

# Preventiebeleid Kansspelen in stappen

## Legitimatieplicht

Alle bezoekers van een Holland Casino legitimeren zich bij entree en worden geregistreerd. Entreevoorwaarden zijn een minimumleeftijd van 18 jaar en geldige legitimatie. Kan iemand vanwege een entreeverbod of bezoekbeperking niet worden toegelaten, dan geldt dat voor alle Holland Casino's.

## Opleidingen

Alle medewerkers die in contact komen met gasten krijgen een basiscursus van externe instellingen voor hulpverlening. De Floormanagers die fungeren als gastheer of gastvrouw in de speelzaal, krijgen bovendien een training waarin achtergronden, aanpak, signalering en preventie nog verder worden uitgediept. Diezelfde extra training is er voor medewerkers Security & Risk Control, maar dan nog uitgebreider aangezien met name zij de preventiegesprekken met gasten voeren. Periodieke opfriscursussen zijn verplicht.

## Prestatie-indicator

Het aantal signalen over mogelijke probleemspelers dat is afgegeven door eigen medewerkers én het aantal gastheergesprekken dat is gevoerd met frequente bezoekers, is opgenomen in een maandelijkse monitor. Dit zorgt voor extra inzicht voor Holland Casino om de uitvoering van het preventiebeleid in focus te houden.

## Voorlichting

In de meertalige brochure 'Laat spelen een spel blijven' worden tips gegeven hoe verantwoord te spelen, hoe verslavingsverschijnselen in een vroegtijdig stadium zijn te herkennen, wat er tegen kan worden gedaan en welke instanties in het uiterste geval hulp verlenen.

Door middel van de zogeheten 'HANDS'-card<sup>1</sup> wordt de bezoeker gewezen op de mogelijkheid om, gratis, met de telefonische hulplijn te bellen.

De 'harten zes'-card (bij het zesde bezoek in een maand) voor jongvolwassenen en de 'harten tien'-card (bij het tiende bezoek in een maand) voor bezoekers vanaf 24 jaar, wijst de gast op diens bezoekgedrag en de risico's van het spel.

In samenwerking met Tactus<sup>2</sup> is de website [www.gokkendebaas.nl](http://www.gokkendebaas.nl) ontwikkeld. Op deze site wordt voorlichting gegeven over kansspelverslaving. Tevens kan men via een vragenlijst nagaan of er sprake is van een kansspelprobleem. Online therapie is naar verwachting beschikbaar vanaf het eerste kwartaal 2009. Deze laagdrempelige preventiezorg biedt de bezoeker de mogelijkheid om desgewenst anoniem te blijven.

## Vroegsignalering

Naast bovengenoemde voorlichtingsmaterialen kent Holland Casino de preventieve gastheergesprekken. Na acht bezoeken in één maand wordt de jongvolwassene uitgenodigd voor zo'n preventiegesprek. Bij personen vanaf 24 jaar is dit vijftien of meer bezoeken per maand, mits zij al geen aandacht krijgen in een ander zorgtraject.

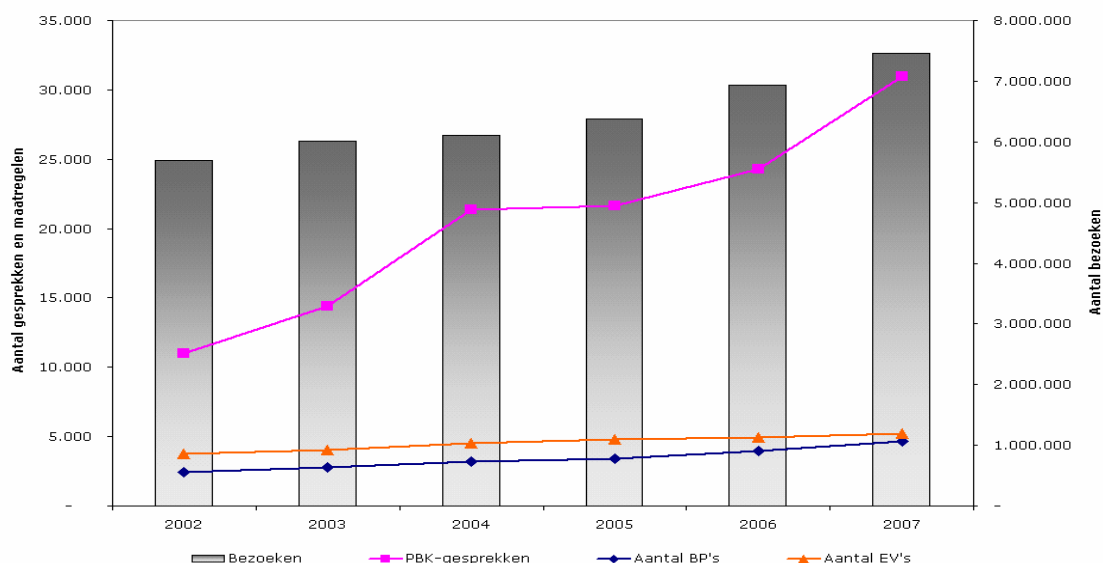
Voor beide categorieën geldt dat de bezoekfrequentie na zo'n preventiegesprek meestal behoorlijk afneemt. Wordt in het gesprek een verslavingsprobleem vermoed, dan volgt een extra gesprek. Dat leidt in de regel tot een entreeverbod of bezoekbeperking.

---

<sup>1</sup> HANDS, Human Assistance Network for Daily Support, is een onafhankelijke adviesdienst voor psychosociale problematiek, gespecialiseerd in telefonische hulpverlening.

<sup>2</sup> Tactus is de verslavingszorginstelling voor Oost-Nederland.

## Bezoeken en preventiemaatregelen 2002-2007



### Entreeverbod/bezoekbeperking

Uit onderzoek van het CvO is bekend dat 83% van de risicospelers en probleemspelers bij Holland Casino bekend is met de mogelijkheid van een entreeverbod of bezoekbeperking.

Een entreeverbod duurt conform de Beschikking Casinospelen maximaal één jaar. Holland Casino hanteert dit ook in die gevallen dat zij een verbod dwingend oplegt, bijvoorbeeld na duidelijke signalen uit de huiselijke kring, terwijl de gast het probleem ontkent.

De voorkeur gaat echter uit naar een vrijwillig genomen uitsluiting, om te voorkomen dat iemand door gebrek aan motivatie uitwijkt naar andere gelegenheden. Een vrijwillig genomen uitsluiting kan ook na de tijdsperiode van één jaar voor onbepaalde tijd voortduren. Bij een bezoekbeperking worden één tot acht bezoeken per maand, per zes maanden of per jaar als maximum afgesproken.

Beperkende maatregelen 2007 naar geslacht en leeftijdscategorie 18 t/m 23 en 24+

2007								
Man								
Leeftijdscategorie	aantal bezoekers	%	aantal bezoeken	%	Aantal bezoekbeperking	% t.o.v. bezoekers	Aantal entreeverboden	% t.o.v. bezoekers
18-23	172.057	23,0%	752.210	17,2%	829	0,48%	795	0,46%
24+	575.558	77,0%	3.622.069	82,8%	2416	0,42%	3243	0,56%
Totaal bezoeken			4.374.279	100,0%				
Totaal bezoekers	747.615	100%			3.245	0,43%	4.038	0,54%

2007								
Vrouw								
Leeftijdscategorie	aantal bezoekers	%	aantal bezoeken	%	Aantal bezoekbeperking	% t.o.v. bezoekers	Aantal entreeverboden	% t.o.v. bezoekers
18-23	112.705	21,6%	320.480	11,0%	94	0,08%	44	0,04%
24+	410.213	78,4%	2.587.203	89,0%	1217	0,30%	1127	0,27%
Totaal bezoeken			2.907.683	100%				
Totaal bezoekers	522.918	100%			1.311	0,25%	1.171	0,22%

Exclusief Schiphol

### Terugkomgesprekken

Gasten van Holland Casino wacht altijd een persoonlijk gesprek met een medewerker Security & Risk Control, wanneer zij na afloop van een entreeverbod of bezoekbeperking weer voor het eerst naar het casino komen. Uit onderzoek blijkt dat zeven van de tien gesprekken eindigen met een nieuwe beperkende maatregel.

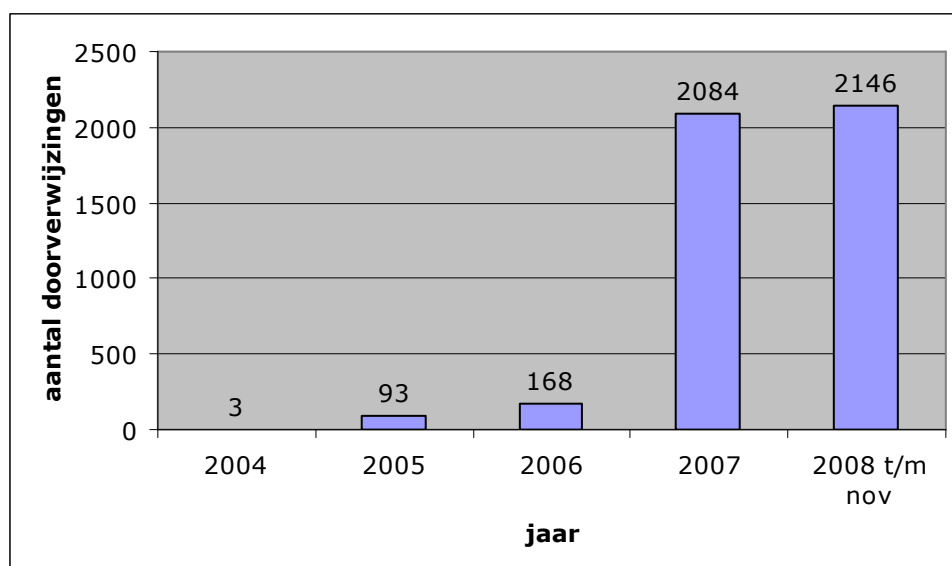
### Bezoekfrequentie volgen

Het systeem voor bezoekersregistratie houdt automatisch de bezoeken bij van de gasten die een beperkende maatregel hebben. Maar ook van degenen die in een terugkomgesprek geen beperkende maatregel nemen, wordt nog maximaal dertien maanden de bezoekfrequentie bijgehouden. Floormanagers observeren bovendien hun gedrag in de speelzaal en als er aanleiding toe bestaat, wordt de gast toch weer uitgenodigd voor een vervolggerep. In het kader van het preventiebeleid vonden in 2007 circa 31.000 gesprekken plaats. Gegevens uit het landelijk gekoppelde bezoekersregistratiesysteem en informatie uit gevoerde gesprekken worden als managementinformatie aangeboden.

### Verslavingszorg

Holland Casino verwijst in voorkomende gevallen naar instellingen voor verslavingszorg, zoals Tactus en de AGOG<sup>3</sup>. Sinds 2004 wordt HANDS gefinancierd door Holland Casino en is gratis, zeven dagen van de week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar (0800-0220022). HANDS biedt naast advies ook hulp in de vorm van opvang en ondersteuning.

Aantal doorverwijzingen naar HANDS



Er is in 2007 een forse toename van het aantal doorverwijzingen naar HANDS. Dit is te verklaren door het aangescherpte beleid, waarbij personen die een entreeverbod of bezoekbeperking nemen de bewuste kaart standaard wordt overhandigd.

---

3 AGOG: Anonieme Gokker Omgeving Gokkers. De Stichting AGOG Nederland is een organisatie die hulp biedt aan mensen met een gokprobleem en aan mensen die problemen hebben met het gokgedrag van iemand in hun omgeving. De Stichting biedt zelfhulpgroepen en lotgenotencontact.