Verslavingspreventiebeleid

Versie 2.1 (Online redacted)

Verslavingspreventiebeleid

DOCUMENT REF	NFG-VPB
VERSION	2.1
DOCUMENT AUTHOR	[redacted]
DOCUMENT OWNER	[redacted]

Versiebeheer

Versie 2.1: 7 juli 2022
Wijzigingsinformatie: Finaal + redacted.

Verslavingspreventiebeleid

Verslavingspreventiebeleid 1
Verslavingspreventiebeleid 2
Versiebeheer 3
Verslavingspreventiebeleid 4
Actief beleid 5
Samenwerking met deskundigen 6
Deskundige verslavingszorg en voorkoming en behandeling kansspelverslaving 6
Ervaringsdeskundigen 6
Samenwerking verslavingspreventiebeleid met deskundigen 6
Vertegenwoordiger 7
Risicoanalyse spelaanbod New Future Games B.V. 8
Analyse 9
Risico-analist 10
Analyse en registratie van het spelgedrag 11
De maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving 13
Getrapte Interventiemaatregelen 14
Toepassing maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving 15
Recreatieve speler 15
Risicospeler 16
Probleemspeler 17
Extra maatregelen ter voorkoming verslaving bij kwetsbare groepen 18
Jong Volwassenen (18-24jaar) 18
Personen waarvan New Future Games B.V. het vermoeden heeft dat er sprake is van een verstandelijke beperking 18
Personen die een verslaving hebben of in het verleden hebben gehad 18
Verantwoordelijk gebruik van kanalen 19
Zorgvuldige en evenwichtige vormgeving van uitingen 20
Niet aanzetten tot onmatige deelname 20
Voorkomen van agressieve reclameactiviteiten 20
Voorkomen van misleidende reclameactiviteiten 21
Voorkomen van niet toegestane reclameactiviteiten 21
Wat wordt wél in een reclameactiviteit beschreven 22
Voorkomen deelname minderjarigen 22
Geen reclame en marketing gericht op kwetsbare groepen 22
Afstemming verslavingspreventie op het reclamebeleid 24
Bonussen 25
Informatievoorziening 26
Opleidings- en Trainingsbeleid 28
De kwaliteitsborging van het verslavingspreventiebeleid 31
Rapportage aan de Kansspelautoriteit over het verslavingspreventiebeleid 31
Passende maatregelen 32
Informeren van de consument 33
Verantwoordelijkheid, monitoren en signaleren 34

Actief beleid

New Future Games B.V. zal een actief beleid voeren en altijd een pagina voor de bezoeker en speler ter beschikking stellen waar deze doorverwezen kan worden richting professionele hulp aanbieders en een bezoek of inlogverbod aangevraagd kan worden. Op deze pagina zal onder andere de volgende informatie kenbaar worden gemaakt:

- Wanneer iemand een vermoeden heeft dat een naaste (vriend, familielid) een kansspelprobleem heeft en hierover zorgen maakt, is het mogelijk voor diegene om een melding hiervan te maken bij New Future Games B.V. Er kan dan een formulier ingevuld of een e-mail gestuurd worden naar preventiebeleidvragen@newfuturegames.nl of vp@newfuturegames.com.
- Er kan contact gezocht worden met een hulpverleningsinstelling aangegeven op desbetreffende pagina. De volgende instellingen zullen kenbaar gemaakt worden:
    - Hands 24/7
    - Rodersana
    - Hervitas
    - Stichting AGOG
- Een verwijzing naar GOKKENinfo.nl om voor de speler of bezoeker meer over hulp en steun voor naasten te kunnen lezen.

Medewerkers van New Future Games B.V. zullen verplicht een verslavingspreventie cursus/training en wanneer een medewerker klantcontact heeft, een aanvullende verslavingspreventie cursus/training volgen.

Samenwerking met deskundigen

Ten behoeve van de ontwikkeling, toepassing en het onderhouden van dit verslavingspreventiebeleid werkt New Future Games B.V. samen met verschillende deskundigen op het gebied van preventie en verslavingszorg. De deskundigen geven advies over onder meer de effectiviteit van interventies en de evaluatie daarvan, de bijdrage van maatregelen en voorzieningen om risicovol speelgedrag of kansspelverslaving te voorkomen en de mate waarin een preventieve maatregel daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij spelers teweeg kan brengen. Tevens adviseren zij over de informatie voor spelers en - waar mogelijk en van toepassing - hun naasten over risico's, verantwoord spelen en het hulpaanbod voor verslaving.

Deskundige verslavingszorg en voorkoming en behandeling kansspelverslaving

New Future Games B.V. werkt samen met de volgende deskundige op het gebied van verslavingszorg.

Deze deskundige voldoet aan de gestelde eisen en zo wordt ook wordt voldaan aan de gestelde eisen.

Ervaringsdeskundigen

New Future Games B.V. werkt samen met gekwalificeerde ervaringsdeskundigen.

Samenwerking verslavingspreventiebeleid met deskundigen

De voortgang van de samenwerking met verslavingspreventiedeskundige of de ervaringsdeskundige wordt geborgd door een werkprotocol opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem, waarin in een vooraf gepland 3-maandelijks evaluatiemoment met de verantwoordelijke vertegenwoordiger is opgenomen.

Van het overleg wordt een kort verslag geschreven door de verantwoordelijke. De verantwoordelijke bespreekt verdere updates of wijzigingen in het verslavingspreventiebeleid met het bestuur van New Future Games B.V. ter overweging en goedkeuring.

Vertegenwoordiger

Ter uitvoering heeft New Future Games B.V. een eigen medewerkster als wettelijk verslavingspreventievertegenwoordiger aangewezen die in Nederland in het belang van de goede uitvoering van de bij of krachtens de Wet op Kansspelen gestelde bepalingen met betrekking tot het voorkomen van kansspelverslaving:

- In persoon beschikbaar is voor overleg met de Kansspelautoriteit en andere ter zake relevante in Nederland werkzame organisaties en/of. en
- Bevoegd is New Future Games B.V. buiten rechte te vertegenwoordigen.
- De wettelijk vertegenwoordiger voldoet aan de gestelde eisen.
    - De verslavingspreventievertegenwoordiger wordt voortgedragen omtrent haar deskundigheid, sociale vaardigheden, competenties en ervaring.

Onder de werkzaamheden van de wettelijk vertegenwoordiger vallen in ieder geval:

- Het leveren van een essentiële bijdrage aan het voorkomen van kansspelverslaving bij spelers, door bij te dragen aan de ontwikkeling, de uitvoering en het onderhoud van het verslavingspreventiebeleid van New Future Games B.V.
- Het op de hoogte zijn en blijven van de soorten hulp die geboden kunnen worden aan de verschillende soorten spelers en wat deze hulp inhoudt, de relevante ontwikkelingen en nieuwe wetenschappelijke inzichten op het gebied van het voorkomen van kansspelverslaving.
- De afstemming en evaluatie van verslavingspreventiebeleid met de verslavingspreventiedeskundige/ervaringsdeskundige.
- Het waarborgen van de optimale aansluiting van het verslavingspreventiebeleid bij de in Nederland geboden hulp of behoeften van spelers.
- Het vormen van aanspreekpunt voor en beschikbaar zijn voor overleg met voor de verslavingszorg en andere hulpinstanties, deskundigen, ervaringsdeskundigen en de Kansspelautoriteit.
- Het bevorderen van (lokale) samenwerking op het gebied van preventie en het tegengaan van kansspelverslaving.

Risicoanalyse spelaanbod New Future Games B.V.

New Future Games B.V. beschikt ten tijde van aanbieden over een actueel risicoprofiel van de verslavingsrisico's van de door haar aangeboden kansspelen, waarop dit Verslavingspreventiebeleid wordt bijgewerkt, aangevuld en waar nodig opnieuw wordt afgestemd.

Speltype	Zeer laag risicoprofiel	Laag risicoprofiel	Medium risicoprofiel	Hoog risicoprofiel	Zeer hoog risicoprofiel
(Live) Black Jack			X		
(Live) Roulette			X		
Keno				X	
(Live) Bingo				X	
Jackpot slots					X
Slots				X	
Tafelspelen				X	

Tabel 1 Risicoprofiel spelen

Het spelen op een speltype met een hoog risicoprofiel creëert, op de lange termijn, meer risico op onmatig spelen dan het spelen op een spel(type) met een laag risicoprofiel. De speler kan via de klantenservice eventueel een blokkade aanvragen voor een bepaald type spel. Het verslavingspreventiebeleid en het reclamebeleid worden afgestemd op deze analyses. Hiermee wordt samen met risicoanalyse voor de reclame-uiting getoetst of de marketing op een verantwoorde wijze overgebracht kan worden op doelgroep waarin kwetsbare groepen zoals jongvolwassenen tot de 25 jaar van uitgesloten zijn.

Naast verantwoorde afstemming omtrent marketing, vormen deze analyses ook de basis voor de getrapte interventiemaatregelen en de extra maatregelen zoals voorkomen deelname door minderjarigen en geen marketing en reclame gericht op kwetsbare groepen.

Analyse

New Future Games B.V. maakt gebruik van de ASTERIG (Assessment tool to measure and evaluate the risk potential of gambling products) methode om de risico's het door haar aangeboden kansspelaanbod te analyseren. Deze methode, aangevuld met inzichten en interpretaties uit "Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlandse Kansspelaanbod - D.E. de Bruin/CVO Research & Consultancy (2017)", zorgt voor een gedegen risico indicatie van het door New Future Games B.V. aangeboden kansspelaanbod. De volgende onderdelen spelen in deze de analyse een rol:

- Gebeurtenis frequentie en/of.
- Interval van uitbetaling en/of.
- Jackpot en/of.
- Continuïteit van spelen en/of.
- Winstkans en/of.
- Beschikbaarheid/toegankelijkheid en/of.
- Meerdere spel-/inzet mogelijkheden en/of.
- Variabel inzetbedrag en/of.
- Sensorisch productontwerp en/of. en
- Bijna winst.

Bij dit verslavingspreventiebeleid zijn Spelrisico-analyses opgenomen. Deze risicoanalyses bevatten een ASTERIG van alle spelen van de door New Future Games B.V. gekozen spelaanbieders. Uit deze analyse blijkt in welke mate het spelaanbod van New Future Games B.V. aan risicopotentieel met zich meebrengt. Het verslavingspreventie- en reclamebeleid zal afgestemd worden op deze risicoanalyses.

New Future Games B.V. zal de actualiteit van de risicoanalyses waarborgen, door deze tijdig laten bijstellen of opnieuw uit te laten voeren naar aanleiding van ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de meest recente risicoanalyse of een onderdeel daarvan.

Dit gebeurt in het geval dat de vaststelling van de risicofactoren of het risicopotentieel beïnvloed kunnen worden door:

- Aanpassingen van het kansspelaanbod door de vergunninghouder en/of. of
- Aanpassing van het aangeboden product door de fabrikant en/of.
- Nieuwe wetenschappelijke inzichten en/of.
- Adviezen van de verslavingsdeskundige en/of de ervaringsdeskundige en/of.
- Best practice.

New Future Games B.V. zorgt dat er altijd een risicoanalyse (volgens de ASTERIG of GAMGARD-methode) aanwezig is van het actief beschikbare spelaanbod. Wanneer er aanpassingen in het aanbod plaatsvinden en de analyse wordt bewerkt, zal naast de aanpassing de reden daarvan worden vastgelegd.

De ASTERIG-methode: http://asterig.org/index.php/en/methodology

Gamgard: https://www.gamgard.com/faq/

Risico-analist

De risicoanalyse wordt op onafhankelijke wijze gecontroleerd door het RG team. Deze voert geen werkzaamheden uit die conflicteren met het belang van spelers tegen kansspelverslaving, zal zonder beïnvloeding van anderen de informatie die noodzakelijk is voor de risicoanalyse verzamelen, zal bij de uitvoering van de risicoanalyse geen aanwijzingen krijgen van anderen die andere belangen nastreven dan de bescherming van spelers tegen kansspelverslaving, en blijft te allen tijde in staat een oordeel te vormen over het risicopotentieel van het kansspelaanbod.

New Future Games B.V. beschikt te allen tijde over gegevens en bescheiden waaruit de onafhankelijkheid en deskundigheid van de risicoanalist en de actualiteit, deugdelijkheid en wetenschappelijke onderbouwing van de risicoanalyses volgt. Op verzoek overlegt New Future Games B.V. deze gegevens en bescheiden aan de Kansspelautoriteit.

Analyse en registratie van het spelgedrag

New Future Games B.V. registreert ten aanzien van iedere deelnemer aan de Vergunde kansspelen:

- interne en externe signalen wijzend op onmatige deelneming aan de Vergunde kansspelen of risico's op kansspelverslaving, en
- de getroffen interventiemaatregelen.

Deze gegevens worden gecombineerd en de interactie en samenhang tussen die gegevens wordt afgeleid en geanalyseerd om aan de hand daarvan vast te stellen of sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.

De bevindingen van deze analyse worden schriftelijk vastgelegd. Hierbij wordt het tijdstip of de periode, de datum en de feiten en omstandigheden geregistreerd. Door deze gegevens te registeren beschikt New Future Games B.V. over een voortdurend actueel dossier, op basis waarvan zij de vereiste analyse kan uitvoeren en aan de hand waarvan zij kan bepalen of, hoe en wanneer zij moet interveniëren.

Het risicodetectiesysteem wordt afgestemd op de gegevens waarover New Future Games B.V. beschikt, waarbij New Future Games B.V. in ieder geval registreert welke signalen van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving om vroegtijdig onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving te onderkennen, worden gebruikt. Het risicodetectiesysteem is zodanig ingericht dat New Future Games B.V. een notificatie ontvangt van waargenomen signalen.

Het risicodetectiesysteem maakt gebruik van de volgende signalen en/of een combinatie daarvan:

- hoge of toenemende speelfrequentie en/of.
- lange of toenemende speelduur en/of.
- inzetten of inzetgedrag die een afwijkend patroon laten zien ten aanzien van reeds door de speler gedane inzetten of reeds door de speler vertoonde inzetgedrag en/of.
- afwijkingen in het patroon van speeltijdstippen en/of.
- veranderingen in het aantal en/of hoogte van stortingen en/of.
- veranderingen in het patroon van stortingen en uitbetalingen en/of.

Voorts maakt zij gebruik van signalen die niet direct voortkomen uit te meten speelgedrag waaronder:

- sociaal ongepaste behandeling van of uitingen richting personen en/of.
- uitingen van frustratie of ongemak en/of.
- signalen van naasten van de speler en/of. en
- een interventie van New Future Games B.V. negeren en/of persoonlijk onderhoud weigeren.

Daaronder verstaat New Future Games B.V. in ieder geval ook een signaal dat, gelet op de speeltijd, de verbruikte geldmiddelen en eventuele mededelingen van de speler, erop duidt dat de speler:

- niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen en/of.
- overmatig probeert zijn verliezen terug te verdienen en/of.
- herhaaldelijk klaagt over niet of te weinig winnen en/of.
- herhaaldelijk verzoekt om bonussen en/of. of
- speelgedrag vertoont dat negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt.

Het risicodetectiesysteem voorziet in rapportage op basis van speelgedrag signalen en kan differentiëren in:

- Of één of meerdere signalen zich in het bovenste percentage/deel van de gehanteerde parameters bevinden (top %) en/of.
- Of één of meerdere signalen veranderen t.o.v. eerder vertoond gedrag door de speler (een aanpassing van eigen gedrag: ‘behaviour’) en/of.
- Of één of meerdere signalen een bepaalde (boven) limiet hebben bereikt (‘threshold’).

New Future Games B.V. kan de geregistreerde gegevens eenvoudig combineren om de interactie en samenhang tussen de gegevens die New Future Games B.V. beschouwt als signalen van onmatige deelneming aan kansspelen of risico’s op kansspelverslaving te kunnen analyseren. Resultaten van de analyse worden gecontroleerd op het daadwerkelijk vertoonde speelgedrag van een speler, alvorens interventiemaatregelen worden getroffen.

Ten behoeve van de doorontwikkeling van de analyse zal New Future Games B.V. de mogelijke combinaties, interactie en samenhang tussen de gemeten signalen blijven verbeteren, bijvoorbeeld wanneer uit de praktijk blijkt dat bepaalde combinaties een beter inzicht verzorgen in het speelgedrag.

Wanneer op basis van nieuwe of andere geaggregeerde gegevens nieuwe indicatoren te definiëren zijn die de analyse van het speelgedrag (nog) beter vastleggen zal New Future Games B.V. deze toevoegen aan de bestaande analyse.

De maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving

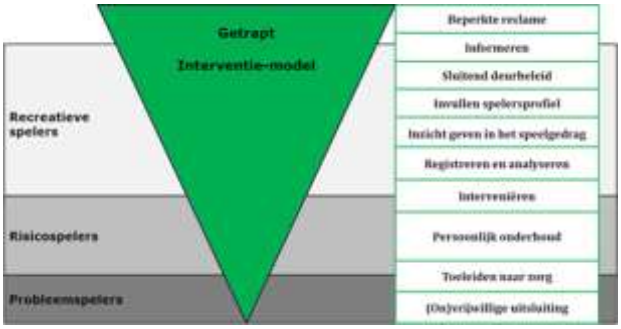
New Future Games B.V. treft de volgende maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving:

- New Future Games B.V. staat geen aanmelding toe van een persoon ten aanzien van wie hij redelijkerwijs moet vermoeden dat deze door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten. Bij vermoeden door een medewerker van een onmatige deelname of flag door het risico detectiesysteem dient er eerst een persoonlijk onderhoud plaats te vinden met de persoon. Uit dit persoonlijk onderhoud moet blijken dat er geen sprake (meer) is van een dergelijk vermoeden en dat de persoon zich kan aanmelden bij New Future Games B.V.
- New Future Games B.V. schrijft een persoon slechts in wanneer na raadpleging van CRUKS blijkt dat de betrokken persoon daarin niet is opgenomen. Wanneer de New Future Games B.V. geen bevestiging ontvangt dat een persoon niet is ingeschreven in CRUKS, schrijft zij de persoon niet als speler is.
- New Future Games B.V. schrijft een persoon slechts in als speler, nadat die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven, welke in ieder geval betrekking hebben op:
    - de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand en/of.
    - de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand en/of. en
    - het maximale tegoed op de speelrekening.
- New Future Games B.V. treft passende maatregelen die waarborgen dat de maxima niet kunnen worden overschreden en dat de speler deze grenzen te allen tijde kan wijzigen, met dien verstande dat:
    - een verlaging van een of meer maxima direct in werking treedt en/of. en
    - een verhoging van een of meer maxima eerst na ten minste een week in werking treedt.

- New Future Games B.V. staat aanmelding van een speler slechts toe, nadat is vastgesteld dat die speler niet is ingeschreven in CRUKS, met uitzondering van de situatie waarin CRUKS als gevolg van een technische storing van CRUKS niet kan worden geraadpleegd. In dat geval:
    - stelt New Future Games B.V. de Kansspelautoriteit onverwijld in kennis van de storing en de gevolgen daarvan en/of.
    - raadpleegt de New Future Games B.V. het register zo spoedig mogelijk nadat de storing is opgeheven en/of. en
    - beëindigt New Future Games B.V. de aanmelding van de in het register ingeschreven en tijdens de storing aangemelde speler.

Getrapte Interventiemaatregelen

Er wordt door New Future Games B.V. gebruik gemaakt van een getrapt interventiemodel waarbij de zwaarte van de interventie oploopt en passend is bij het spelgedrag. Ook de wijze waarop contact met de speler wordt opgenomen hangt hier mee samen.



Figuur 1 - Getrapt interventie model

Voor verslavingspreventie maatregelen maakt New Future Games B.V. onderscheid tussen de recreatieve, risico- en probleemspelers. Voor iedere groep passen verschillende maatregelen om kansspelverslaving risico's te voorkomen met eigen interventie stappen.

New Future Games B.V. onderscheidt verschillende interventie methodes:

- de speler inzicht geven in diens speelgedrag en hem daarbij in het bijzonder wijzen op gesignaleerd onmatig of risicovol speelgedrag en/of.
- de speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zijn/haar eigen spelgedrag in te zien en daarmee inzicht in diens speelgedrag te verkrijgen en/of.
- de speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken overeenkomstig een door die speler te bepalen maximum tijdsduur per bezoek of aanmelding, of gedurende door die speler te bepalen tijdsblokken en/of.
- de speler zonder diens toestemming diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken tot een maximum tijdsduur per aanmelding of gedurende bepaalde tijdsblokken en/of.
- de speler pas de mogelijkheid geven om opnieuw deel te nemen aan de vergunninghouder georganiseerde kansspelen nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden of er contact is geweest (dus mogelijkheid tot deelname bevriezen totdat er een gesprek/chat/mailcontact heeft plaatsgevonden).
- de speler adviseren en motiveren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zich voor bepaalde of onbepaalde duur uit te sluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen. Speler tevens informeren over mogelijkheden CRUKS
- de speler zonder diens instemming voor bepaalde of onbepaalde duur uitsluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen.
- Speler voordragen bij de Kansspelautoriteit voor CRUKS.

Toepassing maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving

De in een specifiek geval door New Future Games B.V. te kiezen interventiemaatregel en voorziening wordt afgestemd op de speler, en of de specifieke speler als kwetsbaar wordt aangemerkt zoals opgenomen in dit Verslavingspreventiebeleid, het kansspel en de andere relevante aspecten die in dit Verslavingspreventiebeleid zijn opgenomen.

New Future Games B.V. treft maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving in het geval dat op basis van gesignaleerde signalen uit het speelgedrag wanneer er een redelijk vermoeden is van onmatige deelname of een verhoogd risico op onmatige deelname.

Op basis van het getrapte interventie model voorziet New Future Games B.V. op verschillende manieren in de informatievoorziening en interventie. Per type speler (recreatief-, risico- en probleemspeler) zijn er verschillende interventies die steeds zwaarder van aard en inhoud zijn. Om de speler te bereiken onderscheidt New Future Games B.V. verschillende methodes die naarmate de fase steeds directer (en voor de speler niet te negeren) worden. afhankelijk van het verloop van de interventie kan worden ingegrepen in de mogelijkheden van de speler zodat New Future Games B.V. ten alle tijden zorg kan dragen dat er eerst een gesprek plaatsvindt voordat de speler verder aan de kansspelen van New Future Games B.V. kan deelnemen.

Recreatieve speler

- De speler actief wijzen op de verantwoord spelen pagina zodat hij deze weet te vinden.
- De speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zijn/haar eigen speelgedrag in te zien en daarmee inzicht in diens speelgedrag te verkrijgen.
- De speler tips voor verantwoord spelen geven.
- Bij 2x het verhogen van limieten/speeltijd ontvangt de speler Informatie over risico’s van het spelen.

Risicospeler

- Speler bewust maken over zijn speelgedrag door het weergegeven van verschillende pop-ups over o.a. speelduur, inzet/verlies/winst en/of.
- De speler tips voor verantwoord spelen geven en het advies om deze toe te passen in zijn spel en/of.
- De speler vragen de zelftest in te vullen om zodoende zicht op zijn speelgedrag en risico's te verkrijgen en/of.
- De speler inzicht geven in diens speelgedrag en hem daarbij in het bijzonder wijzen op gesignaleerd onmatig of risicovol speelgedrag en/of.
- De speler wijzen op de verantwoord spelen pagina en expliciet op de mogelijkheden voor hulp/advies om het spelen onder controle te houden en/of.
- De speler dringend te adviseren/verzoeken om gebruik te maken van de mogelijkheid om zijn/haar eigen spelgedrag in te zien en daarmee inzicht in diens speelgedrag te verkrijgen en/of.
- De speler adviseren om gebruik te maken van de mogelijkheid om diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken overeenkomstig een door die speler te bepalen maximum tijdsduur per bezoek of aanmelding, of gedurende door die speler te bepalen tijdsblokken en/of.
- De speler zonder diens toestemming diens toegang tot de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen te beperken tot een maximum tijdsduur per aanmelding of gedurende bepaalde tijdsblokken.

Probleemspeler

- Speler confronteren over zijn speelgedrag door het weergegeven van verschillende pop-ups over o.a. speelduur, inzet/verlies/winst. Link naar verantwoord spelen pagina invoegen en/of.
- Speler uitnodigen voor persoonlijk onderhoud (reageren binnen 3 dagen door speler) om zorgen over speelgedrag te bespreken en afspraken ter voorkoming van (verdere) problemen te maken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de gespreksinstructie voor medewerkers. Denk hierbij aan het niet meer toestaan of zeer beperkt van het verhogingen van speelbudget en/of.
- Herinnering sturen wanneer een gesprek nog niet heeft plaatsgevonden met speler. (speler heeft 3 dagen om te reageren anders volgt een tijdelijke blokkade van het account) en/of.
- De speler pas de mogelijkheid te geven om opnieuw deel te nemen aan de vergunninghouder georganiseerde kansspelen nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden of er contact is geweest (dus mogelijkheid tot deelname bevriezen totdat er een gesprek/chat/mailcontact heeft plaatsgevonden) en/of.
- De speler dringend adviseren en motiveren om gebruik te maken van de mogelijkheid om zich voor bepaalde of onbepaalde duur uit te sluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen. Speler tevens informeren over mogelijkheden CRUKS. Als speler advies binnen 7 dagen niet opvolgt benoemen dat onvrijwillige uitsluiting in gang gezet gaat worden en/of.
- De speler zonder diens instemming voor bepaalde of onbepaalde duur uitsluiten van deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen. Speler voordragen bij de Kansspelautoriteit voor CRUKS.

Bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving voert New Future Games B.V. altijd een persoonlijk gesprek met de speler volgens een vastgesteld script waarin:

- de speler gewezen wordt op diens speelgedrag, zo mogelijk de ontwikkeling daarvan, en op de gevaren van kansspelverslaving en/of.
- de speler adviseert over de voorzieningen gericht op beperking van diens deelname aan kansspelen en over de beschikbare hulpverlening door instellingen voor verslavingszorg, en hem stimuleert hiervan gebruik te maken en/of. en
- onderzocht wordt of die speler door onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan zijn naasten.

Bij het onderzoek betrekt New Future Games B.V. in ieder geval de gevolgen van de deelname aan kansspelen voor de financiële situatie van de speler, diens gezinssituatie, diens gezondheid en diens werksituatie.

Extra maatregelen ter voorkoming verslaving bij kwetsbare groepen

New Future Games B.V. treft in het bijzonder maatregelen om kansspelverslaving bij kwetsbare doelgroepen te voorkomen. Dit houdt in dat het spelgedrag van jongvolwassen, personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen, spelers met een verstandelijke beperking en spelers die een kansspelverslaving hebben gehad extra scherp geobserveerd en gemonitord wordt en er direct een persoonlijk onderhoud plaatsvindt als er signalen worden waargenomen. Bij het verhogen van de (eerder door de speler zelf) ingestelde speellimiet of wanneer het risico detectiesysteem veranderingen op merkt binnen de limieten, (speel)tijden of stortingen wordt er contact opgenomen om de speler te wijzen op het verhoogde risico van deze keuze. Bij een hoge of toenemende speelfrequentie en lange of toenemende speelduur wordt er direct contact opgenomen met de speler met als doel deze bewust te maken van het spelgedrag en te wijzen op de risico's van het spelaanbod van New Future Games B.V.

Jong Volwassenen (18-24jaar)

De medewerkers van New Future Games B.V. zijn extra alert op het gedrag van jongvolwassenen (18 jaar - 24jaar). Uit verschillende onderzoeken blijkt immers dat deze groep extra kwetsbaar is voor verslaving. New Future Games B.V. gaat nog sneller met hen in gesprek, benoemen extra en nadrukkelijker de risico’s van het spel. New Future Games B.V. adviseert jongvolwassenen om het spelgedrag aan te passen en/of een time-out/vrijwillig toegangsverbod te nemen.

Personen waarvan New Future Games B.V. het vermoeden heeft dat er sprake is van een verstandelijke beperking

Spelers waarbij wij het vermoeden hebben of weten van een verstandelijke beperking observeren wij zeer zorgvuldig en consequent op signalen die kunnen wijzen op dat zij de controle over het spel (dreigen) te verliezen. In een gesprek toetsen wij in hoeverre de gast in staat is om de risico’s en gevolgen van gokken goed in te schatten. Op basis van deze toetsing interveniëren wij op passende wijze. Als bij een speler vastgesteld wordt dat deze een verstandelijke beperking heeft, wordt deze uitgesloten van deelname tot de aangeboden diensten.

Personen die een verslaving hebben of in het verleden hebben gehad

Spelers waarvan wij vermoeden dat zij een verslaving hebben of hebben gehad observeren wij zorgvuldig en we gaan nog sneller het gesprek aan en zetten de meest gepaste interventie in. Dit is ook van toepassing op spelers die eerder een vrijwillig toegangsverbod hebben gehad voor ons casino. Als bij een speler vastgesteld wordt dat deze een verslaving heeft gehad, wordt deze uitgesloten van deelname tot de aangeboden diensten.

Daarnaast is onze reclame niet misleidend en geven bijvoorbeeld op geen enkele wijze de indruk dat spelers invloed op de uitkomst hebben.

Tevens richten wij onze reclame niet op kwetsbare groepen te weten:

- Minderjarigen
- Personen met een verstandelijke beperking
- Personen die een verslaving hebben of in het verleden hebben gehad.
- Ook richten wij onze reclame niet op jongvolwassenen (18-24 jaar) en op personen die zich hebben uitgesloten.

Verantwoordelijk gebruik van kanalen

Bij gebruik van sociale media (o.a. Facebook, Instagram, Twitter en Snapchat) wordt, indien het platform deze mogelijkheid biedt; gebruik gemaakt van ‘leeftijd targeting’. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zal advertenties en uploads richten op de leeftijdscategorie 25+.

Advertenties/uploads op sociale media worden voorzien van het ‘Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+’ kenmerk, indien er expliciet reclame wordt gemaakt voor kansspelen. Indien het sociale mediaplatform deze optie biedt, worden Pixels/Cookies zo ingezet dat advertenties niet onbeperkt getoond kunnen worden.

Bij (betaald) adverteren via zoekmachines worden zoektermen die zich richten op kwetsbare groepen (consumenten met een verstandelijke beperking, consumenten die een verslaving aan kansspelen hebben gehad in het verleden en ook minderjarigen) te allen tijde uitgesloten. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties richt zich in alle uitingen (website, social media) niet op de bovengenoemde kwetsbare groepen.

Eventuele e-mailmarketing wordt voorzien van het ‘Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+’ kenmerk. E-mailmarketing wordt enkel op basis van toestemming verzonden en in de e-mailmarketing wordt verwezen naar de ‘Verantwoord Gokken’ pagina van de New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties. Eveneens wordt e-mail marketing enkel verzonden wanneer er na dubbel opt-in akkoord is gegeven door de ontvanger.

Sponsor/Influencer marketing: New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zal geen gebruik maken van deze vorm van marketing en moet er alles aan doen om te voorkomen dat jongvolwassenen, 18 t/m 24-jarigen, de reclame ontvangen. Op iedere pagina van de website(s) van de affiliatie is telkens een duidelijk ‘Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+’ kenmerk zichtbaar. Het kenmerk moet opvallend en goed vindbaar zijn op iedere webpagina van affiliatie. Hierbij wordt in ieder geval rekening gehouden met de grote, het lettertype en de kleur van het kenmerk. Het kenmerk dient in de footer en boven in de website opgenomen te worden.

New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zorgt voor een informatieve pagina over ‘Verantwoord Gokken’ welke middels verwijzing (hyperlink in de footer) vanaf iedere pagina bezocht kan worden.

Zorgvuldige en evenwichtige vormgeving van uitingen

New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zorgt voor zorgvuldige en evenwichtige vormgeving van reclame en/of marketing uitingen. Consumenten worden nimmer overgehaald tot het nemen van impulsieve beslissingen om deel te nemen aan kansspelen – New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zal in uitingen geen sterk gevoel van urgentie creëren bij de consument. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zal nimmer taal of andere middelen gebruiken om de consument op te roepen, dan wel over te halen, tot onverantwoord of impulsief gedrag om op onverantwoorde wijze deel te nemen aan kansspelen. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zal kansspelen nimmer aanprijzen als oplossing voor financiële of persoonlijke problemen. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zal gokken niet als leefstijl promoten. Ook worden gevolgen van onmatige deelneming aan kansspelen nooit gebagatelliseerd. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zal nimmer geconstateerde risicofactoren met betrekking tot kansspelverslaving van het betreffende online kansspel bagatelliseren.

Niet aanzetten tot onmatige deelname

New Future Games B.V. zal niet tot voorbeeld stellen van onmatige deelneming, het bagatelliseren van de gevolgen van onmatige deelneming en het wekken van de indruk dat deelneming aan kansspelen een oplossing kan vormen voor financiële of andere persoonlijke problemen. New Future Games B.V. zal nimmer consumenten overhalen tot het nemen van impulsieve beslissingen om deel te nemen aan kansspelen door middel van aanbiedingen, kortingsacties of bonussen die de kennelijke bedoeling hebben een sterk gevoel van urgentie bij de consument te creëren, kansspelen aanprijzen als oplossing voor financiële of persoonlijke problemen, gokken als leefstijl promoten of de gevolgen van onmatige deelneming bagatelliseren.

Voorkomen van agressieve reclameactiviteiten

New Future Games B.V. zal nimmer agressieve reclameactiviteiten toepassen. Reclame is agressief als die de keuzevrijheid of vrijheid van handelen van de gemiddelde speler beperkt. Hierdoor neemt de speler een beslissing die de speler anders niet had genomen. New Future Games B.V. maakt geen reclame waarin de speler wordt geïntimideerd, gedwongen, (fysiek) bedreigt of waarbij New Future Games B.V. haar machtspositie gebruikt om druk uit te oefenen.

Agressieve reclame is bijvoorbeeld:

- hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, e-mail of andere media op afstand;
- de indruk wekken dat een speler al een prijs heeft gewonnen;
- profiteren van de goedgelovigheid van de speler of hen aanzetten om hun naasten over te halen iets te doen.

Voorkomen van misleidende reclameactiviteiten

New Future Games B.V. zal nimmer misleidende reclameactiviteiten toepassen. Reclame is misleidend als er informatie wordt gegeven niet klopt, niet compleet of erg onduidelijk is. Bijvoorbeeld als New Future Games B.V. zou zeggen dat deze een keurmerk heeft of gratis is terwijl dit niet zo is. Of als er (belangrijke) informatie verborgen wordt op de website.

Onder misleidende wervings- en reclameactiviteiten verstaat New Future Games B.V. in ieder geval:

- een onrealistisch of incorrect beeld van een product of dienst wordt gegeven;
- voorwaarden worden verbonden aan de (eenmalige) gratis deelneming aan een kansspel welke voorwaarden het gratis karakter van de deelname tenietdoen;
- geen duidelijkheid wordt geboden over de duur van de deelneming aan een kansspel of dat de gratis deelneming aan een kansspel zonder toestemming van de consument automatisch overgaat in betaalde deelneming;
- de indruk wordt gewekt dat de consument in het algemeen overwegende invloed kan uitoefenen op de uitkomsten van een door een vergunninghouder aangeboden kansspel;
- de indruk wordt gewekt dat de consument in het algemeen overwegende invloed heeft op zijn spelresultaat door het volgen van een training, studie, of (online) cursus;
- de indruk wordt gewekt dat de raad van bestuur de wervings- en reclameactiviteiten, de kansspelen of de vergunninghouder heeft goedgekeurd, anders dan de neutrale vermelding dat een vergunninghouder beschikt over een vergunning op grond van de wet; of
- de indruk wordt gewekt dat de vergunninghouder beschikt over een Europese vergunning of onder Europees toezicht valt.

Voorkomen van niet toegestane reclameactiviteiten

New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties zorgt voor transparantie en duidelijkheid bij het aanprijzen van producten/diensten van een casino aanbieder en van New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties, waaronder nevenactiviteiten buiten wervings- en reclameactiviteiten voor kansspelen. Daarbij schetst New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties geen onrealistisch/incorrect beeld van producten/diensten.

De New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties wekt nooit de indruk dat kansspelen bij diens website(s) gespeeld kunnen worden. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties wekt nimmer de indruk dat de consumenten in het algemeen overwegende invloed kunnen uitoefenen op de uitkomsten van een door vergunninghouder aangeboden kansspel. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties wekt nimmer de indruk dat de consument in het algemeen overwegende invloed kan uitoefenen op het spelresultaat door o.a. het volgen van een studie, cursus (online), training of het gebruikmaken van tools, tips of stappenplan.

Voor bovenstaande punten geldt een uitzondering wanneer er sprake is van een kansspel waarin dit wel mogelijk is: gedacht kan worden aan poker.

Wat wordt wél in een reclameactiviteit beschreven

Bij wervings- en reclameactiviteiten voor kansspelen wordt de consument volledig geïnformeerd over deelneming aan kansspelen. Onverminderd wordt de consument in ieder geval, indien van toepassing, geïnformeerd over:

- de specifieke kenmerken van aangeboden kansspelen;
- de winstbepaling of de eventuele prijzen en de inhouding van kansspelbelasting;
- de kosten van deelneming;
- overige verplichtingen die verbonden zijn aan deelneming of het winnen van een prijs;
- het verbod voor minderjarigen om deel te nemen;
- verantwoorde deelneming aan kansspelen, de gevaren van kansspelverslaving en de toegang tot verslavingszorg;
- gewezen op het waarborgen van de privacy van deelnemers;
- de wijze waarop deelneming aan kansspelen kan worden beëindigd;
- de risico's van onmatige deelneming aan kansspelen;
- wordt, indien van toepassing, aangegeven wat de statistische kans is op het winnen van een prijs;

Voorkomen deelname minderjarigen

New Future Games B.V. treft maatregelen om deelname door minderjarigen aan de vergunde kansspelen te voorkomen. Hiertoe schrijft New Future Games B.V. een persoon slechts in als speler, nadat op basis van de identiteitsverificatie die bij inschrijving wordt uitgevoerd is vastgesteld dat de betreffende persoon 18 jaar of ouder is. De leeftijdsverificatie wordt uitgevoerd conform de procedure vastgelegd in het Klantonderzoeksbeleid, als onderdeel waarvan een (kopie) van een geldig identiteitsbewijs wordt overgelegd.

Geen reclame en marketing gericht op kwetsbare groepen

New Future Games B.V. treft maatregelen om te voorkomen dat de door New Future Games B.V. ontplooide wervings- en reclameactiviteiten bijdragen aan kansspelverslaving. In het bijzonder draagt New Future Games B.V. er conform de voorschriften in het Reclamebeleid zorg voor dat wervings- en reclameactiviteiten niet zijn gericht op kwetsbare groepen van personen. Hiertoe rekent New Future Games B.V.:

- Minderjarigen en/of.
- Jongvolwassenen en/of.
- Personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen en/of.
- Personen met een verstandelijke beperking en/of.
- Personen die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad.

New Future Games zal zich niet specifiek richten op bijvoorbeeld Minderjarigen en personen waarvan hij weet dat die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen, bijvoorbeeld doordat die personen bij de aanbieder bekend zijn met een actief entree- of deelnameverbod voor Kansspelen wegens speelproblemen. Het is niet te voorkomen dat maatschappelijk kwetsbare personen geconfronteerd worden met ongerichte reclame.

Maatschappelijk kwetsbare personen zijn in ieder geval Minderjarigen, kansspelverslaafden en personen die risicovol spelgedrag vertonen.

New Future Games B.V. zal niet inspelen op de specifieke zwakheden of behoeften van maatschappelijk kwetsbare personen.

In de reclame worden geen producten of diensten van derden gebruikt die specifiek gericht zijn op en appelleren aan (groepen van) maatschappelijk kwetsbare personen. Het maken van reclame in combinatie met producten voor bijvoorbeeld jongeren is niet toegestaan. Denk aan voetbalplaatjes in combinatie met loten. Het gaat om de specifieke gerichtheid van het product of dienst op die groep. Aanvullende eis is dat het product ook aan die groep moet appelleren. Reclame voor Kansspelen mag niet gericht zijn op Minderjarigen. Hieraan wordt veelal invulling gegeven door in Reclame voor Kansspelen niet onnodig personen die jonger zijn of lijken dan 18 jaar af te beelden. Indien loten verkocht mogen worden en daadwerkelijk verkocht worden door Minderjarigen (zoals bij Scouting Nederland, Jantje Beton en de Grote Clubactie), mogen deze Minderjarigen in beeld worden gebracht, mits dit niet aanzet tot het deelname aan het Kansspel door Minderjarigen.

Er zal door New Future Games B.V. geen reclame worden gemaakt door middel van en rondom specifiek op minderjarigen gerichte media, dan wel delen van deze media (inserts, bijlagen, speciale radio - en tv-programma's, bioscoopfilms etc.).

New Future Games B.V. zal niet in of via activiteiten van derden of radio-en/of televisieprogramma's te sponsoren, met uitzondering van neutrale vermelding van sponsoring van media-aanbod, die zich grotendeels of expliciet richten op Minderjarigen, tenzij de sponsoring uitsluitend is gericht op het motiveren van Minderjarigen opdat zij zich in het belang van hun organisatie, school, club of vereniging inzetten voor de werving van volwassen deelnemers aan Kansspelen.

New Future Games B.V. zal niet op billboards, swanks, abri's en mupi's en voorwerpen met een vergelijkbaar doel die zijn geplaatst binnen of in het zicht van opleidingsinstituten die in hoofdzaak door Minderjarigen worden bezocht.

New Future Games B.V. zal in contracten met exploitanten van buitenreclame dergelijke locaties uitsluiten.

Er zal geen sampling plaatsvinden aan Minderjarigen of op bijeenkomsten die hoofdzakelijk of uitsluitend door Minderjarigen worden bezocht.

New Future Games B.V. zal geen reclame specifiek gericht op personen die ouder dan 18 maar jonger dan 24 jaar zijn.

Lineaire televisiediensten bevatten geen Reclame voor Kansspelen tussen 6.00 en 21.00 uur. Ter voorkoming van misverstanden: ook niet in de vorm van telewinkelboodschappen. In afwijking daarvan is een neutrale vermelding van de sponsoring van media-aanbod in die periode wel toegestaan.

Er wordt geen gebruik van persoonsgegevens die New Future Games B.V. heeft verwerkt in het kader van deelname van deze personen aan een ander kansspel, zoals bedoeld in de Wet op de kansspelen.

Er wordt geen gebruik gemaakt in uw reclame van actieve beroepssporters of teams van beroepssporters. Een uitzondering hierop vormt sponsoring.

Er wordt geen gebruik gemaakt in reclame van rolmodellen.

Afstemming verslavingspreventie op het reclamebeleid

New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties heeft te allen tijde een goed vindbare pagina (in de website footer opgenomen) met informatie over de risico's van gokverslaving, en tips in het kader van 'Verantwoord Gokken'. New Future Games B.V., de externe partners en/of affiliaties biedt voldoende informatie en middelen aan in het kader van 'Verantwoord Gokken' betreffende het verkrijgen van hulp voor kansspelverslaving. Op pagina's/sociale media uploads waarbij het doel ligt op verslavingspreventie worden geen verborgen 'Call to Actions', waaronder reclameactiviteiten, geplaatst die kunnen leiden tot het alsnog spelen van online kansspelen. Het reclamebeleid zal te allen tijde afgestemd worden op het verslavingspreventiebeleid en de risicoanalyses die daaruit voortkomen. Onder onverantwoorde wervings- en reclameactiviteiten naar aanleiding van de uitkomsten van de risicoanalyse als bedoeld wordt verstaan:

- wervings- en reclameactiviteiten met een sterk wervend karakter voor een kansspel waarvan uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoog risicopotentieel heeft;
- wervings- en reclameactiviteiten die een bij de risicoanalyse geconstateerde risicofactor van het kansspel versterken;
- wervings- en reclameactiviteiten die spelers aanzetten tot doorspelen, terwijl uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoog risicopotentieel heeft; of
- wervings- en reclameactiviteiten die een kansspel presenteren als een betrekkelijk ongevaarlijk kansspel, terwijl uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoog risicopotentieel heeft.

Wanneer de risico categorisering laag is, is het mogelijk om de reclamefrequentie hoog te positioneren met een gepaste toon omtrent de communicatie. Wanneer de risico categorisering middelmatig is dient de reclamefrequentie gemiddeld gepositioneerd te worden en wanneer de risico categorisering hoog is zorgt New Future Games B.V. voor een lage of geen reclamefrequentie. Aan de hand van het risico dient daarbij een gepaste toon aan communicatie gekoppeld te worden.

Bonussen

New Future Games B.V. maakt gebruik van bonussen als wervings- en reclameactiviteiten. Evenals andere wervings- en reclameactiviteiten worden deze:

- Niet gericht aan minderjarigen en jongvolwassenen
- Niet aangeboden op het moment dat een speler deelneemt aan een online kansspel dat wordt georganiseerd door New Future Games B.V. en
- Niet aangeboden binnen de hiernavolgende termijnen nadat New Future Games B.V. een interventiemaatregel jegens de betreffende speler heeft getroffen:
    - 30 dagen na en/of
    - een gesprek tot inzicht in het speelgedrag en/of.
- Het advies tot gebruik van een voorziening waarmee een speler zelf eenvoudig inzicht in zijn speelgedrag kan krijgen en/of.
- Een bericht via de spelersinterface om een speler op zijn speelgedrag te wijzen.
    - 60 dagen na afloop van de toegangsbeperkingen:
- Zonder toestemming beperking van de toegang tot de vergunde kansspelen tot een maximum tijdsduur per aanmelding of gedurende bepaalde tijdsblokken en/of.
- Zonder toestemming voor bepaalde duur of gedurende bepaalde tijdstippen uitsluiten van deelname aan één of meerdere door New Future Games B.V. georganiseerde kansspelen of spelsoorten.
- 90 dagen na het advies aan de speler om gebruik te maken van de mogelijkheid om zich voor bepaalde of onbepaalde duur uit te sluiten van deelname aan de door New Future Games B.V. georganiseerde kansspelen en/of.
- 90 dagen na afloop van uitsluiting zonder instemming uitsluiting van de speler van deelname aan de door New Future Games B.V. georganiseerde kansspelen voor bepaalde of onbepaalde duur en/of.

In het geval van een advies tot tijdelijke uitsluiting in CRUKS, indien de speler het advies niet opvolgt en New Future Games B.V. hiervan kennisgeving doet aan de Kansspelautoriteit:

- Tot 12 maanden zijn verstreken na de inschrijving van die speler in CRUKS of.
- Tot het moment dat de Kansspelautoriteit, New Future Games B.V. informeert dat die speler niet in CRUKS wordt ingeschreven.

In het geval van een andere interventiemaatregel:

- Qua periode aansluitend bij de aard en zwaarte van de interventiemaatregel en/of. en
- Overeenkomend met bovengenoemde perioden.

Zie hiervoor ook het Reclamebeleid van New Future Games B.V.

Informatievoorziening

New Future Games B.V. draagt zorg voor een adequate informatievoorziening voor spelers en biedt op het voor een ieder toegankelijke deel van de kansspelinterface en op de spelersinterface toegang tot informatie met betrekking tot in ieder geval:

- zijn vergunning, zijn geografische adres, zijn contactgegevens en de contactgegevens van de klantendienst en/of.
- zijn beleid ter voorkoming van kansspel gerelateerde criminaliteit en/of.
- de door hem gehanteerde algemene voorwaarden en/of.
- de door hem georganiseerde kansspelen, waaronder de spelregels, de winkansen, de wijze van kansbepaling en, voor zover mogelijk, het uitbetalingspercentage en/of.
- de totale kosten van deelname aan het kansspel, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, belastingen die via de vergunninghouder worden betaald, dan wel, voor zover die kosten niet exact kunnen worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van die kosten en/of.
- eventuele specifieke kosten voor het gebruik van de techniek van het kansspel op afstand, en
- de klachtenregeling.

New Future Games B.V. verstrekt de speler op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie in ieder geval in het Nederlands over ten minste de volgende onderwerpen:

- de categorieën personen aan wie geen kansspelen mogen worden aangeboden en/of;
- de specifieke kenmerken van de door hem georganiseerde kansspelen en/of;
- de aan deelname aan de door hem georganiseerde kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving en/of;
- verantwoord speelgedrag en/of;
- het door hem gevoerde verslavingspreventiebeleid en/of;
- de registratie en analyse van het speelgedrag en het door hem gevoerde beleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy van spelers en/of;
- in Nederland beschikbare verslavingszorg en verslavingszorg instellingen, lotgenotencontact (AGOG) en anonieme hulp en/of;
- informatie, advies en hulp voor naasten van spelers over kansspelverslaving en/of;
- de mogelijkheden voor de speler om zich uit te sluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen en/of;
- de mogelijkheden voor de speler om zich door inschrijving in CRUKS uit te sluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand en/of;
- de websites van een of meer online werkzame instellingen voor verslavingszorg, van een of meer online werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving, van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor verslavingszorg en van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving en/of;
- een voorziening waarmee de speler op eenvoudige wijze inzicht in zijn speelgedrag kan verkrijgen en/of;
- een voorziening waarmee de speler zich kan uitsluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen en/of;
- een voorziening waarmee de speler zich door inschrijving in het register kan uitsluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand en/of;
- de website van de kansspelautoriteit en/of;
- het woordmerk van de Kansspelautoriteit en/of;
- de link naar het verslavingspreventieloket.

Opleidings- en Trainingsbeleid

New Future Games B.V. waarborgt dat personen die spelers aanmelden of inschrijven, personen die speelgedrag registreren of analyseren, personen die probleemgedrag van spelers onderzoeken, personen die werkzaam zijn bij de klantendienst, personen die deel uitmaken van het marketingteam, personen die klachten behandelen of personen die anderszins ten behoeve van hun werkzaamheden personen toelaten, toezicht houden op spelers of het verslavingspreventiebeleid uitvoeren te allen tijde beschikken over kennis en inzicht met betrekking tot de binnen New Future Games B.V. beschikbare maatregelen en voorzieningen ter voorkoming van kansspelverslaving en de uitvoering daarvan. New Future Games B.V. draagt zorg dat alle medewerkers de kennis over de beschikbare maatregelen en voorzieningen tot zich nemen in de inwerkperiode. Deze medewerkers volgen allemaal voor aanvang de werkzaamheden de basis- en de aanvullende cursus verslavingspreventie.

De kennis en het inzicht waarover de betreffende werknemers dienen te beschikken heeft in ieder geval betrekking op:

- De aan de op grond van de vergunning aangeboden kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving en/of.
- Kansspelverslaving, de negatieve gevolgen van kansspelverslaving en de gedragskenmerken van kansspelverslaafden en/of.
- Hulpverlening bij kansspelverslaving en/of.
- De wet en andere regelgeving die verband houdt met kansspelen en/of. en
- De binnen de branche geldende gedragscodes.

Inhoud basiscursus (e-learning):

- Vigerende wet- en regelgeving die verband houdt met kansspelen in het bijzonder verslavingspreventie en/of.
- De elementen van de door New Future Games B.V. georganiseerde kansspelen die deze kansspelen verslavingsgevoelig maken of kunnen maken en/of.
- De signalen van risicovol of problematisch speelgedrag en hetgeen waaraan deze signalen kunnen worden herkend en/of.
- De mogelijkheden voor passende interventies en/of.
- De maatregelen die kunnen worden geboden door verslavingszorg of met zelfhulp en/of.
- De theorie (motiverende) gespreksvoering.

Inhoud aanvullende eendaagse cursus (live of online)

- Inleiding in communicatie en gespreksvaardigheden en/of.
- Basisvaardigheden gespreksvoering en/of.
- Oefenen van communicatie en gespreksvaardigheden, voor zover van toepassing, met gebruikmaking van de communicatiemiddelen die bij het organiseren van het kansspel worden gebruikt zoals bijvoorbeeld email, whatsapp, chat en/of telefoon.
- Oefenen van motiverende gesprekstechnieken gericht op het matigen van speelgedrag en in het bijzonder het speelgedrag van jongvolwassenen en andere kwetsbare groepen en/of.
- Verdieping van kennis over signalen van risicovol of problematisch speelgedrag en hetgeen waaraan deze signalen kunnen worden herkend en/of.
- Kennis over welke interventiemaatregel in welke gevallen gepast is bij welke signalen van risicovol of problematisch speelgedrag en/of.
- Oefenen van het aanbieden/uitvoeren van een gepaste interventiemaatregel en/of.
- Verdieping van kennis over preventieve maatregelen die kunnen worden geboden door verslavingszorg, anonieme hulp of met zelfhulp en/of.
- Kennis over wanneer een speler door te geleiden naar verslavingszorg, anonieme hulp of middelen van zelfhulp.
- De inhoud van de aanvullende cursus is te allen tijde afgestemd op de functie van de persoon bij New Future Games B.V. en diens rol en verantwoordelijkheden in relatie tot het verslavingspreventiebeleid.

Zowel de basis[1]- als de aanvullende cursus dient na 3 jaar te worden herhaald. Hierbij dient (voor zover van toepassing) in het bijzonder aandacht te worden besteed aan:

- De aanpassingen van het verslavingspreventiebeleid van New Future Games B.V. en/of. en
- De meest recente gevallen waarbij het verslavingspreventiebeleid van New Future Games B.V. is toegepast.

Voor alle cursussen geldt, dat als bewijsstuk, een certificaat dat de deelnemer de cursus met goed gevolg heeft afgesloten. New Future Games B.V. beschikt over een register waarin van medewerkers de gevolgde cursussen overzichtelijk worden bijgehouden. Daarin wordt ook bijgehouden wanneer de herhalingscursus dient plaats te vinden. De volgende medewerkers zijn verplicht om een basiscursus verslavingspreventie te volgen bij een bevoegde instelling:

- Leidinggevenden
- Personen op sleutelposities
- Medewerkers die spelers toelaten of toezicht houden op de speelvloer

De medewerkers die direct in aanraking komen met spelers, moeten ook een aanvullende cursus [2] hebben gevolgd. Elke 3 jaar zijn medewerkers verplicht om een opfriscursus te volgen.

[1] https://kansspelautoriteit.nl/voor-zakelijke-aanbieders/verslavingspreventie/personeel-opleiden/?PagClsIdt=99940#PagCls_99940
[2] https://kansspelautoriteit.nl/voor-zakelijke-aanbieders/verslavingspreventie/personeel-opleiden/#he4746766-af93-47b1-acc9-ca0b82e89ecb

De cursussen worden altijd na afloop schriftelijk/mondeling geëvalueerd met de verantwoordelijken en bijgesteld in dien nodig op basis van feedback van deelnemers en/of New Future Games B.V.

De inhoud van de cursussen zijn altijd volgens de nieuwste (wetenschappelijke) inzichten over verslavingspreventie en de behandeling van kansspelverslaving.

De kwaliteitsborging van het verslavingspreventiebeleid

New Future Games B.V. heeft ter uitvoering omtrent de vigerende regelgeving een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld, geïmplementeerd en onderhouden dat gericht is op het toetsen, borgen en verbeteren van de kwaliteit en de uitvoering van dit Verslavingspreventiebeleid. Dit kwaliteitsmanagementsysteem voorziet erin dat de door New Future Games B.V. getroffen interventiemaatregelen en de door haar aangereikte voorzieningen:

- ten minste jaarlijks op basis van een statistisch onderbouwde analyse worden beoordeeld op effectiviteit ter zake het tegengaan van onmatige deelname of risico's op kansspelverslaving en/of.
- worden geactualiseerd zodra de beoordeling, bedoeld of wetenschappelijke ontwikkelingen op het gebied van verslavingspreventie daartoe aanleiding geven.

Ter uitvoering van de vigerende regelgeving omtrent reclameactiviteiten en indien de meest recente analyse van de verslavingsrisico's van de door New Future Games B.V. georganiseerde kansspelen daartoe aanleiding geeft, wordt het Verslavingspreventiebeleid tevens geactualiseerd aan de hand van die geconstateerde risico's.

Rapportage aan de Kansspelautoriteit over het verslavingspreventiebeleid

New Future Games B.V. rapporteert jaarlijks aan de Kansspelautoriteit over het door New Future Games B.V. gevoerde verslavingspreventiebeleid en over de risicoanalyses. Deze rapportage bevat in ieder geval:

Een overzicht van de risicoanalyses, met daarin in ieder geval:

- Een overzicht van de kansspelen waarvoor risicoanalyses zijn uitgevoerd, daaronder begrepen de uitkomst van de risicoanalyses en/of.
- Welke risicopotentiëlen aan de kansspelen zijn toegekend en/of.
- De methoden waarmee de risicofactoren en risicopotentiëlen zijn vastgesteld en/of. en
- Wanneer en door wie de risicoanalyses zijn uitgevoerd en/of.
- Adviezen van deskundigen, daaronder begrepen de wijzigingen die naar aanleiding van de bevindingen van de deskundigen zijn doorgevoerd in onderhavig Verslavingspreventiebeleid en/of.
- Indien van toepassing: de reden om af te wijken van de adviezen van de deskundigen en/of.
- De meest recente versie van onderhavig Verslavingspreventiebeleid, waarin in overeenstemming met regelgeving omtrent reclame, geïnformeerd wordt over de beschikbare maatregelen en voorzieningen ter preventie en de gevallen waarin en op welke wijze die instrumenten worden ingezet, de kwaliteitsborging van het Verslavingspreventiebeleid en hoe New Future Games B.V. omgaat met verslavingspreventie van (jong)volwassen, het aantal verrichte interventies en nieuwe wetenschappelijke inzichten die zijn verwerkt in het verslavingspreventiebeleid.

Passende maatregelen

Daarnaast zullen bezoekers en spelers actief geïnformeerd worden omtrent en hanteren wij passende maatregelen:

- Wanneer een speler of bezoeker New Future Games B.V. minder of niet meer wil bezoeken, dan kan deze een ten alle tijden bezoekbeperking of een inlogverbod aanvragen.
- Tijdens registratie dient de toekomstige speler speellimieten aan te geven deze limieten bestaan onder andere uit:
    - Bij het aanmelden is de optie aanwezig om de duur van de gewenste speeltijd in te stellen.
    - Bij aanmelden moet de toekomstige speler aangeven hoeveel hij maximaal per dag/per maand of per jaar wil uitgeven aan de online kansspelen.
    - Bij het aanmelden moet de toekomstige speler aangeven wat het maximale tegoed moet zijn op de speel rekening. Het financiële speellimiet staat standaard op nul en daarmee wordt verplicht dat de toekomstige speler hierover moet nadenken en om dit in te stellen.
    - Dus schrijft New Future Games B.V. een persoon slechts in als speler, nadat die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven. Deze grenzen (de speeltijd, het speellimiet, het maximale tegoed) hebben in ieder geval betrekking op:
        a. de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand en/of.
        b. de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en
        c. het maximale tegoed op de speelrekening.

    Toelichting: New Future Games B.V. biedt na een succesvolle registratie van de speler, de toegang op iedere pagina of ieder scherm van de spelersinterface. Daarbij bieden wij tevens toegang tot de voorziening waarmee de speler zijn spelersprofiel kan wijzigen en daarmee de speellimieten kan verlagen en of het account kan pauzeren of stoppen.

New Future Games B.V. de spelersinterface aan de speler voortdurend inzichtelijk: hoe laat het in Nederland is, de laatste aanmelding van de speler, de verstreken (gespeelde) tijd, en het saldo op diens speelrekening. Zo worden er passende maatregelen getroffen die waarborgen dat de speler de grenzen te allen tijde kan wijzigen waaronder:

- een verlaging van een of meer limieten direct in werking treedt, en
- een verhoging van een of meer limieten eerst na ten minste een week in werking treedt.

- Waarborgt New Future Games B.V. dat de limieten van de speler niet kunnen worden overschreden. Ook geven wij de speler een mogelijkheid om de verzoeken eerst te laten controleren door de administratie van New Future Games B.V.

Informeren van de consument

New Future Games B.V. informeert de bezoeker, toekomstige speler ofwel consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

a. de categorieën personen aan wie geen kansspelen mogen worden aangeboden zoals ook bekend gemaakt in het reclamebeleid en de algemene voorwaarden. Dit betekent minstens, geen minderjarigen en personen die niet geregistreerd staan in het CRUKS.
b. de specifieke kenmerken van de aangeboden kansspelen.
c. de risico's van kansspelverslaving.
d. verantwoord speelgedrag.
e. het door ons gevoerde verslavingspreventiebeleid.
f. de registratie en analyse van het speelgedrag met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy van spelers.
g. in Nederland beschikbare verslavingszorg en anonieme hulp.
h. de mogelijkheden voor de speler om zich uit te sluiten.
i. de mogelijkheden voor de speler om zich door inschrijving in het register uit te sluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand.
j. het doen van de kennisgeving, bedoeld in artikel 27ja, vierde lid, artikel 30v, vierde lid, en artikel 31m, vierde lid, van de wet.

New Future Games B.V. biedt toegang tot:

- middels een eigen rapportage ofwel dashboard, binnen het spelersprofiel waarmee de speler op eenvoudige wijze inzicht in zijn speelgedrag kan verkrijgen.
- middels een opt-out pagina waarmee de speler zich kan uitsluiten van deelname aan de aangeboden spelen. De speler dient zelf weer een verzoek in te dienen middels het contact formulier of e-mailadres om weer toegang te krijgen tot deelname.
- middels een verwijzing op de opt-out pagina om zich door inschrijving in het CRUKS register zich kan uitsluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand.

Verantwoordelijkheid, monitoren en signaleren

New Future Games B.V. zal actief monitoren, verantwoordelijkheid nemen en signaleren:

- De spelers met een leeftijd tussen achttien en vierentwintig jaar vragen of deze op een verantwoorde manier plezier beleven aan de spelen. We doen dit preventief om te zorgen dat spelen ook echt leuk blijft.
- Verplicht de speler zich te identificeren, zodat we het bezoekgedrag kunnen bijhouden. Zo zorgt New Future Games B.V. ervoor dat het online casinobezoek ontspannen, verantwoord en leuk blijft.
- Een preventiegesprek wanneer een speler vreemd speelgedrag vertoont. De uitkomst van het gesprek kan zijn dat de speler met zichzelf afspreekt om het speelgedrag te matigen of minder vaak te bezoeken. Dit dient de speler dan in te stellen bij de limieten. De speler mag ook (voor een bepaalde periode) een bezoekbeperking of een loginverbod, al dan niet een uitsluiting middels CRUKS, aanvragen.
- Een toegangsbeleid hanteren waarbij:
    - de speler niet jonger is dan achttien jaar en zich correct kan identificeren
    - geen loginverbod of bezoek beperking heeft
    - niet geregistreerd staat in de vrijwillige database (CRUKS)
    - de speler geen bezoekbeperking heeft en maximaal aantal bezoeken nog niet heeft bereikt
    - de speler niet valt onder wilsonbekwaamheid preventiemaatregelen nemen.
        - Dit wordt met voorkeur samen met de speler beslist. Maar als het vanuit de zorgplicht van New Future Games B.V. noodzakelijk is, dan wordt er vanuit het bedrijf een maatregel aan de speler opgelegd.
- De speler wijzen op wat slecht speelgedrag betekent en welke signalen dit zijn:
    - Wanneer de speler niet meer speelt voor zijn of haar plezier.
    - Wanneer de speler vaker naar het spelaanbod gaat dan dat deze van plan was, ook als de speler iets anders zou moeten doen.
    - Wanneer de speler denkt vaker aan het spel denkt. Het speelt steeds door het hoofd van de speler en deze heeft pas rust als deze gaat spelen.
    - Wanneer de speler erg lang speelt aan een en wanneer deze moeilijk kan stoppen en de tijd vergeet.
    - Wanneer de speler denkt dat deze het systeem doorheeft en daardoor vergeet dat de speler met kansspelen te maken heeft.
    - Wanneer de speler het spel steeds minder onder controle heeft. De speler gaat smoezen verzinnen of liegen over zijn of haar speelgedrag tegen anderen.
    - Wanneer de speler krijgt problemen met de mensen om zich heen krijgt en er actief meldingen erover gemaakt worden. Deze speler gaat contacten verwaarlozen en wordt boos als mensen iets zeggen over zijn of haar speelgedrag.
    - De speler krijgt financiële problemen. Deze maakt schulden of gaat geld lenen om te spelen. De speler wil zijn of haar verliezen terugwinnen met spelen.
    - De speler wil wel stoppen maar het lukt niet. Deze voelt zich schuldig of schaamt zich hierover. De speler voelt zich somber.
- De speler, toekomstig speler, bezoeker, consument actief informeren over de spelrisico’s. Meer informatie over de kansspelwetgeving in Nederland aan de bezoekers bieden middels een link naar website van de Kansspelautoriteit.