



## **Verslavingspreventiebeleid**

**-Uw zorg, onze plicht-**

*Speel voor je plezier*



## Inhoudsopgave

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

## 1. Inleiding

Casino Big Apple/Fairplay Winterswijk is al 40 jaar actief op de Nederlandse markt. We kijken graag naar de lange termijn. Daarom is het voor ons belangrijk om te voorkomen dat onze klanten probleemspelers worden. We willen graag een prettig contact met spelers doordat ze plezier hebben in het spel.

Wij beseffen en nemen onze verantwoordelijkheid door te voldoen aan alle wettelijke eisen om onze gasten te beschermen voor onmatig spelen, gok gerelateerde schade en kansspeleravering.

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 de dagelijkse werkzaamheden in ons casino.

Het voorkomen van onmatig deelname aan onze kansspelen en tijdige en passende interventies achten wij van het grootste belang. Wij benadrukken het belang van verantwoord spelen en geven goede en begrijpelijke informatie over ons spelaanbod en de mogelijke risico's. Tevens wijzen wij onze gasten actief op mogelijkheden voor advies/hulp en behandeling.

Onze medewerkers hebben veel persoonlijk contact met onze gasten. Door onze laagdrempelige vriendelijke benadering kennen wij onze gasten goed. Deze band helpt ons ook om het gesprek over verantwoord spelen en onmatig speelgedrag te voeren met onze gasten. We signaleren snel een verandering in gedrag en ondernemen daarop passende actie met een gewenste interventie.

Uiteraard hebben al onze medewerkers de verplichte cursussen verslavingspreventie gevolgd conform de gestelde eisen. Hierdoor zijn zij in staat om effectief het verslavingspreventiebeleid uit te voeren.

Dit verslavingspreventiebeleid is van toepassing op:

- Casino Big Apple Arnhem
- Casino Big Apple Tiel
- Casino Big Apple Zevenaar
- Casino Fairplay Winterswijk

Ons verslavingspreventie is een levend document. Wij passen het voortdurend aan als er nieuwe inzichten en/of ontwikkelingen zijn.

## 2. Samenwerkingspartners

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

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

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

Wij werken samen met het Centrum voor Verantwoord Gokken.

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

Deskundige verslavingszorg:	Mw. Y. Jansma	Centrum voor Verantwoord Gokken
Ervaringsdeskundige:	Dhr. M. Smit	Centrum voor Verantwoord Gokken
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 deze rapporten.

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 speelt tempo bij de long odd meerspelers ligt lager. In ons casino bevinden zich speelautomaten die in de categorie medium en hoog vallen. De meerspeler roulette en bingospellen vallen in de categorie medium.

De gast wordt middels informatie op onze website en in onze casino's op de aanwezigheid van deze verschillende categorieën speelautomaten geïnformeerd. Onze medewerkers kunnen onze gasten informeren over de risico's van het spelen op onze automaten en altijd tips voor verantwoord spelen geven.

### 4. Werving & reclame

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

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

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

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

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

- minderjarigen,
- jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar)
- personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen,

- consumenten met een verstandelijke beperking,
- consumenten die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad;

Ook richten wij onze reclame niet op personen die zich hebben uitgesloten middels een vrijwillig toegangsverbod en/of registratie in Cruks mits wij dat weten.

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:

- Slogan: Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+
- Informatiestickers op de speelautomaten
- Huisregels
- Folder Speelbewust
- Informatie/folder AGOG
- Flyer Centrum voor Verantwoord Gokken
- Monitorkaart: (Hulpmiddel voor gasten om persoonlijke grenzen en limiet te bewaken en inzicht te krijgen/houden in spelgedrag).
- Mogelijkheid voor het maken van een zelftest via de website
- Informatie over professionele hulp zoals instellingen voor verslavingszorg.
- Links naar de volgende websites:
  - [www.loketkansspel.nl](http://www.loketkansspel.nl)
  - <https://iriszorg.nl/verslaving/over-verslaving/soorten-verslavingen/gokken>
  - [www.agog.nl](http://www.agog.nl)
  - [www.centrumvoorverantwoordgokken.org](http://www.centrumvoorverantwoordgokken.org)
  - [www.kansspelautoriteit.nl](http://www.kansspelautoriteit.nl)

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

## **6. Toegang**

### **Toegangsleeftijd**

De toegangsleeftijd voor onze casino's is 18 jaar.

### **Toegangscontrole**

Elke gast die Casino Big Apple/Fairplay Winterswijk bezoekt is verplicht zich te legitimeren bij binnenkomst. Mocht er een gast toegang hebben gekregen tot ons casino waarbij achteraf blijkt dat dit niet geoorloofd is (bijvoorbeeld door een vervalst identiteitsbewijs) wordt de gast direct verzocht het casino te verlaten en ondernemen wij passende actie.

### **Cruks controle**

Middels zijn persoonsgegevens en BSN-nummer controleren wij of de gast geregistreerd staat in CRUKS. Als er sprake is van registratie in CRUKS zijn wij verplicht om hem de toegang tot ons casino te ontzeggen.

### **Toegang tot het casino via de Fast lane**

Een gast die dat wenst kan, na een eerste inschrijving, gebruik maken van de zogenaamde *fast lane*. Door middel van een persoonlijk pasje wordt zijn identiteit gecontroleerd en de Cruks controle gedaan alvorens toegang tot Casino Big Apple/Fairplay Winterswijk wordt verleend.

De wijze waarop met deze gegevens wordt omgegaan vindt u terug in onze privacyverklaring.

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

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

### **Personen met een verstandelijke beperking**

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

### **Onvrijwillige toegangsverboden.**

Casino Big Apple/Fairplay Winterswijk heeft de mogelijkheid om een gast een tijdelijk of permanent toegangsverbod op te leggen. Dat kan opgelegd worden door bijvoorbeeld het overtreden van de huisregels.

<https://www.casinobigapple.nl/huisregels/>

Wij kunnen ook een onvrijwillig toegangsverbod opleggen als wij ons zorgen maken om het risicovolle speelgedrag van een gast en deze niet onze adviezen opvolgt.

Op het moment van ingang van een dergelijk onvrijwillig toegangsverbod zal dat aan de betreffende gast kenbaar gemaakt worden. Een gast met een onvrijwillig toegangsverbod weigeren wij toegang tot het casino.

### **Vrijwillige toegangsverboden.**

De gast heeft ook de mogelijkheid om zichzelf een tijdelijk toegangsverbod voor 1, 2 of 3 maanden voor Casino Big Apple/Fairplay Winterswijk op te leggen. Wij weigeren de gast voor de afgesproken periode de toegang tot ons casino. Als de gast toch ons casino wil betreden gaan wij altijd in gesprek en wijzen de gast op de gemaakte afspraken en op de mogelijkheden voor advies/ hulp en behandeling.

## **7. Kwetsbare doelgroepen**

### **Jong Volwassenen (18 tot en met 23 jaar)**

Onze medewerkers zijn extra alert op het gedrag van jongvolwassenen. 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. We motiveren en verwijzen de jongvolwassenen nog sneller door voor advies/hulp bij onmatig en risicovol spelgedrag. Wij adviseren jongvolwassenen nadrukkelijk om het spelgedrag aan te passen en/of een time-out/vrijwillig toegangsverbod te nemen. Ook geven wij direct informatie over inschrijving in Cruks.

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

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



## **Personen die een stoornis in gokken 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 voor ons casino of geregistreerd heeft gestaan in Cruks.

## **8. Observeren, signaleren en interventies**

### **8.1 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 (bezoekfrequentie)
- b) Veranderingen in tijdstippen waarop het casino wordt bezocht
- c) Een lange of toenemende speelduur

#### **Daarnaast observeren zij 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 hoog risico speelautomaten
- Een gast speelt om hogere inzet
- De gast reserveert speelautomaten.
- Een gast beleeft zichtbaar minder plezier tijdens het bezoek aan ons casino.
- 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.
- Signalen uit de omgeving van de gast bijvoorbeeld ongeruste familieleden.

## **8.2 Interventies**

Als het veranderende gedrag/signalen reden voor zorg zijn gaan wij altijd in gesprek met onze gast. We bespreken onze waargenomen signalen, informeren hoe het gaat met de gast en uiten onze zorgen.

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



De recreatieve speler kenmerkt zich doordat hij speelt voor zijn plezier en waarbij het speelgedrag nauwelijks tot geen verslavingspotentie vertoont.

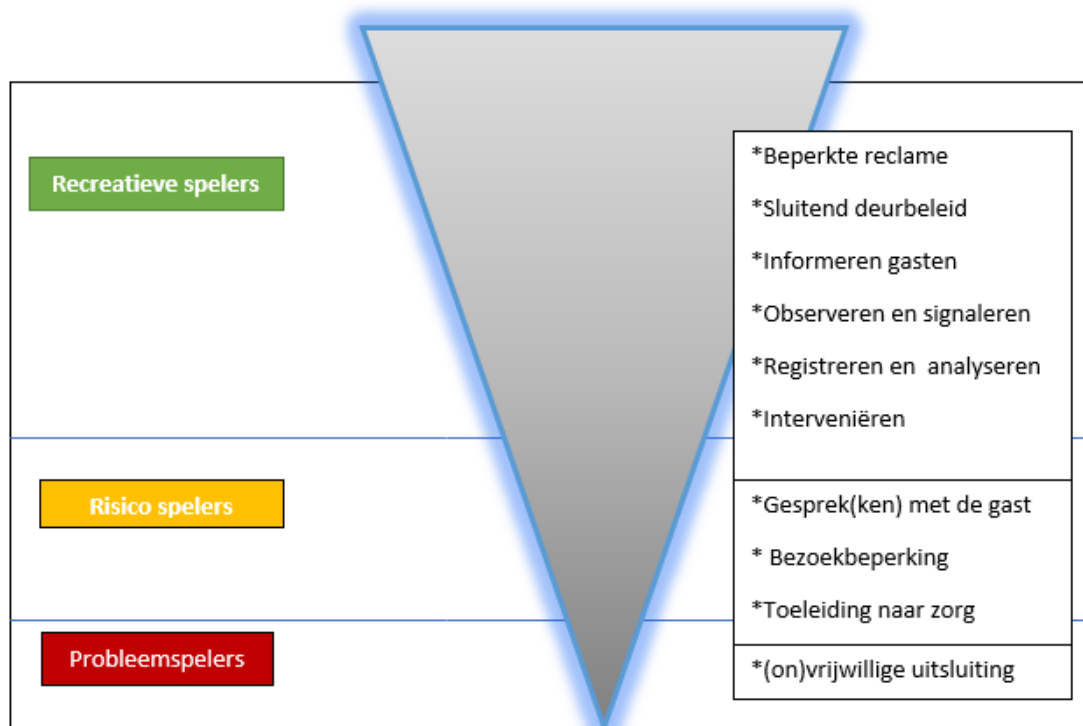


De risicospeler kenmerkt zich doordat hij in zijn speelgedrag enige kenmerken van kansspelverslaving vertoont.



De probleemspeler kenmerkt zich doordat hij in zijn 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.



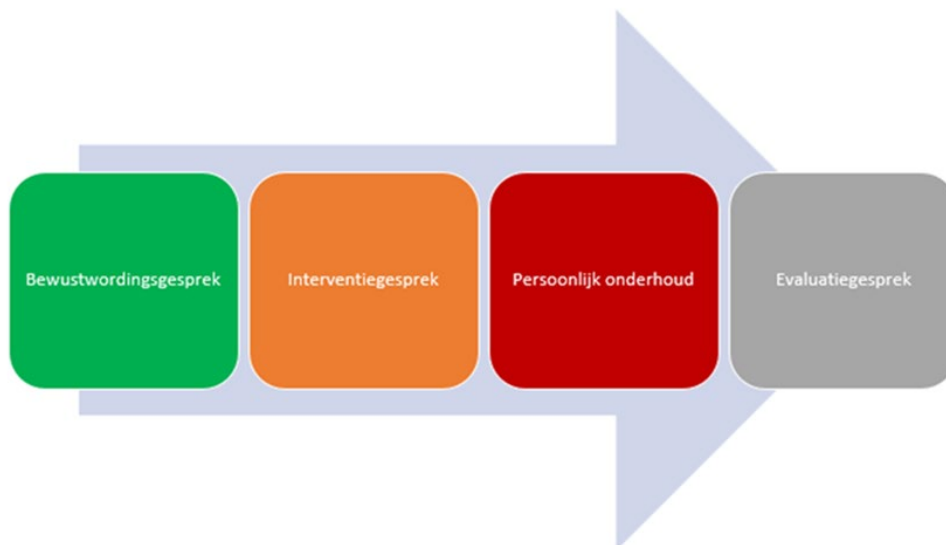
Wij kijken ook altijd welke medewerker de beste klik/aansluiting bij de gast heeft om in gesprek te gaan (**matched care**)

### 8.3 Type gesprekken en bijbehorende interventies

De gesprekken met de risico- en probleemspeelers worden gevoerd door de bedrijfsleiding. Deze hebben ruime ervaring met het voeren van deze interventiegesprekken.

Uiteraard observeren en signaleren al onze medewerkers onze gasten continue.

Er zijn verschillende type gesprekken die wij voeren met onze gasten.



**De recreatieve speler** observeren wij 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 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 een 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 minder vaak komen, korter blijven, lagere inzetten of een vrijwillig toegangsverbod voor een 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 probleemspeeler te worden.

## **De probleemspeler**

Wij bieden onze gasten de mogelijkheid om een vrijwillig toegangsverbod voor 1, 2 of 3 maanden aan te vragen. Wij motiveren probleemspelers om een vrijwillig toegangsverbod aan te vragen en om hulp en/of ondersteuning te zoeken. Het vrijwillig toegangsverbod kan niet eerder dan de afgesproken periode van aflopen. Een gast kan alleen zelf een vrijwillig toegangsverbod aanvragen. Er wordt altijd een informatiebrief, behorende bij het vrijwillig toegangsverbod aangeboden, waarin verdere uitleg gegeven wordt over het vrijwillig toegangsverbod en de mogelijkheden voor advies en hulp.

Wij geven ook het advies aan de gast om zich bij omringende (en online) casino's uit te schrijven.

Tevens geven we de gast informatie over de mogelijkheid voor registratie in Cruks. Wij adviseren de gast sterk om hier gebruik van te maken bij ernstige problemen met gokken.

In onze interventiegesprekken komen in ieder geval de volgende punten aan de orde:

- Het speelgedrag en de motieven om te gokken.
- Financiële, relationele, sociale, psychische en lichamelijke gevolgen van het speelgedrag
- Afhankelijkheid van het spelen

Als onze interventies niet leiden tot aanpassing van het speelgedrag en we het ernstige vermoeden hebben of weten dat de gast zichzelf en/of naasten, schade berokkend zullen wij ingrijpen en de Kansspelautoriteit informeren middels het kennisgevingsformulier problematisch speelgedrag verzoeken om inschrijving van de gast in Cruks.

<https://formulieren.kansspelautoriteit.nl/Form.aspx?src=7167>

Wij ontzeggen de gast vanaf dat moment de toegang tot onze casino's in ieder geval totdat we bericht van de Kansspelautoriteit hebben ontvangen over het resultaat van het door hun gevoerde onderzoek.

## **Terugkeergesprek**

Een gast die een vrijwillig toegangsverbod heeft gehad en ons casino weer wil betreden, bieden wij altijd een terugkeergesprek door de bedrijfsleiding 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

Onze 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 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

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 deskundigen van het Centrum voor Verantwoord Gokken 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.

Wij rapporteren ieder kwartaal conform de gestelde eisen aan de Kansspelautoriteit.

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

- De samenwerking met de ervaringsdeskundige en verslavingsdeskundige 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 wettelijk verplichte cursussen verslavingspreventie.

De volgende medewerkers volgen de basiscursus verslavingspreventie (e-learning)

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

De basiscursus verslavingspreventie bevat tenminste de volgende onderwerpen:

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

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

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

De volgende medewerkers volgen de aanvullende cursus verslavingspreventie:

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



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

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

In de 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.

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

## 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 altijd inspannen om de klacht naar tevredenheid te behandelen.

Onze medewerkers in het casino kunnen ook de gast informeren over de klachtenprocedure.

Klachten kunnen ook worden ingediend worden door ons een bericht te sturen via het contactformulier: <https://www.casinobigapple.nl/contact/>

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

Casino Big Apple/Fairplay Winterswijk hanteert een privacyreglement. U kunt dit privacyreglement inzien op onze website:

<https://www.casinobigapple.nl/privacy-policy/>