



Verslavingspreventiebeleid

Datum: 16 mei 2025. Versie: 2.3.



Vastgesteld door	Vastgesteld op	Ingangsdatum/wijziging
Robert Schouten (1.0)	12-03-2022	Bijgewerkt a.d.h.v. review door KKF
Robert Schouten (1.1)	22-03-2023	Bijgewerkt i.v.m. jaarlijkse controle
Robert Schouten (1.2)	31-5-2023	Bijgewerkt i.v.m. wijziging compliance officer
Robert Schouten (1.3)	11-09-2023	Bijgewerkt i.v.m. wijziging VPV en aanstelling compliance manager
Robert Schouten (2.0)	30-01-2024	Bijgewerkt i.v.m. jaarlijkse controle
Robert Schouten (2.1)	01-10-2024	Bijgewerkt i.v.m. wijzigingen aan beleidsregels verantwoord spelen; regeling kansspelen op afstand; regeling werving, reclame, verslavingspreventie, kansspelen
Robert Schouten (2.2)	06-03-2025	Bijgewerkt i.v.m. herziening van beleid
Robert Schouten (2.3)	16-05-2025	Bijgewerkt i.v.m. wijziging aanstelling compliance officer

Bijdragers	Mike de Graaff (BetComply) & Kalff Katz & Franssen
------------	--

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Definities	4
1.3 Wettelijke kaders	5
1.4 Rollen & Verantwoordelijkheden	5
1.4.1 Verslavingspreventie Vertegenwoordiger	6
1.4.2 Verantwoord Gokken Team	6
1.4.3 Compliance Officer	6
1.5 Samenwerking met deskundigen	7
2. Beleid	8
2.1 Training & Risicoanalyse	8
2.1.1 Basiscursus	8
2.1.2 Aanvullende cursus	8
2.1.3 Herhalingscursus	9
2.1.4 Suicidepreventietraining	9
2.2 Risicoanalyse	9
2.2 Registratie, Informatie & Preventie	9
2.2.1 Registratieprocedure	9
2.2.1.1 Identificatie en verificatie	9
Uitgesloten personen	10
Limieten	10
2.2.2 Verantwoord Gokken Pagina	11
2.2.3 Werving & Reclame	11
2.3 Signalering & Analyse	12
2.3.1 Registratie van spelers activiteit	12
2.3.2 Registratie van gedrag	13
2.3.3 Financiële signalen	13
2.3.4 Gedragssignalen	13
2.3.5 Sociale signalen	13
2.4 Signalen identificeren	14
2.4.1 Risicodetectiesysteem	14
2.4.2 Communicatie	14
2.4.3 Gedragsanalyse	14
2.5 Kwetsbare Personen	14
2.5.1 Identificatie	15
2.5.2 Maatregelen	15
2.6 Interventies	15
2.6.1 Interventies	15
2.7 Contactmomenten, persoonlijk onderhoud & overige communicatie	17
2.7.1 Contactmomenten	17
2.7.2 Persoonlijk onderhoud	17

2.7.3 Derdenprocedure	18
2.7.4 Bewustwording speelgedrag	18
3. Kwaliteitsmanagement	19
3.1 Intern toezicht	19
3.2 Herziening van het beleid	19
3.3 Documentatieverplichtingen	19
3.4 Rapporteren aan de Kansspelautoriteit	20

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Verslavingspreventie is van cruciaal belang bij het aanbieden van kansspelen op afstand. Dit beleid is opgesteld om een duidelijk kader te bieden voor het voorkomen van gokgerelateerde schade en het beheersen van risico's voor spelers. Het doel is om een veilige en verantwoorde omgeving te creëren door proactieve maatregelen te nemen, spelers bewust te maken van risico's van kansspelen op afstand en ze te ondersteunen in het maken van verantwoorde keuzes.

Dit beleid is goedgekeurd door de enige directeur van Smart Gaming en maakt deel uit van het bredere nalevingskader dat aansluit bij de geldende wet- en regelgeving voor het aanbieden van kansspelen op afstand in Nederland. Alle personen in sleutelposities (indien van toepassing) en werknemers die dagelijks in contact staan met onze spelers, zijn vertrouwd met de inhoud van dit beleid.

1.2 Definities

Gokverslaving is een dwangmatige en oncontroleerbare behoefte om te gokken, waarbij de persoon niet in staat is om deze behoefte te weerstaan.

CRUKS is het centraal register uitsluiting kansspelen systeem dat spelers helpt zich uit te sluiten van kansspelen om gokverslaving te voorkomen. Spelers kunnen zich vrijwillig of op basis van een advies uitsluiten.

Interventies zijn maatregelen als bedoeld in artikel 18 van het Besluit Reclame & Preventie

Netto-stortingen zijn het verschil tussen de totale stortingen en opnames van een speler.

Onmatige deelname is risicovol en ongecontroleerd speelgedrag dat kan leiden tot gokverslaving en/of problemen door deelname aan onze kansspelen voor de speler zelf en/of zijn naasten.

Parameter is een drempel binnen het risicodetectiesysteem die wordt gebruikt om signalen te registreren.

Probleemspelers zijn spelers wiens speelgedrag een hoog risico op kansspelverslaving vertoont, gekenmerkt door een aanhoudende drang om door te spelen.

Recreatieve spelers zijn spelers wiens speelgedrag weinig tot geen risico op verslaving vertoont.

Redelijk vermoeden is een redelijke twijfel of een speler in staat is om te stoppen met risicoloos gokken, gebaseerd op tekenen van overmatig speelgedrag.

Smart Gaming/ SG/ ons/ onze/ wij beschrijft de entiteit Smart Gaming BV die geregistreerd is met nummer 84398019 bij de Kamer van Koophandel en kantoor houdt op Schenkkade 50 in Den Haag, die onder haar vergunningsnummer 1949, afgegeven door de Nederlandse Kansspelautoriteit, kansspelen op afstand aanbiedt op de Nederlandse (kansspel)markt.

Definitie	Afkorting
Financial Intelligence Unit	FIU
Centraal Register Uitsluiting Kansspelen	CRUKS
Klantenservice	KS
Kansspelautoriteit	Ksa
Verslavingspreventie Vertegenwoordiger	VPV

1.3 Wettelijke kaders

De wet- en regelgeving waarop dit Verslavingspreventiebeleid is gebaseerd bestaat uit::

Wet- en regelgeving	Afkorting
Beleidsregels vergunningverlening kansspelen op afstand	Beleidsregels Koa
Besluit Kansspelen op Afstand	Besluit Koa
Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen	Besluit Reclame & Preventie
Beleidsregels Verantwoord Spelen	BVS
Regeling Kansspelen op Afstand	Regeling Koa
Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen	Regeling Reclame & Preventie
Wet op de Kansspelen	WOK
Regeling speellimieten en bewuster speelgedrag	Regeling SLBSG

1.4 Rollen & Verantwoordelijkheden

Iedere medewerker en uitbestedingspartner van Smart Gaming dient kennis te nemen van de beleidsstukken die betrekking hebben op de aard van hun werkzaamheden en de verantwoordelijkheid die zij dragen. In het kader van Integriteit vallen daar in ieder geval onder:

- De directeur van Smart Gaming BV, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving door zowel interne medewerkers als uitbestedingspartners.
- Medewerkers in sleutelposities die betrokken zijn bij het ontwerp, de implementatie en het onderhoud van het Verslavingspreventiebeleid, zoals de Compliance Officer en de Verslavingspreventie Vertegenwoordiger.
- Medewerkers die in direct contact zijn met spelers van SG, zoals de klantenservice en medewerkers die onderdeel zijn van het verantwoord gokken team.

1.4.1 Verslavingspreventie Vertegenwoordiger

De Verslavingspreventie Vertegenwoordiger (VPV) is verantwoordelijk voor het toezicht op de ontwikkeling, uitvoering en het onderhoud van het verslavingspreventiebeleid. Deze functie is essentieel om ervoor te zorgen dat het beleid functioneert in de praktijk.

De VPV houdt toezicht op de operationele teams die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid. Dit omvat het monitoren van de naleving van het beleid en het evalueren van de effectiviteit van de preventiemaatregelen.

In haar functie brengt zij kennis met zich mee over:

- ❖ De hulpverlening die beschikbaar is binnen de Nederlandse verslavingszorg, via welke weg de speler doorverwezen kan worden en hoe deze hulp wordt georganiseerd.
- ❖ Recente wetenschappelijke bevindingen en trends op het gebied van kansspelverslaving en preventie.
- ❖ De uitvoering en kenmerken van het kansspel aanbod van Smart Gaming.
- ❖ De risicoanalyses die zijn uitgevoerd met betrekking tot het kansspel aanbod.
- ❖ De uitvoering van het verslavingspreventiebeleid en het bijbehorende werving- en reclamebeleid.

Naast de operationele verantwoordelijkheden draagt de VPV ook verantwoordelijkheid voor de aansluiting van het verslavingspreventiebeleid op de beschikbare hulpverlening in Nederland, afgestemd op de behoeften van de spelers.

De VPV fungeert als aanspreekpunt, zowel intern voor medewerkers van Smart Gaming als extern voor hulpinstanties zoals verslavingszorginstellingen, deskundigen en toezichthouders. Ook is de VPV betrokken bij samenwerkingen met relevante partners.

De VPV is bereikbaar via het e-mailadres: verslavingspreventie@betnation.nl.

Mevr. M. Lescrauwaet is aangesteld als VPV. Met haar ervaring in de gokindustrie, specifiek op het gebied van verantwoord gokken, brengt zij waardevolle kennis en expertise met zich mee. In haar rol als VPV werkt zij voortdurend samen met het Centrum voor Verantwoord Gokken (CvVG), om haar vaardigheden te blijven ontwikkelen en verfijnen.

1.4.2 Verantwoord Gokken Team

Het team bestaat uit analisten en een Verantwoord Gokken Manager. Zij voeren analyses uit op spelers die door het risicodetectiesysteem zijn geïdentificeerd.

Daarnaast zijn analisten verantwoordelijk voor het toepassen van interventies, zoals het persoonlijk onderhoud, die (in)direct volgen uit analyses.

1.4.3 Compliance Officer

De Compliance Officer is verantwoordelijk voor de naleving van de Wok en aangesloten toepasselijke wet- en regelgeving door zowel medewerkers als uitbestedingspartners van Smart Gaming. Zij zorgt onder andere ervoor dat alle opgestelde beleidsstukken en gemaakte afspraken beschikbaar zijn en toegankelijk voor de medewerkers en uitbestedingspartners van SG. Verder voert zij in het kader van dit Verslavingspreventiebeleid controles op de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving door uitbestedingspartners van SG.

Mevr. Marieke Lange is aangesteld als Compliance Officer.

1.5 Samenwerking met deskundigen

Smart Gaming werkt samen met verslavings- en ervaringsdeskundigen om effectieve verslavingspreventie te waarborgen.

Verslavingszorgdeskundige: Mevrouw Y. Jansma, directeur en eigenaar van Centrum voor verantwoord gokken B.V., is een deskundige op het gebied van verslavingszorg en adviseert vanuit haar ervaring en expertise. Zij werkt nauw samen met Ready for Change, een erkende GGZ-instelling voor ambulante verslavingszorg in Rotterdam en beschikt over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut. De samenwerking tussen Smart Gaming en het CvVG, waarin Mevrouw Jansma een belangrijke rol vervult, is aangegaan voor een periode van minimaal drie jaar vanaf het moment van vergunningverlening.

Ervaringsdeskundige: Dhr. Marco Smit is een gekwalificeerd ervaringsdeskundige die advies geeft over het verslavingspreventiebeleid. Vanuit zijn rol geeft hij met name, maar niet uitsluitend, advies over interventies en zelfhulpmiddelen voor spelers. De samenwerking tussen Smart Gaming en Dhr. Smit is aangegaan voor een periode van minimaal drie jaar vanaf het moment van vergunningverlening.

Risicoanalist: Mevrouw Y. Jansma heeft meer dan 20 jaar ervaring in de verslavingszorg. Zij is gespecialiseerd in het voorkomen van gokgerelateerde schade en gokverslavingen, en heeft daarnaast ervaring in de behandeling van gokverslavingen. Mevrouw Jansma waarborgt volledige onafhankelijkheid en objectiviteit bij het uitvoeren van risicoanalyses, met name op het gebied van spelersbescherming en verantwoord gokken. Er worden geen handelingen verricht die in strijd zijn met haar rol als risicoanalist, en er is geen invloed van buitenaf die haar oordeel kan beïnvloeden.

2. Beleid

2.1 Training & Risicoanalyse

2.1.1 Basiscursus

Smart Gaming verplicht al haar medewerkers die werkzaam zijn op de Nederlandse markt en die betrokken zijn bij het aanbieden van kansspelen in Nederland om een basiscursus verslavingspreventie te volgen. Deze cursus is ontworpen om medewerkers te voorzien van de nodige kennis en vaardigheden, afgestemd op hun specifieke rol en verantwoordelijkheden binnen Smart Gaming. De basiscursus behandelt belangrijke onderwerpen zoals de elementen van kansspelen, signaleren van risicovol speelgedrag, interventies en maatregelen voor verslavingszorg en zelfhulp.

Medewerkers krijgen inzicht in de kenmerken van de kansspelen die door Smart Gaming worden aangeboden en hoe deze kenmerken kunnen bijdragen aan verslavingsgevoeligheid. Het gaat hierbij om spelmechanismen, bonussen en promoties en hoe deze factoren van invloed kunnen zijn op het speelgedrag van de spelers. Door te begrijpen hoe deze elementen werken, kunnen medewerkers beter inspelen op situaties waarin deze kenmerken bijdragen aan risicovol gedrag.

Daarnaast leren medewerkers in het onderdeel signaleren van risicovol speelgedrag hoe ze dergelijke signalen kunnen herkennen. Er wordt aandacht besteed aan de indicaties van een mogelijke gokverslaving en hoe medewerkers deze kunnen identificeren om tijdig passende maatregelen te treffen. Het vroegtijdig herkennen van risicogedrag is essentieel om escalatie naar problematisch speelgedrag te voorkomen.

Ook bespreekt de cursus de interventies die Smart Gaming kan inzetten om spelers te ondersteunen bij risicovol of problematisch speelgedrag. Dit richt zich op zowel preventieve als corrigerende maatregelen. Medewerkers leren hoe ze deze interventies kunnen toepassen om spelers te helpen en ze richting verantwoord speelgedrag te begeleiden.

Tot slot biedt de cursus informatie over zelfhulpopties en de beschikbare hulpmiddelen binnen de verslavingszorg. Medewerkers krijgen inzicht in hoe zij spelers op de juiste manier kunnen doorverwijzen naar de benodigde hulpverlening, zodat de spelers ondersteuning krijgen vanuit professionele verslavingszorg of hulpverlening.

2.1.2 Aanvullende cursus

Naast de basiscursus volgen medewerkers die betrokken zijn bij verslavingspreventie een aanvullende cursus. Deze aanvullende cursus is ontworpen om verdergaande kennis en vaardigheden te bieden die nodig zijn voor een diepgaand begrip van verantwoord gokken en verslavingsrisico's.

De cursus begint met een inleiding in communicatie en gespreksvaardigheden. Dit onderdeel richt zich op de basisvaardigheden van gespreksvoering, waarbij medewerkers leren hoe ze effectief kunnen communiceren met spelers over hun gokgedrag en verslavingsrisico's. Naast theoretische kennis worden medewerkers getraind in het gebruik van communicatiemiddelen, zodat zij deze vaardigheden praktisch kunnen toepassen.

Een belangrijk aspect van de aanvullende cursus is de training in motiverende gesprekstechnieken. Medewerkers leren technieken die ze helpen om spelers te motiveren en aan te moedigen om verantwoorde keuzes te maken en indien nodig hulp te zoeken.

De cursus biedt ook een verdieping van kennis over het herkennen van signalen van risicovol en problematisch speelgedrag. Dit stelt medewerkers in staat om subtiele tekenen van verslaving te identificeren en hier adequaat op te reageren.

Interventiemaatregelen worden uitvoerig behandeld, inclusief het oefenen van deze maatregelen. Medewerkers leren hoe ze interventies kunnen toepassen om spelers te ondersteunen en te begeleiden naar verantwoord speelgedrag.

Preventiemaatregelen worden eveneens besproken, met de nadruk op strategieën en acties die helpen om verslavingsrisico's te minimaliseren voordat ze escaleren. Tot slot leren medewerkers hoe ze spelers op de juiste manier kunnen doorverwijzen naar professionele hulpverlening, zodat zij tijdig de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om problematisch speelgedrag te voorkomen of aan te pakken.

2.1.3 Herhalingscursus

Om de opgedane kennis en vaardigheden up-to-date te houden, verplicht Smart Gaming haar medewerkers elke drie jaar een herhalingscursus te volgen. Deze herhalingscursus richt zich op aanpassingen in het verslavingspreventiebeleid en toepassingen van het beleid, aan de hand van praktijkvoorbeelden.

2.1.4 Suicidepreventietraining

Jaarlijks wordt een extra training gegeven op het gebied van suicidepreventie, om medewerkers die in direct contact staan met spelers extra handvatten en technieken aan te leren om met dergelijke situaties om te gaan.

2.2 Risicoanalyse

Om te waarborgen dat het spelaanbod veilig is en geen onnodige risico's voor spelers met zich meebrengt, is een analyse uitgevoerd door een externe analist, Mvr. Y. Jansma.

Om Mvr. Y. Jansma de analyse uit te kunnen laten voeren, zorgt Smart Gaming voor onbelemmerde toegang tot alle benodigde informatie. Dit omvat inzicht in hoe spellen functioneren, het reclamebeleid, het verslavingspreventiebeleid en analyses van het speelgedrag van de spelers.

De risicoanalyse is gebaseerd op de wetenschappelijk onderbouwde ASTERIG-methode. ASTERIG is een beoordelingsinstrument om risicofactoren van een kansspel te meten en te evalueren.

De methode biedt een specifieke risico-indicatie voor verschillende categorieën kansspelen, zoals slotmachines, live tafelspelen, sportsbetting of poker. Niet alle kansspelen hebben hetzelfde risicopotentieel.

ASTERIG analyseert tien dimensies van elk kansspel, waarbij sommige dimensies zwaarder wegen dan anderen in de bepaling van de risicofactor. Voor elke parameter worden gewichten toegekend op een schaal van 0 (onbelangrijk) tot 10 (zeer belangrijk).

Het toepassen van deze methode zorgt ervoor dat de beoordeling van verslavingsrisico's grondig en betrouwbaar is. De meest recente risicoanalyse is intern opgeslagen en toegankelijk voor alle relevante medewerkers, vorige versies worden gearchiveerd.

2.2 Registratie, Informatie & Preventie

2.2.1 Registratieprocedure

2.2.1.1 Identificatie en verificatie

Voordat Smart Gaming een speler toegang verleent tot het platform, worden een aantal stappen doorlopen. Allereerst vindt de identificatie plaats, het registreren van persoonsgegevens. De geboortedatum van de speler maakt hier deel van uit, deze wordt onder andere gebruikt om de leeftijd van de speler vast te stellen. Spelers tussen de 18 en 24 jaar worden geregistreerd als jongvolwassenen en boven de 24 jaar als volwassenen.

Hierna worden de persoonsgegevens geverifieerd middels een geldig identiteitsbewijs, zoals een paspoort, rijbewijs of vreemdelingen identiteitsbewijs. De resultaten van deze verificatie worden gebruikt om de identiteit van de speler definitief vast te stellen.

Daarnaast wordt er gecontroleerd of de persoon staat ingeschreven in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS). Hiervoor worden de naam, geboortedatum, geboorteplaats en het burgerservicenummer zoals vermeld op het identiteitsdocument gebruikt. De registratie kan niet worden afgerond als een speler staat ingeschreven in CRUKS.

Na het raadplegen van het CRUKS register ontvangt Smart Gaming een unieke code die aan de speler is verbonden. Bij iedere daaropvolgende aanmeldpoging wordt de speler, via zijn unieke code, gecontroleerd. Als de speler geregistreerd is in CRUKS, kan de speler zich niet aanmelden. Als wij weten dat de speler in CRUKS staat geregistreerd, ontvangt die speler vanaf dat moment geen reclame-uitingen en kan hij niet deelnemen aan promoties en aanbiedingen.

Meer informatie over de registratie- en verificatie procedures is te vinden in het Anti-witwasbeleid.

Uitgesloten personen

Personen die niet voldoen aan de algemene voorwaarden worden uitgesloten van deelname, waaronder minderjarigen en personen die geregistreerd zijn in CRUKS.

Limieten

Smart Gaming verplicht haar spelers limieten in te stellen ten tijde van registratie. Hiervoor worden lege invoervelden getoond waar de speler een bedrag in kan vullen. Bij wijziging van een bestaand limiet, is deze zichtbaar voor de speler bij invoering van zijn nieuwe gewenste limiet.

Wanneer een speler een bedrag invoert dat het systeem van Smart Gaming niet kan verwerken, omdat het onder het vereiste minimum is, wordt de speler hiervan middels een bericht op de hoogte gebracht. Dit bericht bevat het verzoek het bedrag aan te passen, met een vermelding van vereiste minimum.

Wanneer een speler een bedrag invoert dat het systeem van Smart Gaming niet kan verwerken, omdat het boven het toegestane maximum is, wordt de speler hiervan middels een bericht op de hoogte gebracht. Dit bericht bevat een vermelding van het vereiste minimum en het toegestane maximum en het verzoek de invoer aan te passen binnen deze bedragen.

Het is voor de spelers verplicht om de volgende limieten in te stellen.

- ❖ **Login sessie limiet:** de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;
- ❖ **Stortingslimiet:** de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en
- ❖ **Balanslimiet:** het maximale tegoed op de speelrekening.

Wanneer een speler een limiet invoert wordt hem gevraagd de definitieve invoer te bevestigen. Pas nadat deze bevestiging is ontvangen en geregistreerd, zal de limiet worden verwerkt. Voor limieten gelijk aan of meer dan een bepaald bedrag is een contactmoment nodig alvorens deze verwerkt kunnen worden.

Meer informatie over de hoogte van het bedrag en de inhoud van het contactmoment is te vinden in het hoofdstuk 'Persoonlijk onderhoud & communicatie' onder 'Contactmoment'.

2.2.2 Verantwoord Gokken Pagina

Op de Verantwoord Gokken pagina biedt Smart Gaming een centraal punt waar spelers toegang hebben tot informatie en hulpmiddelen op het gebied van verantwoord gokken. Hier komen de volgende onderwerpen aan bod:

Uitgesloten personen

Welke categorieën personen geen toegang hebben tot het platform, zoals minderjarigen en zij die zichzelf hebben uitgesloten.

Kenmerken van het kansspel aanbod

Gedetailleerde beschrijvingen van de kenmerken van de kansspelen die worden aangeboden, zodat spelers goed geïnformeerd zijn. Enkele kenmerken zijn: huisvoordeel, volatiliteit, maximale inzet, uitbetalingen etc.

Risico's van deelname

De risico's die gepaard gaan met deelname aan kansspelen, alsmede hoe deze risico's kunnen leiden tot verslaving.

Verantwoord speelgedrag

Richtlijnen en tips voor verantwoord speelgedrag, zodat spelers bewuste en gezonde keuzes kunnen maken tijdens het spelen.

Verslavingspreventiebeleid

Uitleg van het beleid dat gericht is op het voorkomen van gokverslaving, inclusief de maatregelen die genomen kunnen worden om spelers te beschermen.

Speelgedrag en privacy

Informatie over hoe speelgedrag wordt geregistreerd en geanalyseerd en welke stappen er worden genomen om de privacy van spelers te beschermen in overeenstemming met Smart Gaming's beleid inzake gegevensverwerking.

Beschikbare hulpbronnen

Informatie over beschikbare verslavingszorg en anonieme hulpdiensten in Nederland. Dit omvat zowel online als fysieke hulpbronnen waar spelers terecht kunnen voor ondersteuning.

Speelgedrag

Een voorziening waarmee spelers eenvoudig inzicht krijgen in hun speelgedrag, inclusief het bijhouden van speeltijd, inzetten en winsten/verliezen.

Zelfuitsluiting

Informatie over de functie waarmee spelers zichzelf kunnen uitsluiten van deelname aan kansspelen. Deze functie helpt spelers die behoefte hebben aan een pauze.

Inschrijving in CRUKS

Informatie over de mogelijkheid om zich in te schrijven in het centrale register voor zelfuitsluiting (CRUKS). Deze uitsluiting geldt voor deelname aan kansspelen in speelcasino's en online casino's.

Kansspelautoriteit

Een link naar de website van de Kansspelautoriteit voor aanvullende informatie en toezicht gerelateerde vragen.

2.2.3 Werving & Reclame

Smart Gaming hanteert een reclamebeleid waarin alle wervings- en reclameactiviteiten worden geëvalueerd op basis van hun doel, inhoud, vormgeving en de gebruikte kanalen. Wervings- en reclameactiviteiten worden



aangepast op basis van de risico's die uit de interne risicoanalyses naar voren komen. Dit houdt onder andere in dat de volgende punten worden vermeden:

- ❖ Het sterk promoten van kansspelen die een hoog risico op verslaving hebben
- ❖ Het versterken van bekende risicofactoren door middel van reclame
- ❖ Spelers aan te moedigen door te spelen bij kansspelen met een hoog verslavingsrisico
- ❖ Kansspelen af te schilderen als ongevaarlijk terwijl ze een hoog risico potentieel hebben

Smart Gaming richt haar campagnes op een volwassen (24+) publiek dat zich meer bewust is van de risico's van gokken. Om kwetsbare groepen, zoals minderjarigen, jongvolwassenen (18-24) of personen die risicovol speelgedrag vertonen, wordt er geen gebruik gemaakt van kanalen waarvan zij de voornaamste doelgroep zijn. Ook worden er geen boodschappen of ontwerpen gebruikt die voor hen aantrekkelijk zouden kunnen zijn. Personen die geregistreerd staan als uitgesloten van kansspelen, worden automatisch uitgesloten van alle promoties en wervingsactiviteiten.

De communicatie is eerlijk en duidelijk, zonder onrealistische verwachtingen te scheppen. Smart Gaming benadrukt dat gokken een vorm van vermaak is en geen manier is om geld te verdienen of problemen op te lossen. Dit betekent dat reclames het belang van verantwoord spelen benadrukken en dat Smart Gaming regelmatig de risico's van gokken onder de aandacht brengt.

Bij het sponsoren van sportteams beperkt Smart Gaming zich tot een neutrale vermelding van het logo, zonder aanvullende reclame-uitingen. Het sponsorschap is gericht op het ondersteunen van de sport, zonder dat het de indruk wekt dat gokken een onderdeel is van succes.

Daarnaast maakt Smart Gaming geen gebruik van professionele atleten, teams, of andere publieke figuren als boegbeelden van haar marketing. Dit wil zeggen dat er geen gebruik wordt gemaakt van hun beeltenis en dat hun namen of aanwezigheid op geen enkele manier voorkomen in onze reclame-uitingen. Smart Gaming vermijdt iedere vorm van associatie tussen haar platform en dat van de betreffende publieke figuren, zodat er geen directe link ontstaat die hen aan de activiteiten van Smart Gaming verbindt.

Smart Gaming biedt geen bonussen aan tijdens een speelronde of vlak nadat een speler is geadviseerd om zijn speelgedrag te heroverwegen door middel van een interventie. Bonussen worden nooit afgestemd op het individuele speelgedrag van de speler. Voorafgaand aan het gebruik van een bonus worden spelers duidelijk geïnformeerd over de voorwaarden, die zij uitdrukkelijk moeten lezen en accepteren voordat zij van de bonus gebruik kunnen maken.

Het document '*Smart Gaming - Reclamebeleid*' bevat de volledige uitwerking van ons reclamebeleid.

2.3 Signalering & Analyse

2.3.1 Registratie van spelers activiteit

Smart Gaming registreert informatie over de activiteit van iedere speler die actief is op haar platform. Deze registratie omvat onder andere de volgende aspecten:

- ❖ Datum en tijd waarop het account is geopend.
- ❖ Indien van toepassing, datum en tijd waarop het account is gesloten.
- ❖ Datum en tijd van aan- en afmeldingen.
- ❖ Duur van een speelsessie.
- ❖ Frequentie waarmee een speler deelneemt.
- ❖ Specifieke spellen waaraan een speler deelneemt.
- ❖ Limieten die zijn ingesteld op het account.
- ❖ Aanpassingen aan ingestelde limieten.
- ❖ Overschrijdingen van de limieten.
- ❖ Inzetten en de resultaten van de spellen waaraan een speler deelneemt.



- ❖ Stortingen en opnamen, zowel succesvol als onsuccesvol.
- ❖ Wijzigingen met betrekking tot persoonsgegevens.
- ❖ Uitsluitingen en account restricties.
- ❖ Informatie over communicatie met de speler.

2.3.2 Registratie van gedrag

Op basis van de eerder genoemde registratie van informatie, registreert Smart Gaming het gedrag van haar spelers. Onder gedrag wordt niet alleen het speelgedrag verstaan, maar ook het gedrag betreft stortingen, opnames, communicatie en andere activiteiten. Deze gegevens worden gekoppeld aan de speler door middel van een unieke gebruikersnaam.

Door het gedrag van de spelers te registreren is het mogelijk afwijkingen waar te nemen in bijvoorbeeld speelpatronen, frequentie van deelname of stortingen, die kunnen duiden op risicovol speelgedrag. Dit stelt Smart Gaming in staat om tijdig maatregelen te nemen en waar nodig interventies toe te passen.

Smart Gaming registreert afwijkingen zoals hierboven benoemd als signalen van mogelijk risicovol gedrag, welke zijn onderverdeeld in drie groepen.

2.3.3 Financiële signalen

- ❖ Het niet kunnen verrichten van stortingen vanwege onvoldoende saldo.
- ❖ Aangeven dat men geen geld meer heeft voor parkeer vergoedingen, taxiritten, of openbaar vervoer.
- ❖ Het instellen van een stortingslimiet gelijk aan of hoger dan het vastgestelde bedrag, zoals genoemd onder het hoofdstuk 'Persoonlijk onderhoud & communicatie' onder 'Contactmoment'.
- ❖ Meer storten dan het recreatief te besteden deel van het maandelijkse netto-inkomen, doorgaans gesteld op 30%.
- ❖ Jongvolwassenen die meer dan €300 netto storten en volwassenen die meer dan €700 netto storten binnen een kalendermaand.
 - Smart Gaming staat niet toe dat een speler, zowel volwassenen als jongvolwassenen, meer kan storten dan de bovenstaande bedragen totdat duidelijk is wat de draagkracht voor de speler is. Dit kan alleen op verzoek van de speler. Smart Gaming maakt gebruik van externe aanbieders om deze betaalbaarheidscheck uit te voeren. Ook kunnen spelers zelf documenten aanleveren waaruit hun financiële draagkracht blijkt. Als objectief en verifieerbaar aangetoond kan worden dat de speler de gevraagde verhoging van het limiet financieel kan dragen, wordt het verzoek geaccepteerd en wordt deze na 7 dagen actief.
- ❖ Het gebruik van meer dan 30% van beschikbare liquide middelen of het gebruiken van andere bezittingen om te kunnen storten.
- ❖ Als de speler schuldsanering heeft aangevraagd, in financiële nood verkeert of problemen ondervindt door zijn speelgedrag.
- ❖ Verliezen proberen terug te winnen door het herhaaldelijk storten en inzetten zonder te stoppen.
- ❖ Het gebruik van meerdere betaalmethoden of creditcards.

2.3.4 Gedragssignalen

- ❖ Deelname op ongebruikelijke tijdstippen, zoals 's nachts (van 00.00 tot 06.00 uur).
- ❖ Deelname langer dan 6 uur per 24 uur.
- ❖ Als de speler aanmerkelijk meer deelneemt aan kansspelen dan andere spelers.
- ❖ Verzoeken om bonussen, vooral als deze herhaaldelijk en dringend zijn.

2.3.5 Sociale signalen

- ❖ Kosten voor de behandeling van een gokverslaving.
- ❖ Problemen bij werk, studie, gezin of een combinatie daarvan.

- ❖ Vermoedens of bewijs van criminaliteit
- ❖ Lichamelijke en psychische klachten.
- ❖
- ❖ Dringende of herhaalde klachten over het niet winnen of te weinig winnen.
- ❖ Grensoverschrijdend gedrag in communicatie

2.4 Signalen identificeren

2.4.1 Risicodetectiesysteem

Om bovengenoemde signalen te kunnen identificeren maakt Smart Gaming gebruik van een risicodetectiesysteem. Dit systeem is ontworpen om signalen niet alleen te herkennen, maar ook te rapporteren. Deze rapportages zijn gebaseerd op door Smart Gaming ingestelde parameters en worden direct beschikbaar gesteld. Het systeem analyseert continu het gedrag van spelers aan de hand van algoritmen en kan op basis daarvan standaard gedrag, patronen en afwijkingen hiervan vaststellen.

Het Verantwoord Gokken Team evalueert de resultaten van de rapportages en vergelijkt deze met historische gegevens en gebruikspatronen van de speler, om te waarborgen dat de analyse nauwkeurig is en goed aansluit bij het werkelijke gedrag. Eventuele onjuistheden worden gebruikt om aanpassingen door te voeren en zo het risicodetectiesysteem voortdurend te verbeteren.

2.4.2 Communicatie

Sociale signalen worden geïdentificeerd tijdens gesprekken met de speler. Ook sommige financiële signalen, zoals bijvoorbeeld het niet in staat zijn rekeningen, huur of openbaar vervoer te betalen, kunnen op die manier worden geïdentificeerd. In zulke gevallen wordt hiervan een melding gemaakt bij het Verantwoord Gokken Team. Indien de signalen ernstig zijn of er een redelijk vermoeden van risicovol gedrag is, kan er besloten worden de speelrekening te schorsen totdat de analyse (en indien nodig, persoonlijk onderhoud) zijn afgerond.

2.4.3 Gedragsanalyse

Gebaseerd op de geïdentificeerde signalen voert het verantwoordgokkenteam een analyse uit. Hierbij wordt gekeken naar verschillende aspecten zoals speelgedrag, uitingen in de chat en telefoongesprekken, en reacties op mogelijke eerdere interventies. Deze gedetailleerde beoordeling bepaalt of een persoonlijk onderhoud nodig is, of (verdere) interventies nodig zijn en indien dat het geval is, worden deze interventies toegepast. Indien de signalen ernstig zijn of er een redelijk vermoeden van risicovol gedrag is, kan er besloten worden de speelrekening te schorsen totdat de analyse (en indien nodig, persoonlijk onderhoud) zijn afgerond.

2.5 Kwetsbare Personen

Smart Gaming erkent dat bepaalde personen een verhoogd risico lopen op problematisch gokgedrag. Deze personen worden gedefinieerd als kwetsbare personen. De volgende groepen vallen in deze categorie:

- ❖ Minderjarigen (<18) en jongvolwassenen (18-24).
- ❖ Consumenten die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad
- ❖ Consumenten met een verstandelijke beperking.
- ❖ Consumenten die niet meer dan het sociaal minimum als bedoeld in artikel 2 van de Toeslagenwet te besteden hebben.
- ❖ Personen die kenmerken vertonen van risicovol spelgedrag.
- ❖ Personen die zich hebben uitgesloten van deelname aan door ons georganiseerde kansspelen.

Het is van belang dat kwetsbare personen tijdig worden geïdentificeerd en dat passende maatregelen worden genomen om deze personen te beschermen en het ontstaan van problematisch speelgedrag te voorkomen.

2.5.1 Identificatie

Het identificeren van kwetsbare personen wordt op verschillende manieren gedaan. Minderjarigen worden geïdentificeerd aan de hand van de geboortedatum waarmee zij zich proberen in te schrijven en op basis daarvan wordt hen de toegang ontzegd.

Jongvolwassenen kunnen worden geïdentificeerd op basis van de geboortedatum die is opgegeven tijdens de registratie. Andere groepen die onder kwetsbare personen vallen, kunnen niet op deze manier worden herkend. De identificatie van deze personen gebeurt tijdens contactmomenten, via gedragsanalyses of op basis van informatie uit open bronnen of aangeleverde documenten.

2.5.2 Maatregelen

Wanneer is vastgesteld dat een speler een kwetsbaar persoon is, zal Smart Gaming maatregelen nemen waarbij rekening wordt gehouden met het risicoprofiel van de speler, om passende bescherming te waarborgen.

- ❖ **Jongvolwassenen** wordt ten tijde van de registratie een verplicht netto stortingslimiet opgelegd van €300 per maand. Deze kan slechts verhoogd worden wanneer aan de hand van een betaalbaarheidscheck is vastgesteld dat de speler zich een dergelijke verhoging kan veroorloven. Daarnaast zijn zij automatisch uitgesloten van deelname aan promotieaanbiedingen van Smart Gaming.

Het risicodetectiesysteem houdt bij het identificeren van signalen ook rekening met de leeftijd van de speler. De parameters zijn zo ingesteld dat een jongvolwassene eerder als hoog risico wordt aangemerkt dan een volwassene wanneer hij hetzelfde gedrag vertoont.

- ❖ Voor de **overige groepen** zullen de maatregelen afhankelijk zijn van de bevindingen.
 - Waar de bevindingen vaststellen dat de speler **niet** handelsbekwaam is, een gokverslaving heeft of had of anderszins significante negatieve gevolgen ervaart van zijn of haar gokgedrag, zal er worden overgegaan tot sluiting van de spelersrekening. Daarnaast zullen de spelers worden geïnformeerd over beschikbare verslavingszorg en anonieme hulpdiensten in Nederland. Dit omvat zowel online als fysieke hulpbronnen waar spelers terecht kunnen voor ondersteuning.

Wanneer niet over wordt gegaan tot account sluiting zal een kwetsbaar persoon naast passende verantwoord gokken maatregelen en interventies, zoals beschreven in dit beleid, onderwerp zijn van frequente gedragsanalyses, om tijdig in te kunnen grijpen mocht er sprake zijn van problematisch gokgedrag.

2.6 Interventies

2.6.1 Interventies

Smart Gaming maakt gebruik van een trapsgewijze interventie-structuur, waarbij interventiemaatregelen proportioneel worden afgestemd op de ernst van de ontvangen signalen. Hierbij wordt rekening gehouden met de leeftijd van de speler, de eventuele eerdere interventies die zijn toegepast en het effect dat deze interventies al dan niet hebben gehad. Smart Gaming monitort de effectiviteit van de toegepaste interventies.

De interventiemaatregelen worden toegepast wanneer is vastgesteld dat er sprake is van risicovol of problematisch speelgedrag, na het afronden van de analyse. Voorbeelden van maatregelen zijn het informeren over beschikbare hulpmiddelen, het blokkeren van storting of in ernstige gevallen het uitsluiten van deelname. Voor iedere interventie die wordt toegepast wordt informatie vastgelegd, dit betreft:

- ❖ De datum van de interventie
- ❖ Het type interventie
- ❖ De reden voor de interventie

❖ Waar van toepassing, de reactie op de interventie

Na het toepassen van een interventie, sluit Smart Gaming de speler uit van deelname aan promotie aanbiedingen. De periode waarvoor deze uitsluiting geldt is afhankelijk van het type interventie dat is toegepast. Tijdens deze periode zal de speler ook geen reclame-uitingen ontvangen.

Onderstaand is een overzicht van de interventie maatregelen en de bijbehorende periode voor promotie- en reclame-uitsluitingen.

Interventie	Periode
De speler inzicht geven in zijn speelgedrag en hem specifiek wijzen op het risicovolle speelgedrag dat is gesignaleerd.	30 dagen
De speler aanbevelen een hulpmiddel te gebruiken waarmee hij eenvoudig zelf zijn speelgedrag kan volgen.	30 dagen
De speler via de spelersinterface een bericht sturen om hem bewust te maken van zijn speelgedrag.	30 dagen
De aanmelding van de speler stoppen zonder zijn instemming.	30 dagen
Het toepassen van een stortingsblokkade bij overschrijding van de netto-storting grens* *Niet van toepassing omdat Smart Gaming de netto-stortingsgrens als limiet implementeert en een overschrijding niet plaats kan vinden.	30 dagen
De speler adviseren om zijn deelname te beperken tot een maximum tijd per bezoek of per dag of voor bepaalde tijdsblokken.	60 dagen
De speler adviseren de mogelijkheid te gebruiken om zich voor een bepaalde duur of op specifieke tijdstippen uit te sluiten.	60 dagen
De speler zonder zijn toestemming te beperken in zijn deelname tot een maximum tijd per aanmelding of voor specifieke tijdsblokken.	60 dagen
De speler adviseren om zich voor bepaalde of onbepaalde duur uit te sluiten.	90 dagen
De speler zonder instemming voor bepaalde of onbepaalde duur of tijdstippen uitsluiten.	90 dagen
De speler adviseren om de mogelijkheid te benutten om zichzelf tijdelijk uit te sluiten door zich in te schrijven in het CRUKS register.	12 maanden

SG evalueert de effectiviteit van de genomen interventie maatregelen op haar spelers.

2.7 Contactmomenten, persoonlijk onderhoud & overige communicatie

2.7.1 Contactmomenten

Een contactmoment met verslavingspreventie-opgeleid personeel van Smart Gaming vindt plaats wanneer een speler een stortingslimiet wil instellen, dit limiet geen verlaging is van een huidig limiet, en het gewenste limiet gelijk is aan of meer dan:

- ❖ Voor jongvolwassenen :
 - €150 per maand;
 - €37,50 per week (bij het ontbreken van een stortingslimiet per maand);
 - €5,35 per dag (bij het ontbreken van een stortingslimiet per maand en per week)
- ❖ Voor volwassenen:
 - €350 per maand;
 - €87,50 per week (bij het ontbreken van een stortingslimiet per maand);
 - €12,50 per dag (bij het ontbreken van een stortingslimiet per maand en per week)

Slechts na afronding van dit contactmoment zal de gewenste limiet definitief ingevoerd en verwerkt kunnen worden. Het contact zal telefonisch of via live chat plaatsvinden, dit is 24 uur per dag mogelijk.

Het contactmoment bevat de volgende punten:

- ❖ Bewustmaking en bevestiging
 - Is de speler zich ervan bewust dat hij een hoge stortingslimiet in wil stellen en dat hij dit bedrag mogelijk kan verliezen?
 - Het bedrag wordt hierbij benoemd.
 - Verklaring dat de speler bereid is het bedrag mogelijk te verliezen.
 - Het bedrag wordt hierbij benoemd.
- ❖ Informatie en hulpbronnen
 - Risico's ongecontroleerd speelgedrag.
 - Mogelijkheid tot uitsluiting via CRUKS
 - Bestaan van en contact informatie voor het Loket Kansspel
- ❖ Afronding
 - Samenvatting van het gesprek
 - Uitleg vervolgstappen
 - Bevestiging via email
 - Afkoelperiode

Na het afronden van het contactmoment, zal per e-mail een bevestiging naar de speler verzonden worden. Deze bevestiging bevat de volgende informatie:

- ❖ Het bedrag van de in te stellen stortingslimiet
- ❖ Samenvatting van het gesprek
- ❖ Bevestiging dat de limiet is ingesteld
 - Hierbij wordt vermeld dat er een afkoelperiode van 7 dagen geldt alvorens de limiet van kracht is (indien van toepassing).
- ❖ Herhaling van de risico's omtrent een hoog limiet, de mogelijkheid tot uitsluiting via CRUKS en de beschikbare hulpbronnen, waaronder het Loket Kansspel.

2.7.2 Persoonlijk onderhoud

Persoonlijk onderhoud betreft een interactie tussen Smart Gaming en de speler. Tijdens persoonlijk onderhoud worden de volgende stappen uitgevoerd:

- ❖ Onderzoek en evaluatie:

- Het gedrag van de speler wordt onderzocht, inclusief de motieven en gevolgen van de financiële situatie, familiesituatie, werk en gezondheid met betrekking tot de deelname aan kansspelen.
- Er wordt nagegaan of de speler mogelijk afhankelijk is van gokken en of zijn deelname schade kan berokkenen aan zichzelf of anderen.
- ❖ Informeren en motiveren:
 - De speler wordt geïnformeerd over de mogelijkheden voor hulp en verslavingszorg.
 - Indien van toepassing, wordt de speler gemotiveerd om hulp en verslavingszorg te zoeken.
- ❖ Vragen en verificatie:
 - Actieve en expliciete vragen worden gesteld over het speelgedrag, de gevolgen hiervan, en eventuele afhankelijkheid.
 - De betrouwbaarheid van bevindingen en mededelingen van de speler wordt gecontroleerd door het analyseren van het speelgedrag en andere relevante beschikbare informatie.
- ❖ Registratie:
 - Datum en tijdstip van het persoonlijk onderhoud worden vastgelegd.
 - De aanleiding voor het onderhoud wordt genoteerd.
 - Gegevens met betrekking tot de uitvoering van de vereisten voor verslavingspreventie worden geregistreerd.
 - Indien de speler reageert, zal deze worden vastgelegd.
 - Conclusies en interventiemaatregelen die voortkomen uit het onderzoek worden gedocumenteerd.
 - Maatregelen voor vervolgacties na het onderhoud worden opgenomen.

Wanneer een speler niet of onvoldoende reageert op een poging tot persoonlijk onderhoud, zullen verdere pogingen worden ondernomen, waarbij verschillende communicatiekanalen worden ingezet. Bij onvoldoende reactie op herhaalde pogingen zal op basis van het risicoprofiel van de speler worden bepaald wat de vervolgstappen zullen zijn op het account van de speler. Waaronder, of, en welke, interventie toegepast moet worden.

2.7.3 Derdenprocedure

Meldingen van derden, zoals familieleden, vrienden of zorgprofessionals, worden door Smart Gaming beschouwd als belangrijke signalen van mogelijk problematisch speelgedrag. Daarnaast werkt Smart Gaming met externe partijen, die ook meldingen doen wanneer zij vermoeden dat er sprake is van zorgelijk gedrag.

Wanneer een dergelijke melding wordt ontvangen, zal deze worden geregistreerd en op basis van de melding worden vervolgstappen ondernomen. Hierin spelen de context en ernst van de melding een cruciale rol.

Indien nodig, wordt er proactief contact opgenomen met de speler om verantwoord speelgedrag te bevorderen en te wijzen op beschikbare hulpverlening opties. De bescherming van de privacy en vertrouwelijkheid van zowel de speler als de melder worden hierbij strikt gewaarborgd.

2.7.4 Bewustwording speelgedrag

Smart Gaming maakt naast de reeds beschreven contactmomenten, persoonlijk onderhoud en interventies gebruik van geautomatiseerde interacties, om spelers inzicht te geven in hun speelgedrag en hiermee bewustwording en verantwoord speelgedrag te bevorderen.

De volgende interacties vinden plaats via de spelers interface:

- ❖ Bij iedere aanmelding en afmelding ontvangt de speler een bericht, waarin zijn huidige limieten worden getoond. Dit bericht blijft zichtbaar totdat hij dit zelf wegklikt.
- ❖ Wanneer een speler een storting maakt waarmee hij 50% van zijn ingestelde stortingslimiet bereikt of overschrijdt, wordt hij hiervan op dat moment op de hoogte gebracht.

- ❖ Wanneer een speler 50% van zijn ingestelde sessie limiet bereikt of overschrijdt, wordt hij hiervan middels een pop-up op de hoogte gebracht. Dit bericht is een aantal seconden zichtbaar alvorens het verdwijnt.
- ❖ Vanaf het moment dat een speler 30 minuten heeft gespeeld, wordt hij iedere 30 minuten middels een pop-up op de hoogte gebracht van hoeveel tijd er is verstreken. Dit bericht is een aantal seconden zichtbaar alvorens het verdwijnt en de speler blijft deze ontvangen tot het moment dat hij zich afmeldt.
- ❖ Wanneer een speler, zonder dit zelf te hebben ingesteld, op het punt staat te spelen met een inzet die hoger is dan het vereiste minimum voor dat spel, wordt hij hiervan op de hoogte gebracht door middel van een bericht. Dit bericht wijst de speler op de mogelijkheid om de inzet te verlagen, en de laagst mogelijke inzet.

3. Kwaliteitsmanagement

3.1 Intern toezicht

Het interne toezicht is opgezet om de naleving van beleid en de effectiviteit van de implementatie te monitoren, evalueren en rapporteren. Er zijn systemen en processen geïmplementeerd om ervoor te zorgen dat zowel het verslavingspreventiebeleid als de algemene wet- en regelgeving worden nageleefd.

De Verslavingspreventie Vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering en naleving van het verslavingspreventiebeleid. Deze functionaris zorgt ervoor dat alle procedures worden nageleefd en dat deze continu worden aangepast aan de nieuwste wetenschappelijke inzichten en regelgeving. Regelmatige evaluaties worden uitgevoerd om de effectiviteit van de maatregelen te waarborgen en aan te passen waar nodig.

De Compliance Officer houdt toezicht op de naleving van alle relevante wet- en regelgeving binnen de organisatie. Deze functionaris voert periodieke controles en audits uit om te verzekeren dat zowel de wetgeving als interne beleidslijnen worden nageleefd. De Compliance Officer rapporteert over bevindingen en aanbevelingen met betrekking tot naleving en verbeterpunten.

De functionarissen werken nauw samen om te garanderen dat het verslavingspreventiebeleid effectief wordt uitgevoerd. Samen zorgen ze voor een gestructureerde aanpak van monitoring en evaluatie en rapporteren hun bevindingen en eventuele tekortkomingen aan het management. Indien nodig, worden corrigerende maatregelen getroffen en worden updates van het beleid en procedures doorgevoerd.

3.2 Herziening van het beleid

Dit beleid wordt jaarlijks herzien en bijgewerkt indien nodig. Herzieningen kunnen plaatsvinden op basis van de volgende criteria:

- ❖ Wijzigingen of toevoegingen aan de bestaande procedures.
- ❖ Veranderingen of aanvullingen in de toepasselijke wet- en regelgeving.
- ❖ Nieuwe wetenschappelijke inzichten die relevant zijn voor het beleid, waaronder wijzigingen aan de risicoanalyse.
- ❖ Periodieke evaluaties (waaronder de evaluaties met de deskundigen) waaruit blijkt dat aanpassingen noodzakelijk zijn.

3.3 Documentatieverplichtingen

Smart Gaming bewaart de gegevens van elke speler gedurende een periode van vijf tot zeven jaar, afhankelijk van de geldende wetgeving. Deze bewaartermijn begint vanaf het laatste bezoek van de speler, of vanaf het moment van beëindiging van de inschrijving van de speler.



De registratie van gegevens gebeurt digitaal in een veilige en gestructureerde omgeving. Beveiligingsmaatregelen zijn ingesteld om de gegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, verlies, of beschadiging. Dit omvat digitale beveiligingsprotocollen en periodieke controles om de integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen.

Toegang tot de geregistreerde gegevens is beperkt tot geautoriseerd personeel dat deze informatie nodig heeft voor hun werkzaamheden. Het Verslavingspreventiebeleid is geclassificeerd als vertrouwelijk en mag niet extern worden gedeeld, maar niet als dit moet worden gedeeld met de respectievelijke autoriteiten zoals de Kansspelautoriteit of de FIU.

3.4 Rapporteren aan de Kansspelautoriteit

Volgens de door de Kansspelautoriteit gestelde regelmaat zal Smart Gaming middels het door de Kansspelautoriteit opgestelde rapportageformaat ieder kwartaal rapporteren over:

- Doorlopende interventies door een medewerker: ja of nee
- Doorlopende interventies door een systeem: ja of nee
- Aantal spelers bij wie SG geïntervenieerd heeft ten behoeve van verslavingspreventie
- Aanpassing interventiemaatregelen door effectmeting interventies: ja of nee
- Aantal spelers over wie u een verslavingspreventiesignaal heeft ontvangen
- Aantal spelers die probeerden in te loggen, maar ingeschreven waren in Cruks
- Hoe vaak SG de betreffende interventies met het aangegeven kanaal heeft gecommuniceerd.

Ieder jaar rapporteren wij aan de Ksa over:

- Houdt SG het effect van de interventiemaatregelen per speler bij: ja of nee?
- Gebeurt de effectmeting geautomatiseerd of handmatig, of beide?
- Aanpassing interventiemaatregelen door effectmeting interventies: ja of nee
- Gebruikte systemen
- Doorlopende signalen: ja of nee
- Wijziging verslavingspreventiebeleid: ja of nee
- Ontvangen Klachten over de Uitvoering van het verslavingspreventiebeleid

Mocht de Kansspelautoriteit om meer informatie verzoeken of vragen deze informatie vaker te rapporteren, dan zal Smart Gaming hier uiteraard aan meewerken en deze verstrekken.