VERANTWOORD WEDDEN

08-05-2023 / v2.19

1. SAMENVATTING

Voorliggend document geeft het beleid van ZEbetting weer ter invulling en uitvoering van de zorgplicht om deelnemers aan de door ZEbetting te organiseren weddenschappen op paarden en sportwedstrijden zo goed mogelijk te beschermen tegen eventuele nadelige gevolgen. Daarbij zijn, mede met het oog op de wet ‘Kansspelen op afstand’ (hierna: Koa), tevens voorzieningen en instrumenten uitgebreid en aangescherpt om daarmee te voldoen aan de voorwaarden voor vergunningverlening. Ook is rekening gehouden met de ‘Leidraad zorgplicht’, de Beleidsregels verantwoord spelen (hierna: Beleidsregels) en de Beleidsregels vergunningverlening kansspelen op afstand van de Kansspelautoriteit.

2. INLEIDING

De aan ZEbetting & Gaming Nederland B.V. (hierna: ZEbetting) toegekende vergunning Totalisator (hierna: vergunning) geeft ons het recht tot het organiseren van land based weddenschappen op paardenraces. We beschikken sinds 15 februari 2022 ook over een vergunning voor kansspelen op afstand: gericht op weddenschappen op paardenraces en op sportwedstrijden.

Wij hebben op grond van artikel 4a, eerste lid van de Wet op de kansspelen (hierna Wok) een vergaande zorgplicht om spelers tegen zichzelf te beschermen. Daarbij zorgen wij ervoor dat de aard en organisatie van de vergunde weddenschappen niet aanzetten tot onmatige deelname of kansspelverslaving. Artikel 2 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen verstaat onder onmatige deelneming risicovol spelgedrag dat kan leiden tot kansspelverslaving.

Voorliggend beleid ‘Verantwoord spelen’ heeft zowel betrekking op het aanbod van land based weddenschappen op paarden, als op het aanbod van weddenschappen op paarden en sportwedstrijden op afstand. We bieden nu nog geen casinospelen aan, maar zullen dat in de nabije toekomst waarschijnlijk wel gaan doen. Vooralsnog beperkt het verslavingspreventiebeleid zich tot het aanbieden van weddenschappen. Zodra casinospelen aan het spelaanbod wordt toegevoegd, zal het beleid daartoe worden aangescherpt.

Wij gebruiken, in lijn met de Beleidsregels verantwoord spelen van de Kansspelautoriteit, de term ‘spelen’ in plaats van ‘gokken’, omdat het merendeel van de spelers het deelnemen aan kansspelen vooral als een recreatieve en aangename bezigheid ervaart en daarvan geen problemen ondervindt. Niettemin kleven er ook risico’s aan. Zo kunnen daarvoor gevoelige spelers eraan verslaafd en in ernstige financiële en maatschappelijke problemen geraken. We zijn ons daarvan zeer bewust en streven ernaar om op een verantwoorde manier om te gaan met het aanbieden van kansspelen en willen spelers daarbij zoveel mogelijk ondersteunen en voorkomen dat zij hun speelgedrag niet (meer) in de hand hebben. Het wedden op paarden en sportwedstrijden moet wel een spel blijven!

Daarom besteden wij veel aandacht aan preventie en het voorkomen van kansspelverslaving. Daarbij staat voorop dat de speler in eerste instantie zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar speelgedrag, maar wij doen er alles aan om dit gedrag binnen aanvaardbare grenzen te houden en daaraan scherpe, eenduidige eisen stellen. Het gaat hierbij om een gedeelde verantwoordelijkheid, van zowel ZEbetting als de speler. Daarbij is sprake van een glijdende schaal. Kwetsbare personen zijn altijd uitgesloten van deelname aan de aangeboden

kansspelen!

Voor louter recreatieve spelers geldt dat zij zelf duidelijke grenzen stellen en zich daaraan houden, voor risicospelers zetten wij ons in om door een proactief interventiebeleid te voorkomen dat zij uit de band springen, en voor probleemspelers doen wij er binnen onze mogelijkheden alles aan om hen weer op het juiste spoor terug te brengen. Het voorliggende beleid biedt de nodige uitgangspunten en handvatten voor het te voeren verslavingspreventiebeleid.

Met de inwerkingtreding van de wet Koa is de zorgplicht verder aangescherpt. We hebben daartoe de nodige voorzieningen getroffen om de speler zoveel mogelijk inzicht te geven in het eigen speelgedrag en voldoende te informeren over de (eventuele risico's van) weddenschappen. Daarnaast hebben wij passende maatregelen genomen om de speler indien nodig te helpen in het matigen van zijn speelgedrag. Het gaat onder meer om beleid waarbij minderjarigen, jongvolwassenen (vanaf 18 tot en met 23 jaar) en spelers die kenmerken van risicovol speelgedrag vertonen zoveel mogelijk tegen zichzelf worden beschermd. Actieve invulling van de zorgplicht betekent dat wij het speelgedrag observeren en zo nodig interveniëren, door te sturen op matiging van het speelgedrag of vrijwillige of onvrijwillige, al dan niet tijdelijke, uitsluiting van het spel.

Dit beleidsstuk is opgebouwd uit drie fasen waarbinnen wij in meer of mindere mate een rol vervullen. Het gaat om de fasen: voorkomen, detecteren en interveniëren. Elk van deze fasen staat voor een situatie waarin een speler zich kan bevinden en waar wij de mogelijkheid hebben hem of haar te informeren, te sturen, en te ondersteunen. De manier waarop en in hoeverre wij dit doen of kunnen doen, verschilt per fase. De fasen met onderliggende onderwerpen zijn terug te vinden in het getrapt interventiemodel ('stepped care model') van Bower en Gilbody (1). Hierbij kan een aansluitend geheel van mogelijke interventies worden ingezet, te beginnen met eenvoudige maatregelen, zoals voorlichting, tot meer dringende/dwingende, zoals al dan niet tijdelijke uitsluiting en aanbevolen vormen van zorg en therapie, en eventueel behandeling. Daarbij is voor het behalen van een optimaal resultaat een goede samenwerking met de speler essentieel. Dit beleidsstuk is opgebouwd uit drie fasen waarbinnen wij in meer of mindere mate een rol vervullen. Het gaat om de fasen: voorkomen, detecteren en interveniëren. Elk van deze fasen staat voor een situatie waarin een speler zich kan bevinden en waar wij de mogelijkheid hebben hem of haar te informeren, te sturen, en te ondersteunen. De manier waarop en in hoeverre wij dit doen of kunnen doen, verschilt per fase. De fasen met onderliggende onderwerpen zijn terug te vinden in het getrapt interventiemodel ('stepped care model') van Bower en Gilbody. Hierbij kan een aansluitend geheel van mogelijke interventies worden ingezet, te beginnen met eenvoudige maatregelen, zoals voorlichting, tot meer dringende/dwingende, zoals al dan niet tijdelijke uitsluiting en aanbevolen vormen van zorg en therapie, en eventueel behandeling. Daarbij is voor het behalen van een optimaal resultaat een goede samenwerking met de speler essentieel.

(1) Bower & Gilbody, Stepped care in psychological therapies: access, effectiveness and efficiency, Narrative literature review, The Britsch Journal of Psychiatry, 186(1), 11-17.

---

3. NADERE DUIDING KANSSPELVERSLAVING

Alvorens in te gaan op de diverse fasen van het interventiemodel is het goed om aan te geven wat gewoonlijk onder kansspelverslaving wordt verstaan. De Kansspelautoriteit (hierna: Ksa) heeft in een strategisch document 'Verslavingspreventie' van 28 april 2016 de kansspelverslavingsproblematiek nader geanalyseerd en daarbij een afbakening gegeven van de verantwoordelijkheden van betrokken partijen.

Daarbij komt allereerst de vraag aan de orde wat er wordt verstaan onder kansspelverslaving? Volgens de Ksa is er geen eenduidige onomstreden definitie voor verslaving, en ook het concept kansspelverslaving is een term waar verschillende vormen en typen van onmatig of risicovol speelgedrag onder geschaard worden. Kansspelverslaving kenmerkt zich door een sterk verhoogde gerichtheid op kansspelen en verminderde controle om weerstand te bieden aan de neiging of drang om te gokken, met negatieve persoonlijke en/of

maatschappelijke consequenties. Ook de inzet van steeds grotere bedragen, het doorspelen om verliezen goed te maken en het op het spel zetten van werk, school en relaties behoren tot de kenmerken van kansspelverslaving.

Bij onderzoek naar kansspelverslaving wordt vaak een onderscheid gemaakt naar risicospelers en probleemspelers. Risicospelers vertonen enkele kenmerken die duiden op (mogelijke) verslaving. Deze spelers lopen het risico verslaafd te worden. Probleemspelers vertonen veel kenmerken en zijn waarschijnlijk verslaafd. In het beleid wordt de term kansspelverslaving gebruikt voor het bredere maatschappelijke probleem en wordt, waar relevant, onderscheid gemaakt naar risico- en probleemspelers.

Wat veroorzaakt kansspelverslaving? Uit de wetenschap en de praktijk komen vijf groepen aan factoren naar voren die een rol spelen bij het ontstaan van kansspelverslaving:
- Genetische factoren: sommige mensen zijn meer verslavingsgevoelig dan andere mensen. Waarschijnlijk werkt het maken van keuzes, het beoordelen van risico's en het neurologische centrum voor beloning bij hen anders dan gemiddeld.
- Sociale factoren: geldnood, stress, opleiding, sociale klasse, cultuur, etc. kunnen bijdragen aan het ontstaan van verslaving.
- Omgevingsfactoren: toegankelijkheid van het spelaanbod, sociale acceptatie van kansspelen, omgeving waarin het spel gespeeld wordt, het verslavingspreventiebeleid van aanbieders (voorlichting tot en met uitsluiting), en reclame en werving waaraan spelers worden blootgesteld.
- Cognitieve en psychologische factoren: geloof speluitkomsten te kunnen beïnvloeden; onbekendheid met kansrekening en negatieve verwachtingswaarden, behoefte aan mentale of emotionele vlucht uit de werkelijkheid; behoefte aan status, winnen als meetlat voor succes.
- Spelfactoren: type spel (short-odds), kans op winnen van een grote prijs, mate van perceptie van beïnvloeding.

Belangrijke vraag is: hoe kan kansspelverslaving worden voorkomen? Volgens de Ksa kan kansspelverslaving gedeeltelijk worden beheerst en verminderd, maar niet geheel voorkomen of opgelost worden. Kansspelverslaving kan in enige mate worden voorkomen door (tijdig) in te grijpen op de factoren die kansspelverslaving veroorzaken. De factoren die kansspelverslaving veroorzaken zijn echter niet allemaal goed te beïnvloeden. Zelfs niet als alle partijen in de keten zich inspannen en effectief opereren. Omgevingsfactoren, spelfactoren en cognitieve factoren zijn in redelijke mate te beïnvloeden door onder andere de wetgever, de toezichthouder en aanbieders.

Veel gebruikte manieren om invloed te hebben zijn onder andere:
- Restricties stellen aan spelaanbod, locatie of leeftijd.
- Voorwaarden stellen aan de spelomgeving (offline en online).
- Voorlichten van spelers en hun omgeving om bewustwording te vergroten.
- Trapsgewijs ingrijpen bij risico- en probleemspelers.

Factoren die niet of nauwelijks te beïnvloeden zijn, zijn genetische factoren, sociale factoren en psychologische factoren. Deze factoren liggen buiten het directe bereik van aanbieders, toezichthouder en wetgever.

De meeste spelers met tekenen van kansspelverslaving zijn niet in beeld bij professionele hulp. Een gedeelte van de probleemspelers herstelt met behulp van zelfhulpgroepen. Een gedeelte komt spontaan of op eigen kracht van de verslaving af. Slechts een klein gedeelte van de probleemspelers wordt behandeld door gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg. Kansspelverslaving komt vaak voor in combinatie met andere verslavingen of sociale en psychische problemen. Behandeling van kansspelverslaving is lastig maar wel mogelijk.

---

4. VOORKOMEN

Wij moeten op grond van de regelgeving verslaving aan de door ons georganiseerde spelen waar mogelijk voorkomen. Dat betekent dat het preventiebeleid in feite al begint vóór de groene fase van eerder vermeld interventiemodel. Zo wordt voorkomen dat personen, waaronder minderjarigen en personen die in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (hierna: CRUKS) zijn geregistreerd, aan de aangeboden kansspelen kunnen deelnemen. Ook mogen onze wervings- en reclameactiviteiten niet op maatschappelijk kwetsbare (groepen van) personen zijn gericht. Daaronder verstaan wij in ieder geval minderjarigen, jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar) en spelers die kenmerken van risicovol speelgedrag vertonen.

In ons beleid om kansspelverslaving tegen te gaan staat preventie voorop. Dat houdt onder meer in dat wij spelers voorzien van duidelijke en begrijpelijke informatie over onze dienstverlening en producten en eventuele risico's die daarmee samenhangen. Ook hebben wij ervoor gezorgd dat er binnen de organisatie voldoende expertise aanwezig is over de mogelijke risico's van het spel en de wijze waarop daarmee moet worden omgegaan. Daartoe hebben medewerkers en leidinggevenden diverse bij hun functie en positie passende opleidingen en instructies gevolgd en beschikken zij over de noodzakelijke certificaten. Zie ook paragraaf 10, actieve zorgplicht.
Daarnaast maken wij gebruik van externe expertise waar het gaat om het verbeteren van het preventiebeleid en adviseren over de uitvoering daarvan.

De verschillende (fysieke) verkooppunten van de door ons aangeboden weddenschappen beschikken over duidelijke en begrijpelijke informatie. Daarin wordt onder andere voorzien door de 'Gedragscode verkooppunten' en brochures die uitleg geven over het spel en de mogelijke risico's daarvan. Wij zullen het initiatief nemen om, waar mogelijk samen met andere land based operators, een gericht instructietraject op te zetten voor de diverse fysieke verkooppunten, omdat ook daar sprake is van direct klantencontact.

5. VOORLICHTEN EN INFORMEREN VAN SPELERS

Algemene informatie

Het duidelijk en op passende wijze informeren van spelers over de aangeboden producten en de mogelijke risico's daarvan behoort tot de kern van de zorgplicht, vanuit het principe 'een goed geïnformeerde speler is een verantwoordelijke speler'. Wij zorgen er dan ook voor dat alle relevante informatie beschikbaar is voor spelers. Het gaat onder andere om de minimumleeftijd voor deelname, speluitleg, de mogelijke risico's van het deelnemen aan de weddenschappen en de wijze waarop een speler dat verantwoord kan doen. Specifieke aandacht wordt besteed aan jongvolwassenen en (hoog)risicogroepen.

Het gaat erom de (potentiële) speler de juiste, afgewogen informatie te bieden, te informeren over mogelijke keuzes, de winkansen, inhoudings- en uitbetalingspercentages en eventuele specifieke risico's ten aanzien van bepaalde producten, mogelijkheden voor tijds- en geldlimieten, 'cooling-off' periodes en mogelijkheden tot al dan niet tijdelijke zelf-uitsluiting. Zie voor een verdere toelichting op cooling-off periodes en zelfuitsluiting paragraaf 12.

Welkomstbericht

Wij sturen iedere speler, kort na registratie, een welkomstbericht, waarin we tevens wijzen op de mogelijke risico's die met het wedden kunnen samenhangen. Ook bevat het bericht informatie over verantwoord spelen en waar spelers desgewenst hulp kunnen vinden om hun speelgedrag te beoordelen en waar nodig te beperken. Spelers ontvangen gedurende hun actieve speelperiode Spelers ontvangen gedurende hun actieve speelperiode regelmatig informatie over de risico's van kansspelen en handvatten om hun spel recreatief en onder controle te houden.

Regelmatig informeren

Hoewel spelers, zoals eerder aangegeven, primair zelf verantwoordelijk zijn voor hun speelgedrag stellen wij alles in het werk om hen daarbij te helpen, onder andere door hen regelmatig te wijzen op het belang hun spel in de hand te houden en redelijke, voor zichzelf en hun omgeving te rechtvaardigen limieten in tijd en geld te hanteren.

Omdat een dynamische wijze van informatievoorziening beter werkt dan een meer statische, maken wij onder andere gebruik van pop-ups en worden mogelijkheden geboden voor ‘zelfevaluatie’, waarbij de speler zelf kan bepalen of zijn gedrag nog wel passend is en aansluit op het gekozen profiel. Preventie is hierbij leidend. Voorkomen moet worden dat een speler zich ontwikkelt van recreatiespeler tot risicospeler en uiteindelijk probleemspeler.

Bij een risicospeler gaat het om een persoon bij wie het speelgedrag enige kenmerken van kansspelverslaving vertoont. Een probleemspeler is iemand bij wie het speelgedrag een hoog risico op kansspelverslaving vertoont, door een aanhoudend en toenemend onvermogen weerstand te bieden aan de drang tot spelen.

Open over Gokken

Wil je meer weten over kansspelen? Of maak je je zorgen over je eigen speelgedrag, of dat van iemand in je omgeving? Dan kun je hulp krijgen via Open Over Gokken: bezoek OpenOverGokken.nl of bel 0800 24 000 22. Hier vind je informatie over de risico’s van kansspelen en praktische tips om grip te houden op je speelgedrag. Je kunt er ook een zelftest doen en gebruikmaken van een zelfhulpmodule. Gewoon even praten? Dat kan altijd, gratis en anoniem!

Open Over Gokken is een initiatief van de Kansspelautoriteit. De website is gemaakt met hulp van het Trimbos-instituut en het landelijke expertisenetwerk Verslavingskunde Nederland.

Totalisatorreglement

De algemene voorwaarden voor de relatie tussen spelers en ZEbetting, evenals de kenmerken van de spelsoorten, zijn onder andere beschreven in het Totalisatorreglement en de Regels voor weddenschappen op sportwedstrijden en paardenraces. Beide documenten en andere relevante informatie zijn beschikbaar via de websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl) en de verkooplocaties.

Speluitleg

Op www.zeturf.nl en www.zebet.nl kan de speler uitleg vinden over alle spelsoorten die wij aanbieden. De sites geven de speler informatie over de verschillende spelsoorten en de wijze waarop deze gespeeld kunnen worden.

Leeftijd

Naast het geven van informatie over de minimumleeftijd, zijn medewerkers van ZEbetting en van de diverse verkooppunten verplicht om een leeftijdscontrole uit te voeren wanneer daarover twijfel bestaat. Met name in de categorie 18 tot en met 23 jaar wordt hier streng op toegezien.

Mocht een minderjarige onverhoopt toch aan weddenschappen deelnemen of deelgenomen hebben, dan sluit ZEbetting deze uit van deelname. Dit is vastgelegd in artikel 5, zesde lid van het Totalisatorreglement.

Zowel bij aanbod via elektronische weg als bij de verkooppunten is de slogan ‘Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+’ duidelijk zichtbaar.

Winkansen

Wij keren tussen de 60% en 87% van de inzet uit als prijzen. Het percentage is variabel, omdat het inhoudingspercentage van de verschillende spelsoorten en per land/aanbieder waarmee common pool weddenschappen worden aangeboden verschillend zijn. In 2020 keerden wij 77,9% van de inleg in weddenschappen op paardenraces uit aan spelers. Wij zullen onze activiteiten onder de nieuwe wet Kansspelen op afstand geleidelijk uitbreiden, door op termijn ook casinospelen aan te bieden. Daarmee zal het gemiddelde uitkeringspercentage aanmerkelijk stijgen, omdat de marges voor aanbieders van casinospelen veel lager zijn dan die voor aanbieders van weddenschappen. Daardoor zullen de winstuitkeringen aanzienlijk hoger liggen, namelijk 95% of meer.

Spelformulier

Het spelformulier dat gebruikt wordt bij fysieke verkooppunten geeft onder andere de minimum-leeftijd voor deelname aan en bevat de slogan ‘Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+’. Tevens wordt basisinformatie gegeven over het plaatsen van weddenschappen.

Speelgedrag

We geven een speler inzicht in het eigen speelgedrag door middel van het ‘mijn account’ gedeelte op de websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl). Een speler kan zijn of haar saldo en transacties altijd inzien door in te loggen in zijn of haar account. Een speler kan bij ons altijd een totaaloverzicht van alle transacties opvragen.

Folders

Wij stellen ‘Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+’ folders beschikbaar bij fysieke verkooppunten. De folders bevatten informatie over mogelijke risico’s en bieden spelers de mogelijkheid een zelftest uit te voeren om eventueel risicovol speelgedrag te toetsen. Zo kunnen spelers op eenvoudige wijze inzicht krijgen in hun speelgedrag en kunnen zij voor zichzelf beoordelen of het speelgedrag als recreatief, risicovol, of problematisch is aan te merken.

Spelaanbod en ontwerp

Het aantal inzetmomenten, de specifieke spelsoorten, de frequentie van het aanbod en het distributiekanaal dat wordt gebruikt, ofwel het spelaanbod en het ontwerp daarvan zijn factoren die kunnen bijdragen aan het risico op problematisch spelen en kansspelverslaving. Zo is een speler bijvoorbeeld sneller geneigd nogmaals een weddenschap te plaatsen wanneer de tijd tussen het plaatsen en het zien van het resultaat kort is. (2) Bij onze producten gaat het om minder riskante spelvormen, waardoor het risico op kansspelverslaving ook minder is. Dit blijkt onder andere uit de risicoanalyses van de verschillende spelsoorten. Op alle producten is een risicoanalyse uitgevoerd, op basis van het instrument ASTERIG (3) en het rapport Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlands kansspelaanbod van D.E. de Bruin (4).

(2) Zie ook hoofdstuk 3.2 van Memorie van Toelichting Kansspelen op Afstand.
(3) Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products, ASTERIG: a Global Validation, Gaming Law Review and Economics, Volume 17, Number 9, 2013.
(4) De Bruin, D.E. (2017). Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlands kansspelaanbod. Den Haag/Utrecht: Kansspelautoriteit/CVO – Research & Consultancy.

Loyaliteitsprogramma en bonussen

Een speler die deelneemt aan weddenschappen via elektronische weg neemt daarmee automatisch deel aan ons loyaliteitsprogramma. ‘Live-betting’ weddenschappen zijn hiervan, wegens het hogere verslavingsrisico

uitgezonderd. Jongvolwassenen (vanaf 18 tot en met 23 jaar) mogen in het geheel niet deelnemen aan het loyaliteitsprogramma.

Deelname is gratis, er zijn geen kosten of verplichtingen aan verbonden. Een deelnemer aan het loyaliteitsprogramma spaart door het afsluiten van weddenschappen punten waarmee extra speltegoed kan worden gespaard. Het gaat nadrukkelijk niet om geldprijzen. De punten zijn niet overdraagbaar of inwisselbaar voor geld. Spelers worden via het loyaliteitsprogramma beloond voor het spelen bij ZEbetting en krijgen, zonder iets extra's te hoeven doen, de mogelijkheid te sparen voor punten waarmee extra speltegoed kan worden verkregen. Het doel is spelers een aantrekkelijke omgeving te bieden waar hij of zij zich kan vermaken en zich prettig, veilig en gewaardeerd kan voelen.

Het gaat hierbij louter om vrijwillige deelname. Als een speler niet aan het loyaliteitsprogramma wil deelnemen kan hij of zij zich daarvoor afmelden. Nu gaat het nog om een opt-out regeling, maar wij gaan dit veranderen in een opt-in regeling, waarbij spelers zich expliciet voor het programma moeten aanmelden.

Privacybeleid

Om het deelnemen aan weddenschappen mogelijk te maken beschikken wij over een aantal persoonsgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, geboortedatum, Burgerservicenummer (voor eenmalig gebruik, uitsluitend ter toetsing van de identiteit, waarna het direct wordt gewist), bankrekeningnummer (IBAN), e-mailadres en financiële transacties. Het gaat uitsluitend om vrijwillig verstrekte gegevens, waarvoor spelers toestemming hebben gegeven om die ten behoeve van de te organiseren weddenschappen te mogen verwerken. De gegevens zijn nodig om te controleren of iemand aan de weddenschappen mag deelnemen, om het spel te organiseren en om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen.

Ons privacybeleid is vastgelegd in de 'Privacyverklaring' en is beschikbaar via de websites.

---

6. INFORMEREN EN INSTRUEREN VAN MEDEWERKERS EN VERKOOPPUNTEN

Huidige medewerkers

Om spelers juist en zo volledig mogelijk te informeren, moeten medewerkers van ZEbetting alle noodzakelijke kennis in huis hebben. Daartoe hebben we geïnvesteerd in methodieken en werkwijzen, zoals instructies en trainingen, die medewerkers helpen bij het vervullen van hun taken. In paragraaf 10 is onder 'training en instructie' beschreven welke opleidingen en trainingen medewerkers dienen te volgen. Daartoe behoort ook het goed en volledig kunnen informeren van (potentiële) spelers. Dat is vastgelegd in uiteenlopende procedures en procesbeschrijvingen, die zijn neergelegd in het voor alle medewerkers digitaal beschikbare Handboek Compliance.

Wij bieden onze medewerkers alle ruimte om zich verder te ontwikkelen en te groeien in kennis en ervaring en stimuleren medewerkers om kennis en ervaringen onderling te delen. Een inspirerende locatie, het invoeren en toepassen van projectmatig werken en een open werksfeer met korte lijnen, dragen hieraan bij. Daarbij geldt als motto: een goed geïnformeerde, betrokken medewerker is zich bewust van zijn of haar rol en voelt zich (mede)verantwoordelijk voor de organisatie en de aangeboden producten en diensten.

Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers worden ingewerkt door mee te lopen met collega's, kennis te verkrijgen van onze producten, diensten en systemen en het volgen van cursussen en trainingen.

Klokkenluidersregeling

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

Een belangrijke steun is daarbij het inzetten van een vertrouwenspersoon, voor het kenbaar maken van ongewenste omgangsvormen, mogelijke overtredingen van de regelgeving of misstanden.
Wij maken gebruik van ArboNed om medewerkers, mede op basis van de klokkenluidersregeling, de mogelijkheid te bieden anoniem en vertrouwelijk vermoedens te uiten van onjuist handelen of het overtreden van regels en procedures. De functie van vertrouwenspersoon wordt vervuld door een bedrijfsmaatschappelijk werker van ArboNed. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon doet eenmaal per jaar verslag van haar werkzaamheden.

De Klokkenluidersregeling wordt regelmatig onder de aandacht van de medewerkers gebracht, zodat zij weten hoe zij daarvan gebruik kunnen maken. De regeling draagt bij aan een open en veilige sfeer, waarin medewerkers alle ruimte ervaren om eventuele misstanden tijdig aan de orde te kunnen stellen. De vertrouwenspersoon wordt ook ingezet voor medewerkers die zelf een mogelijk probleem met het spel hebben.

Verkooppunten

Het aantal verkooppunten is over de jaren stabiel. Het gaat om circa 35 verkooppunten, verspreid over het land. Er kan uitsluitend worden deelgenomen aan onze land based weddenschappen op de draf- en rensport, dus niet aan online weddenschappen.
Wij sporen onze verkooppunten aan om op een verantwoorde manier om te gaan met het verkopen van de weddenschappen en ondersteunt hen daarbij. Daartoe beschikken zij onder andere over onze ’Gedragscode verkooppunten’. De gedragscode biedt hun de nodige handvatten bij het uitvoeren van een integere en verantwoorde werkwijze.
Zoals eerder aangegeven zullen wij het initiatief nemen om, waar mogelijk samen met andere land based aanbieders, een gericht instructietraject op te zetten voor de diverse fysieke verkooppunten, waarmee wij hen helpen om hun rol op een verantwoorde wijze vorm te geven.

Verkooppunten moeten inhoudelijk goed op de hoogte te zijn van de aangeboden producten, de mogelijke risico’s daarvan en (potentiële) spelers daarover zo goed mogelijk kunnen informeren

Het deelnemen van minderjarigen aan weddenschappen is te allen tijde verboden. Jongvolwassenen, vanaf 18 tot en met 23 jaar, moeten zich verplicht legitimeren aan de hand van een geldig identiteitsdocument. Ook bij uitbetalingen wordt de leeftijd van jongeren en jongvolwassenen vastgesteld. Als blijkt dat de speler niet aan de weddenschap had mogen deelnemen, dan wordt het gewonnen bedrag niet uitgekeerd.

Om er zeker van te zijn dat een speler oud genoeg is om aan weddenschappen te mogen deelnemen, controleren de verkooppunten de leeftijdsgrens tot 25 jaar actief.

Wij controleren regelmatig of de verkooppunten zich aan bovenstaande verplichtingen houden, alert zijn op het voorkomen van deelname van minderjarigen aan weddenschappen en zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid om, vooral ook kwetsbare, spelers zo nodig tegen zichzelf te beschermen. Wanneer onregelmatigheden worden geconstateerd spreken wij de verkooppunten daarop aan. Mocht dat uiteindelijk niet tot het gewenste resultaat leiden, dan wordt de samenwerking beëindigd.

7. SPELAANBOD

Spelaanbod

Zoals eerder aangegeven beschikken wij over een vergunning voor het aanbieden van weddenschappen op de draf- en rensport, Het gaat daarbij om weddenschappen via fysieke verkooppunten (land based). Daarnaast beschikken wij sinds 15 februari 2022 over een vergunning voor het op afstand organiseren van weddenschappen op uitslagen van paardenrennen en harddraverijen en weddenschappen op gebeurtenissen tijdens een sportwedstrijd of op de uitslag van sportwedstrijden.

Met de toekenning van deze vergunning beschikken wij over een divers en goed aansluitend spelaanbod. Op termijn gaan we vermoedelijk ook casinospelen aanbieden.

Spelsoorten

Wij bieden voor land based weddenschappen verschillende spelsoorten aan, zowel in local pools als common pools. Door eigen ontwikkeling of ontwikkeling van derden kunnen hieraan spelsoorten worden toegevoegd. Daarbij geldt het uitgangspunt dat alle spelsoorten eerlijk zijn en erop gericht zijn de speler een faire kans te geven en te beschermen tegen oneerlijke of manipulatieve spelen.
De werking en betrouwbaarheid van de land based spelsoorten worden mede door middel van jaarlijkse audits gewaarborgd.

Voor online weddenschappen gelden deels andere regels. Alvorens nieuwe spelsoorten worden geïntroduceerd worden deze onderworpen aan zowel een interne als externe toetsing. Eén externe toetsing gebeurt uiterlijk binnen 180 dagen na introductie door een onafhankelijk, daartoe gecertificeerd keuringsinstituut. Bij de andere externe toetsing gaat het om een onafhankelijke risicoanalyse, volgens de ASTERIG-methode. Het gaat daarbij om de vraag welke inschatting de externe deskundige heeft van de verslavingsgevoeligheid van het beoogde spelaanbod en wat dat betekent voor het interne beleid.

Risicoanalyse

Overeenkomstig artikel 3.1.9 van de Beleidsregels moeten wij beschikken over een actuele, deugdelijke en wetenschappelijk verantwoorde risicoanalyse van ons kansspelaanbod. De analyse bevat in ieder geval een beschrijving van:

a. de kenmerken van de aangeboden kansspelen;
b. de vastgestelde risicofactoren en risicoscores met betrekking tot de aangeboden kansspelen;
c. de risicopotentiëlen van de aangeboden kansspelen;
d. de wetenschappelijke onderbouwde methoden waarmee de risicofactoren en de risicopotentiëlen zijn vastgesteld; en
e. wanneer en door wie de risicoanalyse is uitgevoerd.

We hebben een onafhankelijke deskundige opdracht verleend voor het uitvoeren van bovenstaande risicoanalyse. De uitkomsten van de analyse worden verwerkt in periodieke rapportages aan de Kansspelautoriteit.

Bonussen

In het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (hierna: BWRVK) wordt onder een bonus verstaan: ‘een goed of een dienst, waaronder gratis speeltegoed, aangeboden om spelers voor de vergunde kansspelen te werven of te behouden of om reclame voor die kansspelen te maken. Artikel 2a van

het BWRVK stelt beperkingen aan het aanbieden van bonussen. Zo mag een vergunninghouder geen bonus aanbieden tijdens het spel en binnen een bepaalde termijn nadat er tegen een speler een preventiemaatregel is getroffen. We houden ons nauwlettend aan de gestelde beperkingen.

Het moment waarop een bonus wordt aangeboden of de aard van de bonus mag niet worden afgestemd op het individuele speelgedrag van een speler. Een vergunninghouder moet spelers op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze over de bonus, de voorwaarden voor de verstrekking van de bonus en voor de uitkering van de eventueel daarmee verkregen speelwinst informeren.

Er mag geen bonus worden gegeven aan een speler die de voorwaarden daarvoor niet uitdrukkelijk heeft aanvaard. Ook dient vergunninghouder een speler in de gelegenheid te stellen te allen tijde aan te geven dat hij niet meer in aanmerking wil komen voor een bonus.

Ingevolge artikel 2, derde lid van het BWRVK mogen vergunninghouders geen reclame- en wervingsactiviteiten richten tot kwetsbare groepen, waaronder personen die kenmerken van risicovol speelgedrag vertonen. Wij zullen een speler waarvan het speelgedrag duidt op onmatige deelname of risico's op kansspelverslaving en tegen wie een interventiemaatregel is toegepast, geen bonus aanbieden gedurende die maatregel en een bepaalde periode na het toepassen van die maatregel. De duur van die periode is vermeld in artikel 6 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. De aan te houden termijn is, gelet op de proportionaliteit, gekoppeld aan de aard van de interventiemaatregel.

De eerste categorie interventies beslaat een korte periode en is gericht op het informeren van spelers en inzicht geven in het speelgedrag. Bij de tweede en derde categorie interventies adviseert vergunninghouder een speler over een mogelijke beperking van de toegang tot de aangeboden kansspelen, met instemming van de speler. Bij de vierde en vijfde categorie interventiemaatregelen gaat het om advies over daadwerkelijke uitsluiting van deelname aan de kansspelen en uitsluiting daarvan zonder instemming. De zesde en zevende categorie zijn het meest indringend. Het gaat hierbij om interventies waardoor een speler gedurende een bepaalde periode niet meer kan deelnemen aan alle meer risicovolle kansspelen. Het gaat daarbij om situaties waarbij een speler zich – op advies van de vergunninghouder – vrijwillig inschrijft in het CRUKS, of vergunninghouder de Ksa meedeelt dat de speler zich niet vrijwillig wil inschrijven en daarom voor onvrijwillige inschrijving in aanmerking komt.

Klok in beeld

Gedurende de inlogtijd ziet de speler steeds prominent op zijn scherm een oplopende tijdsaanduiding, waardoor hij zich steeds bewust is van de reële tijd en voorkomen wordt dat een speler zo actief in het wedden opgaat dat de tijd wordt vergeten.

Ook geeft een speler bij zijn limieten op hoe lang hij wil spelen, is deze limiet bereikt dan kan er niet meer ingezet worden.

Frequentie

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

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

Voor sportwedstrijden ligt het iets genuanceerder. Weddenschappen die voor aanvang van een wedstrijd worden afgesloten (pre-match betting) vallen in de long odds categorie. Er zit immers relatief veel tijd tussen inzet en eventuele uitbetaling. Weddenschappen die tijdens de wedstrijd worden afgesloten (live betting) hebben weliswaar een kortere doorlooptijd dan pre-match weddenschappen maar kennen in vergelijking met bijvoorbeeld speelautomaten (primair voorbeeld van short odds) een langer wachtmoment. Wij kwalificeren live betting daarom als medium odds.

Hulp bij verantwoord spelen

Een speler kan op de websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl) informatie vinden over hulpmiddelen (hulp, informatie, test) die kunnen helpen bij verantwoord spelen. Een speler vindt hier ook weblinks naar instanties waar hij of zij terecht kan met vragen of voor hulp bij verantwoord spelen, het voorkomen van kansspelverslaving, of professionele zorg. Er wordt onder andere verwezen naar *OpenOverGokken.nl*, de AGOG en de Zorgkaart Nederland van de Patiëntenfederatie Nederland.

Wij geven ook zelf actief informatie en advies over de risico's van kansspelen, verantwoord spelen en verwijzen zo nodig door naar professionele hulpverlening. We worden hierin ondersteund door Assissa Consultancy Europe). Het gaat zowel om de verdere uitwerking en uitvoering van het verantwoord spelenbeleid en de invulling van de rol van de Manager Verslavingspreventie. Assissa heeft meer dan dertig jaar ervaring op het gebied van probleemspelen en verantwoord spelen en adviseert en ondersteunt onder andere bij de ontwikkeling van programma's voor verantwoord spelen en het uitvoeren van training- en consultancy-programma's.

Centraal Register Uitsluiting Kansspelen

Het sluitstuk van het verslavingspreventiebeleid is het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS). Door al dan niet vrijwillige inschrijving in dat register kan de speler worden uitgesloten van deelname aan de meer risicovolle kansspelen: kansspelen op afstand, in speelcasino's of in speelautomatenhallen. Wij maken actief gebruik van CRUKS, zowel bij de identificatie en registratie van een speler, als bij het motiveren van risicospelers om zich daar zo nodig bij aan te melden.

---

8. IDENTIFICATIE, VERIFICATIE EN REGISTRATIE VAN SPELERS

Wij hanteren voor kansspelen op afstand een sluitend toegangsbeleid waarbij spelers tijdens en na registratie uitvoerig worden gecontroleerd. Na het opgeven van diverse persoonsgegevens, zoals achternaam, voornamen, geboortedatum, adres en woonplaats wordt een voorlopig account aangemaakt, dat niet kan worden gebruikt om weddenschappen mee af te sluiten. Om de identiteitsgegevens te verifiëren wordt de speler onder andere gevraagd een kopie van een geldig identiteitsbewijs alsook een kopie van een bewijs van het woonadres te uploaden. Tevens wordt een bewijs gevraagd waarmee kan worden geverifieerd of het opgegeven bankrekeningnummer behoort bij de speler, zoals een kopie van een bankpas. Verder wordt bijvoorbeeld tijdens de registratie gecontroleerd of iemand niet al eerder een account heeft verkregen. Vervolgens worden via CRUKS de identiteitsgegevens van de speler gecheckt en wordt nagegaan of betrokkene is ingeschreven in CRUKS. Na ontvangst van de CRUKS-code vult de speler zijn of haar spelersprofiel in, met onder andere de speel- en stortingslimieten, waarmee hij/zij zijn/haar speelgedrag ordent en begrenst. Daarmee wordt ook het risicoprofiel van de speler vastgelegd.

In de bijlage is schematisch weergegeven hoe het online identificatie- en registratieproces is geregeld.

Het deelnemen van minderjarigen aan weddenschappen is altijd verboden. Jongvolwassenen vanaf 18 tot en

met 23 jaar moeten zich op de banen en andere verkooplocaties verplicht legitimeren aan de hand van een geldig identiteitsdocument. Ook bij uitbetalingen wordt de leeftijd van jongeren en jongvolwassenen vastgesteld. Als blijkt dat de speler niet aan de weddenschap had mogen deelnemen, dan wordt het gewonnen bedrag niet uitgekeerd. Om er zeker van te zijn dat een speler oud genoeg is om aan weddenschappen te mogen deelnemen, wordt de leeftijdsgrens tot 25 jaar op de banen en bij de verkooppunten actief gecontroleerd. Daarbij worden de methoden van de NIX18-campagne gevolgd.

Op de banen en bij andere verkooplocaties worden spelers niet geregistreerd. Daarom wordt het speelgedrag op afstand gemonitord. Als iemand afwijkend speelgedrag vertoont, wordt hij of zij daarop aangesproken. Wij controleren regelmatig of de banen en andere verkooppunten zich aan alle verplichtingen houden, alert zijn op het voorkomen van deelname van minderjarigen aan weddenschappen en zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid om, vooral ook kwetsbare, spelers zo nodig tegen zichzelf te beschermen. Van de controles op de banen wordt per kwartaal verslag opgesteld.

---

9. WERVING EN RECLAME

Wij geven op zorgvuldige en evenwichtige wijze invulling aan haar wervings- en reclameactiviteiten. Zij prijst haar dienstverlening en producten via verschillende distributiekanalen aan om reclame te maken voor haar diensten en zo nieuwe spelers te werven. Hierbij nemen we de in artikel 4a, tweede tot en met zesde lid van de Wok en de in de lagere regelgeving voorgeschreven voorwaarden in acht. Daarbij gaat het om:

Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

Belangrijke onderdelen hierin zijn:

- Wervings- en reclameactiviteiten zetten niet aan tot onmatige deelneming aan kansspelen.
- Wervings- en reclameactiviteiten zijn niet gericht op maatschappelijk kwetsbare groepen van personen, in het bijzonder minderjarigen, jongvolwassenen en van deelname uitgesloten spelers.
- Agressieve en misleidende wervings- en reclameactiviteiten zijn niet toegestaan.
- Vergunninghouders rapporteren de kansspelautoriteit periodiek over hun wervings- en reclameactiviteiten.
- Bij wervings- en reclameactiviteiten wordt de consument zo volledig mogelijk geïnformeerd.

Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

Belangrijke onderdelen hierin zijn:

- Het op voldoende zichtbare wijze communiceren van de minimumleeftijd voor deelname aan een kansspel.
- Het plaatsen van de slogan (Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+’) bij elke afzonderlijke wervings- en reclameactiviteit.
- Het plaatsen van een link naar de internetpagina (www.zeturf.nl en www.zebet.nl) bij elke afzonderlijke wervings- en reclameactiviteit.

Beleidsregels verantwoord spelen

Belangrijke onderdelen hierin zijn:

- Zorgvuldig en evenwichtig wervings- en reclameaanbod.
- Voorkomen dat reclame en werving aanzetten tot onmatige deelname.
- Voorkomen dat consumenten misleid worden.
- Beschermen van kwetsbare groepen en personen.

- Afstemmen van reclame op eventuele verslavingsrisico’s.

Website Kansspelautoriteit

Door de Kansspelautoriteit zijn nog de volgende eisen aan wervings- en reclameactiviteiten gesteld (5):

- Zet niet aan tot onmatige deelname, bijvoorbeeld door te suggereren dat veel spelen de kans op winst doet toenemen of door deelname voor te spiegelen als een oplossing voor financiële of persoonlijke problemen.
- Is niet agressief en niet gericht op kwetsbare groepen zoals minderjarigen en personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen.
- Is eerlijk en mag consumenten niet op het verkeerde been zetten.
- Biedt u niet aan tijdens sportwedstrijden, paardenrennen en harddraverijen - met uitzondering van sponsoring, - of in games of op websites voor gaming.
- Combineert u niet met uitingen over verslavingspreventie, bijvoorbeeld als u een speler informeert over de grenzen van het speelgedrag.
- Richt u niet op personen die gebruik maken van bepaalde voorzieningen in het kader van verslavingspreventie of -zorg.
- Is voor risicovolle kansspelen verboden tussen 6.00 en 21.00 uur op radio en tv en voor overige kansspelen verboden tussen 6.00 en 19.00 uur op radio en TV.

Ook de Reclamecode voor kansspelen die de kansspelvergunninghouders samen met de Stichting Reclame Code hebben opgesteld, wordt bij wervings- en reclameactiviteiten in acht genomen.

Zoals hiervoor aangegeven voeren wij een zorgvuldig en evenwichtig reclame- en marketingbeleid, zowel waar het gaat om vorm, doelgroep, inhoud, strekking, aantal en soort kanalen waarop dergelijke activiteiten worden aangeboden. Zorgvuldig en evenwichtig betekent ook terughoudend zijn in het aanbod daarvan. De Manager Marketing ziet erop toe dat deelnemers aan onze weddenschappen niet worden geconfronteerd met overmatige gepersonaliseerde reclameactiviteiten. Ook bieden wij spelers de mogelijkheid zich uit te sluiten van bepaalde vormen van reclame.

Onze reclame- of marketingboodschappen zijn nooit gericht op minderjarigen of jongeren tussen 18 en 23 jaar en spelers die zich al dan niet tijdelijk hebben uitgesloten van deelname aan de weddenschappen.

Het reclame- en marketingbeleid is uitgewerkt in het document Reclamebeleid. Daarbij staat voorop dat wedden op paardenraces en sportwedstrijden een leuk tijdverdrijf is, het gaat om ontspanning, waarbij het winnen van geld van ondergeschikt belang is.

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

(5) www.kansspelautoriteit.nl/wet-koa/extra-eisen-reclame

---

10. ACTIEVE ZORGPLICHT

Overeenkomstig Koa heeft een vergunninghouder een actieve zorgplicht en moet deze in samenwerking met deskundigen op het gebied van kansspelverslaving en ervaringsdeskundigen een verslavingspreventiebeleid ontwikkelen. Zoals in de inleiding aangegeven gaat het hierbij om een gedeelde verantwoordelijkheid. De speler is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zijn of haar speelgedrag, de vergunninghouder dient ervoor te zorgen dat de speler waar mogelijk tegen zichzelf wordt beschermd.

Volgens de regelgeving moet de vergunninghouder op de hoogte zijn van de soorten hulp die geboden

kunnen worden aan de verschillende soorten spelers en wat deze hulp inhoudt. Ook moet vergunninghouder volledig zijn ingevoerd in de gangbare uitvoeringspraktijk van het zorgstelsel, waaronder de wijze waarop doorverwijzing naar hulp is georganiseerd en welke kosten daaraan eventueel zijn verbonden.

Om te voldoen aan de voorschriften van Koa hebben wij het ontwerp van onze producten waar mogelijk verder verbeterd om daarmee het risico van probleemspelen zoveel mogelijk te beperken, onder andere door het uitvoeren van risicoanalyses van de diverse spelsoorten, het aanstellen van een verslavingspreventievertegenwoordiger, checks op het risicogedrag van spelers, de inzet van een externe verslavingsdeskundige en periodieke bijeenkomsten met de verslavingsdeskundige en de ervaringsdeskundige.

Artikel 3.1.10, 6e lid van de Beleidsregels stelt dat in het preventiebeleid in ieder geval:

a. De beschikbare interventiemaatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan, mede ten aanzien van jongvolwassenen, zijn beschreven;
b. Is opgenomen hoe en wanneer de interventiemaatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan worden geëvalueerd en gerapporteerd aan de Ksa.

Het 7e lid van dit artikel stelt dat in het preventiebeleid in ieder geval moet zijn bepaald welke groepen van personen als kwetsbaar zijn aangemerkt. Wij onderscheiden de volgende kwetsbare groepen: jongvolwassenen, risicospelers en probleemspelers. Wij hebben de verschillende interventiemaatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan afgestemd op deze spelerscategorieën. Het gaat dan onder andere om de duur en frequentie van het speelgedrag, het tijdstip, de datum, de feiten en omstandigheden die beschouwd kunnen worden als signalen van onmatige deelname aan de aangeboden weddenschappen, of risico’s op kansspelverslaving.

Deskundigen op het gebied van verslavingszorg

Binnen onze organisatie is de Manager verslavingspreventie als eerste verantwoordelijk voor de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid. Hij wordt daarin voor specialistische aspecten ondersteund door een externe verslavingsdeskundige, die voldoet aan de in artikel 7, eerste lid van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en artikel 3.1.3 van de Beleidsregels gestelde eisen. We hebben hiervoor de ondersteuning ingeroepen van Assissa Consultancy Europa B.V., dat over jarenlange ervaring beschikt in een reeks van landen op het gebied van kansspelen, waaronder kansspelen op afstand en weddenschappen op paarden en sport. ZEbetting en Assissa werken samen om ervoor te zorgen dat ons verantwoord spelenbeleid inspeelt op de uitgangspunten en kaders van de overheid, de behoeften van spelers en de doelen en mogelijkheden van de organisatie.

Assissa heeft bijgedragen aan de totstandkoming van voorliggend document en staat ons met raad en daad terzijde bij het verder aanscherpen, onderhouden en uitvoeren van het preventiebeleid, waaronder het zo nodig doorgeleiden van probleemspelers naar in Nederland beschikbare zorg of hulpinstanties.

Assissa adviseert ons in overeenstemming met artikel 3.1.7 van de Beleidsregels over de effectiviteit van bepaalde 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.
Assissa is medeverantwoordelijk voor de opzet en uitvoering van instructie, opleiding en training van onze medewerkers.

In samenwerking met Assissa is aansluiting gevonden bij een organisatie van ervaringsdeskundigen, Pas op Gamen en Gokken (PoGG). PoGG draagt bij aan de uitvoering en aanscherping van ons beleid, mede op basis van haar ervaringsdeskundigheid. Dit komt onder andere tot uitdrukking in strategisch overleg met ZEbetting en Assissa over het verslavingspreventiebeleid, advies en ondersteuning bij de uitvoering van dat

beleid en het geven van feedback op en ondersteunen bij concrete preventievragen.

Volgens artikel 7, tweede lid van het Besluit Koa moet de vergunninghouder over een actuele, deugdelijke en wetenschappelijk verantwoorde analyse van de verslavingsrisico's van de door hem georganiseerde kansspelen. Hij stemt het verslavingspreventiebeleid af op de geconstateerde risico's. Volgens het derde lid van dat artikel draagt vergunninghouder er zorg voor dat de risicoanalyses op onafhankelijke wijze worden uitgevoerd door een op meer personen die beschikken over de nodige deskundigheid, kennis en bevoegdheden om die analyses goed en volledig uit te voeren. We maken daartoe gebruik van de expertise van professor Jeffrey L. Derevensky, die ruime ervaring heeft op het gebied van kansspelen, verslaving en psychopathologie (psychisch lijden). Professor Derevensky wordt beschouwd als een expert op het gebied van verslaving in relatie tot kansspelen en was mede betrokken bij de ontwikkeling van ASTERIG.

Spelersprofiel

Het goed informeren van spelers vormt een belangrijk onderdeel van het preventiebeleid. Daarbij wordt veel van kansspelaanbieders verwacht. Zo stelt Koa dat elke speler zijn eigen spelersprofiel moet vastleggen, waarbij hij of zij onder andere speellimieten kan aangeven en inzicht moet hebben in het eigen speelgedrag. We monitoren het speelgedrag aan de hand van het spelersprofiel en intervenieert waar nodig. Dit is primair de verantwoordelijkheid van de Klantenservice. De interne Manager verslavingspreventie ziet erop toe dat dit op een juiste wijze plaatsvindt en kan daarbij zo nodig terugvallen op de ingeschakelde externe verslavingsdeskundige. De externe risicoanalist vervult een onafhankelijke rol en heeft waar nodig toegang tot alle benodigde informatie.

Door het invullen van het spelersprofiel plant en begrenst de speler tevoren zijn speelgedrag. Uit onderzoek blijkt dat het vrijwillig en zelf bepalen van grenzen bijdraagt aan verantwoord speelgedrag. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de maximale duur van toegang tot de spelersinterface, de maximale stortingen op de spelrekening, het maximale tegoed op de speelrekening en wat de speler maximaal per dag, per week of per maand wil verliezen.

Spelers hebben de mogelijkheid om hun limieten per direct naar beneden aan te passen. Willen zij hun limieten verhogen, dan geldt daarvoor een wachttijd van 168 uren. Daarmee wordt voorkomen dat spelers impulsief gaan spelen.

Volgens artikel 3.1.10, 5^{e} lid moet een vergunninghouder in haar preventiebeleid opnemen welke signalen van risicovol speelgedrag in ieder geval worden geregistreerd. Wij hanteren daarbij in ons risicodetectiesysteem de volgende parameters:

- het aantal wijzigingen in de stortingslimiet (omhoog / omlaag): n punt(en) per wijziging;
- het aantal zelfuitsluitingen: n punt(en) per zelfuitsluiting; aantal geannuleerde opnames: n punt(en) per geannuleerde opname;
- het aantal geweigerde stortingen: n punt(en) per geweigerde storting;
- het aantal verschillende gebruikte betaalmiddelen: n punt(en) per betaalmiddel;
- het aantal dagelijkse stortingen: n punt(en) per dagelijkse storting;
- het aantal toegangen tot de pagina "Limieten - Verantwoord gokken": n punt(en) per toegang;
- het aantal toegangen tot de pagina "Zelfuitsluiting of sluiting": n punt(en) per toegang;
- het aantal toegangen tot het document "Verantwoord spelen" (via de pagina "Zelfuitsluiting" en voettekst): n punt(en) per toegang;
? de verhouding som van deposito's per jaar / maand: n punt(en) indien> [ratio];
? de verhouding som van weddenschappen per jaar / maand: n punt(en) als> [ratio].

Het risicodetectiesysteem zorgt voor een automatische rapportage van iedere melding.

Door gebruik te maken van het spelersprofiel en eerdergenoemd getrapt interventiemodel kan inzichtelijk gemaakt en voorkomen worden dat een speler die risicovol gedrag vertoont een probleemspeler wordt en

kunnen probleemspelers zo nodig worden doorverwezen naar de juiste zorg. Soms kan met een pop-up, met informatie over bestede tijd, bestede middelen en winst en verlies, of een herinnering aan het spelersprofiel, worden volstaan. In andere gevallen is een zwaardere interventie nodig, zoals pop-ups die het spel langere tijd onderbreken, of een persoonlijk onderhoud, waarin de speler wordt gewezen op de mogelijkheid om gedurende een bepaalde periode te worden uitgesloten van deelname aan de weddenschappen.

Naast het informeren van spelers via de websites en folders bieden wij hen de kans om via e-mail, telefoon of in een persoonlijk, face-to-face gesprek informatie te verkrijgen over haar dienstverlening en producten en de mogelijke risico's daarvan. Het goed en zo volledig mogelijk informeren van de speler is belangrijk om hem of haar te helpen verstandige keuzes te maken en eraan bij te dragen dat spelers op verantwoorde wijze aan de weddenschappen deelnemen.

De websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl) bevatten een samenvatting van het geldende (verslavings)preventiebeleid, waarmee spelers op eenvoudige en eenduidige wijze inzicht in ons preventiebeleid krijgen. Ook voorliggend document is via een link te bereiken.

Het preventiebeleid wordt jaarlijks door het managementteam en de ingehuurde externe verslavings- en ervaringsdeskundigen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Training en instructie (opleidingsplan)

Binnen de organisatie beschikken alle leidinggevenden en personen op sleutelposities over de nodige kennis en inzicht in het actuele verslavingspreventiebeleid en de uitgevoerde risicoanalyses. Daarmee wordt tegemoetgekomen aan artikel 6 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, waarin staat dat een aantal medewerkers van de vergunninghouder, waaronder leidinggevenden, moeten beschikken over de volgende kennis over:

? de aan de aangeboden kansspelen verbonden risico's van problematisch spelen en kansspelverslaving;
? kansspelverslaving, de negatieve gevolgen daarvan en de gedragskenmerken van kansspelverslaafden;
? hulpverlening bij kansspelverslaving;
? relevante wet- en regelgeving;
? de binnen de branche geldende gedragscodes.

Ter uitvoering van bovenstaande verplichtingen hebben wij in samenwerking met eerdergenoemde verslavingsdeskundige een opleidingsplan uitgewerkt. Daarin is onder andere aangegeven welke medewerkers welke cursus of training met goed gevolg hebben afgerond en welke organisatie de opleidingen organiseert. De trainingen en instructies zijn zowel gericht op het online als het offline aanbod.

Het opleidingsplan omvat de volgende trainingen om te voldoen aan alle wettelijke vereisten.

Voor alle medewerkers:

1. Basiscursus en herhalingscursus Verslavingspreventie (geldigheidsduur drie jaar), basiscursus moet zijn afgerond voordat de werkzaamheden zijn gestart. Beide cursussen worden in principe aangeboden via een e-learning trainingsmodule en worden afgesloten met een vragenlijst/toets, 75% goed betekent geslaagd. Bij succesvol afronden ontvangt de cursist een certificaat.
2. Inhoud: Kenmerken van Kansspelverslaving, wat maakt de aangeboden kansspelen verslavingsgevoeliger, signalen van risico- en/of problematisch speelgedrag, de interventies die kunnen worden aangeboden, de maatregelen die worden aangeboden door de hulpverlening/verslavingszorg en door middel van zelfhulp. Informatie over het beleid van ZEbetting, wat zijn kenmerken van signalen. Specifieke aandacht is er voor mogelijke kansspelproblemen bij medewerkers.

Alle leidinggevenden en de medewerkers die contact met de spelers, met name de afdeling Klantenservice, hebben een aanvullende cursus moeten volgen. De inhoud van de cursus is afgestemd op de functie van de

medewerker.

1. De aanvullende cursus verslavingspreventie kent eveneens een geldigheidsduur van drie jaar en wordt face-to-face aangeboden door een gekwalificeerd trainingsbureau en trainer en trainingsacteur. De trainer beoordeelt of de cursus succesvol is afgerond. Als dat het geval is, ontvangt de cursist een certificaat. Medewerkers die niet in bezit zijn van een certificaat mogen geen werkzaamheden verrichten voor het werk waar de cursus voor opleidt.
2. Inhoud: Inleiding in communicatie en gespreksvaardigheden, basisvaardigheden gespreksvoering, oefenen van communicatie en gespreksvaardigheden, oefenen van motiverende gesprekstechnieken gericht op het matigen van speelgedrag, verdieping van kennis over signalen, kennis van interventietechnieken, oefenen van het aanbieden van een gepaste interventiemaatregel, verdieping van kennis over preventieve maatregelen, kennis over wanneer het gepast is door te geleiden naar verslavingszorg, zelfhulp en anonieme hulp.

Ter uitvoering van het verslavingspreventiebeleid werken wij samen met verslavings- en ervaringsdeskundigen. Daarbij wordt met name aandacht besteed aan: de risicoanalyse van het spelaanbod, de basis- en aanvullende cursus, de analyse van het speelgedrag, de verschillende interventiemaatregelen, de toepassing van verslavingspreventieve maatregelen en de specifieke voorzieningen met betrekking tot kwetsbare groepen. De manier waarop wordt omgegaan met wervings- en reclameactiviteiten en het al dan niet gebruik maken van een bonussysteem.

Zoals eerder is beschreven hebben wij Assissa Consultancy Europe als verslavingsdeskundige geselecteerd. Assissa bevestigt, als trainingsinstituut, door het verstrekken van certificaten dat de deelnemers aan de training beschikken over de vereiste kennis en vaardigheden. De training wordt elke drie jaar herhaald en wordt zo nodig voor nieuwe medewerkers tussentijds georganiseerd.

Daarnaast is voor alle medewerkers een in-house basistraining opgezet, waarin alle basisfacetten rond onze dienstverlening en producten aan de orde komen, inclusief de bijbehorende risico’s en zorgplicht. Ook aspecten die te maken hebben met regelgeving, toezicht, integriteit en privacy en verantwoord spelen worden daarin meegenomen.

---

11. OBSERVEREN, DETECTEREN EN INTERVENIËREN

Analyseren en registreren van het speelgedrag

Het observeren, analyseren en registreren van het speelgedrag vormt een centrale rol in het preventiebeleid van ZEbetting. Een strikte observatie van dat gedrag en het detecteren van eventueel afwijkend speelgedrag biedt goede kansen om tijdig te interveniëren wanneer een speler de verkeerde kant op dreigt te gaan.

In artikel 3.1.12, derde lid van de Beleidsregels is aangegeven dat vergunninghouder voor het vroegtijdig onderkennen van onmatige deelneming in ieder geval:

a. Het tijdstip of de periode, de datum en de feiten en omstandigheden die hij beschouwt als signalen van onmatige deelneming of risico’s op kansspelverslaving registreert.
b. Zijn risicodetectiesysteem afstemt op de gegevens waarover hij beschikt, in ieder geval registreert welke digitale parameters hij daarbij hanteert en het risicodetectiesysteem zodanig inricht dat hij een rapport ontvangt over iedere melding.
c. De geregistreerde gegevens eenvoudig kan combineren om de interactie en samenhang tussen de gegevens te kunnen analyseren.

Mede daartoe registreert ZEbetting alle relevante data, die het mogelijk maken om problematisch speelgedrag tijdig te onderkennen. ZEbetting gebruikt hiervoor een speciaal ontwikkeld algoritme dat spelersdata

analyseert op gedrag. Het gaat dan onder andere om de duur en frequentie van het speelgedrag, de hoogte van de inzetten en het type weddenschappen. Ook wordt gekeken naar het wijzigen van limieten, hoe vaak er gestort wordt en of er stortingen geweigerd worden.

Zie ook hiervoor onder spelersprofiel.

Interventies in het speelgedrag

Artikel 3.1.13 van de Beleidsregels stelt dat een vergunninghouder bij het treffen van een passende interventiemaatregel deze in ieder geval afstemt op de ernst van de signalen van problematisch speelgedrag en onverwijld intensievere maatregelen treft als de genomen interventiemaatregelen niet of onvoldoende tot verbetering leiden.

Daaronder vallen ook signalen dat een speler, gelet op zijn profiel en gegeven informatie, niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen, onmatig probeert zijn verliezen terug te winnen, of gedrag vertoont dat negatieve sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt.

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

De Manager verslavingspreventie ziet erop toe dat in voorkomende gevallen tijdig maatregelen worden getroffen om spelers adequaat te beschermen tegen risicovol of problematisch speelgedrag en hen daarbij te helpen. Hij wordt daarin ondersteund door eerdergenoemde externe verslavingsdeskundige. We gebruiken voor ons interventiebeleid data die via bepaalde contactmomenten met spelers zijn verkregen. Deze data, onder andere uit het eerder genoemde risicodetectiesysteem en andere analysesystemen, worden gebruikt om een profiel te schetsen van een speler. Het totale plaatje (de ‘monitoringprocedure’) geeft een duidelijk beeld van een speler, bijvoorbeeld wat hij of zij op financieel, sociaal of spelgebied aan (opvallend of afwijkend) gedrag zien. Op basis van deze data kan dan, waar nodig, worden overgegaan tot interventie.

Persoonlijk onderhoud

Bij een eventuele interventie kan de speler in een persoonlijk onderhoud worden geïnformeerd over het speelgedrag, de ontwikkeling daarvan en de risico’s van kansspelverslaving. ZEbetting beschikt daartoe over eerdergenoemde Manager verslavingspreventie, die kennis heeft van verslavingsproblematiek en (ontluikend) probleemgedrag en signalen daarvan kan detecteren. Indien nodig wordt de speler geïnformeerd over de beschikbare hulpverlening en op mogelijkheden om het speelgedrag te matigen, bijvoorbeeld door het aanpassen van het spelersprofiel, het nemen van een tijdelijke ‘time out’ of, al dan niet tijdelijke, uitsluiting.

In een persoonlijk onderhoud wordt in ieder geval actief en expliciet gevraagd naar het speelgedrag en de motieven van de speler, da afhankelijkheid van het spelen, de gevolgen van het speelgedrag voor zijn inkomens- en vermogenspositie, familie- en werksituatie en psychische en lichamelijke gezondheid. Ook andere relevante feiten en omstandigheden kunnen in het gesprek aan de orde komen, zoals signalen die ZEbetting via derden, bijvoorbeeld familieleden, heeft ontvangen. Van het gesprek wordt verslag gemaakt. Mocht een speler niet bereid zijn tot een persoonlijk onderhoud, dan beschouwen we dit als ernstig signaal van problematisch speelgedrag en worden passende interventiemaatregelen getroffen, bijvoorbeeld door bepaalde limieten te stellen en een speler, al dan niet tijdelijk, uit te sluiten van het spel.

Het doel van een interventie is de speler zoveel mogelijk te helpen verandering in zijn speelgedrag door te voeren en te informeren over mogelijke zorg en ondersteuning.
Daarmee kan worden voorkomen dat een recreatieve speler zich ontwikkelt tot risicospeler en een risicospeler tot probleemspeler. Probleemspelers worden geholpen en gemotiveerd om passende hulp en zorg te vinden, bijvoorbeeld via *OpenOverGokken.nl*.

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

We hebben de nodige procedures en systemen ingericht, die ondersteuning bieden bij de actieve zorgplicht. Zo hebben medewerkers van de Klantenservice bijvoorbeeld inzicht in alle communicatie die er met spelers is geweest en kunnen zij in het backoffice systeem zien of er met desbetreffende speler interventies hebben plaatsgevonden.

---

12. VRIJWILLIGE EN ONVRIJWILLIGE UITSLUITING

We bieden online-spelers de mogelijkheid de speelrekening (tijdelijk) te blokkeren. Dit geeft een speler de kans om financieel bij te komen en tijd om na te denken over zijn speelgedrag.

Het kan daarbij gaan om zeer korte afkoelingsperioden (‘cooling off”) of langere periodes ('cool-down’) om het speelgedrag weer onder controle te krijgen. Waar het voorheen uitsluitend ging om vrijwillige uitsluitingsmogelijkheden biedt Koa gelegenheid om spelers bij het wie speelgedrag vergaand uit de hand is gelopen voor een langere periode de toegang tot de spelen te ontzeggen.

Vrijwillige uitsluiting

Een speler bij ZEbetting kan een afkoelingsperiode activeren van uiteenlopende lengte, vanaf zeven dagen tot maximaal drie maanden (cooling off), of tot uitsluitingsperiodes van vier maanden of langer (cooling down). Bij korte periodes gaat het meestal niet om hoogrisico- of probleemspelers, maar om recreatieve / laagrisicospelers die hun speelgedrag gedurende korte tijd weer beter op orde willen krijgen, willen voorkomen dat zij op een bepaald moment onnodige risico’s lopen, of behoefte hebben aan een korte adempauze.

Door een cool-down periode te activeren gaat de speler akkoord met het volgende:

- Het spelaccount wordt opgeschort voor een overeengekomen periode. Daardoor kan de speler, geen weddenschappen plaatsen en geen geld storten.
- De deelnemer ontvangt niet langer informatie over de diensten of producten van ZEbetting, tenzij ZEbetting de verplichting heeft om de, op dat moment inactieve speler te informeren, bijvoorbeeld over eventuele datalekken.
- De deelnemer ontvangt op geen enkele wijze reclame- of marketingboodschappen of - materiaal van ZEbetting.
- Na afloop van de cool-down periode kan de speler, uitsluitend na schriftelijk verzoek en een door ZEbetting noodzakelijk gesteld persoonlijk gesprek het account laten heropenen.
- ZEbetting zal de speler nooit actief informeren over het aflopen van een cooling off, of cooldown periode.
- Het account wordt ook niet automatisch gedeblokkeerd na afloop van de cool-down periode.

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

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

Onvrijwillige uitsluiting

Wij hanteerden voorheen geen onvrijwillige uitsluiting. Bij de inwerkingtreding van Koa is hierin verandering gekomen, in de vorm van het centraal register van uitsluitingen (CRUKS). Daarmee is ook de mogelijkheid van onvrijwillige uitsluiting geïntroduceerd, waarbij de Kansspelautoriteit een essentiële rol is toebedeeld.

---

13. VERTEGENWOORDIGING EN RAPPORTAGES AAN KANSSPELAUTORITEIT

De Managing Director (verslavingspreventie@zebetting.nl, 070-3380365) is de formele Vertegenwoordiger verslavingspreventie van ZEbetting voor overleg met de Kansspelautoriteit en andere relevante organisaties over alle zaken die betrekking hebben op het verslavingspreventiebeleid en is daarvoor 24/7 beschikbaar. Om te kunnen voldoen aan alle eisen heeft de Managing Director met goed gevolg deelgenomen aan de aanvullende cursus verslavingspreventie (zie paragraaf 9, actieve zorgplicht, training en instructie).

De Managing Director is bevoegd ZEbetting, als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid van het Besluit Koa, buiten rechte te vertegenwoordigen.

Wij dienen de Kansspelautoriteit ingevolge artikel 3.1.11 van de Beleidsregels jaarlijks te rapporteren over het gevoerde verslavingspreventiebeleid.

De rapportage bevat in ieder geval:

a. een overzicht van de risicoanalyses waaronder in ieder geval wordt verstaan:
- i. een overzicht van de kansspelen waarvoor risicoanalyses zijn uitgevoerd;
- ii. welke risicopotentiëlen aan de kansspelen zijn toegekend;
- iii. de methoden waarmee de risicofactoren en risicopotentiëlen zijn vastgesteld;
- iv. wanneer en door wie de risicoanalyses zijn uitgevoerd;
b. adviezen van deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen die zijn opgesteld in de periode waarover wordt gerapporteerd;
c. de redenen om daarvan eventueel af te wijken;
d. de meeste recente versie van het verslavingspreventiebeleid.

---

14. KLACHTENREGELING

We beschikken over een Klachtenregeling. Het doel daarvan is om klachten op zorgvuldige en betrouwbare wijze, binnen een redelijke termijn, af te handelen en daarmee de kwaliteit en betrouwbaarheid van onze dienstverlening te borgen.

Wij voeren de klachtenprocedure zelf uit.

Op basis van de procedure kunnen spelers klachten indienen over de dienstverlening en andere relevante zaken. Klachten of vragen over de uitkomst van races en weddenschappen vallen hier niet onder. Daarvoor moet men zich wenden tot de desbetreffende wedstrijdorganisatie of sportbond.

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

De Klachtenregeling is beschikbaar via de websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl). De websites bevatten tevens een klachtenformulier waarmee spelers en belanghebbenden een klacht kenbaar kunnen maken

---

PRIVACYVERKLARING

08-05-2023

1. WIE ZIJN WIJ?

ZEbetting & Gaming Nederland B.V. (hierna: ZEbetting) is gevestigd in Rijswijk en heeft als enige organisatie in Nederland van de Kansspelautoriteit een vergunning verkregen voor het organiseren van weddenschappen op de draf- en rensport. Het organiseren van weddenschappen op de draf- en rensport is geregeld in artikel 23 en 24 van de Wet op de kansspelen. De vergunning is ingegaan op 1 juli 2022 en loopt door tot 1 juli 2027. ZEbetting heeft de verschillende vergunningsvoorwaarden verder uitgewerkt in het Totalisatorreglement. Zowel de vergunning als het reglement zijn via de websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl) beschikbaar.

ZEbetting beschikt daarnaast over een vergunning voor kansspelen op afstand, gericht op weddenschappen op paardenraces en op sportwedstrijden. Het organiseren van weddenschappen op paardenraces en sportwedstrijden is geregeld in artikel 31a van de Wet op de kansspelen. De vergunning is ingegaan op 16 februari 2022 en loopt door tot 16 februari 2027. De verschillende vergunningsvoorwaarden zijn verder uitgewerkt in het document ‘Regels voor weddenschappen op paardenraces en sportwedstrijden’ (hierna: wedregels). Zowel de vergunning als de wedregels zijn via de websites (www.zetuf.nl. en www.zebet.nl) beschikbaar.

Voorliggend document heeft zowel betrekking op het aanbod van fysieke, ‘landbased’ weddenschappen op paarden, als op het aanbod van weddenschappen op paarden en sportwedstrijden op afstand.

ZEbetting organiseert onder de merknaam ZEturf weddenschappen op paardenraces over de hele wereld. Daarnaast biedt ZEbetting onder de merknaam ZEbet weddenschappen aan op sportwedstrijden. Om de veiligheid van spelers en de betrouwbaarheid van de weddenschappen te garanderen, opereren onze partners allemaal met een vergunning in eigen land. Ook staan zij, net als wij, onder toezicht van lokale overheden. ZEbetting biedt weddenschappen aan via fysieke verkooppunten, zoals renbanen, winkels, en via internet. Van de weddenschappen op paardenraces die in Nederland zijn georganiseerd komt 10% van het bruto spelresultaat ten goede aan doelen ter bevordering van de draf- en rensport in Nederland. Daarmee helpen wij bij het in standhouden van de draf- en rensport in Nederland.

---

2. WELKE PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKEN WE EN WAT DOEN WE DAARMEE?

Om bij ons te kunnen wedden, moeten wij beschikken over een aantal persoonsgegevens. Het gaat onder andere om naam, adres, woonplaats, geslacht, geboortedatum, telefoonnummer, bankrekeningnummer en e-mailadres. Het gaat hierbij uitsluitend om vrijwillig verstrekte gegevens, waarvoor toestemming is gegeven om die ten behoeve van de te organiseren weddenschappen te mogen verwerken. We verzamelen en gebruiken jouw gegevens uitsluitend voor onze dienstverlening. We hebben die gegevens nodig om te controleren of je aan de weddenschappen mag deelnemen, om het spel te kunnen organiseren en om aan onze verplichtingen te voldoen, bijvoorbeeld voor het uitbetalen van gewonnen prijzen.

ZEbetting houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de Europese Unie. We zorgen ervoor dat we jouw persoonsgegevens in overeenstemming met de regelgeving en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken. We hebben adequate maatregelen getroffen voor de beveiliging van de persoonsgegevens. Daarbij respecteren wij de privacy van de spelers en bezoekers van de website en zorgen wij ervoor dat de persoonsgegevens die spelers en gebruikers van de website aan ons verstrekken altijd vertrouwelijk worden behandeld. Een aantal gegevens wordt verwerkt door derden. Wij staan ervoor in dat deze bedrijven die wij bij de organisatie van de weddenschappen (moeten) betrekken zich houden aan ons privacybeleid. Daartoe hebben wij met hen een zogenaamde verwerkersovereenkomst afgesloten.

Eén van die derden is verantwoordelijk voor het onderhoud van de database en de verwerking van de daarin verzamelde gegevens, één partij (een bank) is verantwoordelijk voor incassoactiviteiten en uitbetaling van het prijzengeld en een derde partij ten slotte is verantwoordelijk voor de afhandeling van mailverkeer.

Bovengenoemde organisaties houden een register bij met de in opdracht van ZEbetting te verwerken gegevens. De door ons verzamelde gegevens worden opgeslagen op locaties in Nederland en Frankrijk.

ZEbetting heeft organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen getroffen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onrechtmatige verwerking en eventueel misbruik door derden. Een van de beveiligingsmaatregelen is dat een speler bij het openen van een spelrekening een gebruikersnaam en wachtwoord moet kiezen. Daarmee kunnen wij de speler herkennen en hem of haar toegang verlenen tot informatie die uitsluitend voor hem of haar is bestemd. Ook zorgen we ervoor dat de persoonsgegevens versleuteld en via een beveiligde verbinding verzonden worden.

3. HOE LANG BEWAREN WIJ JOUW GEGEVENS?

Wij bewaren jouw gegevens zolang je bij ons speelt. Zodra je stopt met spelen bewaren we jouw gegevens nog drie jaar, zodat je als je opnieuw wil spelen direct weer aan de slag kunt.

Voor sommige gegevens geldt volgens de wet een langere bewaartermijn. Zo moeten gegevens over financiële transacties volgens de fiscale regelgeving minimaal zeven jaar bewaard blijven. Deze gegevens zijn slechts voor enkele medewerkers, verantwoordelijk voor het naleven van de fiscale verplichtingen, toegankelijk.

Wil je om een of andere reden alle gegevens verwijderen, dan zullen wij die binnen één maand nadat we je verzoek daartoe hebben ontvangen uit al onze systemen verwijderen en voor zover van toepassing uit de systemen van onze verwerkers. In dat geval is het niet langer mogelijk om jouw spelhistorie in te zien en kun je geen gebruik meer maken van het recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit). Dat is het recht om persoonsgegevens gemakkelijk te kunnen verkrijgen en van de ene organisatie aan een andere over te dragen.

4. MAG JE JE EIGEN GEGEVENS INZIEN, CORRIGEREN, AANVULLEN EN DOORGEVEN AAN DERDEN?

Je hebt altijd het recht om de door ons bijgehouden persoonsgegevens in te zien, te wijzigen, aan te vullen of te (laten) verwijderen. De meeste gegevens kun je zelf wijzigen via de websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl). Voor het wijzigen van jouw bankrekening moet je echter een schriftelijke aanvraag doen, vergezeld van een kopie van een geldig identiteitsbewijs en een bewijs dat de bankrekening op jouw naam staat, bijvoorbeeld een bankafschrift met adresgegevens.

Wil je de door ons geregistreerde gegevens doorgeven aan een andere organisatie, dan kun je bij ons een verzoek indienen en sturen we je een mailbericht met de door jouw gevraagde gegevens.

5. MAKEN WIJ GEBRUIK VAN COOKIES?

Wij maken op onze internetpagina's gebruik van cookies. Een cookie is een kleine hoeveelheid gegevens die op jouw computer wordt opgeslagen, die ons helpt om het gebruik van onze site zo gemakkelijk mogelijk te maken. Daarnaast gebruiken we cookies om misbruik door derden tegen te gaan. Je kunt jouw browser zo instellen dat je een melding krijgt wanneer je een cookie ontvangt, waarna je kunt beslissen of je deze wilt accepteren. Voor sommige webpagina's geldt dat cookies niet kunnen worden geweigerd. Als je geen cookies wenst te ontvangen, krijg je geen toegang tot dergelijke internetpagina's.

6. KUNNEN ANDERE BEDRIJVEN VIA ONZE WEBSITE GEBRUIK MAKEN VAN COOKIES?

Onze website bevat buttons van Facebook en Twitter. Deze werken door middel van eigen codes. Indien je deze buttons via onze website gebruikt, dan kunnen via deze codes cookies geplaatst worden die betrokken bedrijven kunnen uitlezen. Voor deze cookies en de mogelijke data die social mediabedrijven hiermee verzamelen, zijn wij niet verantwoordelijk. Wij verwijzen wat dit betreft naar de privacyverklaringen die deze bedrijven daarover op hun eigen websites hebben opgenomen. Deze verklaringen kunnen regelmatig veranderen.

7. ONDERZOEKEN WIJ HET GEBRUIK VAN ONZE WEBSITE?

Wij maken gebruik van Google Analytics om na te gaan hoe bezoekers onze website gebruiken. Google verzamelt geanonimiseerde, dus niet naar personen herleidbare informatie over onze bezoekers en bewaart die informatie op servers in de Europese Unie. Google gebruikt de informatie om bij te houden hoe onze website gebruikt wordt en om ons daarbij te kunnen ondersteunen.

Deze informatie bevat geen persoonsgegevens. Google hanteert overigens haar eigen privacybeleid.

8. WIL JE WEL OF GEEN AANBIEDINGEN ONTVANGEN?

Wij kunnen jouw persoonsgegevens gebruiken voor het doen van aanbiedingen, het verschaffen van informatie, het sturen van nieuwsbrieven en dergelijke. Als je dat niet wilt, kun je bij aanmelding aangeven dat jouw gegevens niet voor dit doel mogen worden gebruikt.

Mocht je op een later moment alsnog bezwaar willen maken tegen dergelijk gebruik van jouw gegevens, dan kun je dat bij ons kenbaar maken, op de manier die jou het beste uitkomt. Je kunt deze gegevens ook zelf via de site aanpassen.

We zullen jouw persoonsgegevens nooit aan derden verstrekken, tenzij we dit wettelijk of als gevolg van een gerechtelijk vonnis verplicht zijn.

---

9. HEB JE VRAGEN OVER ONS PRIVACYBELEID?

Mocht je vragen hebben over ons privacybeleid, dan kun je contact opnemen met:

ZEbetting & Gaming Nederland B.V.
Laan van Zuid Hoorn 70
2289 DE Rijswijk (ZH)
070-338 03 65

Je kunt ook het contactformulier op onze websites (www.zeturf.nl en www.zebet.nl).

---

10. HOE ACTUEEL IS ONZE PRIVACYVERKLARING?

Wij passen ons privacybeleid regelmatig aan. De meest recente versie van de privacyverklaring vind je op onze websites.

---

11. HEB JE EEN KLACHT OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET JOUW PERSOONSGEGEVEN OMGAAN?

Als je een klacht hebt over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, dan kun je die indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/

Het bezoekadres is (alleen volgens afspraak):

Hoge Nieuwstraat 8
2514 EL Den Haag

Postadres:
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG
