

Verslavingspreventiebeleid

Datum: 13 april 2021

Verstrekt ten behoeve van de vergunningsaanvraag voor aanbieders van online kansspelen van Betent B.V.

Adres: Betent B.V.
Ceintuurbaan 286 H
1072GK Amsterdam

E: info@betent.nl
W: www.betent.nl

KVK: 82283141

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Rol	Opmerkingen
0.1	21-02-2021	Mario Singels en Melvin Bostelaar	Bestuur	Initiële versie
0.8	09-03-2021	Mario Singels en Melvin Bostelaar	Bestuur	Aanvullingen
0.9	31-03-2021	Mario Singels en Melvin Bostelaar	Bestuur	Aanvullingen
1.0	13-04-2021	Mario Singels en Melvin Bostelaar	Bestuur	Aanvullingen

Onderhoud en herziening

Dit beleid is goedgekeurd door het bestuur van Betent B.V. ("Betent"). Het beleid zal periodiek worden herzien op actualiteit door de compliance officer(s) van Betent, in samenwerking/afstemming met Mw. Y. Jansma, verslavingspreventiedeskundige en een ervaringsdeskundige, in overeenstemming met de lopende verantwoordelijkheden zoals uiteengezet in dit document. Dit beleid is opgesteld in samenwerking met voorgenoemde deskundigen, van wie de adviezen zijn gevolgd. De verantwoordelijke compliance officer zal verdere updates of wijzigingen in het beleid aan het bestuur van Betent ter overweging en goedkeuring voorleggen.

Medewerkers van Betent zullen op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen in dit beleid via communicatie door de verantwoordelijk compliance officer.

Inhoudsopgave

Versiebeheer	2
Onderhoud en herziening	2
1 Inleiding	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Definities	4
2 Bepalingen	4
2.1 Verantwoording	4
2.2 Samenwerking met deskundigen	4
2.2.1 Deskundige verslavingszorg en voorkoming en behandeling kansspelverslaving	5
2.2.2 Ervaringsdeskundigen	5
2.2.3 Samenwerking verslavingspreventiebeleid met deskundigen	5
2.3 Vertegenwoordiger	5
2.4 Risicoanalyse spelaanbod Betent	6
2.4.1 Analyse	6
2.4.2 Risico-analist	7
2.5 Analyse en registratie van het spelgedrag	7
2.6 De maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving	9
2.7 Getrapte Interventiemaatregelen	10
2.8 Toepassing maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving	11
Recreatieve speler	11
Risicospeler	12
Probleemspeler	12
2.9 Extra maatregelen ter voorkoming verslaving bij jongvolwassenen	13
2.10 Voorkomen deelname Minderjarigen	13
2.11 Verslavingspreventie en reclame	13
2.11.1 Bonussen	14
2.12 Informatievoorziening	15
2.13 Opleidings- en Trainingsbeleid	16
2.14 De kwaliteitsborging van het verslavingspreventiebeleid	18
2.15 Rapportage aan de Ksa over het verslavingspreventiebeleid	18

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Betent hecht grote waarde aan het belang van de organisatie van verantwoorde, betrouwbare en controleerbare kansspelen op afstand. Betent heeft daarbij het voorkomen van verslaving bij deelnemers aan de door de Betent Vergunde kansspelen hoog in het vaandel staan. Ter uitvoering hiervan heeft de Betent dit Verslavingspreventiebeleid opgesteld, in samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen op het gebied van online kansspelen, zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 Besluit reclame.

1.2 Definities

Beleidsregels koa	Beleidsregels vergunningverlening kansspelen op afstand.
Beleidsregels VS	Beleidsregels verantwoord spelen.
Besluit	Besluit kansspelen op afstand.
Besluit reclame	Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.
BSN	Burgerservicenummer.
Cruks	Centraal register uitsluiting kansspelen.
Ksa	De (raad van bestuur van de) Kansspelautoriteit.
Jongvolwassenen	Personen in de leeftijdscategorie van 18 tot en met 24 jaar.
Minderjarigen	Personen in de leeftijdscategorie onder de 18 jaar.
Regeling	Regeling kansspelen op afstand.
Regeling reclame	Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.
Vergunde kansspelen	De op basis van de Vergunning vergunde kansspelen.
Vergunning	De vergunning voor het aanbieden van Kansspelen op afstand.
Verslavingspreventiebeleid	Het onderhavige beleid ter bescherming van deelnemers tegen kansspelverslaving.
Wok	Wet op de kansspelen.

2 Bepalingen

2.1 Verantwoording

Betent waarborgt dat dit verslavingspreventiebeleid is verankerd in de bedrijfsvoering, in de deskundigheid van de medewerkers en in de verantwoordelijkheidsstructuur van het bedrijf. Dit wordt gedaan door evaluaties van het verslavingspreventiebeleid met de verslavingspreventiedeskundige en ervaringsdeskundige, het opleidingsbeleid voor alle medewerkers van Betent en het kwaliteitsmanagementsysteem. Het is een continu verbeterproces om de spelers op passende wijze van de verplichte informatie te voorzien en verslaving te voorkomen.

2.2 Samenwerking met deskundigen

Ten behoeve van de ontwikkeling, toepassing en het onderhouden van dit verslavingspreventiebeleid werkt Betent samen met verschillende deskundigen op het gebied van preventie en verslavingszorg. Deze deskundigen geven advies over onder meer 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 spelers teweeg kan brengen. Tevens adviseren zij over de informatie voor spelers en - waar mogelijk en van toepassing - hun naasten over risico's, verantwoord spelen en het hulpaanbod voor verslaving.

2.2.1 Deskundige verslavingszorg en voorkoming en behandeling kansspelverslaving

Betent werkt samen met de volgende deskundige op het gebied van verslavingszorg:
Mw. Y. Jansma, Centrum voor Verantwoord Spelen B.V.

Zij voldoet aan de gestelde eisen uit artikel 3.1.3 Beleidsregels VS. Ook wordt voldaan aan de gestelde eisen uit artikel 3.1.5 Beleidsregels VS door de samenwerking met Ready for Change B.V. Ready for Change B.V. is een erkende GGZ-instelling voor ambulante verslavingszorg in Rotterdam en beschikt over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut conform de Zorgverzekeringswet.

2.2.2 Ervaringsdeskundigen

Betent werkt samen met gekwalificeerde ervaringsdeskundigen van het Centrum voor Verantwoord Spelen conform artikel 3.1.4 Beleidsregels VS, specifiek: Mw. J. Broekhuis.

2.2.3 Samenwerking verslavingspreventiebeleid met deskundigen

De voortgang van de samenwerking met verslavingspreventiedeskundige/ervaringsdeskundige wordt geborgd door een werkprotocol opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem, waarin in een vooraf gepland 3-maandelijks evaluatiemoment met de verantwoordelijk compliance officer/wettelijk vertegenwoordiger is opgenomen.

Van het overleg wordt een kort verslag geschreven door de compliance officer. De compliance officer bespreekt verdere updates of wijzigingen in het verslavingspreventiebeleid met het bestuur van Betent ter overweging en goedkeuring.

De samenwerking met het Centrum voor Verantwoord Spelen en de verslavingspreventiedeskundige Mw. Y. Jansma is minimaal voor een periode van 3 jaar. Centrum voor Verantwoord Spelen zorgt in deze periode voor de beschikbaarheid van een ervaringsdeskundige welke aan de gestelde eisen voldoet.

2.3 Vertegenwoordiger

Ter uitvoering van artikel 4.1 Besluit heeft Betent een wettelijk vertegenwoordiger aangewezen die in Nederland in het belang van de goede uitvoering van de bij of krachtens de Wok gestelde

bepalingen met betrekking tot het voorkomen van kansspelverslaving:

- a. In persoon beschikbaar is voor overleg met de Ksa en andere ter zake relevante in Nederland werkzame organisaties; en
- b. Bevoegd is Betent buiten rechte te vertegenwoordigen.

De wettelijk vertegenwoordiger voldoet aan de eisen van artikel 3.2.2 Beleidsregels VS. Als wettelijk vertegenwoordiger is aangewezen: Dhr. A. van den Hurk.

Onder de werkzaamheden van de wettelijk vertegenwoordiger vallen in ieder geval:

- Het leveren van een essentiële bijdrage aan het voorkomen van kansspelverslaving bij spelers, door bij te dragen aan de ontwikkeling, de uitvoering en het onderhoud van het verslavingspreventiebeleid van Betent.
- Het op de hoogte zijn en blijven van de soorten hulp die geboden kunnen worden aan de verschillende soorten spelers en wat deze hulp inhoudt, de relevante ontwikkelingen en nieuwe wetenschappelijke inzichten op het gebied van het voorkomen van kansspelverslaving.
- De afstemming en evaluatie van verslavingspreventiebeleid met de verslavingspreventiedeskundige/ervaringsdeskundige.
- Het waarborgen van de optimale aansluiting van het verslavingspreventiebeleid bij de in Nederland geboden hulp of behoeften van spelers.
- Het vormen van aanspreekpunt voor en beschikbaar zijn voor overleg met voor de verslavingszorg en andere hulpinstanties, deskundigen, ervaringsdeskundigen en de Ksa.
- Het bevorderen van (lokale) samenwerking op het gebied van preventie en het tegengaan van kansspelverslaving.

2.4 Risicoanalyse spelaanbod Betent

Betent beschikt te allen tijde over een actuele, deugdelijke en wetenschappelijk verantwoorde analyse van de verslavingsrisico's van de door haar georganiseerde kansspelen, waarop dit Verslavingspreventiebeleid is afgestemd.

2.4.1 Analyse

Betent maakt gebruik van de ASTERIG (Assessment tool to measure and evaluate the risk potential of gambling products) methode om de risico's het door haar aangeboden kansspelaanbod te analyseren. Deze methode, aangevuld met inzichten en interpretaties uit "Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlandse Kansspelaanbod - D.E. de Bruin/CVO Research & Consultancy (2017)", zorgt voor een gedegen risico indicatie van het door Betent aangeboden kansspelaanbod. De volgende onderdelen spelen in deze de analyse een rol:

- Gebeurtenis frequentie;
- Interval van uitbetaling;
- Jackpot;
- Continuïteit van spelen;
- Winstkans;

- Beschikbaarheid/toegankelijkheid;
- Meerdere spel-/inzet mogelijkheden;
- Variabel inzetbedrag;
- Sensorisch productontwerp; en
- Bijna winst.

Op het moment van het opstellen van het Verslavingspreventiebeleid is het definitieve spelaanbod van Betent nog niet bekend. Als bijlage is een Spelrisico-analyse opgenomen, Deze risicoanalyse bevat een ASTERIG-analyse van alle spelen van de door Betent gekozen spelaanbieders. Deze voorselectie is tot stand gekomen in overleg met deze spelaanbieders, en spellen zijn geselecteerd aan de hand van de populariteit en kans dat deze spellen door de spelaanbieders op de Nederlandse markt zullen worden aangeboden.

Uit deze analyse blijkt dat het volledige spelaanbod van Betent een hoog risicopotentieel met zich meebrengt.

Betent waarborgt de actualiteit van de risicoanalyse door deze te laten bijstellen of opnieuw uit te laten voeren naar aanleiding van ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de meest recente risicoanalyse of een onderdeel daarvan.

Dit gebeurt in het geval dat de vaststelling van de risicofactoren of het risicopotentieel beïnvloed kunnen worden door:

- a. Aanpassingen van het kansspelaanbod door de vergunninghouder; of
- b. Aanpassing van het aangeboden product door de fabrikant;
- c. Nieuwe wetenschappelijke inzichten;
- d. Adviezen van de verslavingsdeskundige en/of de ervaringsdeskundige;
- e. Best practice.

Betent zorgt dat er altijd een volledige risicoanalyse (volgens de ASTERIG-methode) aanwezig is van het actief beschikbare spelaanbod. Wanneer er aanpassingen in het aanbod plaatsvinden en de analyse wordt bewerkt, zal naast de aanpassing de reden daarvan worden vastgelegd.

2.4.2 Risico-analist

De risicoanalyse wordt op onafhankelijke wijze uitgevoerd door Mw. Y. Jansma. Zij voert geen werkzaamheden uit die conflicteren met het belang van spelers tegen kansspelverslaving, zal zonder beïnvloeding van anderen de informatie die noodzakelijk is voor de risicoanalyse verzamelen, zal bij de uitvoering van de risicoanalyse geen aanwijzingen krijgen van anderen die andere belangen nastreven dan de bescherming van spelers tegen kansspelverslaving, en blijft te allen tijde in staat een oordeel te vormen over het risicopotentieel van het kansspelaanbod.

Betent beschikt te allen tijde over gegevens en bescheiden waaruit de onafhankelijkheid en deskundigheid van de risicoanalist en de actualiteit, deugdelijkheid en wetenschappelijke

onderbouwing van de risicoanalyses volgt. Op verzoek overlegt Betent deze gegevens en bescheiden aan de Ksa.

2.5 Analyse en registratie van het spelgedrag

Betent registreert ten aanzien van iedere deelnemer aan de Vergunde kansspelen:

- a. interne en externe signalen wijzend op onmatige deelneming aan de Vergunde kansspelen of risico's op kansspelverslaving, en
- b. de getroffen interventie maatregelen.

Deze gegevens worden gecombineerd en de interactie en samenhang tussen die gegevens wordt afgeleid en geanalyseerd om aan de hand daarvan vast te stellen of sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.

De bevindingen van deze analyse worden schriftelijk vastgelegd. Hierbij wordt het tijdstip of de periode, de datum en de feiten en omstandigheden geregistreerd. Door deze gegevens te registreren beschikt Betent over een voortdurend actueel dossier, op basis waarvan zij de vereiste analyse kan uitvoeren en aan de hand waarvan zij kan bepalen of, hoe en wanneer zij moet interveniëren.

Het risicodetectiesysteem wordt afgestemd op de gegevens waarover Betent beschikt, waarbij Betent in ieder geval registreert welke signalen van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving om vroegtijdig onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving te onderkennen, worden gebruikt. Het risicodetectiesysteem is zodanig ingericht dat Betent een notificatie ontvangt van waargenomen signalen.

Het risicodetectiesysteem maakt gebruik van de volgende signalen en/of een combinatie daarvan:

- a. hoge of toenemende speelfrequentie;
- b. lange of toenemende speelduur;
- c. inzetten of inzetgedrag die een afwijkend patroon laten zien ten aanzien van reeds door de speler gedane inzetten of reeds door de speler vertoonde inzetgedrag;
- d. afwijkingen in het patroon van speeltijdstippen;
- e. veranderingen in het aantal en/of hoogte van stortingen;
- f. veranderingen in het patroon van stortingen en uitbetalingen;

Voorts maakt zij gebruik van signalen die niet direct voortkomen uit te meten speelgedrag waaronder:

- a. sociaal ongepaste behandeling van of uitingen richting personen;
- b. uitingen van frustratie of ongemak;
- c. signalen van naasten van de speler; en
- d. een interventie van Betent negeren en/of persoonlijk onderhoud weigeren.

Daaronder verstaat Betent in ieder geval ook een signaal dat, gelet op de speeltijd, de verbruikte geldmiddelen en eventuele mededelingen van de speler, erop duidt dat de speler:

- a. niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen;

- b. overmatig probeert zijn verliezen terug te verdienen;
- c. herhaaldelijk klaagt over niet of te weinig winnen;
- d. herhaaldelijk verzoekt om bonussen; of
- e. speelgedrag vertoont dat negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt.

Het risicodetectiesysteem voorziet (voor punt a to f) in rapportage op basis van speelgedrag signalen en kan differentiëren in:

- Of één of meerdere signalen zich in het bovenste percentage/deel van de gehanteerde parameters bevinden (top %);
- Of één of meerdere signalen veranderen t.o.v. eerder vertoond gedrag door de speler (een aanpassing van eigen gedrag: 'behaviour');
- Of één of meerdere signalen een bepaalde (boven) limiet hebben bereikt ('threshold').

Betent kan de geregistreerde gegevens eenvoudig combineren om de interactie en samenhang tussen de gegevens die Betent beschouwt als signalen van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving te kunnen analyseren. Resultaten van de analyse worden gecontroleerd op het daadwerkelijk vertoonde speelgedrag van een speler, alvorens interventie maatregelen worden getroffen.

Ten behoeve van de doorontwikkeling van de analyse zal Betent de mogelijke combinaties, interactie en samenhang tussen de gemeten signalen blijven verbeteren, bijvoorbeeld wanneer uit de praktijk blijkt dat bepaalde combinaties een beter inzicht verzorgen in het speelgedrag.

Wanneer op basis van nieuwe of andere geaggregeerde gegevens nieuwe indicatoren te definiëren zijn die de analyse van het speelgedrag (nog) beter vastleggen zal Betent deze toevoegen aan de bestaande analyse.

2.6 De maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving

Betent treft de volgende maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving:

- Betent staat geen aanmelding toe van een persoon ten aanzien van wie hij redelijkerwijs moet vermoeden dat deze door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten. Bij enige twijfel dient er eerst een persoonlijk onderhoud plaats te vinden met de persoon. Uit dit persoonlijk onderhoud moet blijken dat er geen sprake (meer) is van een dergelijk vermoeden en dat de persoon zich kan aanmelden bij Betent.
- Betent schrijft een persoon slechts in wanneer na raadpleging van Cruks blijkt dat de betrokken persoon daarin niet is opgenomen. Wanneer de Betent geen bevestiging ontvangt dat een persoon niet is ingeschreven in Cruks, schrijft zij de persoon niet als speler in.

- Betent schrijft een persoon slechts in als speler, nadat die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven, welke in ieder geval betrekking hebben op:
 - i. de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;
 - ii. de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand; en
 - iii. het maximale tegoed op de speelrekening.

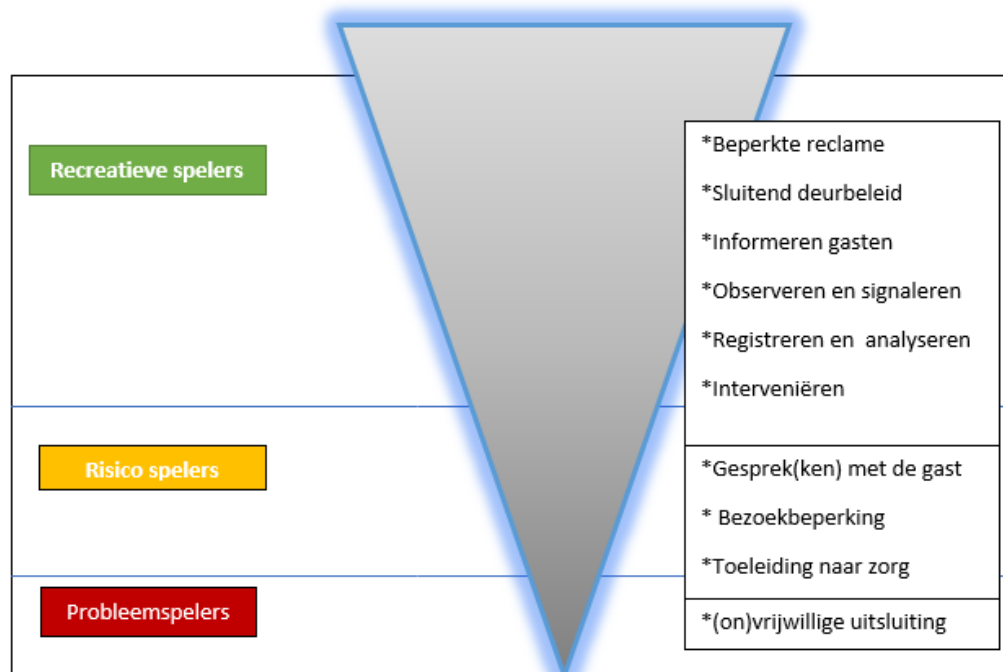
- Betent treft passende maatregelen die waarborgen dat de maxima niet kunnen worden overschreden en dat de speler deze grenzen te allen tijde kan wijzigen, met dien verstande dat:
 - i. een verlaging van een of meer maxima direct in werking treedt; en
 - ii. een verhoging van een of meer maxima eerst na ten minste een week in werking treedt.

- Betent staat aanmelding van een speler slechts toe, nadat is vastgesteld dat die speler niet is ingeschreven in Cruks, met uitzondering van de situatie waarin Cruks als gevolg van een technische storing van Cruks niet kan worden geraadpleegd. In dat geval:
 - i. stelt Betent de Ksa onverwijld in kennis van de storing en de gevolgen daarvan;
 - ii. raadpleegt de Betent het register zo spoedig mogelijk nadat de storing is opgeheven; en
 - iii. beëindigt Betent de aanmelding van de in het register ingeschreven en tijdens de storing aangemelde speler.

2.7 Getrapte Interventiemaatregelen

Er wordt door Betent gebruik gemaakt van een getrappt interventiemodel waarbij de zwaarte van de interventie oploopt en passend is bij het spelgedrag. Ook de wijze waarop contact met de speler wordt opgenomen hangt hier mee samen.

Voor verslavingspreventie maatregelen maakt Betent onderscheid tussen de recreatieve, risico- en probleemspelers. Voor iedere groep passen verschillende maatregelen om kansspelverslaving risico's te voorkomen met eigen interventie stappen.



Betent onderscheidt verschillende interventie methodes:

- a. de speler inzicht geven in diens speelgedrag en hem daarbij in het bijzonder wijzen op gesignaleerd onmatig of risicovol speelgedrag;
- b. de speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zijn/haar eigen spelgedrag in te zien en daarmee inzicht in diens speelgedrag te verkrijgen;
- c. de speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken overeenkomstig een door die speler te bepalen maximum tijdsduur per bezoek of aanmelding, of gedurende door die speler te bepalen tijdsblokken;
- d. de speler zonder diens toestemming diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken tot een maximum tijdsduur per aanmelding of gedurende bepaalde tijdsblokken;
- e. de speler pas de mogelijkheid geven om opnieuw deel te nemen aan de vergunninghouder georganiseerde kansspelen nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden of er contact is geweest (dus mogelijkheid tot deelname bevrozen totdat er een gesprek/chat/mailcontact heeft plaatsgevonden).
- f. de speler adviseren en motiveren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zich voor bepaalde of onbepaalde duur uit te sluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen. Speler tevens informeren over mogelijkheden Cruks
- g. de speler zonder diens instemming voor bepaalde of onbepaalde duur uitsluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen.
- h. Speler voordragen bij de Kansspelautoriteit voor Cruks.

2.8 Toepassing maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving

De in een specifiek geval door Betent te kiezen interventie maatregel en voorziening wordt afgestemd op de speler, en of de specifieke speler als kwetsbaar wordt aangemerkt zoals opgenomen in artikel 2.11 van dit Verslavingspreventiebeleid, het kansspel en de andere relevante aspecten die in dit Verslavingspreventiebeleid zijn opgenomen.

Betent treft maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving in het geval dat op basis van gesignaleerde signalen uit het spelgedrag zoals beschreven in 2.5 er een redelijk vermoeden is van onmatige deelname of een verhoogd risico op onmatige deelname.

Op basis van het getrapte interventie model voorziet Betent op verschillende manieren in de informatievoorziening en interventie. Per type speler (recreatief-, risico- en probleemspeler) zijn er verschillende interventies die steeds zwaarder van aard en inhoud zijn. Om de speler te bereiken onderscheidt Betent verschillende methodes die naarmate de fase steeds directer (en voor de speler niet te negeren) worden. Afhankelijk van het verloop van de interventie kan worden ingegrepen in de mogelijkheden van de speler zodat Betent ten alle tijden zorg kan dragen dat er eerst een gesprek plaatsvindt voordat de speler verder aan de kansspelen van Betent kan deelnemen.

Recreatieve speler

- De speler actief wijzen op de verantwoord spelen pagina zodat hij deze weet te vinden.
- De speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zijn/haar eigen spelgedrag in te zien en daarmee inzicht in diens spelgedrag te verkrijgen.
- De speler tips voor verantwoord spelen geven.
- Bij 2x het verhogen van limieten/speeltijd ontvangt de speler Informatie over risico's van het spelen.

Risicospeler

- Speler bewust maken over zijn spelgedrag door het weergegeven van verschillende pop-ups over o.a. speelduur, inzet/verlies/winst;
- De speler tips voor verantwoord spelen geven en het advies om deze toe te passen in zijn spel;
- De speler vragen de zelftest in te vullen om zodoende zicht op zijn spelgedrag en risico's te verkrijgen;
- De speler inzicht geven in diens spelgedrag en hem daarbij in het bijzonder wijzen op gesignaleerd onmatig of risicovol spelgedrag;
- De speler wijzen op de verantwoord spelen pagina en expliciet op de mogelijkheden voor hulp/advies om het spelen onder controle te houden;
- De speler dringend te adviseren/verzoeken om gebruik te maken van de mogelijkheid om zijn/haar eigen spelgedrag in te zien en daarmee inzicht in diens spelgedrag te verkrijgen;
- De speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken overeenkomstig een door die speler te bepalen maximum tijdsduur per bezoek of aanmelding, of gedurende door die speler te bepalen tijdsblokken;

- De speler zonder diens toestemming diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken tot een maximum tijdsduur per aanmelding of gedurende bepaalde tijdsblokken.

Probleemspeler

- Speler confronteren over zijn speelgedrag door het weergegeven van verschillende pop-ups over o.a. speelduur, inzet/verlies/winst. Link naar verantwoord spelen pagina invoegen;
- Speler uitnodigen voor persoonlijk onderhoud (reageren binnen 3 dagen door speler) om zorgen over speelgedrag te bespreken en afspraken ter voorkoming van (verdere) problemen te maken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de gespreksinstructie voor medewerkers. Denk hierbij aan het niet meer toestaan of zeer beperkt van het verhogen van speelbudget;
- Herinnering sturen als gesprek nog niet heeft plaatsgevonden met speler. (speler heeft 3 dagen om te reageren anders volgt bevriezing account);
- De speler pas de mogelijkheid te geven om opnieuw deel te nemen aan de vergunninghouder georganiseerde kansspelen nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden of er contact is geweest (dus mogelijkheid tot deelname bevroren totdat er een gesprek/chat/mailcontact heeft plaatsgevonden);
- De speler dringend adviseren en motiveren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zich voor bepaalde of onbepaalde duur uit te sluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen. Speler tevens informeren over mogelijkheden Cruks. Als speler advies binnen 7 dagen niet opvolgt benoemen dat onvrijwillige uitsluiting in gang gezet gaat worden;
- De speler zonder diens instemming voor bepaalde of onbepaalde duur uitsluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen. Speler voordragen bij de Kansspelautoriteit voor Cruks.

Bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving voert Betent altijd een persoonlijk onderhoud met de speler volgens een vastgesteld script waarin:

- a. hij die speler wijst op diens speelgedrag, zo mogelijk de ontwikkeling daarvan, en op de gevaren van kansspelverslaving;
- b. hij die speler adviseert over de voorzieningen gericht op beperking van diens deelname aan kansspelen en over de beschikbare hulpverlening door instellingen voor verslavingszorg, en hem stimuleert hiervan gebruik te maken; en
- c. hij onderzoekt of die speler door onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan zijn naasten.

Bij het onderzoek betreft Betent in ieder geval de gevolgen van de deelname aan kansspelen voor de financiële situatie van de speler, diens gezinssituatie, diens gezondheid en diens werksituatie.

2.9 Extra maatregelen ter voorkoming verslaving bij jongvolwassenen

Betent treft in het bijzonder maatregelen om kansspelverslaving bij Jongvolwassenen te voorkomen.

Dit houdt in dat het spelgedrag van jongvolwassen extra scherp geobserveerd en gemonitord wordt en er direct een persoonlijk onderhoud plaatsvindt als er signalen, zoals beschreven onder 2.5 worden waargenomen.

Bij het verhogen van de (eerder door de speler zelf) ingestelde speellimiet wordt er contact opgenomen om hem te wijzen op het verhoogde risico van deze keuze.

Bij een hoge of toenemende speelfrequentie en lange of toenemende speelduur wordt er direct contact opgenomen met de speler met als doel deze bewust te maken van het spelgedrag en te wijzen op de risico's van het spelaanbod van Betent.

2.10 Voorkomen deelname Minderjarigen

Betent treft maatregelen om deelname door minderjarigen aan de vergunde kansspelen te voorkomen. Hiertoe schrijft Betent een persoon slechts in als speler, nadat op basis van de identiteitsverificatie die bij inschrijving wordt uitgevoerd is vastgesteld dat de betreffende persoon 18 jaar of ouder is. De leeftijdsverificatie wordt uitgevoerd conform de procedure vastgelegd in het Klantonderzoeksbeleid, als onderdeel waarvan een (kopie) van een geldig identiteitsbewijs wordt overgelegd.

2.11 Verslavingspreventie en reclame

Betent treft maatregelen om te voorkomen dat de door Betent ontplooiende wervings- en reclameactiviteiten bijdragen aan kansspelverslaving. In het bijzonder draagt Betent er conform de voorschriften in haar Reclame- en Marketingbeleid zorg voor dat haar wervings- en reclameactiviteiten niet zijn gericht op kwetsbare groepen van personen. Hiertoe rekent Betent:

- a. Minderjarigen;
- b. Jongvolwassenen;
- c. Personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen;
- d. Personen met een verstandelijke beperking; en
- e. Personen die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad.

2.11.1 Bonussen

Betent maakt gebruik van bonussen als wervings- en reclameactiviteiten. Evenals andere wervings- en reclameactiviteiten worden deze:

- a. Niet gericht aan Minderjarigen en Jongvolwassenen;
- b. Niet aangeboden op het moment dat een speler deelneemt aan een online kansspel dat wordt georganiseerd door Betent; en
- c. Niet aangeboden binnen de hiernavolgende termijnen nadat Betent een interventie maatregel jegens de betreffende speler heeft getroffen:
 - 30 dagen na:
 - Een gesprek tot inzicht in het speelgedrag;

- Het advies tot gebruik van een voorziening waarmee een speler zelf eenvoudig inzicht in zijn speelgedrag kan krijgen;
- Een bericht via de spelersinterface om een speler op zijn speelgedrag te wijzen.
- 60 dagen na afloop van de toegangsbeperkingen:
 - Zonder toestemming beperking van de toegang tot de vergunde kansspelen tot een maximum tijdsduur per aanmelding of gedurende bepaalde tijdsblokken;
 - Zonder toestemming voor bepaalde duur of gedurende bepaalde tijdstippen uitsluiten van deelname aan één of meerdere door Betent georganiseerde kansspelen of spelsoorten.
- 90 dagen na het advies aan de speler om gebruik te maken van de mogelijkheid om zich voor bepaalde of onbepaalde duur uit te sluiten van deelname aan de door Betent georganiseerde kansspelen;
- 90 dagen na afloop van uitsluiting zonder instemming uitsluiting van de speler van deelname aan de door Betent georganiseerde kansspelen voor bepaalde of onbepaalde duur;
- In het geval van een advies tot tijdelijke uitsluiting in Cruks, indien de speler het advies niet opvolgt en Betent hiervan kennisgeving doet aan de Ksa:
 - Tot 12 maanden zijn verstreken na de inschrijving van die speler in Cruks; of
 - Tot het moment dat de Ksa Betent informeert dat die speler niet in Cruks wordt ingeschreven.
- In het geval van een andere interventie maatregel:
 - Qua periode aansluitend bij de aard en zwaarte van de interventie maatregel; en
 - Overeenkomend met bovengenoemde perioden.

Zie in dit verband ook het Reclame- en Marketingbeleid van Betent.

2.12 Informatievoorziening

Betent draagt zorg voor een adequate informatievoorziening voor spelers. Betent biedt op het voor een ieder toegankelijke deel van de kansspelinterface en op de spelersinterface toegang tot informatie met betrekking tot in ieder geval:

- a. zijn vergunning, zijn geografische adres, zijn contactgegevens en de contactgegevens van de klantendienst;
- b. zijn beleid ter voorkoming van kansspel gerelateerde criminaliteit;
- c. de door hem gehanteerde algemene voorwaarden;
- d. de door hem georganiseerde kansspelen, waaronder de spelregels, de winkansen, de wijze van kansbepaling en, voor zover mogelijk, het uitbetalingspercentage;
- e. de totale kosten van deelname aan het kansspel, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, belastingen die via de vergunninghouder

worden betaald, dan wel, voor zover die kosten niet exact kunnen worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van die kosten;

- f. eventuele specifieke kosten voor het gebruik van de techniek van het kansspel op afstand, en
- g. de klachtenregeling.

Betent verstrekt de speler op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie in ieder geval in het Nederlands over ten minste de volgende onderwerpen:

- a. de categorieën personen aan wie geen kansspelen mogen worden aangeboden;
- b. de specifieke kenmerken van de door hem georganiseerde kansspelen;
- c. de aan deelname aan de door hem georganiseerde kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving;
- d. verantwoord speelgedrag;
- e. het door hem gevoerde verslavingspreventiebeleid;
- f. de registratie en analyse van het speelgedrag en het door hem gevoerde beleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy van spelers;
- g. in Nederland beschikbare verslavingszorg, lotgenotencontact (AGOG) en anonieme hulp;
- h. informatie, advies en hulp voor naasten van spelers over kansspelverslaving;
- i. de mogelijkheden voor de speler om zich uit te sluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen;
- j. de mogelijkheden voor de speler om zich door inschrijving in Cruks uit te sluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand;
- k. de websites van een of meer online werkzame instellingen voor verslavingszorg, van een of meer online werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving, van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor verslavingszorg en van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving;
- l. een voorziening waarmee de speler op eenvoudige wijze inzicht in zijn speelgedrag kan verkrijgen;
- m. een voorziening waarmee de speler zich kan uitsluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen;
- n. een voorziening waarmee de speler zich door inschrijving in het register kan uitsluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand;
- o. de website van de kansspelautoriteit;
- p. het woordmerk van de Kansspelautoriteit; en
- q. de link naar het verslavingspreventieloket.

2.13 Opleidings- en Trainingsbeleid

Betent waarborgt dat personen die spelers aanmelden of inschrijven, personen die speelgedrag registreren of analyseren, personen die probleemgedrag van spelers onderzoeken, personen die werkzaam zijn bij de klantendienst, personen die deel uitmaken van het marketingteam, personen

die klachten behandelen of personen die anderszins ten behoeve van hun werkzaamheden personen toelaten, toezicht houden op spelers of het verslavingspreventiebeleid uitvoeren te allen tijde beschikken over kennis en inzicht met betrekking tot de binnen Betent beschikbare maatregelen en voorzieningen ter voorkoming van kansspelverslaving en de uitvoering daarvan. Betent draagt zorg dat alle medewerkers de kennis over de beschikbare maatregelen en voorzieningen tot zich nemen in de inwerkperiode. Deze medewerkers volgen allemaal voor aanvang de werkzaamheden de basis- en de aanvullende cursus verslavingspreventie.

Ter waarborging van kennis en inzicht worden de cursussen verzorgd door de organisatie Centrum voor Verantwoord Spelen B.V. .

Het Centrum voor Verantwoord Spelen B.V. voldoet aan de gestelde eisen uit artikel 3.1.5 Beleidsregels VS door de samenwerking met Ready for Change B.V. Ready for Change B.V. is een erkende GGZ-instelling voor ambulante verslavingszorg in Rotterdam.

Alle cursussen worden verzorgd door het Centrum voor Verantwoord Spelen B.V. door Mw. Y. Jansma of andere gecertificeerde trainers (in de zin van artikel 3.1.6 Beleidsregels VS) met inzet van gekwalificeerde ervaringsdeskundigen en trainingsacteurs.

De kennis en het inzicht waarover de betreffende werknemers dienen te beschikken heeft in ieder geval betrekking op:

- De aan de op grond van de vergunning aangeboden kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving;
- Kansspelverslaving, de negatieve gevolgen van kansspelverslaving en de gedragskenmerken van kansspelverslaafden;
- Hulpverlening bij kansspelverslaving;
- De wet en andere regelgeving die verband houdt met kansspelen; en
- De binnen de branche geldende gedragscodes.

Inhoud basiscursus (e-learning):

- Wet- en regelgeving die verband houdt met kansspelen in het bijzonder verslavingspreventie;
- De elementen van de door Betent 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 mogelijkheden voor passende interventies;
- De maatregelen die kunnen worden geboden door verslavingszorg of met zelfhulp; en
- De theorie (motiverende) gespreksvoering.

Inhoud aanvullende eendaagse cursus (live of online)

- Inleiding in communicatie en gespreksvaardigheden;
- Basisvaardigheden gespreksvoering;

- Oefenen van communicatie en gespreksvaardigheden, voor zover van toepassing, met gebruikmaking van de communicatiemiddelen die bij het organiseren van het kansspel worden gebruikt zoals bijvoorbeeld email, whatsapp, chat en/of telefoon.
- Oefenen van motiverende gesprekstechnieken gericht op het matigen van speelgedrag en in het bijzonder het speelgedrag van jongvolwassenen en andere kwetsbare groepen;
- Verdieping van kennis over signalen van risicovol of problematisch speelgedrag en hetgeen waaraan deze signalen kunnen worden herkend;
- Kennis over welke interventiemaatregel in welke gevallen gepast is bij welke signalen van risicovol of problematisch speelgedrag;
- Oefenen van het aanbieden/uitvoeren van een gepaste interventiemaatregel;
- Verdieping van kennis over preventieve maatregelen die kunnen worden geboden door verslavingszorg, anonieme hulp of met zelfhulp;
- Kennis over wanneer een speler door te geleiden naar verslavingszorg, anonieme hulp of middelen van zelfhulp.

De inhoud van de aanvullende cursus is te allen tijde afgestemd op de functie van de persoon bij Betent en diens rol en verantwoordelijkheden in relatie tot het verslavingspreventiebeleid.

Zowel de basis- als de aanvullende cursus dient na 3 jaar te worden herhaald. Hierbij dient (voor zover van toepassing) in het bijzonder aandacht te worden besteed aan:

- De aanpassingen van het verslavingspreventiebeleid van Betent; en
- De meest recente gevallen waarbij het verslavingspreventiebeleid van Betent is toegepast.

Voor alle cursussen geldt, dat als bewijsstuk, een certificaat dat de deelnemer de cursus met goed gevolg heeft afgesloten, wordt afgegeven door het Centrum voor Verantwoord Spelen B.V. Betent beschikt over een opleidingsregister waarin van medewerkers de gevolgde cursussen overzichtelijk worden bijgehouden. Daarin wordt ook bijgehouden wanneer de herhalingscursus dient plaats te vinden.

De cursussen worden altijd na afloop schriftelijk/mondeling geëvalueerd met de compliance officer en bijgesteld in dien nodig op basis van feedback van deelnemers en/of Betent.

De inhoud van de cursussen zijn altijd volgens de nieuwste (wetenschappelijke) inzichten over verslavingspreventie en de behandeling van kansspelverslaving.

2.14 De kwaliteitsborging van het verslavingspreventiebeleid

Betent heeft ter uitvoering van artikel 13 lid 1 Regeling reclame een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld, geïmplementeerd en onderhouden dat gericht is op het toetsen, borgen en verbeteren van de kwaliteit en de uitvoering van dit Verslavingspreventiebeleid. Dit kwaliteitsmanagementsysteem voorziet erin dat de door Betent getroffen interventiemaatregelen en de door haar aangereikte voorzieningen:

- a. ten minste jaarlijks op basis van een statistisch onderbouwde analyse worden beoordeeld op effectiviteit ter zake het tegengaan van onmatige deelname of risico's op kansspelverslaving;
- b. worden geactualiseerd zodra de beoordeling, bedoeld of wetenschappelijke ontwikkelingen op het gebied van verslavingspreventie daartoe aanleiding geven.

Ter uitvoering van artikel 7 lid 2 Besluit reclame, en indien de meest recente analyse van de verslavingsrisico's van de door Betent georganiseerde kansspelen daartoe aanleiding geeft, wordt het Verslavingspreventiebeleid tevens geactualiseerd aan de hand van die geconstateerde risico's.

2.15 Rapportage aan de Ksa over het verslavingspreventiebeleid

Betent rapporteert jaarlijks aan de Ksa over het door Betent gevoerde verslavingspreventiebeleid en over de risicoanalyses. Deze rapportage bevat in ieder geval:

- a. Een overzicht van de risicoanalyses, met daarin in ieder geval:
 - Een overzicht van de kansspelen waarvoor risicoanalyses zijn uitgevoerd, daaronder begrepen de uitkomst van de risicoanalyses;
 - Welke risicopotentiëlen aan de kansspelen zijn toegekend;
 - De methoden waarmee de risicofactoren en risicopotentiëlen zijn vastgesteld; en
 - Wanneer en door wie de risicoanalyses zijn uitgevoerd;
- b. Adviezen van deskundigen, daaronder begrepen de wijzigingen die naar aanleiding van de bevindingen van de deskundigen zijn doorgevoerd in onderhavig Verslavingspreventiebeleid;
- c. Indien van toepassing: de reden om af te wijken van de adviezen van de deskundigen;
- d. De meest recente versie van onderhavig Verslavingspreventiebeleid, waarin in overeenstemming met artikel 14 Regeling reclame geïnformeerd wordt over de beschikbare maatregelen en voorzieningen ter preventie en de gevallen waarin en op welke wijze die instrumenten worden ingezet, de kwaliteitsborging van het Verslavingspreventiebeleid en hoe Betent omgaat met verslavingspreventie van Jongvolwassenen;
- e. Het aantal verrichte interventies; en
- f. Nieuwe wetenschappelijke inzichten / kennis die zijn/is verwerkt in het verslavingspreventiebeleid.