



Agenda

- 1. Content overview of current proposal technical standards**
- 2. Accreditation and certification**
- 3. Change management procedure**
- 4. Critical interdependencies for the way forward**
- 5. Evaluation**
- 6. Wrap up & closure**



1. Content overview of current proposal technical standards

Policy objectives for the technical standards:

- The main objective of the current modernization of Dutch gaming is to come to a consistent gaming policy in which players can take part in games in a safe and reliable manner.
- Technical standards should enable safe and reliable online gaming in a controllable manner.

The following quality aspects have been chosen as basis for the technical standards:

- Player safety
- Fairness
- Security and reliability (Exclusivity, Availability, Integrity)
- Verifiability and auditability
- Suitability



1. Content overview of current proposal technical standards

Way of Working:

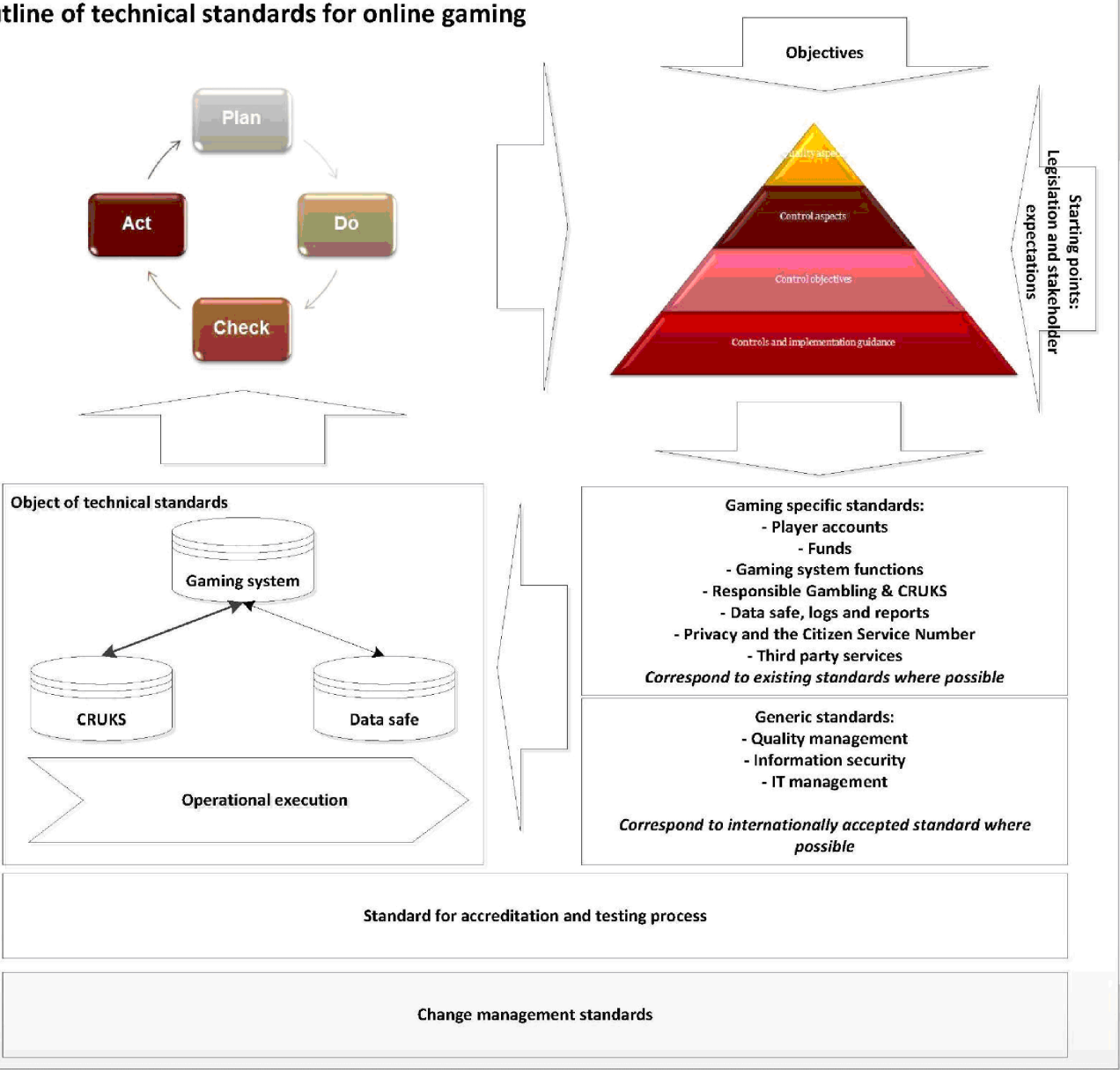
- Initial analysis (documents and interviews) of existing technical standards: DK, UK, IT, S-H, Ontario, RGA, GLI.
- These have extensive overlap in subjects

Parallel approach:

- Development of top-down 'Umbrella' under which the draft technical standards for online gaming are developed. From the top-level objectives of the technical standards to the actual standards themselves.
- Bottom-up population of technical standards themselves, based on existing technical standards, always consistent with the 'umbrella'.
Main basis was Danish standard, which was added to and adapted.
- Consultation of different stakeholders through meetings, detailed conference calls and workshops.

1. Content overview of current proposal technical standards

Outline of technical standards for online gaming





1. Content overview of current proposal technical standards

Gaming specific standards include the following control aspects:

- Player accounts – Players, their accounts, identification and verification
- Funds – Player funds and transactions
- Gaming system functions – standards on gaming functionality itself
 - Fairness and transparency on odds, game rules, game actions, outcomes, presentation, incomplete games and errors
 - Specific standards for RNG, peer-to-peer, remote betting, jackpots and autoplay
- Responsible Gaming & CRUKS – Prevention of gambling addiction, including self-limitation and (central) exclusion
- Data safe, logs and reports – Content and functioning of the data safe and other standards for supervision purposes
- Privacy protection and the Citizen Service Number
- Third party services



1. Content overview of current proposal technical standards

Generic standards include the following aspects

In order to ensure quality, but also limit burden to operators, existing standards have been used as a basis, but specific focus applied

- General quality management
 - ✓ Focus on processes that affect the player and continuous quality improvement
 - ✓ Based on ISO 9001
- Security of information on players, games and transactions
 - ✓ Focus on operators' own risk assessment, continuous improvement and incident management
 - ✓ Based on ISO 27001
- IT-management
 - ✓ Focus on operational IT-processes such as incident, problem and change management
 - ✓ Based on ITIL



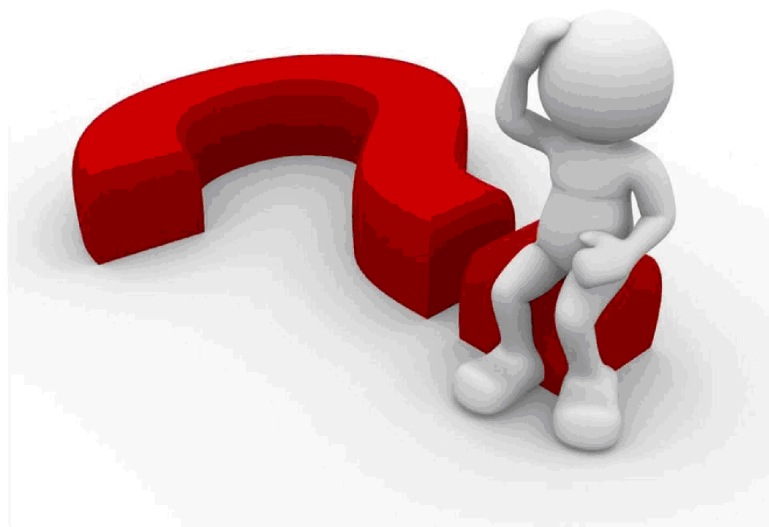
1. Content overview of current proposal technical standards

Are there questions with regard to:

- The way of working?
- The overall model of the technical standards?
- The gaming specific standards?
- The generic standards?

Testability of the technical standards is an important attention point.

- Are the current proposed standards adequately testable?





2. Accreditation and certification - current proposal

Accreditation and testing standards include the following aspects

- Objective of these standards is to ensure quality of testing
- Quality of testing to be achieved through system of accreditation on the basis of an ISO-standard, encompassing items such as: Independence, experience, organisation, quality system, testing execution methods and procedures, record of work and traceability.
 - ✓ ISO 17020 for inspection organisations and ISO 17025 for testing labs
 - ✓ ISO 17065 for product certification (combines elements of previous standards)
- Additionally, standards have been added with regard to:
 - Testing process and reporting, incl. (example of) risk classification
 - Testing frequency

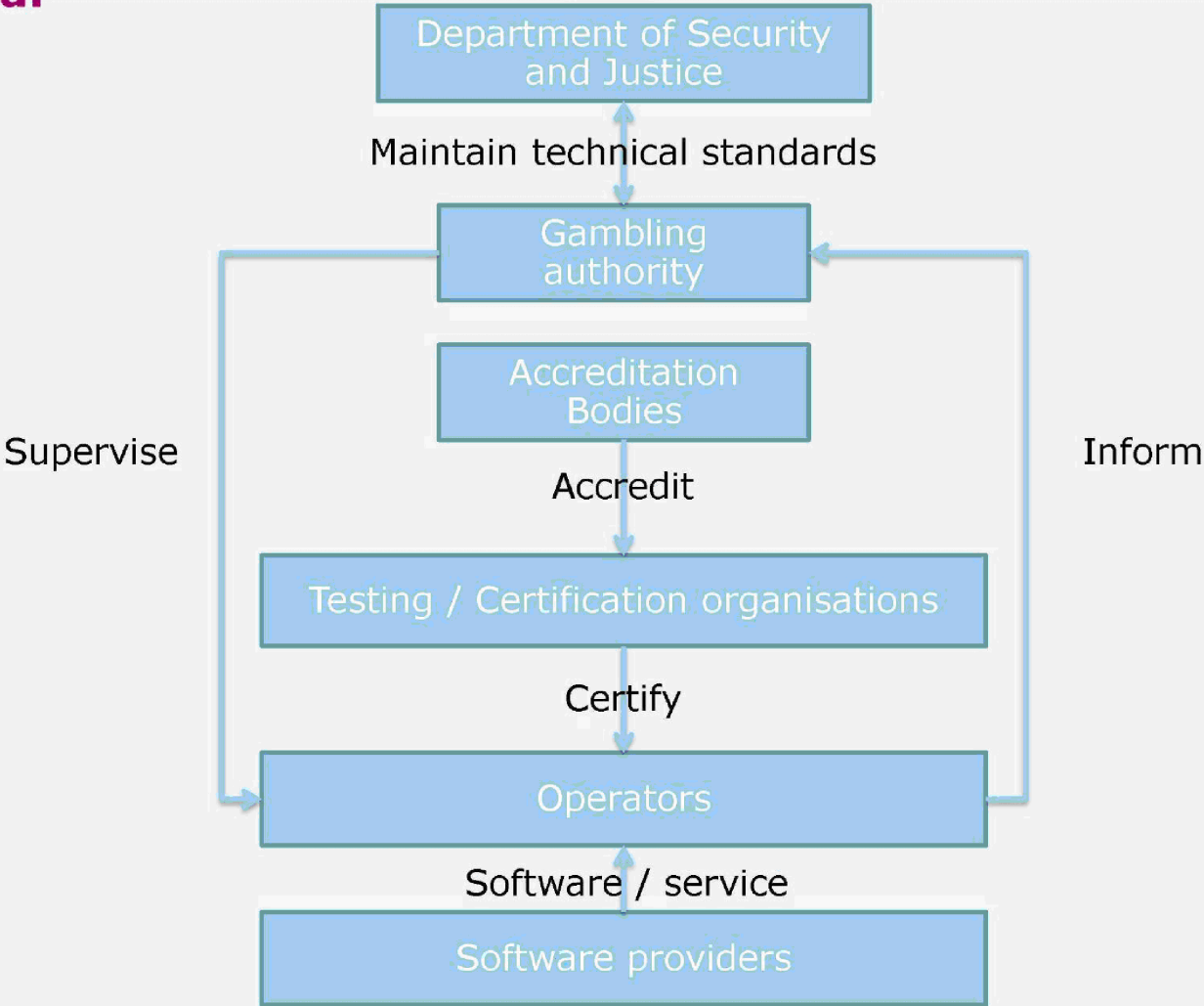


2. Accreditation and certification - current proposal

Main attention points thus far and decisions made:

- Besides accreditation based on ISO-standards, no additional standards for experience or turnover will be added
- No list of approved testing organisations will be formally published by the gambling authority. Possibly only as a service. Reliance will be placed on the accreditation as such.
- In initial implementation of the technical standards, it might be necessary to phase the application of the standards.
 - ✓ In a later stage, the standards will be divided between 'key' (testing necessary before licensing) and 'non-key'.
- At the moment, no periodical testing is part of the draft legislation, but only risk based.
- In determining the path towards issuing licenses, an adequate ('go live') time period will be given for operators and testing/certification organisations to get ready.

2. Accreditation and certification - current proposal



Accreditation of testing/certification organisations possible against ISO-standards

	ISO 17020 (inspections / functional testing) and ISO 17025 (laboratories / analytical testing)	ISO 17065 (product certification)
+		
-		
Effort	H / M / L	H / M / L
Advice,		

Exercise:

- ✓ As a group, we fill in the template with the pro's, con's and effort
- ✓ Divide into two groups: what would you recommend
- ✓ Report out



3. Change management procedure – current proposal

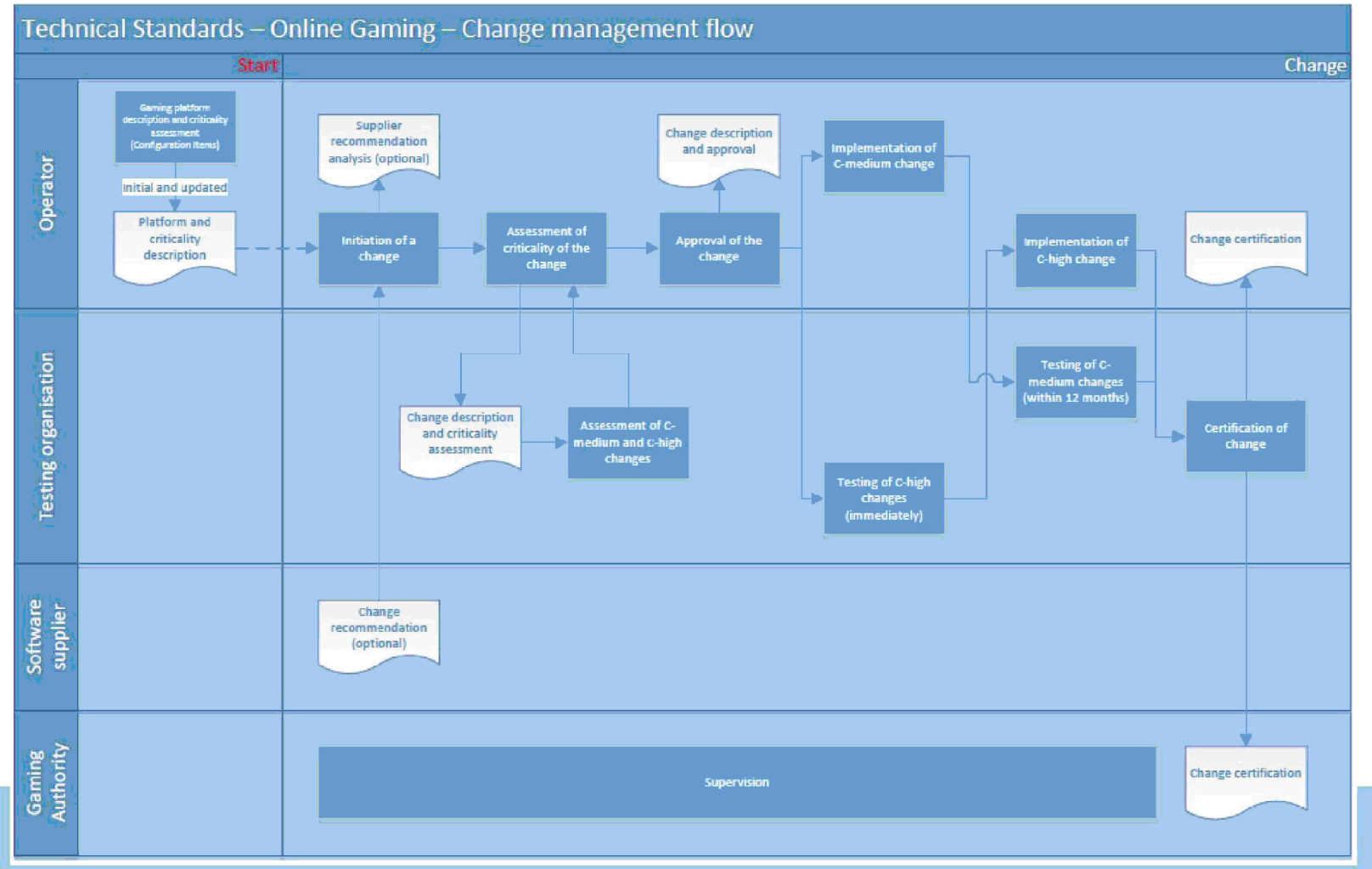
Current proposal change management standards include the following aspects

- Change management standards have been based mainly on Danish standards
- Objective of these standards is
 - To ensure transparent and controlled changes to gaming platform
 - For continuous adherence to the technical standards

To be achieved through insight into:

- Current state of configuration of gaming platform and criticality assessment
- Formal change management procedures
- Criticality assessment of changes beforehand
- Certification of changes by testing organisations before/during/after implementation of change

3. Change management procedure – current proposal





3. Change management procedure – current proposal

Main attention points thus far and proposals

- Standards on change management are crucial for reliable functioning of the system as a whole, suggested items are:
 - Criticality of changes (and corresponding requirements with regard to necessary testing)
 - Hashing of software code
- In some jurisdictions, regarding change management, there is confusion in the responsibility between operators and testing/certification organisations. It is important to specify which of the two parties is responsible for what.
- A clear distinction is necessary between:
 - Criticality assessment (of configuration items and changes) before testing and
 - Risk assessment of findings based on testing



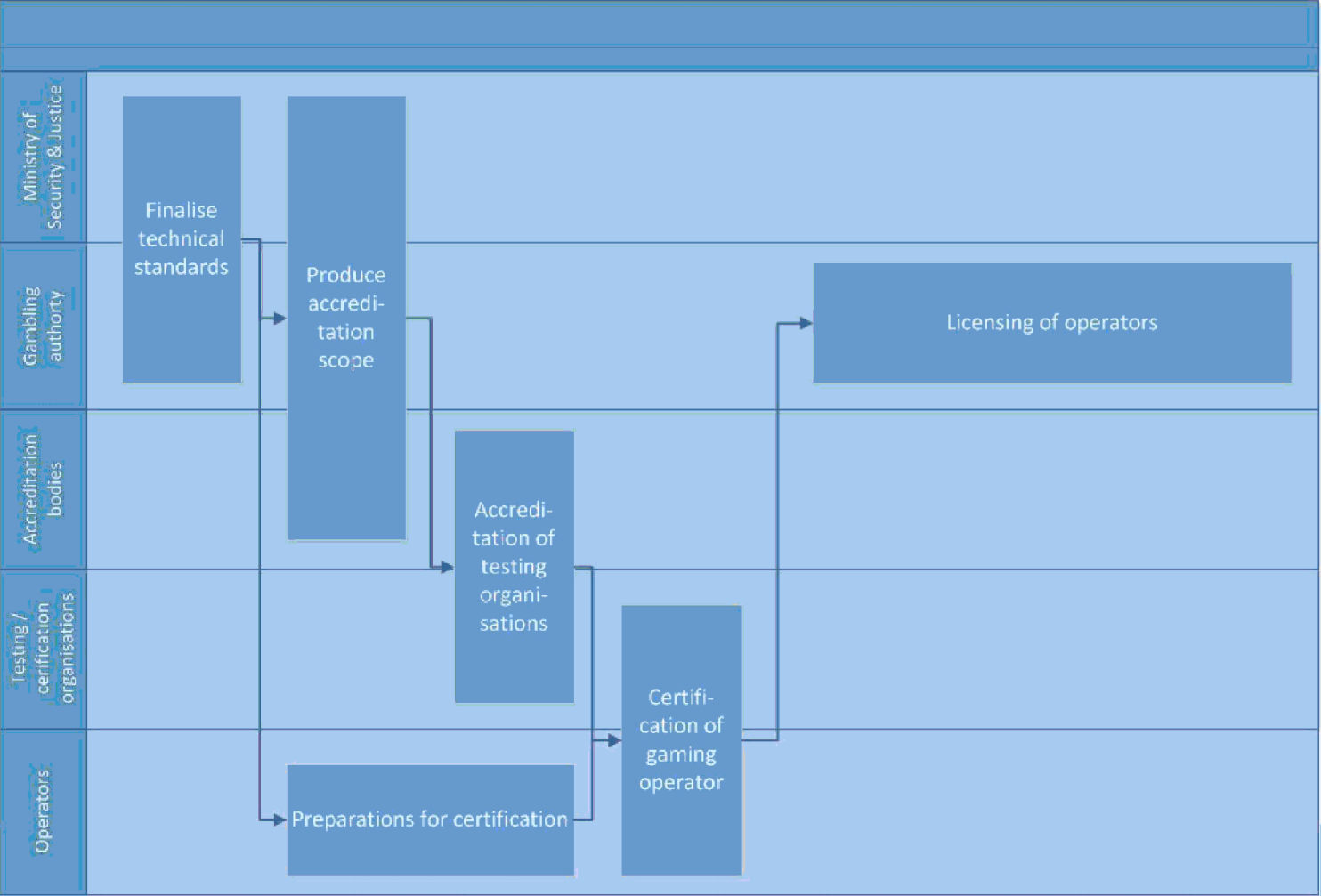
3. Change management procedure – current proposal

Change management – what's the ideal situation in a lean-and-mean way and what are the key elements?

Exercise:

- ✓ Sketch your ideal change management process
 - Should be lean & mean*
 - Should be reliable*
- ✓ Determine most important aspects of such a change management process
- ✓ Report out

4. Way forward - critical interdependencies





5. One word evaluation





6. Wrap up & Closure

- All input from different consultations of stakeholders through meetings, detailed conference calls and workshops has been or will be analyzed and if necessary incorporated in the technical standards.
- A separate workshop with operators and software providers will be held on January 30th.
- Continuous review and discussion with the gambling authority will continue throughout January and beginning of February 2014.
- Last question from us: can you provide us with information about other countries deal with management of the certification during licence period

Questions?

What is reported to the gaming authority in these different situations?

After testing..	No non-conformities/ certificate OK	Special attention points have been found	Material non- conformities have been found	Using other certificates (from other countries e.g. other systems)
DK				
UK				
SH				
Ideal situation				



Contacts

Ministry of Security and Justice

5.1.2e

PwC

5.1.2e

To: BD/DGJS/DSP/MK[5.1.2e]@minvenj.nl]
Cc: 5.1.2e - BD/DWJZ/SBR[5.1.2e]@minvenj.nl]
From: 5.1.2e - BD/DSP
Sent: Tue 2/4/2014 3:37:49 PM
Subject: Update vanaf Ice regulators conferentie
Received: Tue 2/4/2014 3:37:52 PM

Update vanaf ICE.

5.1.2e

- oproep om responsible gaming hoger in vaandel te nemen.
- Vertrouwen UK consument in fairness gaming gedaald van 48 naar 42%
- hoe weten de boards dat bedrijf effectief is consumer protection.
- Als zij hiervan overtuigd kunnen zijn ook de regulator overtuigen
- parallel met ontwikkeling auto industrie - veiliger
- inzet zelfde marketing/big data aanpak op responsible gaming als op marketing
- nieuwe gaming wet focus op consumption point, in de zomer in parlement.
- platform licenses B2B en B2C.
- gebruik IAGR formulier voor reuze inschrijf gegevens
- social gaming reguleren via andere gedragscodes niet via gaming regulering

Reacties in panel op UK:

- Definitie software platform aanbieder onduidelijk. Overlap in regels en verantwoordelijkheden, verder uit te werken
- Sports integrity unit voorbeeld voor andere landen
- Rga[5.1.2e] geeft aan hoe moeilijk het is om precies te focussen op problem gamblers.
- tegenwerping dat veel bedrijven pas geïnteresseerd zijn in responsible gaming als het merk ter discussie komt.
- intelligenter met indicatoren omgaan, dialoog met klant. En bijvoorbeeld klantprofiel (inkomen) aanleggen op basis van adres om mee te nemen in risk afweging of iemand boven zijn stand aan het gokken is ;-)
- tax als grootste bedreiging voor het nieuwe systeem. UK Market wordt volledig op zijn koop gezet door verandering in belastingregels. NB tax lager dan in NL
- reclame blokkade en consumenten bekendheid is effectief maar uiteindelijk stelsel onder druk als beprijzing te hoog

Goede reacties op de Holland Rond table.

- Ca 25 belangstellenden, meer dan de helft was niet de usual suspects
- Vooral aandacht voor online, maar ook voor loterijen.
- 5.1.2e plaatste veel focus op -naast wettelijke taak- alleen organiseren/doen door KSA wat markt niet zelf kan
- keurmerk en publieksvoorlichting om te stimuleren naar vergunde markt werd benadrukt
- zorgen over beeldvorming over online in politiek
- 5.1.2e start deze week center responsible gaming met bijdragen van betfair, Unibet en pokerstars. Stichting wordt deze week opgericht.

Panel over Enforcement

- nog weinig vernieuwingen op gebied van enforcment
- ip blocking, advertisement, patiënt
- betrekken netwerken en suppliers in enforcment. Dit ligt lastig coor kleine jurisdicties. B2b licenses helpen maar juist hier zou EU of samenwerking tussen landen kunnen helpen. 5.1.2e pleit. voor netwerk afspraken en aanpak aanbieders bijv. samen met NL.

NB KSA heeft vandaag op ice de software ontwikkelaar achter de illegale gokzuilen "aan de tand gevoeld". De man zweette peentjes.

So far so good.

met vriendelijke groet,

5.1.2e



**Directoraat-Generaal
Jeugd en
Sanctietoepassing**
Directie Sanctie- en
Preventiebeleid

Contactpersoon

5.1.2e
F 070 370 90 11

Datum

5 maart 2014

Notulist

5.1.2e

minutes

Bezoek Staatssecretaris aan Malta, 26-28 februari 2014
onderdeel kansspelen

Gesprekken Staatssecretaris

5.1.2a

Werkbezoek staatssecretaris aan Betfair, met 5.1.2e **en** 5.1.2e

Betfair heeft als beleid om alleen voor gereguleerde landen native speakers aan te trekken. De rondleiding over de klantendienst liet daarom geen NL sprekenden zien. Betfair geeft aan voornamelijk klanten die al voor prioritering in bestand zaten te bedienen, er is weinig aanwas van nieuwe klanten. Via maatschappelijk ondernemen investeert Betfair (in verhouding tot loterijen) in UK

kleinschalig in lokale projecten (grassroots sport, jaarlijks goed doel). Betfair is er van overtuigd dat de regulering van online niet ten koste hoeft te gaan van afdrachten aan goede doelen en sport. Betfair sprak uit zich daar ook aan te willen commiteren. Voor matchfixing heeft Betfair afspraken met o.a. nationale toezichthouders en sportfederaties. De KNVB houdt momenteel nog de boot af omdat kansspelen op afstand nog niet gereguleerd zijn.

20% kansspelbelasting is volgens Betfair werkbaar mits de overige lasten niet te hoog en gelijke kansen zullen zijn ten opzichte van de huidige landgebonden aanbieders. Zij zijn van mening dat er van substitutie geen sprake is; de online speler (wedden) is een andere dan de lotkoper of de persoon die naar de kiosk gaat. Betfair sprak in dat licht zorgen uit over het level playing field. Hun ervaring is dat incumbants, zoals loterijen en staatsmonopolisten met hun grote klantenbestand en naamsbekendheid heel snel een dominante positie in de markt kunnen veroveren, zoals Danske Spil.

**Directoraat-Generaal
Jeugd en
Sanctietoepassing**
Directie Sanctie- en
Preventiebeleid

Datum
5 maart 2014

Werkbezoek staatssecretaris aan Unibet met 5.1.2e

5.1.2e

Unibet toonde hoe zij omgaan met potentiële probleemspelers door hen stap voor stap te helpen hun speelgedrag te matigen. Een speler heeft diverse mogelijkheden om grenzen te stellen aan zijn speelgedrag, bijvoorbeeld limieten, time-out periode, of blokkeren van bepaalde spelsoorten en uitsluiting voor 6 maanden. Unibet heeft een risico analyse instrument dat op basis van diverse indicatoren (verandering van gedrag, tijdstippen, speelduur, najagen van verliezen) risicospelers inventariseert. Op basis van deze risicoprofilering nemen in verantwoord spelen getrainde medewerkers contact op met de speler. Unibet presenteerde een voorbeeld van contacten met een speler waarin deze tot tijdelijke uitsluiting werd gebracht.

Unibet gaf aan dat er met de regulering van online veel sponsorinkomsten naar de (top)sport zullen vloeien, en dat het hen wenselijk lijkt te onderzoeken hoe het van daaruit ook naar de breedtesport zou kunnen vloeien. Zij gaven aan daarover in gesprek met met VWS en NOC-NSF. Op kleinere schaal is Unibet via maatschappelijk ondernemen actief met kleinschalige acties waarbij een deel van de inleg ten gunste komt van een goed doel (bijv. Ronald McDonaldsfonds).

Ambtelijke gesprekken

Betsson Group, 5.1.2e **Oranje/Kroon**

Het Zweedse Betsson is de grootste operator op Malta (ca 600 personeelsleden) en heeft Oranje/Kroon gekocht. Deze merken zullen in de toekomst een eigen landen-divisie blijven maar worden ten aanzien van ICT en klantendienst volledig geïntegreerd in Betsson groep. Dhr. Bengtsson verwacht daarmee nummer 2 of 3 op de NL markt te worden. Het Oranje/Kroon aanbod wordt uitgebreid met weddenschappen. Huidig CEO van Oranje/Kroon, dhr. Dunning leidt komende periode nog de divisie maar zal naar verwachting uitsfasen. De Overname wordt 1e week maart afgerond. Betsson benadrukte het belang dat van internationaal consistente eisen aan spelssystemen omdat dit een grote belemmering voor de concurrentiepositie in een markt kan zijn. Betsson bedient circa 26 jurisdicties. Ten aanzien van het Centraal register uitte men zorgen over verplichte uitsluiting. In de optiek van Bengtsson jaagt dat mensen naar het illegale aanbod. Betsson gaf aan net als Unibet te experimenteren met "verantwoord spelen website". Betsson heeft voorts haar anti-witwas praktijk toegelicht, en zal hierover documentatie nazenden.

Lotteries and Gaming Association, o.a. met 5.1.2e

5.1.2e

De LGA gaf een presentatie over haar vergunningstelsel en de wijze van toezicht. Malta heeft MoU's met o.a. Jersey, Denemarken en Canada. Zou graag een MoU sluiten met Nederland. De regulering wordt op dit moment op veel punten vernieuwd. Speerpunt is consumentenbescherming en verslavingspreventie. Tijdens het gesprek bleek dat Nederland haar online regelgeving op dit punt grondig heeft ingericht. De LGA zou hierover graag informatie met Nederland willen uitwisselen. Ook zou de LGA graag afstemming zien ten aanzien van de inrichting en aanwending van beide

verslavingsfondsen. Zo kan bijvoorbeeld geld voor verslavingsonderzoek effectiever worden ingezet. Afgesproken is om hier op relatief korte termijn nader over in gesprek te gaan.

Unibet, verdiepingsgesprek met o.a. 5.1.2e en medewerkers van de ICT, fraude en responsible gaming afdelingen

Gesproken over de ICT architectuur van kansspelsystemen en de wijze waarop land-specifieke eisen doorwerken in de systemen en processen van operators. Fraude bestrijding werd toegelicht aan de hand van de identificatie en risico detectie methoden van Unibet en enkele casussen werden toegelicht. Ook zijn enkele actuele casussen besproken in het kader van verslavingspreventie en is de systematiek van risicosignalering en het getrapte zorgmodel dat Unibet hanteert nader toegelicht. Afgesproken dat Unibet deze toelichting ook nog in Nederland komt geven.

**Directoraat-Generaal
Jeugd en
Sanctietoepassing**
Directie Sanctie- en
Preventiebeleid

Datum
5 maart 2014



Directie Europese en
Internationale
Aangelegenheden
Afdeling EU

Contactpersoon

5.1.2e

Datum
17 maart 2014

Bijdragen

5.1.2e

minutes

Bezoek Staatssecretaris aan Malta, 26-28 februari 2014

Samenvatting

Staatssecretaris Teeven heeft op 27 en 28 februari Malta bezocht voor een tweedaagse werkbezoek. De besprekingen op Maltees BiZa en JUS stonden in het teken van het EU trio-Voorzitterschap van Nederland-Slowakije-Malta in 2016-2017. Een van de redenen van het bezoek is de ervaring die Malta heeft met de regulering van online kansspelen.

Het programma begon met een bezoek aan het Europees asielagentschap EASO en een onderhoud met 5.1.2e. Verder heeft de staatsecretaris gesproken met de Maltese minister Binnenlandse Zaken en Defensie Emmanuel Mallia over asiel, migratie en grensbewaking alsmede terugkeer, de betrekkingen in de regio, en over het verstrekken van Maltees burgerschap aan vermogende vreemdelingen. In de haven heeft de staatsecretaris een rondvaart met een vaartuig van de Border Patrol gemaakt en buiten de stad een asielzoekerscentrum bezocht.

Op de tweede dag sprak staatssecretaris Teeven met staatssecretaris Zammit Lewis van Economische Zaken, verantwoordelijk voor de regulering van kansspelen en gaming over de manier waarop het online kansspelbeleid in 2004 op Malta tot stand is gekomen. Met de Maltese toezichthouder op kansspelen, voorzitter Cuschieri van Lotteries & Gaming Authority sprak hij over het toezicht op de online markt. Op de eerste dag van het bezoek bracht hij voorts bezoeken aan de online-gaming bedrijven Betfair en Unibet met een kijkje in de control rooms.

Tenslotte heeft hij een gesprek met de staatssecretaris van Justitie Owen Bonnici gevoerd o.a. over verbeteren van de Maltese rechtspraak en ter zake samen een persbriefing voor de Maltese televisie over gemaakte afspraken voor technische samenwerking gegeven.

Op de tussen liggende avond was er een receptie op de residentie, waarbij de staatssecretaris een toespraak voor de genodigden uit de Nederlandse en Maltese gemeenschap heeft gehouden.

Wat betreft het lidmaatschap van de VN-Veiligheidsraad heeft minister Mallia heeft namens de Maltese regering de gemaakte afspraken over steunruil bevestigd (voor NL in 2017-2018 en MAL in 2023-2024).

**Directoraat-Generaal
Jeugd en
Sanctietoepassing**
Directie Sanctie- en
Preventiebeleid

Datum
17 maart 2014

Actiepunten

Buiten verzoek

Verslag

Asiel-deel

Buiten verzoek

Directoraat-Generaal
Veiligheid en
Sanctietoepassing
Directie Sanctie- en
Preventiebeleid

Datum
17 maart 2014

Buiten verzoek

Datum
17 maart 2014

Buiten verzoek

Kansspelen-deel

Gesprek met dhr. Zammit Lewis, staatssecretaris van Economische Zaken en belast met kansspelen, en dhr. Cuschieri, voorzitter van de Lotteries and Gaming Association (LGA)

De heren Zammit Lewis en Cuschieri lichtten het Maltese vergunningstelsel en de wijze van toezicht en handhaving toe. Vooral de online sector is groot op Malta, met zo'n 250 online aanbieders. Er zijn vier casino's en ook speelhallen, die zich grotendeels richten op het toerisme. Malta kent een staats/goede doelen loterij. Ondanks de aanwezigheid van veel online aanbieders op het eiland heeft Malta geen substitutie-effect gemerkt tussen land gebonden en online aanbod, ook is het aantal probleemspelers op het eiland er niet door gestegen.

Dhr. Cuschieri gaf aan dat de LGA, waar circa 70 mensen werken, strikt toeziet op de markt en frequent op te treden via waarschuwingen, boetes op te leggen en in enkele gevallen ook over te zijn gegaan op intrekking van de vergunning. In die gevallen ging dat gecombineerd met strafrechtelijke handhaving. De LGA houdt tevens toezicht op anti-witwas en fraude maatregelen. Malta kent een laag belastingtarief voor zowel bedrijven als voor schaarse competenties op de arbeidsmarkt. Hiermee wordt het vestigingsklimaat voor o.a. ICT bedrijven en online kansspel-

bedrijven versterkt. De in maart 2013 aangetreden regering van Malta onderkent het grote economische belang van de kansspelen voor Malta. De LGA werkt daarom aan diverse initiatieven om Malta aantrekkelijk te houden als vestigingsland, in de wetenschap dat steeds meer lidstaten een eigen regulering ontwikkelen.

**Directoraat-Generaal
Jeugd en
Sanctietoepassing**
Directie Sanctie- en
Preventiebeleid

Datum
17 maart 2014

5.1.2e	5.1.2f
5.1.2f	

Werkbezoek aan online-gaming bedrijven Betfair en Unibet

5.1.2f

5.1.2f

Receptie op residentie

Op donderdagavond heeft de staatssecretaris als Minister for Migration – and gaming - tijdens een receptie op de residentie van de Nederlandse ambassadeur in Valletta de genodigden uit de Nederlandse en Maltese gemeenschap onderhoudend toegesproken.

Justitie-deel

Buiten verzoek

Directoraat-Generaal
Veiligheid en
Sanctietoepassing
Directie Sanctie- en
Preventiebeleid

Datum
17 maart 2014

Buiten verzoek

Presentatie: Preventie beleid in Amusementscentra

Workshop 2: Ministerie Veiligheid en Justitie

3 december 2013

7-AM Buitenhof 47, Den Haag

5.1.2.e

vice-voorzitter VAN Speelautomaten Branche –organisatie

www.vaninfo.nl

Agenda

1. Over de VAN
2. Ontwikkeling preventiebeleid kansspelautomatensector
3. Verantwoord ondernemerschap
4. Cijfers en constatering verslavingszorg
5. Vragen bij effectiviteit nieuwe mogelijkheden

Over de VAN

- Opgericht in 1971
- 140 leden
- Waaronder 255 speelautomatenhallen > 90 % van de Nederlandse markt
- Vertegenwoordigd 80 % van de Nederlandse markt van speelautomaten
- 3000 werknemers
- Omzet in 2011 > 519 miljoen euro. Een verlies aan omzet van 61 miljoen ten opzichte van 2010

Ontwikkeling preventiebeleid kansspelautomaten

- 1995: VAN-erkenningvoorwaarden verplicht voor SAC-leden
 - *Cursus 'Vroeg signalering van problematisch spelen' speciaal voor personeel van amusementscentra ontwikkeld;*
 - *Leden voeren witte lijst in (vrijwillig toegangsverbod);*
 - *Toegangscontrole (lijst en leeftijd);*
- 1999: Ondernemerscode VAN
 - *Verantwoord ondernemerschap: zorg speler, aandacht preventie etc;*
- 2000: Foldermateriaal (ism GGZ) m.b.t. preventie
- 2001-2006: Onderzoek effecten productdifferentiatie (monitoringsonderzoek)
- 2002: Gewijzigde wet van kracht
 - *Nijpelsautomaat heeft verslavingsremmende maatregelen*
 - *Vereist horeca-ondernemer certificaat sociale Hygiene: onderdeel kansspelen*

Ontwikkeling preventiebeleid kansspelautomaten

- 2002: landelijke campagne 'speel bewust in de horeca';
 - *Kern: beschermen van de speler en het wijzen op de mogelijkheid van verslavingszorg (samen met GGZ)*
 - *Advertenties in landelijke bladen*
 - *Landelijke uitrol van viltjes, posters etc. via leden naar horecagelegenheden*
- 2003: Website gokwijzer.nl (zelftest en doorverwijzing);
- 2003: Gemeentelijke handwijzer (samen met GGZ);
- 2006: Reclamecode Casinospelen en kansspelautomaten;

Ontwikkeling preventiebeleid kansspelautomaten

- 2006: website speelbewustindehoreca.nl gelanceerd;
- 2007: Actieplan Kansspelen, convenant met GGZ Nederland;
 - *Diverse doelstellingen om kansspelverslaving terug te dringen*
- 2007: start nieuwe opleidingen;
- 2007: KEMA criteria geïntegreerd met VAN erkenningsregeling;
(opleidingseisen, toezicht, leeftijd, inrichting etc.)
- 2007: ontwikkeling nieuw foldermateriaal;



Het verantwoord ondernemerschap van de VAN

Uit de verplichte ondernemerscode van de VAN -1

Artikel 3.5

VAN-ondernemers betrachten de uiterste *zorgvuldigheid* bij de ontwikkeling, productie, import, handel en exploitatie van kansspelen. Het beperken van problematisch spel of kansspelperverslaving staat daarbij centraal.

Artikel 3.6

De VAN en haar ondernemers stimuleren door voorlichting het verantwoord gebruik van kansspelproducten.

Daarnaast worden (potentiële) afnemers, consumenten en andere betrokken partijen voorgelicht over de aan (specifieke) kansspelproducten verbonden risico's.

Het verantwoord ondernemerschap van de VAN

Uit de verplichte ondernemerscode van de VAN -2

Artikel 7.6

De ondernemers van de Sectie Amusementscentra zorgen ervoor dat voorlichtingsmateriaal op opvallende plaatsen in het amusementscentrum aanwezig is met daarin informatie over verantwoord en onverantwoord kansspelgebruik en over de mogelijkheden van hulpverlening.

Artikel 7.7

De ondernemers van de Sectie Amusementscentra zorgen ervoor, dat bezoekers door hun medewerkers worden aangesproken op de mogelijkheid van hulpverlening en van een vrijwillig huisverbod, zodra het vermoeden bestaat dat zij onverantwoord speelgedrag vertonen. Specifieke aandacht wordt gegeven aan bezoekers, die op meer dan één kansspelproduct tegelijk spelen.



Het verantwoord ondernemerschap van de VAN

Uit de verplichte ondernemerscode van de VAN - 3

Artikel 7.8

De ondernemers van de Sectie Amusementscentra zorgen ervoor dat medewerkers die in aanraking komen met bezoekers van het amusementscentrum een cursus hebben gevolgd in het omgaan met kansspelproblematiek.



Het verantwoord ondernemerschap van de VAN NU

Verantwoord kansspelgebruik:

- Hoofddoel Preventiebeleid: Voorkoming en beperking van de risico's van problematisch spelgedrag of kansspelverslaving. Belangrijke schakel zijn de medewerkers.
- Proactieve deelname: Alle medewerkers volgen de cursus Kansspelproblematiek. > wettelijk bewijsstuk.
- Onderscheidend vermogen van medewerker is key in herkenning en verminderen van probleemspelers.

Specifiek Aandacht voor:

- Vroegtijdig herkennen van problematisch spelgedrag
- Jongvolwassenen (18-21 jaar). Worden extra gemonitord, bij frequent bezoek volgt direct "gesprek klant".



Het verantwoord ondernemerschap van de VAN NU

Cursussen:

- Samenwerking Ksa: ontwikkeling cursussen, actief sinds 2013 en komt voort uit:
 - Curriculum cursussen kansspelproblematiek 2012:
- Evaluatie cursussen in 2014 i.s.m. Ksa
- Cursussen worden samengesteld met specialisten: ervaringsdeskundigen aanwezig (rollenspel)
- Geschatte jaarlijkse kosten branche aan cursussen: € 750.000,-

Het verantwoord ondernemerschap van de VAN NU

In de speelautomatenhallen kent de medewerker zijn spelers:

- Zien als zijn / haar gedrag veranderd;
- Zien als zijn / haar bezoekfrequentie veranderd;
- Zien als zijn / haar bestedingspatroon veranderd;
- Zien als zijn / haar uiterlijk verzorging en/of kleding veranderd;
- Zien als zijn / haar manier van spelen veranderd;
- Zien als zijn / haar attitude veranderd;
- Speler ziet medewerker als “buddy”;
- Brok aan ervaring.



Het verantwoord ondernemerschap van de VAN NU

Informatieverstrekking aan spelers:

- Voorlichtingsmateriaal bij binnenkomst en op discrete plaatsen
- Op de speelautomaat
- In het huisreglement
- Via de diverse websites
- Reclame-uitingen

Het verantwoord ondernemerschap van de VAN NU

Bij problematisch spelgedrag

- Wijzen op de speelrisico's
- Persoonlijk gesprek
- Voorlichting
- Opvang van probleemspelers
- Doorverwijzing naar hulpverlening
- Vrijwillig toegangsverbod (minimaal 6 maanden)
- Vrijwillig toegangsverbod: kan ook gelden voor alle centra in de regio

Het verantwoord ondernemerschap van de VAN NU

Vrijwillig Toegangsverbod:

- Grotere bewustwording
- Betrokkenheid naasten wordt geactiveerd > grotere slagingskans
- Speler vraagt zelf om verlenging
- Slagingskans > vele malen hoger dan gedwongen toegangsverbod

Algemene schatting recreatieve, risico- en probleemspelers:

	2005	2011	2017*
Recreatieve spelers	9.600.000	8.700.000	
Risicospelers	55.000	92.000	55.000
Probleemspelers	28.700	20.300	20.300

Opvallende constatering: het aantal aanmeldingen bij verslavingsinstanties is gedaald. Kansspelverslaving is geen issue bij instanties, wordt dus ook niet over gecommuniceerd, zoals wel bij Alcohol of drugs.

* Cijfers uit het rapport "gokken in kaart" december 2011

Constatering van verslavingszorginstelling

- Vanaf 1994 vrijwel ononderbroken jaarlijkse afname aantal spelers dat zich meldt bij verslavingszorginstellingen
 - Van 6.810 inschrijvingen in 1994 naar 2.273 in 2012
- Het brede Justitie (CVO-)onderzoek uit 2005 (0-meting) wijst uit dat de gokverslaving teruggelopen is van 70.000 naar 40.000 personen
- Aanpak Kansspeelautomatensector werkt door individuele aanpak en directe benadering. Medewerkers kennen de probleemspelers

Vragen bij effectiviteit nieuwe mogelijkheden

➤ **O-meting bij aanvang wet:**

- Doel in kaart brengen stijging / daling van verslaving. Aantoonbaar moet zijn waar de oorzaak van de verslaving vandaan komt.

Ontwikkeling preventiebeleid kansspelautomatensector

- Sinds jaar en dag werkt de VAN samen met de belangrijkste Stakeholders op het gebied van preventie beleid in de Kansspelsector. Dit heeft geleid tot een extensief preventiebeleid. Met deze organisaties heeft de VAN structureel overleg en scherpen wij gezamenlijk het preventiebeleid aan.
 - GGZ Nederland
 - Assissa Consultancy Europe
 - Voorzitter verslavingspreventie Nederland
 - Center of Responsible Gaming
 - Jellinek
 - Mondriaan Zorg Groep
 - Novadic- Kentron
 - AGOG
 - Centrum Maliebaan
- Via Dekra worden de leden van de VAN jaarlijks door een Third party geauditeerd.

Afsluiting

- *Preventie beleid (zelfregulering) speelautomatensector is professioneel ontwikkeld:*
 - Hoofddoel: voorkoming en beperking van problematisch speelgedrag;
 - Medewerkers zijn de belangrijkste schakel;
 - Specifieke aandacht
 - Professionele cursussen
 - Uitgebreide samenwerking met de verslavingsinstanties en andere stakeholders
 - Uitgebreide informatievoorziening
 - Vrijwillig toegangsverbod

Afsluiting

- *CRUKS spreekt echter van:*
 - Systeem van verplichte toegangscontrole en gedwongen uitsluiting;
 - Verplichte registratie en analyse spelersgedrag;
- *Geen reden voor CRUKS in Kansspelautomatensector, omdat:*
 - Haaks op huidig beleid van een goed werkend zelfregulerend systeem van de sector opgezet en onderhouden i.s.m. verslavingsinstanties;
 - Resultaten zijn goed, het aantal probleemspelers neemt af
 - Verslavingsinstanties adviseren overheid om beleid in kansspelautomatensector niet te veranderen



Vragen

Hartelijk dan voor uw aandacht

VAN speelautomaten Branche organisatie:

Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV, Den Haag

Postadres:
Postbus 93002
2509 AA Den Haag

Algemeen: +31 (0)70 3490190

E-mail: 5.1.2.e
Website: www.vaninfo.nl