



SAMENVATTING VERSLAVINGSPREVENTIEBELEID BETCITY 16 juni 2023

**TEN BEHOEVE VAN DE VERGUNNINGSAANVRAAG VOOR AANBIEDERS
VAN ONLINE KANSSPELEN VAN BETENT B.V.**

1. Inleiding

Informatie over de manier waarop BetCity haar verslavingspreventiebeleid toepast als verantwoorde, vergunde en veilige online kansspelaanbieder.

1.1 Algemeen

Ons preventiebeleid is opgesteld volgens de beleidsregels van de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit is de toezichthouder op de markt voor kansspelen. Het beleid is in samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg tot stand gekomen met als doel de ontwikkeling van mogelijk problematisch spelgedrag te voorkomen. Ter uitvoering hiervan heeft BetCity een 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 werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

2. Bepalingen

2.1 Verantwoording

Het verslavingspreventiebeleid is verankerd in de bedrijfsvoering en in de verantwoordelijkheidsstructuur van BetCity.

2.2 Samenwerking met deskundigen

Het verslavingspreventiebeleid is opgesteld in samenwerking met deskundigen op het gebied aan preventie en verslavingszorg.

2.2.1 Deskundige verslavingszorg en voorkoming en behandeling kansspelverslaving

BetCity werkt samen met de volgende deskundige op het gebied van verslavingszorg: Mw. Y. Jansma, Centrum voor Verantwoord Spelen B.V. en GGZ erkende instelling: Ready for Change B.V.

2.2.2 Ervaringsdeskundigen

BetCity werkt samen met gekwalificeerde ervaringsdeskundigen van het Centrum voor Verantwoord Spelen conform artikel 3.1.4 Beleidsregels Verantwoord Spelen.

2.2.3 Samenwerking verslavingspreventiebeleid met deskundigen

De voortgang van de samenwerking met verslavingspreventie deskundige/ervaringsdeskundige wordt geborgd door een werkprotocol opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem, met evaluatiemomenten en samenwerking met het Centrum voor Verantwoord Spelen en de verslavingspreventie deskundige Mw. Y. Jansma.

2.3 Vertegenwoordiger

De wettelijk en bevoegd vertegenwoordiger van BetCity is: Mevr. den Boer. Verantwoordelijk voor o.a. zaken op het gebied van preventie en het tegengaan van kansspelverslaving. Door middel van het waarborgen van de optimale aansluiting van het verslavingspreventiebeleid bij de in Nederland geboden hulp of behoeften van spelers.

2.4 Risicoanalyse spelaanbod

BetCity beschikt te allen tijde over wetenschappelijke analyse van de verslavingsrisico's van de door haar georganiseerde kansspelen en publiceert een overzicht hiervan via een link in de informatie die beschikbaar is vanuit de BetCity speel verantwoord pagina.

2.4.1 Analyse

BetCity maakt gebruik van de ASTERIG (Assessment tool to measure and evaluate the risk potential of gambling products).

Deze methode, aangevuld met inzichten en interpretaties uit "Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlandse Kansspel Aanbod - D.E. de Bruin/CVO Research & Consultancy (2017)", zorgt voor een gedegen risico indicatie van het door BetCity aangeboden kansspelaanbod.

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. Op verzoek overlegt BetCity deze gegevens aan de Ksa.

2.5 Analyse en registratie van het spelgedrag

BetCity voert met behulp van een geavanceerd detectiesysteem analyses uit op het spelgedrag van haar spelers, ter detectie van risico's die indicatie geven van signalen die kunnen leiden tot kansspelverslaving. Deze analyses vinden plaats met als doel het uitvoeren van preventieve interventies ter voorkoming van verslaving en verlies van controle. BetCity registreert dit en bewaart dit in dossiervorm.

2.6 De maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving

BetCity houdt zich aan maatregelen en past voorzieningen toe ter preventie van kansspelverslaving, zoals o.a.:

- Het niet accepteren van een aanmelding van een persoon van wie BetCity redelijkerwijs kan vermoeden dat deze persoon en/ of naasten als gevolg van de aanmelding te maken zullen krijgen met de negatieve gevolgen van een gokverslaving.
- BetCity raadpleegt CRUKS, ter bevestiging dat de speler niet opgenomen in het CRUKS register.
- BetCity vraagt de speler om tijdens registratie de verplichte limieten in te stellen.

2.7 Getrapte Interventiemaatregelen

Er wordt door BetCity gebruik gemaakt van een getrappt interventiemodel waarbij de zwaarte van de interventie oploopt en passend is bij het spelgedrag. De toegepaste communicatie middelen en doelen komen overeen met het type speler en zijn spelgedrag.

2.8 Toepassing maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving

Het type speler kan worden geclassificeerd binnen het verslavingspectrum. Binnen dit spectrum bestaan risicosegmentaties, verdeeld in een recreatieve speler, risicospeler of een probleemspeler. Per type speler zijn er verschillende interventies die steeds zwaarder van aard en inhoud zijn.

2.9 Extra maatregelen ter voorkoming verslaving bij jongvolwassenen

BetCity treft in het bijzonder maatregelen om kansspelverslaving bij Jongvolwassen te voorkomen. Bij jongeren die een hoge of toenemende speelfrequentie en lange of toenemende speelduur tonen, vindt een interventie plaats, met als doel bewustwording van het spelgedrag en de risico's die bestaan binnen het spelaanbod van BetCity.

2.10 Voorkomen deelname minderjarigen

BetCity heeft maatregelen opgesteld om te voorkomen dat deelname door minderjarigen aan de vergunde kansspelen plaatsvindt. Bij inschrijving wordt hiervoor een controle uitgevoerd om vast te stellen dat de betreffende persoon 18 jaar of ouder is.

2.11 Verslavingspreventie en reclame

BetCity heeft maatregelen getroffen ter voorkoming dat haar wervings- en reclameactiviteiten bijdragen aan kansspelverslaving. Dit is conform het Reclame- en Marketingbeleid en zorgt ervoor dat haar wervings- en reclameactiviteiten niet zijn gericht op kwetsbare groepen van personen. Dit zijn o.a.:

- A. Minderjarigen;
- B. Jongvolwassenen;
- C. Personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen;
- D. Personen met een verstandelijke beperking; en
- E. Personen waarvan Betent in redelijkheid kan weten dat die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad.

2.11.1 Bonussen

BetCity let bij het aanbieden van bonussen in het bijzonder op om onderstaande in acht te nemen:

- 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 BetCity; en
- C. Niet aangeboden binnen de termijn waarin BetCity een interventie maatregel heeft toegepast/gecommuniceerd naar een speler.

Denk hierbij dan aan termijnen die variëren van 30, 60 of 90 dagen na gesprek, mail, bericht; welke betrekking heeft tot verantwoord spelen en inzicht in spelgedrag/reflectie, informatievoorziening advies of een specifieke aanbeveling. De termijn die we toepassen komt

overeen met de aard en het doel van de toegepaste interventie. Met als uitzondering de termijn van bonus aanbod wat wordt uitgesteld met 12 maanden na inschrijving van een

speler in het CRUKS systeem. Of tot het moment dat de Kansspelautoriteit BetCity op de hoogte stelt een speler niet in het CRUKS systeem in te schrijven na een kennisgeving dat BetCity een speler expliciet heeft aangeraden om zich vrijwillig in te schrijven in het CRUKS register.

2.12 Informatievoorziening

BetCity draagt zorg voor een adequate informatievoorziening. Dat houdt in dat op de door BetCity

beheerde interface op verschillende plekken informatie te vinden is over de onderstaande onderwerpen:

- a. BetCity's vergunning, geografische adres, contactgegevens en contactgegevens van de klantenservice;
- b. het beleid ter voorkoming van kansspel gerelateerde criminaliteit;
- c. de algemene voorwaarden;
- d. de spelregels, winkansen, wijze van kansbepaling en het uitbetalingspercentage;
- e. de totale kosten van deelname aan het kansspel, vergoedingen, kosten en uitgaven, belastingen en de grondslag voor de berekening van die kosten;
- f. eventuele specifieke kosten voor het gebruik van de techniek van het kansspel op afstand;
- g. de klachtenregeling.

BetCity verstrekt de speler op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie 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;

Ook voorziet BetCity - volledigheidshalve - op de website in:

- a. een voorziening waarmee de speler op eenvoudige wijze inzicht in zijn speelgedrag kan verkrijgen;
- b. een voorziening waarmee de speler zich kan uitsluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen;
- c. 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;
- d. de website van de kansspelautoriteit;
- e. het woordmerk van de Kansspelautoriteit; en
- f. de link naar het verslavingspreventie loket.

Voor specifieke vragen of meer informatie over een van deze onderwerpen kunt u altijd contact opnemen met de klantenservice.

2.13 Opleidings- en Trainingsbeleid

BetCity hecht grote waarde aan de veiligheid en het welzijn van haar spelers, om die reden en ter vervulling van de zorgplicht is het personeel goed opgeleid om in een vroeg stadium signalen te herkennen die kunnen duiden op een verhoogd risico tot het ontwikkelen van een kansspelverslaving of een verlies van de controle. Zo kan BetCity speelgedrag kundig analyseren, bevindingen registreren en haar spelers passend adviseren met betrekking tot de beschikbare maatregelen en voorzieningen ter voorkoming van kansspelverslaving. De medewerkers volgen al voor aanvang de werkzaamheden de basis- en de aanvullende cursus verslavingspreventie, gegeven door gecertificeerde trainers van de organisatie "Centrum voor Verantwoord Spelen B.V.", welke een samenwerking met GGZ instelling "Ready for change" heeft en daarmee voldoet aan artikel 3.1.5 en artikel 3.1.6 Beleidsregels VS. De werknemers zijn hierdoor kundig en beschikken hiermee over kennis met betrekking tot relevante zaken als:

- risico's van het spelaanbod en kansspelverslaving;
- gedragskenmerken en gevolgen van kansspelverslaving;
- hulpverlening bij kansspelverslaving;
- wet en regelgeving die verband houdt met kansspelen; en
- De binnen de branche geldende gedragscodes.
- Passend interventie advies
- advies gesprekken voeren

2.14 De kwaliteitsborging van het verslavingspreventiebeleid

BetCity gebruikt een kwaliteitsmanagementsysteem dat gericht is op het waarborgen van de kwaliteit en effectiviteit van de door haar uitgevoerde interventies. Op jaarlijkse basis wordt dit geactualiseerd en monitort BetCity wetenschappelijke ontwikkelingen op het gebied van verslavingspreventie.

2.15 Rapportage aan de Ksa over het verslavingspreventiebeleid

BetCity rapporteert jaarlijks aan de Ksa over het door haar gevoerde verslavingspreventiebeleid en over de risicoanalyses. Deze rapportage bevat informatie omtrent,

- a. Een overzicht van de risicoanalyses, met daarin in ieder geval:
 - Een overzicht en de uitkomst van de risicoanalyses;
 - Welke risicopotentieel aan de kansspelen zijn toegekend, risicofactoren en uitvoerder van de controle
- b. Adviezen van deskundigen, in geval van afwijken van de adviezen van de deskundigen, de reden hiervoor;
- c. De meest recente versie van onderhavig verslavingspreventiebeleid, waarin in overgezet, de kwaliteitsborging van het verslavingspreventiebeleid en hoe BetCity omgaat met verslavingspreventie van Jongvolwassenen;
- d. Het aantal verrichte interventies; en
- e. Nieuwe wetenschappelijke inzichten /kennis die zijn/is verwerkt in het verslavingspreventiebeleid.

Voor vragen of meer informatie naar aanleiding van of over BetCity's verslavingspreventiebeleid kunt u altijd contact opnemen met de klantenservice.