

# Preventiebeleid JVH gaming & entertainment Group

## UITGANGSPUNT

Als kansspelexploitant met 85 vestigingen, zijn we binnen ons segment de leidende partij in de Nederlandse kansspelmarkt. Met onze casino's bieden we entertainment aan een groot aantal en een grote diversiteit aan gasten. Het uitgangspunt hierbij is dat het kansspel een beleving moet zijn, gebaseerd op gastvrijheid, gezelligheid, veiligheid en variatie. Deze benadering zorgt ervoor dat onze gasten vooral recreatief spelen en het spel als een ontspannende vrijetijdsbesteding zien.

We beseffen echter dat ons entertainmentaanbod ook risico's met zich kan meebrengen en kan leiden tot onmatig of problematisch spelgedrag, met name bij kwetsbare groepen. Derhalve zijn we ons bewust van de verantwoordelijkheid om passend en verantwoord om te gaan met zowel ons spelaanbod als het speelgedrag van onze gasten. We nemen onze zorgplicht serieus.

Vanuit dit denken heeft de directie van JVH gaming & entertainment group - samen met externe deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen op het gebied van het kansspel - een consistent preventiebeleid ontwikkeld en inhoudelijk vorm gegeven. Het omvat een aantal preventieve maatregelen en interventies die tot doel hebben de onmatige deelname aan het kansspel te matigen en problematisch speelgedrag te voorkomen. Het uitgezette beleid gaat verder dan de bij wet geregelde verantwoordelijkheid en heeft een duale werking: het steunt enerzijds op de kennis en expertise van onze medewerkers, anderzijds op passend productaanbod in een veilige en vertrouwde omgeving. Een wetenschappelijk en onderbouwde risicoanalyse van dat laatste ligt mede aan de basis van het beleid. De risicoanalyse van ons spelaanbod is uitgevoerd door een onafhankelijk en deskundig analist. De uitkomsten stellen ons in staat om gericht voorzieningen en maatregelen te treffen die de risicofactoren van het spel verlagen.<sup>1</sup> Naast de toepassing van productdifferentiatie, dragen transparantie in onze casino's, de opstelling van ons spelaanbod en aard van ons aanbod, namelijk klein kansspel, positief bij aan het voorkomen van kansspelverslaving. Het benadrukt dat alles in onze vestigingen gericht is op het recreatieve spel.

Zowel intern als extern wordt er nauwlettend toegezien op de correcte uitvoering en coördinatie van het preventiebeleid. De dagelijkse monitoring gebeurt door de Responsible Gaming Expert, die elk JVH-casino heeft.. De afdeling Responsible Gaming houdt samen met de afdeling Quality Assurance periodiek toezicht op de uitvoering van het beleid. En doordat het preventiebeleid is ondergebracht in ons kwaliteitssysteem dat op casino-niveau wordt gecertificeerd, vindt periodiek externe toetsing plaats door Dekra Certification BV.

Binnen het preventiebeleid hanteert JVH een getrappt interventiemodel. Het houdt in dat de noodzaak en de proportionaliteit van de interventie maatregelen afgestemd zijn op de ernst van de waargenomen signalen van risicovol of problematisch speelgedrag. Lichte maatregelen als het kan, zwaardere als het moet. Binnen dit model wordt extra aandacht besteed aan kwetsbare groepen zoals bijvoorbeeld jongvolwassenen. Zij zijn immers vatbaarder voor prikkels en grensverleggend gedrag. Op deze groep wordt scherper toegezien. Er wordt ook sneller tot preventieve interventies overgegaan.

---

<sup>1</sup> De risicoanalyse is nog in onderzoek. De tekst op dit punt is derhalve onder voorbehoud.

Als theoretisch kader onder het getrappt interventiemodel hebben we gekozen voor het Reno-model, een structuur waarbij diverse stakeholders zich gezamenlijk verantwoordelijk voelen en vandaaruit samenwerken. Stakeholders naast JVH gaming & entertainment group zijn: de landelijke en regionale instellingen voor verslavingszorg, zelfhulpgroepen, ervaringsdeskundigen, gemeentes, landelijke overheidsorganen en de Kansspelautoriteit. Elke partij draagt een eigen verantwoordelijkheid. De eindverantwoordelijkheid ligt echter bij onze gast. Hij bepaalt of hij al dan niet ingaat op de door ons genomen preventieve maatregelen en interventies. Het door JVH gehanteerde getrappt interventiemodel (stepped care) ziet er als volgt uit:



## **UITVOERING**

De benadering en filosofie van ons preventiebeleid is vastgelegd in 'The Way We Care'. Het is de vertaling van ons beleid en het geeft onze medewerkers richting en sturing in hun dagelijkse praktijk. Met 'The Way We Care' als leidraad zijn ze in staat om op een professionele en onderbouwde wijze te anticiperen op risicovol speelgedrag van gasten. Hun kennis en expertise vormen de kracht van het preventiebeleid.

Concreet betekent het dat onze medewerkers in elk van onze casino's preventief toezicht houden op onze gasten, waarbij ze vooral oog hebben voor (on)bewust afgegeven signalen die kunnen wijzen op risicovol of problematisch speelgedrag. Ze zijn erop getraind om tijdig risico's te herkennen, signalen op te pikken en indien nodig, gepaste interventies in te zetten. Is er sprake van risicovol of problematisch speelgedrag van gasten, dan gaan onze medewerkers op een betrokken en respectvolle manier het gesprek aan, met als doel verantwoord speelgedrag te stimuleren en onmatige deelname

aan het spel te matigen. Als het onverhoopt toch misgaat, wijzen ze de gast op passende zorg en mogelijke hulpverlening. Onze medewerkers gaan niet op de stoel van de zorgverlener zitten, maar wijzen de weg ernaartoe.

Afhankelijk van de zwaarte en proportionaliteit, worden interventies geregistreerd en vastgelegd in een verslag. Dit verslag bevat een beschrijving van het speelgedrag van de gast, de preventieve interventies, gemaakte afspraken en de reactie van de gast. De verslaglegging gebeurt op een dusdanige manier dat de informatie makkelijk herleidbaar is naar de betreffende gast.

De concrete uitvoering van 'The Way We Care' steunt op zeven pijlers:

1. Informatie en voorlichting
2. Toelatingsbeleid
3. Preventief toezicht
4. Preventieve interventies
5. Training en opleiding
6. Samenwerking met deskundigen
7. Evaluatie en monitoring

## **DE PRAKTIJK**

De pijlers waarop ons preventiebeleid steunt, hebben een synergetisch effect. Samen vormen ze een strategie die gokverslaving moet voorkomen en onmatige deelname aan het kansspel moet matigen.

### **PIJLER 1: INFORMATIE EN VOORLICHTING**

Via verschillende informatiedragers bieden we onze gasten informatie en voorlichting omtrent verantwoord spelen. De informatie is digitaal en fysiek beschikbaar.

- ✓ Onze medewerkers geven tips en adviezen om veilig en verantwoord te spelen en wijzen de gast op de kenmerken en de risico's van het spelaanbod.
- ✓ Op tv-schermen verschijnen voortdurend pop-ups die de gasten attenderen op het belang van verantwoord spelen en op de risico's van het kansspel.
- ✓ Op de speelautomaten zijn preventie- en waarschuwingsstickers aangebracht.
- ✓ In de folderdisplay vinden onze gasten folders van Speel bewust 18+, het Centrum voor Verantwoord Spelen, Gokkeninfo en AGOG. Deze folders zijn ook in het Engels beschikbaar.
- ✓ Naast folders zijn er kaartjes voorradig met informatie van regionale verslavingszorginstellingen en de mogelijke hulpverlening.
- ✓ Verder kunnen onze gasten gebruikmaken van monitorkaarten waarmee ze hun speelgedrag en inzet kunnen bewaken.
- ✓ Ons preventiebeleid is terug te vinden op de homepage van alle JVH-websites (Jack's Casino, Flash Casino en Flamingo Casino) en is ook beschikbaar in onze vestigingen. Op de JVH-websites wordt bovendien verwezen naar de sites van verslavingszorginstellingen. Op deze sites zijn zelftests beschikbaar voor wie inzicht wil in zijn speelgedrag en wordt er gewezen op mogelijke hulp en ondersteuning.
- ✓ Verder is er in onze casino's de mogelijkheid om een zelftest af te leggen. Via een duidelijk zichtbare QR-code hebben gasten toegang tot de test.

Het aanbod van informatie en voorlichting stelt onze gasten in staat om een verantwoorde keuze te maken voor deelname aan het kansspel en helpt hen om vast te houden aan recreatief speelgedrag. De mogelijkheid om bij problematisch speelgedrag tijdig te verwijzen naar verslavingszorg en mogelijke hulpverlening, wordt door alle betrokkenen gezien als een middel om kansspelverslaving tegen te gaan.

## **PIJLER 2: TOEGANGSBELEID<sup>2</sup>**

Een efficiënt toegangsbeleid vormt de tweede pijler van het JVH-preventiebeleid. Aan de entree van onze casino's houdt een medewerker toezicht op alle binnenkomende en vertrekkende gasten. Bij binnenkomst worden bezoekers op hun leeftijd beoordeeld. Bij een vermoeden van 25 jaar of jonger, vraagt onze medewerker om een geldig legitimatiebewijs. Wie geen legitimatiebewijs kan voorleggen of wie niet aan de minimumleeftijd voldoet, wordt de toegang vriendelijk geweigerd. Wie aan de voorwaarden voldoet, krijgt een toegangsbewijs.

Daarnaast wordt steevast gecontroleerd of de binnenkomende bezoeker op de witte lijst staat. Dit is een lijst van spelers die zichzelf uit zelfbescherming een entreeverbod hebben opgelegd (*vrijwillige uitsluiting*). Personen die geregistreerd staan wegens ongewenst of onverantwoord gedrag, staan op de zwarte lijst (*onvrijwillige uitsluiting*). In dat geval is er sprake van een eenzijdig toegangsverbod, opgelegd door de casinomanager. De witte lijst heeft een preventief karakter, de zwarte is repressief van aard. Onze baliemedewerkers checken dagelijks de lijst met toegangsverboden. Ze hebben tevens het recht om bezoekers te weigeren op grond van een vermoeden van alcoholgebruik of gebruik van andere genotsmiddelen. Spelers onder invloed zijn sneller geneigd om de grenzen van verantwoord spelen te verleggen of te negeren, waardoor het risico op onmatig of problematisch spelen toeneemt.

## **PIJLER 3: PREVENTIEF TOEZICHT**

In onze vestigingen houden we scherp toezicht op alle aanwezige gasten. Op basis van het speelgedrag onderscheiden we grofweg drie types spelers: recreatieve spelers, risicovolle spelers en probleemspelers. Daarnaast hebben we bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen zoals jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar), gasten die een verslaving hebben of hebben gehad en gasten met een verstandelijke beperking. Onze medewerkers hebben geleerd om extra alert te zijn als het gaat om jongvolwassenen. Gezien hun leeftijd en vatbaarheid voor prikkels, is de kans op risicovol of problematisch speelgedrag bij deze groep immers groter. Jongvolwassenen kunnen minder goed risico's inschatten en hebben het lastiger om grenzen te bewaken. Dat maakt hen tot een kwetsbare groep gasten. Daarom wordt extra alert gelet op signalen die kunnen duiden op gedragsveranderingen.

Onze medewerkers signaleren, observeren, monitoren en analyseren het gedrag van onze gasten. Het toepassen van preventieve interventies of doorverwijzing wordt afgestemd op het speelgedrag. Wij combineren 'stepped care' en 'matched care'. Een interventie moet passend zijn, ook qua timing, en gericht op het gedrag dat een gast laat zien. Bovendien moeten interventies de gast bewust maken van verantwoord speelgedrag en indien wenselijk een (aanzet tot) gedragsverandering teweegbrengen.

---

<sup>2</sup> Met de invoering van CRUKS (Centraal Register Uitsluiting Kansspelen) wordt ons toegangsbeleid aangepast en wordt deze pijler herzien.

Het preventief toezicht door JVH-medewerkers omvat de volgende stappen: signaleren, observeren & monitoren en het gesprek aangaan.

#### ❖ **Signaleren**

Alle medewerkers van JVH gaming & entertainment Group zijn opgeleid en getraind om tijdig signalen op te pikken die kunnen duiden op risicovol of problematisch speelgedrag. Kenmerkende signalen zijn o.a.:

- ✓ onrustig of escalerend gedrag;
- ✓ uitingen van frustratie of ongemak;
- ✓ afwijkingen in het patroon van tijdstippen waarop men komt spelen;
- ✓ een hogere of toenemende speelfrequentie;
- ✓ een langere of toenemende speeltijd;
- ✓ sociale factoren (eenzaamheid, werkloosheid, scheiding enz.).

Bij het interpreteren van signalen gaat het per definitie om een gedragsverandering over een bepaalde tijd. Bovendien moet er sprake zijn van een gecombineerd aantal indicatoren die kunnen wijzen op mogelijk probleemgedrag. Een enkele factor of een incidentele gedragsverandering volstaat niet om een interventie te rechtvaardigen. De signalerende medewerker zal overigens de eigen waarnemingen altijd toetsen aan de mening van een collega of van het team. Na gezamenlijk overleg kan worden besloten om een gast gedurende een bepaalde periode extra te observeren.

#### ❖ **Observeren**

Observeren impliceert dat het speelgedrag van de speler een tijdlang door verschillende JVH-medewerkers wordt gemonitord. Of de observatieperiode lang of kort is, verschilt per speler. Opeenvolgende waarnemingen gedurende een bepaalde periode kunnen een bepaald patroon blootleggen waardoor duidelijk wordt dat het speelgedrag van de gast aan het verschuiven is van recreatief naar risicovol of problematisch. Observeren is overigens meer dan het louter visueel waarnemen van het gedrag van een gast. Het betekent ook betrokkenheid tonen en contact maken met de gast. Hoe meer de gast betrokkenheid van onze medewerkers ervaart, hoe makkelijker het zal zijn om het gesprek met hem aan te gaan. De waarnemingen tijdens de observatieperiode worden op een makkelijk traceerbare manier vastgelegd in het systeem.

#### ❖ **Het gesprek aangaan**

Respectvol en betrokken gaan onze medewerkers in gesprek met de gast om te checken 'of' en 'in welke mate' er sprake is van toenemende risico's op problematisch speelgedrag. Ze gaan na of de gast zich bewust is van de afgegeven signalen en of de waargenomen signalen correct zijn. Het gesprek wordt bij voorkeur gevoerd door een medewerker die een goede klik met de gast heeft. Vooral bij de kwetsbare groep jongvolwassenen zet JVH medewerkers in die affiniteit hebben met deze groep en hun belevingswereld kennen. Het taalgebruik speelt hierbij eveneens een belangrijke rol. Formeel taalgebruik kan bijvoorbeeld voor afstand zorgen, wat de dialoog bemoeilijkt. Ook bij probleem- en risicospelers wordt binnen het team gekeken welke medewerker het beste 'past' bij de betrokken gast en bovendien de juiste vaardigheden heeft om het gesprek aan te gaan. Elke interventie moet passend zijn, op het juiste moment gebeuren en gericht zijn op het gedrag van de gast.

Tijdens het gesprek proberen onze medewerkers samen met de gast te achterhalen hoe deze het beste geadviseerd of geholpen kan worden. Afhankelijk van de fase van benadering, kan het gaan om tips en advies omtrent verantwoord speelgedrag, het afleggen van een zelftest, het inlassen van speelpauzes, het gebruik van een monitorkaart, het adviseren van een Bezoekbeperking of cool-down-periode en het

bewaken van budgetgrenzen. Het doel van het gesprek is dat de speler enerzijds inzicht krijgt in zijn speelgedrag en zich bewust wordt van wat verantwoord speelgedrag inhoudt, anderzijds zich gemotiveerd voelt om zijn speelgedrag te veranderen en terug te keren naar recreatief spelen. Door tijdig het gesprek aan te gaan, proberen we problemen te voorkomen en dat blijken onze gasten te waarderen.

#### ❖ **Registreren**

Heeft een gesprek plaatsgevonden, dan worden de aanleiding en het onderwerp van het gesprek, het verstrekte advies en de reactie van de gast geregistreerd op een dusdanige manier dat de vastgelegde informatie makkelijk herleidbaar is naar de betreffende gast.

### **PIJLER 4: PREVENTIEVE INTERVENTIES**

Een klein aantal van onze gasten heeft of krijgt te maken met problematisch speelgedrag. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Misschien is het speelgedrag onderdeel van een grotere problematiek, maar het kan evengoed zijn dat de problemen beginnen bij het problematisch spelen. Er kan sprake zijn van een gokverslaving, maar het kan ook zijn dat de speler bewust onverantwoord wil spelen en daarbij het risico neemt om zich in grote financiële problemen te storten. In nog andere gevallen gaat het om gasten die de gevolgen van hun handelen niet goed kunnen overzien. Hoe dan ook, dit soort spelers behoort tot een kwetsbare groep gasten en vanuit onze zorgplicht hebben wij de verantwoordelijkheid om hen in bescherming te nemen.

Een ondersteunend gesprek met de gast maakt standaard deel uit van de preventieve interventies. Geboden hulp kan echter pas effectief zijn als de gast zelf achter de hulpverlening staat. Het gesprek tussen medewerker en gast heeft daarom primair tot doel de gast inzicht te geven in zijn speelgedrag. Daarna is het zaak hem te motiveren om zijn gedrag te veranderen en (indien nodig) passende hulp te zoeken. Bij problematisch speelgedrag wordt gewezen op regionale verslavingszorginstellingen en de mogelijke hulpverlening. Gasten hebben tevens de mogelijkheid om zich uit eigen beweging te laten uitsluiten van casinobezoek. Het is belangrijk dat zijzelf hiervoor de aanvraag indienen. Bij uitsluitingen overhandigen we altijd een folder van de regionale hulpinstellingen.

De periode van uitsluiting wordt samen met de afdeling Responsible Gaming bepaald. Op verzoek van de gast kan deze periode worden verlengd. In overleg met de gast kan ook worden afgesproken dat de uitsluiting voor alle of meerdere JVH-casino's (in de regio) geldt. Vrijwillige uitsluitingen kunnen niet tussentijds worden ingetrokken.

Als de periode van vrijwillige uitsluiting afloopt, is de speler in principe weer gerechtigd tot een casinobezoek. Bij het eerste bezoek aan een van onze casino's wordt de speler door een ervaren casinomedewerker uitgenodigd voor een terugkeergesprek. De bedoeling van dit gesprek is om te vernemen of de speler inmiddels maatregelen heeft genomen om een terugval te voorkomen. Het aanbod is vrijblijvend. JVH stuurt aan op het terugkeergesprek, maar het is aan de uitgesloten speler om al dan niet op het aanbod in te gaan.

### **PIJLER 5: TRAINING EN OPLEIDING 'KANSSPELPROBLEMATIEK'**

We vinden het belangrijk dat het preventiebeleid en de zorgplicht ten aanzien van onze gasten in alle lagen van de organisatie worden geborgd. Iedereen in de organisatie moet in staat zijn om risicovol

speelgedrag in een vroeg stadium te signaleren en te monitoren en moet op het juiste moment passend kunnen interveniëren.

De basis cursus verslavingspreventie wordt gevolgd door alle leidinggevenden, personen op sleutelposities en medewerkers die belast zijn met het toelaten van en het toezicht houden op onze gasten in onze casino's. Naast de basis cursus is er een aanvullende cursus die zich vooral richt op het ontwikkelen van vaardigheden. Al onze casinomedewerkers leggen deze cursus af. Tijdens deze praktijkgerichte cursusdag leren ze de opgedane kennis te vertalen naar de praktijk en naar het beleid van JVH. Door middel van een rollenspel met trainingsacteurs en ervaringsdeskundigen wordt geoefend op de preventieve interventies die problematisch speelgedrag moeten voorkomen.

De verplichte inhoud van de opleiding 'Kansspelproblematiek' is zowel theoretisch (basis cursus) als praktijkgericht (aanvullende cursus) en omvat:

- ✓ de wettelijke aspecten van de zorgplicht;
- ✓ kenmerken van kansspelverslaving;
- ✓ verslavingszorginstellingen en de mogelijke hulpverlening;
- ✓ het signaleren van de risico's van kansspelverslaving;
- ✓ motiverende gesprekstechnieken;
- ✓ preventieve interventies.

Zowel de basis cursus als de aanvullende cursus worden om de drie jaar herhaald. De herhalings cursus brengt nieuwe inzichten en een verdieping van de communicatietechnieken. De nieuw verworven inzichten worden geïntegreerd in de opleiding Kansspelproblematiek.

De cursus 'Kansspelproblematiek' wordt gegeven door een trainingsinstituut dat aan de wettelijke eisen voldoet. De basis cursus wordt via een e-learning module gevolgd en moet afgerond zijn voordat de medewerker de functie uitoefent. De aanvullende cursus wordt gezien het praktische karakter, niet via elektronische weg gevolgd. Deze cursus hoeft niet afgerond te zijn voordat de medewerker in dienst treedt, maar wel voordat hij werkzaamheden gaat verrichten waarvoor de vereiste kennis nodig is.

Een certificaat, verstrekt door de cursusorganisator, fungeert als bewijsstuk van het succesvol afronden van de opleiding. Dat geldt voor zowel de basis cursus als de aanvullende en herhalings cursus. De afdeling HR ziet erop toe dat alle JVH-medewerkers de nodige opleidingen op tijd hebben gevolgd en afgerond.

Voor elk casino leiden we bovendien een ervaren medewerker op tot Responsible Gaming Expert. Deze medewerker krijgt op praktijkniveau een verdieping van gesprekstechnieken en van preventief toezicht. De Responsible Gaming Experts staan in direct contact met de Responsible Gaming Manager.

Verder organiseert JVH regelmatig aanvullende trainingen, opleidingen en follow-up-bijeenkomsten wanneer wetenschappelijke of maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van verslavingspreventie hierom vragen. Alle onderwerpen worden behandeld in samenhang met het mogelijke risico op kansspelverslaving.

## **PIJLER 6: SAMENWERKING MET DESKUNDIGEN**

Actief zoeken naar een goede samenwerking zit in het DNA van JVH gaming & entertainment group. Op het gebied van verslavingspreventie streefde JVH dan ook van meet af aan naar de samenwerking met landelijke en regionale instellingen voor verslavingszorg, zelfhulpgroepen, ervaringsdeskundigen,

gemeentes, landelijke overheidsorganen en de Kansspelautoriteit. Vanuit de eigen expertise geven alle betrokken partijen ondersteuning en advies over de ontwikkeling, toepassing en borging van het JVH-preventiebeleid. Minstens één keer per jaar worden de samenwerking en het preventiebeleid met de (ervarings-)deskundige gezamenlijk geëvalueerd. De Responsible Gaming Manager is het aanspreekpunt voor onze organisatie en onze casino's. De afdeling Responsible Gaming coördineert en monitort alle afspraken en contacten.

- ❖ **Op landelijk niveau** werkt JVH onder meer samen met het Centrum voor Verantwoord Spelen (CvVS) en AGOG (Anonieme Gokkers en Omgeving Gokkers). Bij AGOG kunnen niet alleen probleemspelers maar ook hun familie en vrienden terecht met vragen, zorgen en emoties. Problematisch speelgedrag kan immers een behoorlijke impact hebben op de naaste omgeving van de probleemspeler.
- ❖ **Regionaal** hebben we samenwerkingsafspraken met de reguliere verslavingszorginstellingen. De gemaakte afspraken en de afstemming verschillen per provincie c.q. stad. Met alle onderstaande zorginstellingen zijn afspraken gemaakt over het doorverwijzen van spelers naar (preventieve) zorg en ondersteuning en over de manier waarop ze hierover geïnformeerd worden:
  - ✓ Amsterdam, Amersfoort, Gooi & Vechtstreek, Utrecht: Jellinek
  - ✓ Noord-Brabant: Novadic-Kentron
  - ✓ Gelderland: Iriszorg
  - ✓ Noord- en Midden-Limburg: Vincent van Gogh
  - ✓ Noord-Nederland: Verslavingszorg Noord-Nederland (VNN)
  - ✓ Noord-Holland, Zuid-Holland en de Bollenstreek: Brijder Verslavingszorg
  - ✓ Overijssel: Tactus
  - ✓ Rotterdam en Dordrecht: Youz
- ❖ Op **lokaal** niveau werken we samen met regionale verslavingszorginstellingen. In een aantal gemeentes zijn de samenwerkingsafspraken vastgelegd in een convenant.
- ❖ Verder hebben we in toenemende mate te maken met hulpverleningsinstellingen (GGZ, bewindvoerders enz.) die instaan voor het begeleiden van cliënten bij wie kansspelverslaving deel uitmaakt van een grotere problematiek. In het belang van hun cliënt kunnen ze bijvoorbeeld een landelijk toegangsverbod voor alle JVH-casino's aanvragen.

## **PIJLER 7: MONITORING EN EVALUATIE VAN BELEID EN UITVOERING**

De afdeling Responsible Gaming ziet toe op **de uitvoering, coördinatie en actualisering van het beleid**. Concreet betekent het dat de preventieve maatregelen en interventies worden gemonitord en beoordeeld op hun effectiviteit en doelmatigheid. Dit gebeurt op basis van een kwalitatieve en kwantitatieve registratie van:

- ✓ de gevoerde gesprekken met gasten die risicovol of problematisch speelgedrag vertoonden;
- ✓ de gevoerde interventies en het resultaat hiervan;
- ✓ de opgelegde toegangsverboden (vrijwillig en onvrijwillig) en de aanleiding hiervoor;
- ✓ het doorverwijzen naar passende zorg;
- ✓ de reactie van de betrokken gast;
- ✓ de gevoerde terugkeergesprekken;
- ✓ specificatie van interventies bij jongvolwassenen.



De resultaten worden periodiek met de JVH-directie geanalyseerd en geëvalueerd. Met de externe deskundigen gebeurt dit jaarlijks.

Daarnaast zijn de medewerkers van de afdeling Responsible Gaming regelmatig in de casino's aanwezig en houden toezicht op de uitvoering van het beleid door betrokken te zijn bij interventies, te spreken met casinomedewerkers en gasten. Ook sluiten zij aan bij diverse werkoverleggen om kennis te delen en ervaringen uit te wisselen.

Doordat het beleid continu wordt beoordeeld op effectiviteit en doelmatigheid, kan het indien nodig, snel worden aangepast en aangescherpt.

De correcte en adequate uitvoering van de preventieve maatregelen en voorzieningen wordt geborgd in het integrale **Kwaliteitsmanagementsysteem** van JVH gaming & entertainment group. De afdeling Quality Assurance ziet toe op de correcte ***borging van het beleid***.

Niet alleen intern, ook extern wordt er nauwlettend geverifieerd of de preventieve interventies en maatregelen zoals deze geborgd zijn in het Kwaliteitssysteem, correct worden uitgevoerd. De DEKRA-certificering geldt als externe toetsing van het preventiebeleid. Alle bijna 90 JVH-vestigingen zijn ***DEKRA-gecertificeerd***, wat betekent dat het beleid inclusief alle processen voldoen aan de branche specifieke normen zoals die door de centrale overheid i.s.m. VNG en de verslavingszorg zijn vastgesteld.

Verder rapporteren we jaarlijks aan de Kansspelautoriteit over de uitvoering, effectiviteit, doelmatigheid, borging en aanpassingen van het door ons gevoerde beleid. In de rapportage vermelden we tevens de adviezen van de ervarings- en verslavingsdeskundigen die tot de wijzigingen hebben geleid.

Inwerkingtreding: 1 april 2021