



Verslavingspreventiebeleid

2026

Casino Peppermill

Sluis

Heerlen

Maastricht

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Samenwerkingspartners verslavingspreventie	4
3. Risicoanalyse	5
4. Reclame	6
5. Informeren van onze gasten	7
6. Toegang	8
7. Kwetsbare doelgroepen	10
8. Drie typen gasten	11
9. Observeren en signaleren	13
10. Interventies	14
11. Registratie observaties en interventies	19
12. Opleidingsbeleid verslavingspreventie	20
13. Kwaliteitsmanagementsysteem	22
14. Kwartaalrapportage aan de Kansspelautoriteit	23
15. Klachtenprocedure	23
16. Privacyreglement	24

1. Inleiding

Casino Peppermill hecht grote waarde aan het voorkomen van gokschade en gokverslaving. De impact van gokschade en een gokverslaving is immers enorm voor de persoon zelf, maar ook voor de naasten. De maatschappelijke schade van gokken dient zo klein mogelijk te zijn.

Casino Peppermill heeft verplichtingen en verantwoordelijkheden. We willen en moeten onze gasten de juiste en betrouwbare informatie geven over ons aanbod van kansspelen. Wij zetten ons in om gokproblemen en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen door dit verslavingspreventiebeleid zorgvuldig uit te voeren en te evalueren.

Het voorkomen van overmatig speelgedrag en het bieden van de best passende, tijdige en effectieve interventie hebben bij ons een hoge prioriteit. Wij erkennen dat het deelnemen aan onze kansspelen voor sommige gasten niet zonder risico is.

Wij geven onze gasten dan ook duidelijke en passende informatie over de kenmerken van het kansspel, de risico's van gokken, verantwoord gokken en de mogelijkheden voor advies en hulp.

Wij stimuleren en motiveren onze gasten om het gokken onder controle te houden en hulp te zoeken als gokken tot problemen leidt.

Onze zorgplicht bestaat uit vijf onderdelen:

1. Verslavingspreventiebeleid
2. Informatieverplichting
3. Toegangs- en identiteitscontrole
4. Monitoring van het speelgedrag
5. Interventie bij risicovol speelgedrag

Bij het opstellen van ons verslavingspreventiebeleid zijn de volgende regels en regelgeving leidend geweest:

- De beleidsregels Verantwoord Gokken van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit.

- Het besluit en de regeling Wet Kansspelen op Afstand.
- Beleidsregels vrijwillige inschrijving Cruks
- Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen
- Zorgplicht voor speelautomatenhallen en speelcasino's - KSA (Guidance)
- Voortschrijdend inzicht m.b.t. signalen uit de markt en de verslavingszorg.

Na de jaarlijkse evaluatie stellen wij ons verslavingspreventiebeleid zo nodig bij zodat het altijd actueel en accuraat is. Uiteraard passen wij het beleid en de uitvoering ook tussentijds aan als er wijzigingen gewenst of noodzakelijk zijn.

Dit verslavingspreventiebeleid is met grote zorg en aandacht opgesteld in samenwerking met ervarings- en verslavingsdeskundigen.

Casino Peppermill is lid van de VAN Kansspelen Brancheorganisatie.

Verantwoordelijke functionaris verslavingspreventie:

Dhr. M. Stadler

Directeur Peppermill Casino's Nederland

Index van wijzigingen

September 2026	07-2026	
----------------	---------	--

2. Samenwerkingspartners verslavingspreventie

Ons verslavingspreventiebeleid is tot stand gekomen in samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg, een 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

Wij werken nauw samen met het Centrum voor Verantwoord Gokken B.V.

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

Verslavingsdeskundige

Mevr. Y. Jansma, CEO van Centrum voor Verantwoord Gokken B.V., is de deskundige op het gebied van verslavingszorg die ons vanuit die rol adviseert over het gevoerde verslavingspreventiebeleid. Zij voldoet aan de in de Beleidsregels Verantwoord Spelen gestelde eisen, zoals opgenomen in artikel 3.1.3.

Ook werkt zij actief samen met Ready for Change B.V., een erkende GGZ-instelling voor ambulante verslavingszorg in Rotterdam, die beschikt over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut conform de Zorgverzekeringswet.

Ervaringsdeskundige

Dhr. M. Smit is een gekwalificeerde ervaringsdeskundige adviesgever over dit beleid. Hij voldoet aan de in de Beleidsregels Verantwoord Spelen gestelde eisen, artikel 3.1.4.

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 speelgedrag of kansspelverslaving te voorkomen en de mate waarin een preventieve maatregel daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij gasten teweeg kan brengen.

Tevens is er advies gegeven over de informatie die wij aan gasten moeten verstrekken en over de wijze waarop deze informatie moet worden samengesteld.

Jaarlijkse evaluatie met deskundigen

In ieder geval vindt er minimaal ieder jaar een evaluatie plaats met de verslavingsdeskundige en de ervaringsdeskundige om het verslavingspreventiebeleid te blijven ontwikkelen, toe te passen en te onderhouden. Van deze jaarlijkse evaluatie wordt een verslag gemaakt voor intern gebruik en monitoring. Naast de jaarlijkse evaluatie is er regelmatige afstemming en overleg met Mw. Y. Jansma over ons verslavingspreventiebeleid en de uitvoering ervan.

3. Risicoanalyse

Een van de aanvullende verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Kansspelen op Afstand (KOA), is dat zowel het verslavingspreventiebeleid als de reclame- en wervingsuitingen van onze casino's moeten worden afgestemd op een uitgevoerde risicoanalyse.

Een onafhankelijke en wetenschappelijke risicoanalyse van ons spelaanbod is uitgevoerd in opdracht van de VAN-brancheorganisatie door Necton en Gamcard.

In de twee risicoanalyses zijn de kenmerken en risico's van de aangeboden spellen geanalyseerd. Voor het uitvoerige verslag van de risicoanalyses verwijzen wij naar de bijlagen.

Er is een verschil opgemerkt tussen de single player en de long odd meerspelers. Het speeltempo bij de long odd meerspelers (roulette) ligt lager. De roulette en bingo vallen in de categorie medium. De overige kansspelautomaten vallen in de categorie high.

De algemene conclusie van deze risicoanalyses is dat kansspelautomaten een van de meest verslavende soorten kansspelen zijn. Onze kansspelautomaten zijn allemaal Artikel 13-automaten vastgelegd in de bepalingen van het Speelautomatenbesluit.

Gasten worden via posters op de aanwezigheid van deze verschillende categorieën speelautomaten gewezen. In onze casino's zijn de risicoanalyses ter inzage.

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 zeer terughoudend wat betreft vorm, doelgroep, inhoud, strekking en het aantal en de soorten kanalen, en onze reclame richt zich primair op onze hoofdactiviteit, namelijk het aanbieden van kansspelen.

Wij zetten nooit 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 buitensporig speelgedrag.

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

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

- minderjarigen,
- jongvolwassenen (18 tot 24 jaar). Deze leeftijdscategorie neemt ook niet deel aan de speciale promotionele acties die wij aanbieden.
- 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 door middel van een toegangsbeperking of een verbod.

Wij maken geen gebruik van websites of social media kanalen die gericht zijn op genoemde kwetsbare personen. Tevens onthouden wij ons van fysieke reclame voor onze casino's die in het zicht of op locatie staat en gericht is op minderjarigen.

Wij sluiten gasten in de leeftijdscategorie 18 tot 24 jaar uit van deelname aan alle door ons georganiseerde promotionele acties. Dit wordt ook kenbaar gemaakt door publicaties en bij het betreden van het casino.

Uit de risicoanalyses blijkt ook welke kansspelen een hoge risicofactor hebben. Hiermee houden wij uiteraard op passende wijze rekening bij onze reclame-uitingen.

5. Informeren van onze gasten

Wij hechten groot belang aan het juist en tijdig informeren van onze gast over:

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

Onze gast informeren wij op verschillende manieren in ieder geval over de volgende onderwerpen en op verschillende manieren:

- Slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. (18+')
- Meldingen middels narrowcasting op de interne beeldschermen
- Folders van het Centrum voor Verantwoord Gokken (ook in de Engelse taal)
- Informatiestickers op de speelautomaten
- Onze huisregels
- Informatie over de AGOG (zelfhulp)
- Monitorkaart: (Hulpmiddel voor gasten om persoonlijke grenzen en limieten te bewaken en inzicht te krijgen en te behouden in hun speelgedrag).
- Informatie over registratie in Cruks, het nemen van een gokstop
- Informatie over regionale en landelijke instellingen voor verslavingszorg
- Informatie over Open over Gokken
- De mogelijkheid om een zelftest te maken om inzicht te verwerven in het gokgedrag.

Deze informatie is in begrijpelijk Nederlands opgesteld en op verschillende plekken beschikbaar en duidelijk zichtbaar 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.

Ook is er op onze website informatie te vinden over de genoemde onderwerpen met links naar de genoemde organisaties.

Uiteraard geven onze casinomedewerkers ook mondeling, gevraagd en ongevraagd, informatie aan gasten over bovenstaande onderwerpen en kunnen zij vragen van onze gasten beantwoorden over de mogelijkheden voor advies en hulp.

6. Toegang tot onze casino's Peppermill

Bij het binnenkomen van ons casino zijn onze gasten verplicht zich te legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. De naam (voor- en achternaam), leeftijd, burgerservicenummer en geboorteplaats van de gasten worden gescand of handmatig ingevoerd. Wij versturen de persoonsgegevens eenmalig via een beveiligde verbinding naar de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit versleutelt de persoonsgegevens met 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 gasten.

Gasten die dat wensen, kunnen na een eerste inschrijving, gebruikmaken van de zogenaamde fast lane. Door middel van een vingerafdruk of gezichtsscan wordt de identiteit gecontroleerd voordat toegang wordt verleend.

Jongvolwassenen van 18 tot 24 jaar worden uitgesloten van het gebruik van onze fast lane.

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

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

Controle op toegangsleeftijd (18 jaar)

Wij controleren nauwkeurig op de toegangsleeftijd van 18 jaar. Wij laten geen gasten toe die nog geen 18 jaar zijn. Gasten in de leeftijdscategorie.

Controle op vrijwillige toegangsbeperking en toegangsverbod-

Vrijwillige toegangsbeperking

Gasten met een toegangsbeperking kunnen ons casino niet meer dan het afgesproken aantal bezoeken per maand betreden.

Vrijwillig toegangsverbod

Onze richtlijn voor vrijwillige uitschrijving (witte lijst) is dat een speler ouder dan 24 jaar een toegangsverbod kan aanvragen voor een periode naar keuze: één, twee of drie maanden. Bij het opnieuw willen bezoeken van ons casino volgt er een terugkeergesprek.

Voor jongvolwassenen (18 tot 24 jaar) geldt een vrijwillige uitschrijving altijd voor 3 maanden. Als gasten na afloop van een vrijwillig toegangsverbod onze casino's weer willen bezoeken, volgt er eerst een terugkeergesprek.

Onvrijwillig toegangsverbod in het kader van verslavingspreventie

Voor spelers die door ons casino een onvrijwillig toegangsverbod krijgen opgelegd, geldt dat toegangsverbod altijd voor minimaal 3 maanden is. Bij een bezoek na het verlopen van het onvrijwillig toegangsverbod volgt er een terugkeergesprek.

Controle op vrijwillige en gedwongen toegangsverboden

Wij letten er scherp op dat er geen gasten ons casino betreden die een vrijwillig of onvrijwillig toegangsverbod hebben. Iedere gast met een toegangsverbod weigeren wij de toegang tot ons casino en geven wij nogmaals het advies om hulp te zoeken. Daarnaast geven wij informatie over de mogelijkheid om een gokstop te nemen.

Als een gast een gedwongen verbod heeft, bijvoorbeeld door het overtreden van onze huisregels, wordt de toegang uiteraard ook geweigerd.

Mocht er toch een gast 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 doelgroepen

Minderjarigen

Minderjarigen hebben geen toegang tot ons casino.

Jongvolwassenen (18 tot 24 jaar)

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat jongvolwassenen extra kwetsbaar zijn voor gokschade en gokverslaving. Onze medewerkers zijn daarom extra alert op risicovol speelgedrag bij jongvolwassenen.

Wij gaan nog sneller met jongvolwassenen in gesprek, benoemen extra en nadrukkelijker de risico's van gokken. Wij adviseren jongvolwassenen om het speelgedrag sneller en duidelijker aan te passen en/of een time-out of vrijwillig toegangsverbod te nemen. Ook leggen we zelf sneller een bezoekbeperking en/of uitsluiting op.

We motiveren en verwijzen de jongvolwassenen altijd zo vroeg mogelijk door voor advies of hulp bij risicovol gokgedrag.

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

Bij gasten waarbij wij het vermoeden hebben dat er sprake kan zijn van een verstandelijke beperking toetsen wij in een gesprek 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 om de toegang tot ons casino te weigeren als wij het

vermoeden hebben of hebben geconstateerd dat er sprake is van een verstandelijke beperking.

Gasten die een verslaving hebben of in het verleden hebben gehad.

Gasten van wie wij weten, of in redelijkheid kunnen vermoeden, dat zij een gokverslaving hebben of hebben gehad, observeren wij zorgvuldig en gaan wij nog sneller het gesprek aan en zetten wij de meest gepaste interventie in. Dit kan dus ook betekenen dat we de gast toegang tot ons casino weigeren.

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

8. Drie typen gasten

Wij onderscheiden drie typen gasten op wie wij onze interventies afstemmen. Nogmaals willen wij benadrukken dat wij extra aandacht besteden aan onze jongvolwassen gasten en gasten die behoren tot kwetsbare groepen.



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.

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

Aan de **risicospeler** geven we informatie over zijn speelgedrag, de mogelijke gevolgen van overmatig gokken, mogelijkheden voor advies en hulp, en bieden we folders/flyers aan en geven we tips voor verantwoord gokken.

Ook bieden we actief de monitorkaart aan, met duidelijke uitleg, zodat de gast zelf zijn speelgedrag in kaart kan brengen en zijn limieten en grenzen kan bewaken. Samen met de gast bespreken we wat zou kunnen helpen om weer recreatief te gaan gokken, zoals bijvoorbeeld een bezoekbeperking of een vrijwillig toegangsverbod.

Onze medewerkers blijven de risicospeler scherp observeren en gaan, als het spelgedrag niet op een positieve/gewenste wijze verandert, opnieuw in gesprek met de gast, met als doel deze te motiveren het speelgedrag aan te passen en zodoende geen probleemspeler te worden. Wij kunnen ook een bezoekbeperking opleggen indien wij dit in het belang van de gast vinden.

We motiveren de **probleemspeler** om hulp te zoeken bij (verschillende) organisaties. (professionele hulp, huisarts, instellingen voor verslavingszorg), zelfhulp (AGOG/GA), Open over Gokken en/of het Centrum voor Verantwoord Gokken. We wijzen de gast op de risico's en gevolgen van overmatig gokken en onderzoeken tijdens het persoonlijk onderhoud of er al sprake is van problemen op psychisch, lichamelijk, financieel en/of sociaal vlak.

We geven de gast informatie over een vrijwillig toegangsverbod en een gokstop en adviseren ook om hiervan gebruik te maken.

Bij grote zorgen en het negeren van onze adviezen leggen wij zelf maatregelen op, zoals een toegangsverbod.

Als de gast onze adviezen niet opvolgt en/of onze opgelegde interventies onvoldoende resultaat opleveren, informeren wij de Kansspelautoriteit via een kennisgeving problematisch spelgedrag. Vanaf dat moment laten we de gast uiteraard niet meer toe in ons casino.

9. Observeren en signaleren.

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

Het systeem kijkt ook naar de eventuele toename en de ingevoerde gedragsveranderingen van de gast. 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 met een gast wordt gevoerd, worden ook de risico-indicatie (laag-gemiddeld-hoog) van de speler zelf en de inschatting van de medewerker genoteerd en opgeslagen. Op basis van de risico-indicator wordt een speler automatisch uitgenodigd voor een gesprek, zichtbaar op de gesprekslijst, zodra de gast incheckt.

Ook bevindt zich in het spelersprofiel een veld, waar onze bevoegde medewerkers observaties en waarnemingen over deze speler kunnen noteren.

Al onze getrainde casinomedewerkers observeren alle gasten en letten op signalen die kunnen wijzen op buitensporig gokgedrag. Een verandering in het gokgedrag kan immers een reden voor zorg zijn. Daarom is een interventie op zijn plaats om te voorkomen dat de gast de controle over het gokken (verder) zou kunnen verliezen en hierdoor zelf (of zijn naasten) in de problemen zou kunnen komen.

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 al het geld op is
- 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
- Drugs-/alcoholgebruik
- Gebruik van startkaartjes

10. Interventies

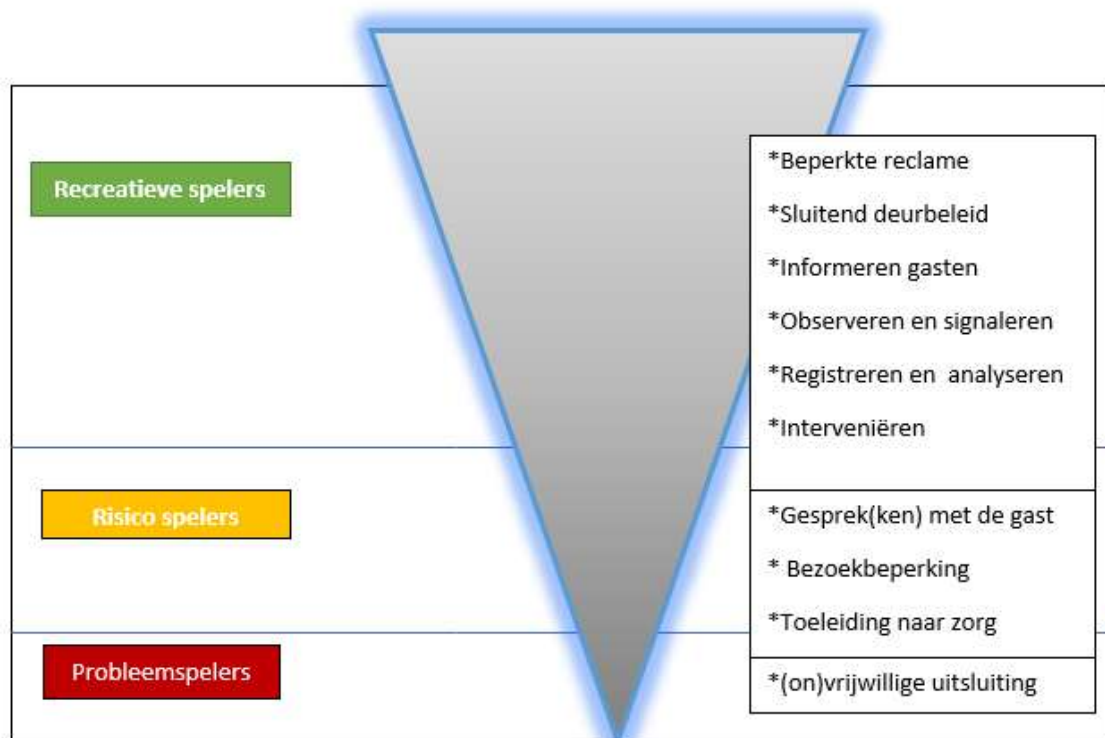
Als veranderend gedrag of signalen reden voor zorg zijn, gaan onze casinomedewerkers altijd in gesprek met de gast. We bespreken de waargenomen signalen, informeren hoe het gaat met de gast, uiten onze eventuele zorgen en benoemen de risico's van deelname aan onze kansspelen

De interventie is onder andere afhankelijk van of de gast een recreatieve, risico- of probleemgast is. Ook de leeftijd speelt een rol, evenals of de gast tot de groep kwetsbare personen behoort. Uiteraard speelt ook mee of er al interventies hebben plaatsgevonden en welk resultaat deze interventies hebben gehad.

Wij blijven altijd het speelgedrag observeren en toetsen nauwlettend of onze interventies het beoogde effect hebben. Dit doen wij door gebruik te maken van de ingevoerde signalen en

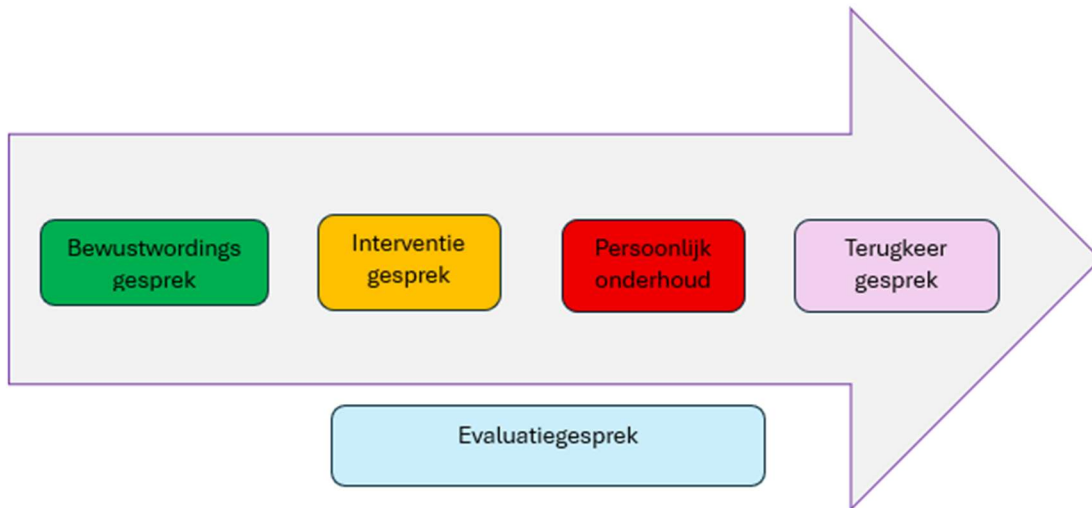
onze gespreksverslagen in REAC conform het voorgeschreven format van de Kansspelautoriteit. Op basis van de rating (een combinatie van signalen en bijvoorbeeld leeftijd) weten wij wanneer we in gesprek moeten met een gast. In REAC geven wij ook aan wanneer er na een verrichte interventie weer een gesprek met de gast is geïndiceerd om te checken hoe het nu met de gast gaat en of de interventie heeft geleid tot het beoogde resultaat.

Wij werken volgens het **getrapte interventiemodel** (zie afbeelding) waarbij de zwaarte van de interventie toeneemt naarmate een gast meer signalen van onmatig speelgedrag laat zien en de interventies effect hebben gehad.



Wij kijken ook altijd welke van onze casinomedewerker de beste persoon is om in gesprek te gaan met de gast. (**matched care**)

Wij maken onderscheid in de volgende interventiegesprekken:



1. Bewustwordingsgesprek:

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

2. Interventiegesprek:

Tijdens dit gesprek wordt de gast inzicht gegeven in zijn of haar speelgedrag. Tevens wordt er informatiemateriaal aangeboden en wordt de gast gewezen op de mogelijkheid om een zelftest te doen. Tijdens dit gesprek wordt gewezen op de mogelijkheid tot een toegangsbeperking (vrijwillig/onvrijwillig) of een toegangsverbod (vrijwillig/onvrijwillig). Ook kunnen wij doorverwijzen naar hulpverlening en informeren over een gokstop. Tijdens dit gesprek schat de medewerker het risicoprofiel van de gast in (laag, middel of hoog).

3. Persoonlijk onderhoud:

Dit gesprek wordt gevoerd op basis van waarnemingen van medewerkers, op verzoek van de gast zelf of op indicatie van het systeem, op basis van interne en externe signalen. Er wordt ingegaan op de ontwikkeling van het speelgedrag en het aantal keer dat een gast het casino bezoekt. Daarnaast worden er verschillende vragen gesteld of het speelgedrag een negatieve ervaring geeft op de thuissituatie, de financiële situatie, werk, opleiding of de gezondheid. Daarnaast wordt er gevraagd of de gast bezoek aan het casino verzwijgt aan familie of vrienden, zijn of haar speelgedrag onder controle heeft. Daarnaast wordt de gast geïnformeerd over de mogelijke interventie maatregelen en wordt er gevraagd of de gast hulp nodig heeft. Daarnaast wordt de gast gevraagd wat hij of zij zelf vindt van het gesprek en/of de toegepaste interventie. Aan het einde van het gesprek wordt, indien nodig, er een termijn gekozen waarop de evaluatie van het gesprek 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 het speelgedrag opnieuw besproken. Tevens wordt het risicoprofiel opnieuw ingeschat.

5. Terugkeergesprek na toegangsbeperking/verbod

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 opnieuw in de problemen raakt door het gokken. Het is tevens een bezinningsmoment waarin een gast nadenkt of hij ons casino echt weer wil bezoeken.

Bewustwording en informeren:

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

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

Toegangsbeperking:

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

Vrijwillig toegangsverbod

Onze richtlijn voor vrijwillige uitschrijving (witte lijst) is dat een gast vanaf dan 24 jaar een toegangsverbod kan aanvragen voor een periode naar keuze: 1, 2 of 3 maanden. Bij terugkeer volgt er een terugkeergesprek.

Voor jongvolwassenen (18 tot 24 jaar) geldt een vrijwillige uitschrijving altijd voor 3 maanden.

Aan de gast wordt altijd foldermateriaal aangeboden met verdere uitleg over de mogelijkheden voor advies/hulp en een gokstop.

.

Wij geven ook het advies aan de gast die (nog) geen gokstop wil om zich ook bij de omringende casino's uit te sluiten.

Mocht de gast ook online gokken, dan geven wij het advies om daar ook mee te stoppen en het account te blokkeren om verdere schade te voorkomen.

We benoemen ook aan de gast dat verstandig is om zich ook uit te sluiten voor nieuwsbrieven, mails ect van casino's.

Als gasten na afloop van een vrijwillig toegangsverbod onze casino's weer willen bezoeken, volgt er eerst een terugkeergesprek.

Terugkeergesprek na vrijwillig toegangsverbod.

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 opnieuw in de problemen raakt door gokken. Het is tevens een bezinningsmoment waarin een gast nadenkt of hij ons casino weer wil bezoeken.

We kunnen ook met de gast beperkende maatregelen afspreken, zoals bijvoorbeeld over de bezoekfrequentie. Dit met als doel de controle over het gokken te behouden.

11. Registratie van de observaties en interventies

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

Ons REAC-toegangssysteem registreert de bezoekfrequentie van de gast in het gastenprofiel. Ieder bezoek wordt afzonderlijk geregistreerd en is per gast inzichtelijk. De bezoekfrequentie van een gast vormt een 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 gasten onder de 24 jaar).

Als er een gesprek wordt gevoerd, worden ook de risico-indicatie (laag-gemiddeld-hoog) van de gast zelf en de inschatting van de medewerker genoteerd en opgeslagen. Op basis van de risico-indicator wordt een gast automatisch uitgenodigd voor een gesprek.

Ook bevindt zich in het gastenprofiel een veld, waar onze medewerkers subjectieve waarnemingen kunnen noteren over deze gast. Op deze wijze kunnen we de veranderingen in het gedrag van onze gast goed monitoren. Tevens kunnen wij zien of de interventie tot een gewenste gedragsverandering bij de gast heeft geleid.

Wij registreren minimaal de volgende gegevens als we een interventiegesprek 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. Opleidingsbeleid verslavingspreventie

Om de kennis over verslavingspreventie te vergroten en op peil te houden, volgen onze medewerkers de basis- en aanvullende cursussen verslavingspreventie van het Centrum voor Verantwoord Gokken B.V.

Ons verslavingspreventiebeleid komt altijd ter sprake in de cursussen evenals in de door onze casinomedewerkers zelf ingebrachte praktijksituaties.

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 gasten
- Medewerkers die belast met de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid

De basiscursus verslavingspreventie (e-learning) bevat ten minste 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 wordt afgesloten met een toets die met een voldoende moet worden behaald. De basiscursus wordt door onze medewerkers voorafgaand aan de werkzaamheden in het casino gevolgd en wordt iedere drie jaar herhaald.

Onze medewerkers die ook de aanvullende cursus volgen herhalen deze ook iedere 3 jaar.

De volgende medewerkers volgen ook de aanvullende cursus verslavingspreventie:

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

De inhoud van de aanvullende cursus bevat ten minste 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 gast door te geleiden naar verslavingszorg en op welke wijze dat het beste kan gebeuren
- Anonieme hulp of zelfhulpmiddelen.

In de aanvullende cursus wordt gewerkt met een ervaren en gekwalificeerde trainingsacteur om (motiverende) gesprekstechnieken te oefenen.

Een gekwalificeerde ervaringsdeskundige deelt ervaringen met de eigen gokverslaving en het herstelproces.

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

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

De certificaten, afgegeven door het Centrum voor Verantwoord Gokken, zijn aanwezig in ons casino en kunnen op verzoek altijd worden getoond. Er is altijd een adequaat overzicht beschikbaar van medewerkers die de cursussen hebben gevolgd en van hen die herhaling nodig hebben.

Jaarlijks evalueren wij alle cursussen/trainingen verslavingspreventie met het Centrum voor Verantwoord Gokken B.V. op inhoud, kwaliteit, effectiviteit en aansluiting bij onze praktijk.

13. Kwaliteitsmanagementsysteem

Intern en extern overleg verslavingspreventiebeleid

Op regelmatige basis besteden wij intern, samen met onze casinomedewerkers en leidinggevenden, aandacht aan verslavingspreventie. We bespreken de bijzonderheden, nieuwe ontwikkelingen en effectiviteit van de toegepaste interventies.

Omdat wij ons preventiebeleid willen borgen in onze bedrijfsvoering, hebben wij minimaal 2 x keer per jaar een overleg met mw. Y. Jansma van het Centrum voor Verantwoord Gokken. We bespreken het uitgevoerde verslavingspreventiebeleid, registraties en interventies, bijzonderheden en knelpunten. De voortgangsverslagen dienen als input voor de jaarlijkse evaluatie van het verslavingspreventiebeleid.

Op deze wijze houden wij het verslavingspreventiebeleid altijd actueel en aangepast aan de nieuwste (wetenschappelijke) ontwikkelingen op het gebied van verslavingspreventie.

Jaarlijkse evaluatie verslavingspreventiebeleid

Ons verslavingspreventiebeleid evalueren wij 1 x per jaar met het Centrum voor Verantwoord Gokken (verslavingsdeskundige en ervaringsdeskundige).

Na de jaarlijkse evaluatie stellen wij ons verslavingspreventiebeleid bij zodat het actueel en accuraat is. Uiteraard passen wij het beleid en de uitvoering ook tussentijds aan als er wijzigingen gewenst of noodzakelijk zijn.

14. Kwartaalrapportage aan de Kansspelautoriteit.

Onze rapportages aan de Kansspelautoriteit voldoen aan de gestelde eisen zoals de Kansspelautoriteit deze heeft vastgesteld.

Elk kwartaal, binnen 28 dagen na afloop van het kwartaal, over:

- gegevens voorblad rapportageformat
- gegevens werving en reclame en
- gegevens verslavingspreventie

15. Klachtenprocedure

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

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

Klachten kunnen worden ingediend per mail

klachten@casinopeppermill.nl

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

Wij registreren alle klachten en de gevolgde procedure.

16. Privacyreglement

Uiteraard gaan we zorgvuldig om met de privacy van onze gasten. Wij registreren in het kader van onze zorgplicht de onderstaande gegevens van onze gasten.

- Bezoekfrequentie
- Waargenomen spelgedrag
- Gesprekken, adviezen en afspraken
- Onze getroffen maatregelen om kansspelsverslaving bij u te voorkomen