



Kansspelautoriteit

Zorgplicht voor speelautomatenhallen en speelcasino's

Inhoud

Inleiding	3
1. Verslavingspreventiebeleid	5
2. Informatieverplichting	5
3. Toegangs- en identiteitscontrole	6
4. Monitoring speelgedrag	6
a. Analyse speelgedrag	6
b. Registratieverplichtingen bij monitoring van speelgedrag	7
5. Interventie in het speelgedrag	8
a. Voorwaarden bij toepassing interventiemaatregelen	8
b. Interventiemaatregelen	8
c. Registratieverplichting bij interventiemaatregelen	9
6. Q&A	10
a. Toegangs- en identiteitscontrole	10
b. Het monitoren van speelgedrag	10
I Analyse speelgedrag	11
II Registratieverplichtingen bij monitoring van speelgedrag	12
c. Interventiemaatregelen	13
I Voorwaarden bij toepassing interventiemaatregelen	13
II Interventiemaatregelen	13
III Registratieverplichting bij interventies	14

Inleiding

In deze guidance staan hulpmiddelen die speelautomatenhallen en speelcasino's (hierna casino's) kunnen gebruiken om hun zorgplicht goed uit te voeren.

De guidance geeft uitleg en voorbeelden van wat casino's minimaal moeten doen, maar bevat geen nieuwe regels. Ook staat erin wat de Kansspelautoriteit verwacht van casino's. Achterin zit een overzicht met veelgestelde vragen.

Zorgplicht samengevat

Casino's moeten ervoor zorgen dat spelers geen kansspelverslaving krijgen. Dat heet de zorgplicht. Een deel van die zorgplicht is een open norm. Dat betekent dat casino's zelf mogen kiezen hoe ze de zorgplicht uitvoeren. In de wet en in andere regels staat beschreven wat minimaal moet. Wat in deze guidance staat, geldt als dat minimum. De zorgplicht bestaat uit vijf onderdelen:

1. Verslavingspreventiebeleid
2. Informatieverplichting
3. Toegangs- en identiteitscontrole
4. Monitoring van het speelgedrag
5. Interventie bij risicovol speelgedrag

Het is belangrijk dat medewerkers genoeg weten over kansspelautomaten en de risico's op verslaving. Zeker de medewerkers die zich bezighouden met bovenstaande onderdelen, moeten daarin goed zijn opgeleid.



Onze Zorgplicht

1. Verslavingspreventiebeleid

- Stel een preventieplan op tegen gokverslaving.
- Besteed extra aandacht aan jongeren (18–24 jaar).
- Werk samen met een deskundige verslavingsorganisatie.
- Zorg dat medewerkers het plan kennen.



2. Informatieverplichting

Informeren maakt bezoekers bewust van de risico's.

- Geef duidelijke informatie over gokrisico's.
- Zorg voor begrijpelijke informatie in andere talen.
- Leg bezoekers uit hoe ze zich kunnen uitsluiten.
- Besteed extra aandacht aan jongeren (18–24 jaar).



3. Toegangs- en identiteitscontrole

Identificatie helpt te bepalen welke bezoekers geen toegang mogen krijgen.

- Controleer altijd de identiteit van elke bezoeker.
- Raadpleeg het Cruks-register.
- Weiger toegang aan:
 - Minderjarigen
 - Personen in het Cruks-register
 - Personen met groot verslavingsrisico



4. Monitoring van speelgedrag

Vroegtijdige herkenning voorkomt grotere problemen.

- Houd het speelgedrag van bezoekers in de gaten.
- Registreer opvallend speelgedrag.
- Let vooral op:
 - De speelduur
 - Veranderingen in het speelgedrag
 - Sociaal opvallend gedrag



5. Interventie bij risicovol speelgedrag

Op tijd ingrijpen voorkomt dat risico's groter worden.

- Adviseer, voer een gesprek of weiger toegang als dat nodig is.
- Voer een persoonlijk gesprek bij mogelijke verslaving.
- Grijp in bij risicovol speelgedrag.
- Registreer interventies.



Scan mij voor meer info!



1. Verslavingspreventiebeleid

Casino's moeten beschrijven hoe zij kansspelverslavingen proberen te voorkomen bij spelers. Daarbij moeten zij ingaan op de maatregelen die worden getroffen. Ook moet de beschreven aanpak effectief zijn. Uit verplichte rapportages aan de Kansspelautoriteit moet die effectiviteit blijken. In het verslavingspreventiebeleid moet minimaal aandacht zijn voor:

- de getroffen maatregelen om kansspelverslaving te voorkomen;
- de situaties waarin en de wijze waarop wordt ingegrepen bij risico's;
- het bewaken van de kwaliteit van dat beleid;
- verslavingspreventie bij jongvolwassenen in de leeftijdscategorie tussen 18 en 24 jaar.

Verslavingspreventiebeleid moet worden ontwikkeld, toegepast en onderhouden. Het is van belang dat het beleid zo wordt uitgelegd dat medewerkers weten wat van hen wordt verwacht. Ook moeten zij op de hoogte zijn van wijzigingen in het beleid. Het verslavingspreventiebeleid moet worden opgesteld in samenwerking met een organisatie die gespecialiseerd is in het voorkomen en behandelen van kansspelverslaving.

2. Informatieverplichting

Casino's zijn verplicht om bezoekers met het oog op verslavingspreventie op een duidelijke en begrijpelijke manier te informeren over verslavingsrisico's. Als een casino bezoekers heeft die de Nederlandse taal niet machtig zijn, worden zij zo veel mogelijk in een voor hen begrijpelijke taal geïnformeerd. Bezoekers moeten in ieder geval worden geïnformeerd over:

- De specifieke kenmerken van de aanwezige speelautomaten en de daaraan verbonden risico's ten aanzien van kansspelverslaving;
- Het verslavingspreventiebeleid, de monitoring van het speelgedrag en de manier waarop in dat kader wordt omgegaan met gegevens van bezoekers;
- In Nederland beschikbare verslavingszorg of anonieme hulp;
- De mogelijkheden om zich uit te sluiten voor kansspelen, in ieder geval via Cruks en bij het casino zelf.

Veel van bovenstaande informatie kan bijvoorbeeld worden opgenomen in brochures die beschikbaar worden gesteld bij de ingang. Besteed bij het informeren extra aandacht aan nieuwe en jonge bezoekers (jonger dan 24 jaar).

3. Toegangs- en identiteitscontrole

Het is verboden om toegang te verlenen tot een casino aan bezoekers die minderjarig zijn, ingeschreven staan in Cruks of van wie bij het casino vermoedens bestaan dat zij een hoger risico lopen op een kansspelsverslaving.

Casino's zijn daarom verplicht om de identiteit van bezoekers vast te stellen voordat zij toegang verlenen tot de hal. Aan de hand van de identiteit moeten zij Cruks raadplegen om er zeker van te zijn dat een bezoeker niet staat ingeschreven in het register. Door middel van de identiteitscontrole wordt gekeken of een bezoeker minderjarig is. Bij bezoekers waarvan vermoedens bestaan dat zij een hoger risico lopen op een kansspelsverslaving, kan de toegang worden geweigerd. Dat kunnen vermoedens zijn die zijn ontstaan na eerdere bezoeken aan het casino. Het vaststellen van de identiteit van een bezoeker is ook nodig om het speelgedrag in de gaten te houden. Zo wordt gekeken naar hoe vaak iemand komt en of er afwijkingen zijn in het patroon van speeltijdstoppen.

4. Monitoring speelgedrag

Casino's zijn verplicht om het speelgedrag van bezoekers te monitoren. Dit houdt in dat het speelgedrag wordt geanalyseerd en geregistreerd. Het doel hiervan is tijdig signalen van risicovol speelgedrag herkennen en ingrijpen als dat nodig is. Een mogelijke kansspelsverslaving of de ontwikkeling daarvan kan op die manier vroegtijdig worden herkend.

a. Analyse speelgedrag

Door het speelgedrag te analyseren, kunnen de signalen vroegtijdig worden herkend en kan daarop worden gereageerd. Opvallend gedrag of veranderingen in het gedrag van spelers moeten worden geregistreerd. Het gaat daarbij niet alleen om gedragingen die met het spel te maken hebben, maar ook om de manier waarop spelers zich gedragen in de hal. Hieronder enkele voorbeelden van opvallend gedrag waar casino's aandacht voor moeten hebben.

Opvallend speelgedrag

- Hoge of toenemende speelfrequentie
- Lange of toenemende speelduur
- Inzetten of inzetgedrag die afwijken van eerdere inzetten of eerder vertoond inzetgedrag
- Het gebruik van insteekkaartjes/startkaartjes
- Het reserveren van automaten

Opvallend gedrag om het spel heen

- Sociaal ongepaste behandeling van of uitingen richting personen
- Uitingen van frustratie of ongemak
- Afwijkingen in het patroon van speeltijdstippen
- Het tegelijk spelen op meerdere automaten
- Het gebruiken van een creditcard voor betalingen
- veelvuldig geld pinnen
- Geen redelijke termijn nemen voor een speelpauze bij reserveren automaten
- Het verwaarlozen van het uiterlijk
- Plotseling alleen bezoeken van casino in plaats van met anderen

Het analyseren en registreren helpt om een zo compleet mogelijk beeld van het speelgedrag te krijgen. In het verslavingspreventiebeleid en bij de uitvoering ervan moet aandacht zijn voor bovenstaande zaken.

b. Registratieverplichtingen bij monitoring van speelgedrag

De registraties moeten zo worden gedaan dat ze te herleiden zijn naar een speler, zodat het casino altijd in staat is om vroegtijdig in te grijpen als dat nodig is. Om te voorkomen dat signalen verloren gaan of vervagen, is het aan te raden om het signaal zo snel mogelijk te registreren. Naast de bezoekfrequentie moeten in ieder geval de volgende signalen worden geregistreerd:

- Hoge of toenemende speelfrequentie
- Lange of toenemende speelduur
- Sociaal ongepaste behandeling van of uitingen richting personen
- Inzetten of inzetgedrag die afwijken van eerdere inzetten of eerder vertoond inzetgedrag
- Uitingen van frustratie of ongemak
- Afwijkingen in het patroon van speeltijdstippen

Het gaat dus niet alleen om het registreren van veranderingen. Een opvallende gedraging kan op zichzelf beschouwd een reden zijn om te registreren. Zo kan een nieuwe bezoeker opvallend gedrag vertonen (bijvoorbeeld uitingen richting medewerkers) dat moet worden geregistreerd. Samenvattend moet gedrag worden geregistreerd wanneer het:

1. Afwijkt van eerder vertoond gedrag, of
2. Afwijkt van het gedrag van andere bezoekers, of
3. Op zichzelf beschouwd opvallend is, bijvoorbeeld omdat het sociaal ongepast is.

5. Interventie in het speelgedrag

Als het gedrag van spelers daartoe aanleiding geeft, verrichten casino's interventies in het speelgedrag. Hieronder wordt uiteengezet waar deze interventies aan moeten voldoen, welke interventiemaatregelen moeten worden toegepast en wat de registratieverplichtingen zijn bij het toepassen van interventiemaatregelen.

a. Voorwaarden bij toepassing interventiemaatregelen

De interventies moeten gericht zijn op de speler en altijd voorzien zijn van een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de aanleiding. Ook moet bij het doen van interventies rekening worden gehouden met de noodzaak. De interventie moet in verhouding zijn. Dit houdt in dat casino's de zwaarte van de interventiemaatregelen afstemmen op de ernst van de signalen. Een interventie moet dus passend zijn bij het gedrag van de speler en de situatie. Bij interventie moet in ieder geval rekening worden gehouden met:

- De leeftijd van de speler
- Het vertoonde speelgedrag
- De signalen die wijzen op onmatige deelname of risico's op kansspelverslaving
- De reactie van de speler op eerder getroffen interventies

Een interventiemaatregel mag nooit de veiligheid van bezoekers en medewerkers in het casino in gevaar brengen. Als daar sprake van kan zijn, kan gekozen worden voor een andere interventiemaatregel.

b. Interventiemaatregelen

De wetgever heeft bepaald welke interventies in ieder geval moeten worden gedaan als de situatie daarom vraagt. Het gaat om de volgende interventies:

- De speler in een gesprek inzicht geven in zijn speelgedrag en daarbij wijzen op gesignaleerd onmatig of risicovol speelgedrag.
- De speler adviseren gebruik te maken van de mogelijkheid om de toegang tot het casino te beperken. Dit kan voor een bepaalde tijdsduur per bezoek of voor bepaalde tijdsblokken.
- De speler erop wijzen dat de mogelijkheid bestaat zich uit te sluiten van kansspelen door zich in te schrijven in Cruks.
- De speler zonder zijn toestemming voor een bepaalde tijd per bezoek of bepaalde tijdsblokken uitsluiten van toegang tot het casino.
- De speler adviseren zich voor een bepaalde tijd uit te sluiten voor toegang tot het casino.
- De speler zonder zijn toestemming voor bepaalde of onbepaalde duur uitsluiten van toegang tot het casino.

Persoonlijk onderhoud

Het persoonlijk onderhoud is een zwaardere interventie. Het persoonlijk onderhoud is verplicht bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving. Onderdeel van een persoonlijk onderhoud is in ieder geval:

- De speler moet in een persoonlijk onderhoud gewezen worden op (de ontwikkeling van) zijn speelgedrag en de gevaren van kansspelverslaving.
- De speler wordt geadviseerd over de mogelijkheden om minder deel te nemen aan kansspelen. De speler wordt gewezen op de beschikbare hulpverlening en gestimuleerd om hier gebruik van te maken.
- Ook moet onderzocht worden of de speler door onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving schade kan toebrengen aan zichzelf of aan zijn naasten. Bij dit onderzoek moet in ieder geval worden gekeken naar de gevolgen van de deelname aan kansspelen voor de financiële situatie, de gezinssituatie, de gezondheid en werksituatie van de speler.

c. Registratieverplichting bij interventie maatregelen

Als de interventies zijn gedaan, moeten ze ook worden vastgelegd. Ook nu geldt dat registraties zo moeten worden gedaan, dat ze te herleiden zijn naar een speler.

De volgende informatie moet worden geregistreerd:

- De identiteit van de speler
- Datum en tijdstip van de interventie
- Om welke interventie het gaat
- De aanleiding voor de interventie
- De reactie van de speler op de interventie

Bij een persoonlijk onderhoud moeten dezelfde gegevens worden geregistreerd als bij andere interventies. Daarnaast moet aanvullend de volgende informatie worden geregistreerd:

- De gegevens met betrekking tot het persoonlijk onderhoud, zoals het speelgedrag, de ontwikkeling daarvan, de gevaren van kansspelverslaving, de voorzieningen om deelname te beperken, de beschikbare hulp en de eventuele schade die de speler aan zichzelf of anderen kan toebrengen;
- De conclusies die het casino verbindt aan de uitkomsten van het onderzoek (wijzen op speelgedrag, hulp en de mogelijke schade);
- De eerdere interventie maatregelen, voor zover hiervan sprake is;
- De maatregelen om vervolg te geven aan het persoonlijk onderhoud.

Om te voorkomen dat informatie rondom interventies verloren gaat of vervaagt, is het aan te raden om deze zo snel mogelijk te registreren.

6. Q&A

a. Toegangs- en identiteitscontrole

Welke bezoekers mogen niet worden toegelaten tot een casino?

De toegang tot een casino moet worden geweigerd aan minderjarigen (jonger dan 18 jaar) en bezoekers die staan inschreven in Cruks. Ook bezoekers van wie het casino een vermoeden heeft dat diegene risicovol speelgedrag vertoont of door kansspelverslaving schade kan aanbrengen aan zichzelf of aan anderen, kunnen worden geweigerd.

Hoe moet worden omgegaan met situaties waarin het niet mogelijk is om het Cruksregister te raadplegen?

Als het niet mogelijk is om het Cruksregister te raadplegen door een technische storing bij Cruks geldt het volgende: zodra de storing is verholpen, dient het Cruksregister alsnog te worden geraadpleegd. Daarvoor zijn de gegevens van de bezoeker nodig.

In alle andere gevallen waarin het Cruksregister niet kan worden geraadpleegd, dient toegang aan bezoekers te worden geweigerd. Denk bijvoorbeeld aan een storing bij het casino zelf of een bezoeker die niet meewerkt aan de controle. Zie verder de Leidraad identiteits- en Crukscontroles.

b. Het monitoren van speelgedrag

Wat houdt het monitoren van speelgedrag in?

Het houdt in dat het gedrag van bezoekers wordt geanalyseerd en geregistreerd. Onderdeel van die analyse is dat er aandacht is voor opvallend speelgedrag en opvallend gedrag om het spel heen.

Wat is het doel van het monitoren van speelgedrag?

Het doel is risicovol speelgedrag te herkennen en in te grijpen als dat nodig is. Een mogelijke kansspelverslaving of de ontwikkeling ervan kan door een goede monitoring vroegtijdig worden herkend.

I Analyse speelgedrag

Waar moet op gelet worden bij de analyse van speelgedrag?

Er moet oog zijn voor opvallend speelgedrag. Het gaat hierbij niet alleen om opvallende gedragingen die met het spel te maken hebben, maar ook om de manier waarop spelers zich gedragen in het casino.

Wat is opvallend speelgedrag of opvallend gedrag om het spel heen?

Speelgedrag is opvallend als het afwijkt van het gedrag dat een speler normaal gesproken vertoont of van wat gebruikelijk is onder de bezoekers. Een gedraging kan ook op zichzelf beschouwd opvallend zijn. Bijvoorbeeld: speelgedrag dat het monitoren moeilijk kan maken, moet worden gezien als opvallend speelgedrag.

Is het gebruik van insteekkaartjes/startkaartjes in casino's verboden?

Nee. Er geldt geen verbod op het gebruik van insteekkaartjes in casino's. Er geldt wel een verplichting om bij het monitoren van speelgedrag aandacht te besteden aan opvallend speelgedrag, zoals het gebruik van insteekkaartjes.

Waarom moet het gebruik van insteekkaartjes in casino's extra aandacht krijgen?

Het gebruik van insteekkaartjes versnelt het spel en verhoogt het tempo waarin geld wordt ingezet. Het versnelde tempo kan het monitoren van speelgedrag in casino's bemoeilijken. Het geautomatiseerd spelen op speelautomaten zonder handmatige ingrepen zorgt er ook voor dat er nauwelijks bedenkijd is voor spelers.

Is het spelen op meerdere speelautomaten tegelijk verboden?

Nee. Er geldt geen verbod op het spelen op meerdere speelautomaten. Er geldt wel een verplichting om bij het monitoren van speelgedrag aandacht te besteden aan opvallend speelgedrag, zoals het spelen op meerdere automaten tegelijk.

Waarom moet het spelen op meerdere speelautomaten tegelijk extra aandacht krijgen?

Een speler die op meerdere speelautomaten tegelijk speelt, loopt een hoger risico om geld te verliezen. Het spelen op meerdere speelautomaten tegelijk kan het monitoren van speelgedrag in het casino bemoeilijken.

Is het reserveren van speelautomaten verboden?

Nee. Er geldt geen verbod op het reserveren van speelautomaten. Er geldt wel een verplichting om bij het monitoren van speelgedrag aandacht te besteden aan opvallend speelgedrag, zoals het reserveren van speelautomaten.

Waarom moet het reserveren van speelautomaten extra aandacht krijgen?

Door het reserveren van speelautomaten wordt aan bezoekers de mogelijkheid geboden om lange tijd achter elkaar deel te nemen aan kansspelen. In het kader van het tegengaan van verslavingen wordt een redelijke termijn voor een speelpauze aangeraden.

Is het gebruik van een creditcard in casino's verboden?

Nee. Er geldt geen verbod op het gebruik van een creditcard in casino's. Er geldt wel een verplichting om bij het monitoren van speelgedrag aandacht te besteden aan opvallend speelgedrag, zoals het gebruik van een creditcard.

Waarom moet het gebruik van een creditcard in een casino extra aandacht krijgen?

Bij het gebruik van een creditcard om speelautomaten te bespelen, wordt met geleend geld deelgenomen aan kansspelen. De speler krijgt een afrekening aan het einde van de maand. De bezoeker speelt dus met geld dat de speler nog niet heeft. Dit kan een signaal zijn dat bezoekers in financiële problemen zitten.

II Registratieverplichtingen bij monitoring van speelgedrag

Is het registreren van opvallend speelgedrag verplicht?

Ja. De registratie is verplicht en moet op een manier worden gedaan, dat het te herleiden is naar een speler.

Wat is het belang van het registreren van opvallend gedrag?

Door goede registratie van opvallend gedrag kan snel worden ingegrepen als dat nodig is. Ook kan een mogelijke kansspelverslaving of de ontwikkeling ervan vroegtijdig worden herkend. Zo is het voor medewerkers altijd duidelijk welke interventies zijn gedaan en hoe zij in het vervolg moeten handelen.

Welke gegevens moeten verplicht geregistreerd bij monitoring van speelgedrag?

Naast de bezoekfrequentie moet opvallend gedrag worden geregistreerd. De volgende signalen moeten in ieder geval worden geregistreerd. Een hoge of toenemende speel-frequentie, een lange of toenemende speelduur, sociaal ongepast gedrag richting personen en uitingen van frustratie of ongemak. Ook afwijkende inzetten of afwijkend inzetgedrag ten opzichte van eerdere inzetten of eerder vertoond inzetgedrag. Een voorbeeld van een extern signaal is de klacht van een gezinslid over het onmatige speelgedrag van de speler.

Hoe snel na het signaleren van opvallend gedrag moet dit worden geregistreerd?

Direct of zo snel mogelijk nadat dit gedrag opvalt. Zo wordt voorkomen dat belangrijke informatie verloren gaat. Ook zijn andere medewerkers op deze manier snel op de hoogte en is het snel duidelijk wanneer moet worden ingegrepen in het speelgedrag.

c. Interventiemaatregelen

I Voorwaarden bij toepassing interventiemaatregelen

Waar moet rekening mee worden gehouden bij het doen van interventies?

Het is van belang dat een interventie past bij de situatie. Er moet altijd rekening worden gehouden met de leeftijd van de speler, het vertoonde speelgedrag en de reactie van de speler op eerder getroffen maatregelen.

Hoe moet worden omgegaan met situaties waarin een interventie kan leiden tot agressie of geweld?

Een interventiemaatregel mag nooit de veiligheid van medewerkers of andere bezoekers in gevaar brengen. Als dat wel dreigt te gebeuren, kan worden gekozen voor een andere interventiemaatregel. Ook kan achteraf worden ingegrepen in het speelgedrag door bijvoorbeeld in het vervolg de toegang te weigeren.

II Interventiemaatregelen

Op welk moment moeten interventies worden gedaan?

Grijp in als een bezoeker opvallend speelgedrag vertoont dat zorgelijk is of kan wijzen op het ontwikkelen van een kansspelverslaving. Daarbij gaat het in ieder geval om opvallende veranderingen in het gedrag. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een bezoeker langer speelt of vaker de hal bezoekt. Een gedraging op zichzelf kunnen ook worden beschouwd als opvallend.

Welke verplichte interventies zijn er?

1. Een gesprek met de speler aangaan om hem/haar inzicht te geven in zijn/haar speelgedrag en te wijzen op risicovol speelgedrag.
2. De speler adviseren zich tijdelijk uit te sluiten voor toegang tot de hal of om toegang te beperken tot een tijdsduur of tijdsblok.
3. De speler zonder zijn/haar toestemming toegang te weigeren tot het casino voor een bepaalde tijd per bezoek of bepaalde tijdsblokken.

Welke interventie moet op welk moment worden gedaan?

Casino's zijn vrij om zelf in te schatten welke interventies passen bij de situatie die zich voordoet.

Hoe moet bij interventies worden omgegaan met bezoekers die de Nederlandse taal niet goed begrijpen?

Een interventie moet duidelijk en begrijpelijk zijn voor bezoekers. Als een casino bezoekers heeft die de Nederlandse taal niet goed begrijpen, moet zoveel mogelijk in een voor hen begrijpelijke taal worden gesproken. Ter ondersteuning van de communicatie kunnen technische hulpmiddelen (bijvoorbeeld een vertaalapp) worden gebruikt.

Wanneer is een persoonlijk onderhoud verplicht?

Een persoonlijk onderhoud is verplicht bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving.

Moet elke medewerker in het casino in staat zijn om interventies te doen?

Ja. Van medewerkers die in aanraking komen met bezoekers wordt verwacht dat zij kunnen ingrijpen als dat nodig is. Wel wordt aangeraden de zwaardere interventies te laten doen door de meer ervaren medewerkers.

III Registratieverplichting bij interventies

Is het registreren van interventies verplicht?

Ja. De registratie is verplicht en moet op een manier worden gedaan dat het te herleiden is naar een speler.

Wat is het belang van het registreren van interventiemaatregelen?

Door het registreren van interventiemaatregelen kan in het kader van verslavingspreventie de ontwikkeling van een speler worden gevolgd. Zo is het ook voor medewerkers altijd duidelijk welke interventies er zijn gedaan en hoe zij in het vervolg moeten handelen.

Welke gegevens moeten worden geregistreerd bij interventies?

Bij het doen van een interventie moeten de identiteit van de speler, de datum en het tijdstip van de interventie, het type interventie, de aanleiding voor de interventie en de reactie van de speler worden geregistreerd. Bij het persoonlijk onderhoud moet daarnaast ook worden geregistreerd: de interventiemaatregelen die voor het persoonlijk onderhoud zijn getroffen en de maatregelen om vervolg te geven aan het persoonlijk onderhoud.

Hoe snel registreer je een interventie?

Registreer dit direct of zo snel mogelijk na het doen van een interventie. Zo wordt voorkomen dat belangrijke informatie verloren gaat. Zo zijn ook andere medewerkers snel op de hoogte van een interventie en is er bijvoorbeeld extra aandacht mogelijk bij het monitoren van speelgedrag.



Afzendgegevens

Kansspelautoriteit

Anna van Buurenplein 45A

2595 DA Den Haag

Postbus 298

2501 CG Den Haag

www.kansspelautoriteit.nl