



Verantwoord wedden

ZEbetting & Gaming Nederland BV

Inhoud

1. Samenvatting.....	3
2. Inleiding	3
3. Voorkomen.....	4
4. Voorlichten en informeren van spelers.....	4
5. Informeren en instrueren van medewerkers en verkooppunten	6
6. Spelaanbod.....	6
7. Registratie van spelers.....	7
8. Zorgvuldige en beheerste reclame.....	8
9. Klachtenregeling.....	9
10. Verdere uitwerking verslavingspreventiebeleid	9
11. Observeren, detecteren en interveniëren	10
12. Invullen spelersprofiel	11
13. (On)vrijwillige uitsluiting	11

1. Samenvatting

Voorliggend document geeft inzicht in het beleid van ZEBetting ter invulling en uitvoering van de zorgplicht om deelnemers aan de door ZEBetting te organiseren weddenschappen op paarden zo goed mogelijk te beschermen tegen eventuele nadelige gevolgen. Daarbij is, met het oog op de wet 'Kansspelen op afstand' (hierna: Koa), tevens gekeken naar mogelijkheden om voorzieningen uit te breiden, aan te scherpen of mogelijk al vooruit te lopen op de inwerkingtreding daarvan. Ook is rekening gehouden met de 'Leidraad zorgplicht' van de Kansspelautoriteit.

2. Inleiding

De aan ZEBetting & Gaming Nederland B.V. (hierna: ZEBetting) toegekende vergunning Totalisator 2017-2022¹ (hierna: vergunning) geeft ZEBetting het recht tot het organiseren van weddenschappen op paardenraces. Daarbij waarborgt ZEBetting dat de aard en organisatie van de vergunde weddenschappen niet aanzetten tot onmatige deelname of kansspelverslaving. ZEBetting heeft op grond van artikel 4a, eerste lid van de Wet op de kansspelen (hierna Wok)² een vergaande zorgplicht om spelers tegen zichzelf te beschermen.

ZEBetting is zich bewust van haar verantwoordelijkheden richting spelers. Het wedden op paarden moet wel een spel blijven. Daarom besteedt ZEBetting veel aandacht aan preventie en het voorkomen van kansspelverslaving. Hierbij staat voorop dat de speler zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar speelgedrag.

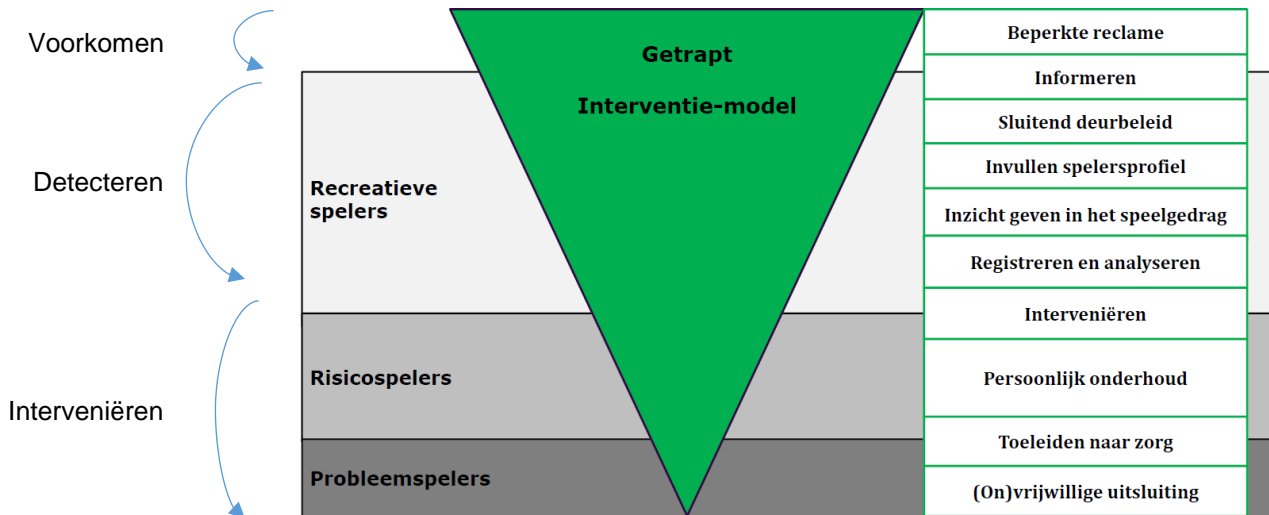
Bij de inwerkingtreding van de wet Koa zal de zorgplicht verder worden aangescherpt. Deze aangescherpte zorgplicht houdt in dat ZEBetting de nodige voorzieningen treft om de speler zoveel mogelijk inzicht te geven in het eigen speelgedrag en voldoende te informeren over de (eventuele risico's van) weddenschappen. Daarnaast dient ZEBetting maatregelen te nemen om de speler indien nodig te helpen in het matigen van zijn speelgedrag. Dit vraagt om beleid waarbij minderjarigen, jongvolwassenen (18-24 jaar) en spelers die kenmerken van risicovol speelgedrag vertonen zoveel mogelijk tegen zichzelf worden beschermd. Actieve invulling van de zorgplicht betekent dat ZEBetting het speelgedrag kan observeren en zo nodig kan interveniëren door te sturen op matiging van het speelgedrag of (vrijwillige) tijdelijke uitsluiting van het spel.

Dit beleidsstuk is opgebouwd uit drie fases waarbinnen ZEBetting in meer of mindere mate een rol vervult. Het gaat om de fases: voorkomen, detecteren en interveniëren. Elk van deze fases staat voor een situatie waarin een speler zich kan bevinden en waar ZEBetting de mogelijkheid heeft hem of haar te informeren, te sturen, of te ondersteunen. De manier waarop en in hoeverre ZEBetting dit doet of kan doen verschilt per fase. De fases met onderliggende onderwerpen zijn terug te vinden in het getrapte interventiemodel van het ministerie van Justitie en Veiligheid.³

¹ Vergunning Totalisator 2017-2022, <https://www.runnerz.nl/reglement> of <http://wetten.overheid.nl/BWBR0039818/2017-07-20>.

² Wet op de kansspelen, <http://wetten.overheid.nl/BWBR0002469/2018-01-01>.

³ Presentatie van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Bijeenkomst lagere regelgeving – Voorkomen van kansspelverslaving door Masja Mensingh op 31-05-2018.



Afbeelding 1: Getrapd interventiemodel: uitwerking van de zorgplicht die aanbieders van kansspelen in de wet Koa krijgen opgelegd. De stappen Voorkomen, Detecteren en Interveniëren zijn geen onderdeel van het gepresenteerde model.

3. Voorkomen

ZEBetting moet op grond van de huidige regelgeving verslaving aan de door haar georganiseerde spelen zoveel mogelijk voorkomen. Zo mogen wervings- en reclameactiviteiten van ZEBetting niet op maatschappelijk kwetsbare (groepen van) personen gericht zijn. Daaronder worden in ieder geval verstaan minderjarigen, jongvolwassenen (18-24 jaar) en spelers die kenmerken van risicovol speelgedrag vertonen.

ZEBetting moet spelers voorzien van duidelijke en begrijpelijke informatie over haar dienstverlening en producten en eventuele risico's die daarmee samenhangen. Ook moet ZEBetting ervoor zorgen dat er binnen de organisatie expertise aanwezig is over de mogelijke risico's van het spel en de wijze waarop daarmee moet worden omgegaan.

Daarnaast dienen de verschillende (fysieke) verkooppunten te beschikken over duidelijke en begrijpelijke informatie. Daarin wordt onder andere voorzien door de 'Gedragscode verkooppunten' en brochures die uitleg geven over het spel en de mogelijke risico's daarvan.

4. Voorlichten en informeren van spelers

Algemene informatie

Het duidelijk en op passende wijze informeren van spelers over de aangeboden producten behoort tot de kern van de zorgplicht. ZEBetting ziet er dan ook op toe dat alle relevante informatie beschikbaar is voor spelers. Het gaat onder andere om de minimale leeftijd voor deelname, speluitleg, de mogelijke risico's van het deelnemen aan de weddenschappen en de wijze waarop een speler dat verantwoord kan doen.

De algemene voorwaarden voor de relatie tussen spelers en ZEBetting, evenals de kenmerken van de spelsoorten, zijn beschreven in het Totalisatorreglement. Het reglement en andere relevante informatie is beschikbaar via de website (www.runnerz.nl) en de verkooplocaties.

Speluitleg

Op www.runnerz.nl kan de speler speluitleg vinden over alle spelsoorten die aangeboden worden. De site geeft de speler informatie over de verschillende spelsoorten en de wijze waarop deze gespeeld kunnen worden.

Leeftijd

Naast het geven van informatie over de minimum-leeftijd, zijn medewerkers van ZEBetting en van de diverse verkooppunten verplicht een speler in spe om legitimatie te vragen wanneer er twijfel is over zijn of haar leeftijd. Met name in de categorie 18 tot 24 jaar wordt hier streng op toegezien.

Mocht een minderjarige onverhoopt aan weddenschappen deelnemen, dan sluit ZEBetting deze speler uit van deelname. Dit is vastgelegd in artikel 5, zesde lid van het Totalisatorreglement. Zowel bij aanbod via elektronische weg als bij de verkooppunten is de slogan 'Speel bewust 18+' duidelijk zichtbaar.

Winkansen

ZEBetting keert tussen de 60% en 87% van de inzet uit als prijzen. Het percentage is variabel, aangezien het inhoudingspercentage van de verschillende spelsoorten verschilt. Gemiddeld genomen keert ZEBetting circa 75% van de inzet weer uit als prijzengeld.

Spelformulier

Het spelformulier dat gebruikt wordt bij fysieke verkooppunten geeft onder andere de minimumleeftijd voor deelname aan en bevat de slogan "18+ speel bewust". Tevens wordt basisinformatie gegeven over het plaatsen van weddenschappen.

Speelgedrag

ZEBetting geeft een speler inzicht in het eigen speelgedrag door middel van het 'mijn account' gedeelte op de website (www.runnerz.nl). Een speler kan te allen tijde zijn saldo en transacties inzien door in te loggen in zijn of haar account. Desgewenst kan een speler bij ZEBetting een totaaloverzicht van alle transacties opvragen. Ook heeft een speler de mogelijkheid om voor elke geplaatste weddenschap een e-mail te ontvangen.

Folders

ZEBetting stelt 'Speel Bewust' folders beschikbaar bij fysieke verkooppunten. De folders bevatten informatie over mogelijke risico's en bieden spelers de mogelijkheid een zelftest uit te voeren om eventueel risicovol speelgedrag te toetsen. Zo kunnen spelers op eenvoudige wijze inzicht krijgen in hun speelgedrag en kunnen zij beoordelen of het speelgedrag als recreatief, risicovol, of problematisch is aan te merken.

Spelaanbod en ontwerp

Het aantal inzetmomenten, de specifieke spelsoorten, de frequentie van het aanbod en het distributiekanaal dat wordt gebruikt, ofwel het spelaanbod en het ontwerp daarvan zijn factoren die kunnen bijdragen aan het risico op kansspelverslaving. Zo is een speler bijvoorbeeld sneller geneigd nogmaals een weddenschap te plaatsen wanneer de tijd tussen het plaatsen en het zien van het resultaat kort is.⁴ Bij de producten van ZEBetting gaat het om minder riskante spelvormen en zit er meer tijd tussen inzet en zichtbaarheid van winst of verlies. Daardoor is er meer tijd om na te denken over een eventuele volgende inzet en is de stimulans om nogmaals in te zetten lager.

Loyaliteitsprogramma en bonussen

Een speler die deelneemt aan weddenschappen via elektronische weg neemt daarmee automatisch deel aan het loyaliteitsprogramma van Zebetting. Deelname is gratis, er zijn geen kosten of verplichtingen aan verbonden. Een deelnemer aan het loyaliteitsprogramma spaart door het afsluiten van weddenschappen punten waarmee extra speltegoed kan worden gespaard. De punten zijn niet overdraagbaar of inwisselbaar voor geld. Spelers worden door het loyaliteitsprogramma beloond voor het spelen bij ZEBetting en krijgen, zonder iets extra's te hoeven doen, de mogelijkheid om te sparen voor leuke prijzen. Het doel is om spelers een aantrekkelijke omgeving te bieden waar hij of zij zich kan vermaken en zich prettig, veilig en gewaardeerd kan voelen.

Privacy

⁴ Zie ook hoofdstuk 3.2 van Memorie van Toelichting Kansspelen op Afstand https://www.internetconsultatie.nl/kansspelen_op_afstand/details.

Voor het deelnemen aan weddenschappen moet ZEBetting beschikken over een aantal persoonsgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, geboortedatum, bankrekeningnummer, e-mailadres en transacties. Het gaat uitsluitend om vrijwillig verstrekte gegevens, waarvoor spelers toestemming hebben gegeven om die ten behoeve van de te organiseren weddenschappen te mogen verwerken. De gegevens zijn nodig om te controleren of iemand aan de weddenschappen mag deelnemen, om het spel te organiseren en om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen. Het privacybeleid is vastgelegd in de 'Privacyverklaring' en is beschikbaar via de website (www.runnerz.nl).

5. Informeren en instrueren van medewerkers en verkooppunten

Huidige medewerkers

Om spelers juist en zo volledig mogelijk te informeren, moeten medewerkers van ZEBetting alle kennis in huis hebben. Daartoe heeft ZEBetting de afgelopen jaren geïnvesteerd in methodieken en werkwijzen, zoals instructies en trainingen, die medewerkers helpen bij het vervullen van hun taken. Daarbij hoort ook het goed en volledig kunnen informeren van (potentiële) spelers. Dat is vastgelegd in diverse procedures en procesbeschrijvingen.

ZEBetting biedt haar medewerkers ruimte om zich verder te ontwikkelen en te groeien in kennis en ervaring, onder meer via cursussen en trainingen. ZEBetting stimuleert medewerkers om kennis en ervaringen onderling te delen. Een inspirerende locatie, het invoeren en toepassen van projectmatig werken en de open werksfeer dragen hieraan bij.

Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers worden ingewerkt door mee te lopen met collega's, het lezen van informatie over producten, diensten en systemen van ZEBetting en het volgen van cursussen en trainingen.

Klokkenluidersregeling

Het ontwikkelen en ondersteunen van integer gedrag vormt integraal onderdeel van ZEBetting's beleid. Het gaat dan bijvoorbeeld om integriteit, eerlijkheid en ethisch besef bij alle werkzaamheden die worden uitgevoerd. Voor ZEBetting is essentieel dat regels en procedures goed worden nageleefd in de relaties met spelers, leveranciers en overheidsinstellingen. Dit is uitgewerkt in de 'Klokkenluidersregeling'.

Een belangrijke steun is daarbij het inzetten van een vertrouwenspersoon, voor het kenbaar maken van ongewenste omgangsvormen, mogelijke overtredingen van de regelgeving of misstanden. ZEBetting heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon in de arm genomen om medewerkers de mogelijkheid te bieden anoniem en vertrouwelijk vermoedens te uiten van mogelijk onjuist handelen of het overtreden van regels en procedures.

Verkooppunten

ZEBetting spoort haar verkooppunten aan om op een verantwoorde manier om te gaan met het verkopen van de weddenschappen en ondersteunt hen daarbij. Daartoe beschikken zij onder andere over de 'Gedragscode verkooppunten' van ZEBetting. De gedragscode biedt hen de nodige handvatten bij het uitvoeren van een integere en verantwoorde werkwijze.

Er wordt van de verkooppunten verwacht inhoudelijk goed op de hoogte te zijn van de aangeboden producten, de mogelijke risico's daarvan en (potentiële) spelers daarover zo goed mogelijk te kunnen informeren.

ZEBetting controleert steekproefsgewijs of zij zich daaraan houden, alert zijn op het voorkomen van deelname van minderjarigen aan weddenschappen en zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid om, vooral ook kwetsbare, spelers zo nodig tegen zichzelf te beschermen.

6. Spelaanbod

Spelsoorten

ZEBetting biedt verschillende spelsoorten aan, zowel in local pools als common pools. Door eigen ontwikkeling of ontwikkeling van derden kunnen hieraan spelsoorten worden toegevoegd. ZEBetting dient de Kansspelautoriteit daarover, overeenkomstig artikel F.5, onder a van de vergunning, onverwijld te informeren.

De werking en betrouwbaarheid van de (nieuwe) spelsoorten worden mede door middel van audits gewaarborgd.

Ontwerp

Artikel A.1, onder c van de vergunning bevat voorwaarden ter voorkoming van onmatige deelname. Zo mag er maximaal 1.000 euro per weddenschap worden ingezet voor meervoudige weddenschappen en 250 euro voor enkelvoudige weddenschappen. Deze beperkingen gelden voor alle spelsoorten die ZEBetting aanbiedt.

Inzetmomenten

Volgens artikel A.1, onder b van de vergunning mag ZEBetting ten hoogste 12.000 koersdagen per kalenderjaar aanbieden. Het aantal inzetmomenten wordt hiermee beperkt, wat bijdraagt aan het voorkomen van onmatige deelname. ZEBetting ziet erop toe dat het maximaal aantal koersdagen per kalenderjaar niet wordt overschreden en rapporteert hierover elk kwartaal in de verslaggeving aan de Kansspelautoriteit.

Frequentie

Binnen de kansspelen is er verschil tussen zogeheten 'short odds-' en 'long odds-kansspelen'.⁵ ZEBetting biedt producten aan die vallen onder 'long odds-kansspelen', omdat er langere tijd zit tussen inzet en zichtbaarheid van winst of verlies. Daardoor heeft een speler meer tijd om na te denken over een eventuele volgende inzet en is de stimulans om nogmaals in te zetten lager. Bij short odds-kansspelen is de tijd tussen de inzet en zichtbaarheid van de winst veel korter, waardoor de stimulans om door te spelen veel groter is en het risico op verslaving toeneemt.

Voor weddenschappen op paardenraces geldt dat er diverse 'wachtmomenten' zijn, bijvoorbeeld tussen inzet en race, tijdens een race en na beëindiging van de race, de bekendmaking van de winnaar(s) en het ontvangen van de uitbetaling.

Hulp bij verantwoord spelen

Een speler kan op de website (www.runnerz.nl) informatie vinden over hulpmiddelen die kunnen helpen bij verantwoord spelen. Een speler vindt hier ook links naar instanties waar hij of zij terecht kan met vragen of voor hulp bij verantwoord spelen, het voorkomen van kansspelverslaving, of professionele zorg.⁶ ZEBetting onderhoudt samen met andere kansspelaanbieders de website 'Speel Bewust', waarmee consumenten informatie en advies kunnen krijgen over de risico's van kansspelen, verantwoord spelen en zo nodig kunnen worden doorverwezen naar professionele hulpverlening. Daarbij wordt onder andere gebruik gemaakt van HANDS, een telefonische counseling- en adviesdienst waarnaar consumenten anoniem gedurende alle dagen van het jaar kunnen bellen voor hulp, een vertrouwelijk gesprek en meer. De counselors van HANDS zijn getraind in het toepassen van motiverende gespreksvoering, een bewezen effectieve methode bij verslavingsproblematiek. HANDS is een onafhankelijke zorgverlener.

7. Registratie van spelers

⁵ Stichting Anonieme Gokkers Omgeving Gokkers (AGOG) - Soorten kansspelen, <http://www.agog.nl/gokken-en-gokverslaving/soorten-kansspelen>.

⁶ Er wordt verwezen naar: <http://www.speelbewust.nl> (een gezamenlijk initiatief van Nederlandse Loterijen, VAN Kansspelen en ZEBetting); <http://www.agog.nl>; <https://www.jellinek.nl> <http://www.hands24x7.nl/>.

ZEbetting hanteert online een sluitend toegangsbeleid waarbij spelers tijdens en na registratie worden gecontroleerd. Zo wordt er bijvoorbeeld tijdens de registratie gecontroleerd of iemand niet al eerder een account heeft verkregen. Daarnaast worden bij de uitbetaling van gewonnen weddenschappen onder andere de identiteit, leeftijd en bankgegevens van de betrokken speler gecontroleerd. In aanvulling daarop worden de identiteit en leeftijd van een (aspirant) speler gecontroleerd door middel van iDIN of een geldig identiteitsdocument.

Op de banen en andere verkooplocaties worden spelers niet geregistreerd. De snelheid van de weddenschappen staat dat niet toe. Daarom wordt het speelgedrag op afstand gemonitord. Als iemand afwijkend speelgedrag vertoont wordt hij of zij daarop aangesproken.

8. Zorgvuldige en beheerste reclame

ZEbetting prijst haar dienstverlening en producten via verschillende distributiekanaalen aan om reclame te maken voor haar diensten en zo nieuwe spelers te werven. Hierbij neemt ZEbetting de in artikel 4a, tweede tot en met zevende lid van de Wok en de in de lagere regelgeving voorgeschreven voorwaarden in acht. Daarbij gaat het om:

- Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen⁷
 - Belangrijke onderdelen hierin zijn:
 - Wervings- en reclameactiviteiten zetten niet aan tot onmatige deelneming aan kansspelen.
 - Wervings- en reclameactiviteiten zijn niet gericht op maatschappelijk kwetsbare groepen van personen.
 - Agressieve en misleidende wervings- en reclameactiviteiten zijn niet toegestaan.
 - Vergunninghouders rapporteren de kansspelautoriteit periodiek over hun wervings- en reclameactiviteiten.
 - Bij wervings- en reclameactiviteiten wordt de consument zo volledig mogelijk geïnformeerd.
- Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen⁸
 - Belangrijke onderdelen hierin zijn:
 - Het op voldoende zichtbare wijze communiceren van de minimumleeftijd voor deelname aan een kansspel.
 - Het plaatsen van de slogan ('18+ Speel bewust') bij elke afzonderlijke wervings- en reclameactiviteit.
 - Het plaatsen van een link naar de internetpagina (www.runnerz.nl) bij elke afzonderlijke wervings- en reclameactiviteit.

Ook de Reclamecode voor kansspelen⁹ die de kanspelvergunninghouders samen met de Stichting Reclame Code hebben opgesteld, wordt hierbij in acht genomen.

Om duidelijk te maken dat ZEbetting beschikt over een Nederlandse kansspelvergunning zijn alle uitingen van ZEbetting, voor zover praktisch haalbaar, voorzien van de volgende informatie: 'De vergunning tot het organiseren van de totalisator is afgegeven aan ZEbetting & Gaming Nederland BV door de Kansspelautoriteit onder kenmerk 10389 d.d. 29/06/2017. www.runnerz.nl | telefoonnummer: 070-3380361 | postadres: antwoordnummer 10074, 2280 VB, Rijswijk'.

⁷ Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, <http://wetten.overheid.nl/BWBR0033412/2013-07-01>.

⁸ Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, <http://wetten.overheid.nl/BWBR0033613/2015-01-01>.

⁹ Stichting Reclame Code Nederland - Reclamecode voor kansspelen, <https://www.reclamecode.nl/nrc/pagina.asp?paginaID=270%20&deel=2>

Alle wervings- en reclameactiviteiten worden door de Manager Marketing gemonitord en getoetst om te waarborgen dat ZEBetting voldoet aan de gestelde eisen.

9. Klachtenregeling

Als professionele organisatie kan ZEBetting niet zonder een goede klachtenregeling. Daartoe is een passende procedure opgesteld. Het doel van de 'Klachtenregeling' is om klachten op zorgvuldige en betrouwbare wijze, binnen een redelijke termijn, af te handelen en daarmee de kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening van ZEBetting te borgen.

Op basis van de procedure kunnen spelers klachten indienen over de dienstverlening. Het gaat hierbij uitsluitend over de dienstverlening en het gedrag van de medewerkers bij de uitoefening van hun taken. Klachten of vragen over de uitkomst van races en weddenschappen vallen hier niet onder. Daarvoor bestaan andere procedures.

De ingediende klachten en de gevolgde handelwijze worden geregistreerd en eenmaal per kwartaal in het managementteam geëvalueerd. Zo nodig worden maatregelen getroffen om de dienstverlening verder te verbeteren en vergelijkbare klachten zoveel mogelijk te voorkomen.

De Klachtenregeling is beschikbaar via de website (www.runnerz.nl). De website bevat tevens een klachtenformulier waarmee spelers en belanghebbenden een klacht kenbaar kunnen maken.

10. Verdere uitwerking verslavingspreventiebeleid

Volgens Koa heeft een vergunninghouder een actieve zorgplicht en moet deze in samenwerking met deskundigen op het gebied van kansspelverslaving en ervaringsdeskundigen een verslavingspreventiebeleid ontwikkelen. De vergunninghouder moet op de hoogte zijn van de soorten hulp die geboden kunnen worden aan de verschillende soorten spelers en wat deze hulp inhoudt. Ook moet vergunninghouder volledig zijn ingevoerd in de gangbare uitvoeringspraktijk van het zorgstelsel, waaronder de wijze waarop doorverwijzing naar hulp is georganiseerd en welke kosten daaraan eventueel zijn verbonden.

Vooruitblikkend op Koa kan ZEBetting het ontwerp van haar producten mogelijk verder verbeteren om daarmee het risico van onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te beperken, bijvoorbeeld door het inzetten van specifieke tools. Zo zijn er tools die objectieve psychologie toepassen bij het ontwerpen van kansspelen, waarbij het beleven van kansspelen met een verantwoord risico wordt afgewogen.

Het goed informeren van spelers vormt onderdeel van het preventiebeleid. Daarbij wordt veel van kansspelaanbieders verwacht. Zo stelt Koa dat elke speler zijn eigen spelersprofiel moet vastleggen, waarbij hij of zij onder andere spellimieten kan aangeven en inzicht moet hebben in het eigen speelgedrag. De kansspelaanbieder wordt geacht het spelersprofiel, waaronder de limieten, te monitoren en waar nodig te interveniëren.

Door gebruik te maken van het spelersprofiel en eerdergenoemd getrappt preventiemodel kan voorkomen worden dat een speler die risicovol gedrag vertoont een probleemspeler wordt en kunnen probleemspelers zo nodig worden doorverwezen naar de juiste zorg. Soms kan met een pop-up, met een herinnering aan het spelersprofiel, worden volstaan. In andere gevallen is een zwaardere interventie nodig, zoals pop-ups die het spel langere tijd onderbreken, of een persoonlijk onderhoud, waarin de speler wordt gewezen op de mogelijkheid om gedurende een bepaalde periode te worden uitgesloten van deelname aan de weddenschappen. Let wel, bovenstaande maatregelen kennen pas geldigheid bij inwerkingtreding van Koa en vergen in sommige gevallen aanzienlijke voorbereidingstijd en kosten. Waar nodig en mogelijk zal ZEBetting actie ondernemen om deze en andere maatregelen tijdig voor inwerkingtreding van Koa te regelen.

Naast het informeren van spelers via de website en folders biedt ZEBetting hen de kans om via e-mail, telefoon of in een persoonlijk gesprek informatie te verkrijgen over haar dienstverlening en

producten en de mogelijke risico's daarvan. Het goed en zo volledig mogelijk informeren van de speler is belangrijk om hem of haar te helpen verstandige keuzes te maken en eraan bij te dragen dat spelers op verantwoorde wijze aan de weddenschappen deelnemen.

De hoofdpagina van de website (www.runnerz.nl) bevat een samenvatting van het geldende (verslavings)preventiebeleid, die consumenten op eenvoudige en eenduidige wijze inzicht geeft in het te preventiebeleid van ZEBetting. Voorliggend document is via een duidelijke link op de hoofdpagina bereikbaar.

Het preventiebeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

In artikel 6 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen staat dat een aantal medewerkers van de vergunninghouder, waaronder leidinggevend, moeten beschikken over de volgende kennis over:

- de aan de aangeboden kansspelen verbonden risico's;
- gokverslaving, de sociale gevolgen daarvan en de gedragskenmerken van gokverslaafden;
- hulpverlening bij gokverslaving;
- relevante wet- en regelgeving;
- de binnen de branche geldende gedragscodes.

Bij ZEBetting gelden voor een aantal medewerkers, waaronder de leden van het managementteam en medewerkers van de afdelingen Online en Klantenservice, zwaardere eisen met betrekking tot kennis en inzicht over de risico's van kansspelen, verantwoorde deelname en het voorkomen van kansspelverslaving. Daartoe zal een daartoe geëquipeerde organisatie of professional binnen de verslavingszorg worden gevraagd om voor deze medewerkers een op hun taken toegespitst opleidingstraject te organiseren. Mogelijk kan daarbij worden aangesloten op het bestaande curriculum voor medewerkers en leidinggevend van Holland Casino en speelautomatenhallen. De in te huren organisatie of professional zal worden gevraagd om door het verstrekken van een certificaat te bevestigen dat de deelnemers aan de training beschikken over de vereiste kennis en vaardigheden. De training zal elke drie jaar worden herhaald en zo nodig voor nieuwe medewerkers tussentijds worden georganiseerd.

Voor andere medewerkers wordt een in-house basistraining opgezet, waarin alle basisfacetten rond de dienstverlening en producten van ZEBetting aan de orde komen, inclusief de bijbehorende risico's en zorgplicht. Ook aspecten die te maken hebben met regelgeving, toezicht, integriteit en privacy worden daarin meegenomen.

11. Observeren, detecteren en interveniëren

In de huidige situatie observeert ZEBetting speelgedrag op basis van de totaalomzet of omzet per product, distributie, locatie of speler. Bijzonderheden worden per geval bekeken en indien nodig aangepakt.

Hoewel ZEBetting momenteel nog geen actief interventiebeleid hanteert, zijn er al diverse preventie-maatregelen getroffen. Zo kan een speler (online) een stortingslimiet instellen van 50 euro tot 5.000 euro per week. Voor spelers in de leeftijd tussen 18 en 24 jaar geldt een maximum van 250 euro per week. Ook kan een speler zich uitschrijven voor nieuwsbrieven.

Bij de inwerkingtreding van Koa vervult het observeren van het speelgedrag een centrale rol. Een strikte observatie van dat gedrag en het signaleren van eventueel afwijkend speelgedrag biedt goede kansen om tijdig te interveniëren wanneer een speler de verkeerde kant op dreigt te gaan.

Mede daartoe zal ZEBetting, tijdig voor inwerkingtreding van Koa, relevante data gaan registreren, die het mogelijk maken om problematisch speelgedrag tijdig te onderkennen. Het gaat onder andere om speelfrequentie, speelmomenten en speelduur. Dit vergt overigens nader onderzoek, op dit moment is nog niet duidelijk of een en ander technisch en financieel wel (tijdig) is te realiseren.

In de Leidraad zorgplicht worden verschillende aanbevelingen gedaan voor de wijze waarop kan worden geïntervenieerd wanneer een speler risicovol of onverantwoord speelgedrag vertoont. Daarbij is uitgangspunt dat de vergunninghouder bij (een vermoeden van) risicovol of problematisch speelgedrag intervenueert. Op welke wijze dat moet is afhankelijk van de aard van het spel en de risico-indicatoren die zich bij de speler voordoen. Zo zal bij aanbod via elektronische weg contact via de spelinterface of een chatgesprek mogelijk zijn. Bij aanbod langs fysieke weg ligt een persoonlijk gesprek meer voor de hand. Ook hier geldt dat nader onderzocht moet worden of een en ander (tijdig) kan worden gerealiseerd.

Bij een eventuele interventie kan de speler worden geïnformeerd over het speelgedrag, de ontwikkeling daarvan en de risico's van kansspelsverslaving. Indien nodig moet de speler worden geïnformeerd over de beschikbare hulpverlening en op mogelijkheden om het speelgedrag te matigen, bijvoorbeeld door het aanpassen van het spelersprofiel, het nemen van een tijdelijke 'time out' of al dan niet tijdelijke uitsluiting. Daarmee kan worden voorkomen dat een recreatieve speler zich ontwikkelt tot een risico- of probleemspeler.

Alle medewerkers die direct contact hebben met spelers dienen op de hoogte te zijn van de indicatoren die samenhangen met risicovol speelgedrag.

ZEbetting zal tijdig voor inwerkingtreding van Koa beginnen met het aanpassen en inrichten van procedures en systemen, die ondersteuning bieden bij de aangescherpte zorgplicht. De precieze invulling daarvan is echter pas mogelijk wanneer er volledige duidelijkheid is over de (lagere) regelgeving.

12. Invullen spelersprofiel

Zoals eerder aangegeven moet een speler na inwerktrading van Koa de grenzen van zijn speelgedrag aangeven door het invullen van het spelersprofiel. Het gaat bijvoorbeeld om de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface, de maximale stortingen op de spelrekening, het maximale tegoed op de spelrekening en wat hij of zij maximaal per dag, per week en per maand wil verliezen.

In de periode tot inwerkingtreding van Koa en afhankelijk van de eisen in de lagere regelgeving zal ZEBetting het (model) spelersprofiel inrichten, zodat het (tijdig) aan de vereisten van de Wet Koa kan voldoen. Met het voorbehoud dat dit technisch en financieel (tijdig) haalbaar dient te zijn.

13. (On)vrijwillige uitsluiting

ZEbetting biedt de online-speler de mogelijkheid om de spelrekening (tijdelijk) te blokkeren. Dit geeft de speler de kans om financieel bij te komen en tijd om na te denken over zijn of haar speelgedrag.

Vrijwillige uitsluiting

Een speler bij ZEBetting kan een cool-down periode activeren van drie, zes of twaalf maanden. Door een cool-down periode te activeren gaat de speler akkoord met het volgende:

- Het account wordt geblokkeerd voor een periode van minimaal drie maanden. Daardoor kan de speler niet inloggen, geen weddenschappen plaatsen, geen geld storten en geen overboeking(en) verrichten. Ook is het niet mogelijk om de live-beelden te bekijken.
- De deelnemer ontvangt niet langer informatie over de diensten of producten van ZEBetting, tenzij ZEBetting de verplichting heeft om de, op dat moment inactieve speler te informeren, bijvoorbeeld over eventuele datalekken.
- Na afloop van de cool-down periode kan de speler, uitsluitend na schriftelijk verzoek en/of een door ZEBetting noodzakelijk gesteld persoonlijk gesprek, het account laten heropenen.
- ZEBetting zal de speler nooit actief informeren over het aflopen van een cool-down periode.
- Het account wordt ook niet automatisch gedeblokkeerd na afloop van de cool-down periode.

Als een speler overgaat tot een cool-down periode probeert ZEBetting hem of haar te stimuleren om hulp te zoeken bij verslavingszorg, schuldhulpverlening of andere instanties.

Na inwerkingtreding van Koa wordt bovenstaande procedure verder aangescherpt. Als een speler na afloop van de cool-down periode dan opnieuw wil spelen zal een daartoe geëquipeerde medewerker van ZEBetting een zogenaamd re-entrygesprek voeren. Daarmee wordt nagegaan of de speler voldoende in balans is om weer weddenschappen te kunnen aangaan. Zo nodig worden beperkende maatregelen afgesproken. De desbetreffende speler wordt de eerste maanden na de cool-down periode extra in de gaten gehouden.

Onvrijwillige uitsluiting

ZEBetting kent op dit moment geen onvrijwillige uitsluiting. Vanuit de huidige zorgplicht is dit niet vereist. Daarbij vraagt dit meer dan alleen de mogelijkheid te hebben tot het onvrijwillig kunnen uitsluiten van een speler. Wetgeving, training en expertise spelen hierbij een belangrijke rol, aangezien deze maatregel ingrijpt in de persoonlijke levenssfeer van de speler. Bij de inwerkingtreding van Koa komt hier verandering in, in de vorm van een centraal register van uitsluitingen (CRUKS). Daarmee wordt ook de mogelijkheid van onvrijwillige uitsluiting geïntroduceerd, waarbij de Kansspelautoriteit een essentiële rol krijgt toebedeeld.