

Preventie is voor ons méér dan een bij wet opgelegde verantwoordelijkheid. Op verantwoorde wijze hiermee omgaan past bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij zijn er ons ook terdege van bewust dat dit onze 'license to operate' bepaalt: zonder een gezond en verantwoord beleid is een topprestatie in deze sector niet mogelijk.

Het voorkomen van gokverslaving zit in ons DNA en dit heeft vooral te maken met de bijzondere manier waarop wij naar kansspelbeoefening kijken. Deze visie houdt in dat wij onze bezoekers een beleving willen bieden die verder gaat dan enkel een avond of middagje 'gokken'. Een beleving die steunt op 'gastvrijheid, gezelligheid, veiligheid en variatie' en synoniem is met 'zich bijzonder voelen'. In een sfeervolle omgeving willen wij onze gasten laten genieten van al wat wij te bieden hebben. 'Gokverslaving' kan en mag nooit deel uitmaken van deze beleving, verantwoord speelgedrag daarentegen wel: het spel moet een spel blijven.

Met een gedegen preventiebeleid - dat in samenwerking met de overheid en regionale verslavingsinstanties is opgesteld - geven wij invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen; de zorg voor onze medewerkers en gasten staat hierbij centraal. Dat onze interne afdeling 'Kwaliteit en Veiligheid' hierbij, naast onze medewerkers op de vloer, de vinger aan de pols houdt, onderscheidt ons van onze concurrenten.

Ons preventiebeleid omvat echter niet alleen *preventieve* maatregelen. Naast het implementeren van anticiperende acties en activiteiten, fungeren wij als een volwaardige, betrokken gesprekspartner voor (landelijke en regionale) verslavingsinstanties en gemeenten. Wij plegen op reguliere basis overleg en in diverse gemeenten, zoals Helmond en Eindhoven, hebben wij de preventieafspraken vastgelegd in een convenant.

PREVENTIEVE MAATREGELEN

Hieronder vindt u een kort overzicht van de door ons genomen maatregelen en/of het door ons ingenomen standpunt. Daarna wordt op elke maatregel dieper ingegaan.

- Toegangscontrole & leeftijdsgrens
- Landelijk entreeverbod *Jack's Casino*
- Maandelijkse controle (en analyse) van entreeverboden
- Medewerking aan onderzoek Ministerie van Justitie
- Geschoolde medewerkers (in kansspelproblematiek & conflicthantering)
- Productdifferentiatie
- Verantwoord speelgedrag
- Dekra-certificering
- Reclamecode voor kansspelen
- Voorlichtingsmateriaal ter plekke
- Website met link naar regionale verslavingsinstanties
- Regulier overleg met regionale verslavingszorg
- Convenant tussen JVH, VNN en de gemeente
- Samenwerking met concurrenten

TOEGANGSCONTROLE & LEEFTIJDSGRENS

Onderdeel van ons kwaliteitssysteem is een goede registratie van de uit te voeren en uitgevoerde toegangscontrole. De processen zijn gedetailleerd beschreven en periodiek wordt zowel vanuit Dekra Certification BV (het voormalige KEMA) als door onze eigen afdeling 'Kwaliteit & Veiligheid' gecontroleerd of ze correct worden nageleefd.

Gasten worden bij binnenkomst gecontroleerd op hun leeftijd. Met behulp van een geldig legitimatiebewijs kan leeftijdsvalidatie plaats vinden. In iedere vestiging hebben wij een balie bij de entree waar een medewerker toezicht houdt op de gasten die binnenkomen en vertrekken. Onze medewerkers zien bij de toegangscontrole streng toe op de leeftijdsgrens van 18. Gasten die geen identiteitsbewijs kunnen tonen, wordt de toegang tot *Jack's Casino* geweigerd.

Iedere gast krijgt een toegangsbewijs. Zonder toegangsbewijs komt men er niet in.

Ook personen van wie bij ons bekend is dat zij problematisch spelgedrag tonen, weren wij uit onze vestiging. De afgesproken of opgelegde entreeverboden (*zie verder*) worden strikt door onze medewerkers gehandhaafd. Bij de balie is een overzicht beschikbaar met de namen van gasten die om deze reden geen toegang tot de vestiging krijgen. Onze medewerkers kunnen op elk moment nagaan wie een verbod heeft.

Personen van wie wij het vermoeden hebben dat zij onder invloed van drank of andere genotsmiddelen zijn, worden evenmin toegelaten. De medewerker aan de balie zal hen op vriendelijke wijze de toegang ontzeggen.

Tevens kunnen wij op eigen gronden zonder discriminerend te zijn (openbare orde, onverzorgd voorkomen etc.) besluiten bepaalde personen op vriendelijke wijze de toegang te weigeren.

De sfeer, het comfort en de veiligheid van onze vestiging en onze gasten, staan centraal in ons *Jack's Casino*-concept en die willen wij te allen tijde borgen.

Vanzelfsprekend volgen wij de ontwikkelingen met betrekking tot toegangscontrole, technische ondersteuning hierbij alsmede gezichtsherkenningssystemen nauwlettend. De JVH gaming & entertainment group wil immers voortdurend vooroplopen als het gaat om nieuwe technologieën die ons preventie-en beveiligingsbeleid kunnen aanscherpen.

ENTREEVERBOD

Wij hanteren *vrijwillige* en *onvrijwillige* entreeverboden. Gasten met een (dreigend) problematisch speelgedrag worden aangesproken door onze medewerkers. In een discreet gesprek wordt hen de mogelijkheid geboden zich vrijwillig (uit zelfbescherming) op de 'witte' lijst te laten plaatsen. Dat betekent dat zij gedurende *zes maanden* niet in de vestiging worden toegelaten. Deze periode is dubbel zo lang als wat gebruikelijk is bij tal van onze concurrenten. Na een half jaar kan dit vrijwillig entreeverbod worden verlengd.

Bij 'zwarte' lijsten wordt het entreeverbod eenzijdig opgelegd door de exploitatieleiding. In de regel geldt dit verbod voor onbepaalde tijd. Bij wijze van uitzondering kan het verbod tussentijds opgeheven worden, maar pas nadat het verbod *twee* jaar heeft gegolden.

MAANDELIJKE CONTROLE (EN ANALYSE) VAN ENTREEVERBODEN

De afdeling 'Kwaliteit en Veiligheid' is fulltime belast met de controle van het totale kwaliteitssysteem binnen de JVH gaming & entertainment group. Deze afdeling (3 fte) monitort maandelijks de entreeverboden en verricht diverse analyses en vergelijkingsonderzoeken. Deze maandelijkse gegevens stellen ons in staat de exploitatie van onze vestigingen nog meer te professionaliseren en continue te verbeteren.

GESPREKSPARTNER VOOR PREVENTIEBELEID OP LANDELIJK NIVEAU

In 2005 en 2011 hebben wij meegewerkt aan een onderzoek van het Ministerie van Veiligheid en Justitie omtrent het spelgedrag van consumenten. Een onderzoek uitgevoerd door Intraval en opgenomen in het rapport Gokken in kaart, meting aard en omvang kansspelen in Nederland. In 2012 hebben wij een actieve en inhoudelijke bijdrage geleverd aan het curriculum cursussen kansspelproblematiek dat door de Kansspelautoriteit is vastgesteld. Verder zijn wij in het kader van de wijzigingen in de Wet op de Kansspelen gesprekspartner voor de Kansspelautoriteit voor onder andere het preventiebeleid.

GESCHOOOLDE MEDEWERKERS (IN KANSSPELPROBLEMATIEK & CONFLICTHANTERING)

Medewerkers die werkzaam zijn in onze vestigingen bezitten het certificaat 'Onderkennen en omgaan met problematisch speelgedrag'. Hoewel deze opleiding enkel verplicht is voor beheerders, menen wij dat al onze medewerkers in staat moeten zijn gokverslaving in een vroeg stadium te herkennen en daarnaar te handelen. Wij gaan met andere woorden verder dan de wettelijke c.q. lokaal voorgeschreven verplichtingen en daarmee in de regel ook verder dan onze concurrenten.

Het certificaat - uitgereikt door een door GGZ-Nederland erkende instelling voor verslavingszorg - is drie jaar geldig; daarna dient men een herhalingscursus te volgen. Verder krijgen onze medewerkers een aantal aanvullende opleidingen, eveneens verstrekt door erkende opleidingsinstellingen.

Deze opleidingen zijn zoveel mogelijk geïntegreerd in de VIP-academy, ons eigen opleidingsinstituut. Alle exploitatiemedewerkers krijgen de als MBO-erkende, interne opleiding 'casinomedewerker'.

PRODUCTDIFFERENTIATIE

Met een weloverwogen productdifferentiatie wil de JVH gaming & entertainment group zowel gokverslaving voorkomen als het welbevinden van de gasten verhogen. Bezoekers van Jack's Casino moeten immers kunnen kiezen aan welk spelelement en welke spelsoort ze de voorkeur geven en in hoeverre het kansspelaspect hierbij van belang is.

Met de nodige variatie in ons aanbod van single (enkelspeler-) en meerspelerautomaten voorzien wij in de spelbehoefte van een brede doelgroep. Met de meerspelerautomaten zorgen wij (eerder dan met single speelautomaten) voor de sociale factor en beogen wij een gevoel van verbondenheid bij het spelen. De opstelling van de automaten is derhalve van groot belang. En uiteraard voldoen wij aan de zogenaamde 'ideale mix'.

VERANTWOORD SPEELGEDRAG

In alle vestigingen van de JVH gaming & entertainment group voldoen alle kansspelautomaten aan de Wet op de Kansspelen en de specifieke regels met betrekking tot deze automaten. De regelgeving is op dit vlak strikt en wij volgen deze nauwgezet. Regelmatig voert Verispect op verzoek van het Ministerie van Veiligheid en Justitie onaangekondigde controles op de toelatingseisen uit.

De speelautomaten hebben (bij wet) een gelimiteerde inzet, maximaal € 0,20, een uitkeringspercentage van minimaal 60% en een gedefinieerd uurverlies van maximaal 40 euro per uur. In de praktijk blijft het uurverlies in onze vestigingen hier overigens ver onder, aangezien wij altijd automaten opstellen met een veel hoger uitkeringspercentage (i.c. een hogere amusementsfactor). In 2012 en 2013 bedroeg het uitkeringspercentage 85%! Het recreatieve spel staat bij ons centraal en de focus ligt op het zogenaamde 'kleine kansspel'. Zwaar gokgedrag hoort niet thuis in onze vestigingen.

Naast het wettelijke kader is ook onze bedrijfsvoering gericht op verantwoord speelgedrag:

"Onze ambitie is dat elke vestiging het meest gewaardeerde casino in de eigen regio wordt. Gasten krijgen van ons de VIP-beleving door hen een (ont)spannend aanbod van spel, drankjes, hapjes en entertainment te bieden in een schitterende, luxueuze, veilige en toegankelijke omgeving. Wij bieden onze gasten de hoogste kwaliteit door het geven van de beste service, aandacht, vriendelijkheid, charme, openheid en enthousiasme."

Bij deze ambitie hoort verantwoord speelgedrag. Wij streven een duurzame relatie met onze gast na en zien hem of haar graag terugkomen. Dat kan alleen als de VIP-beleving niet wordt overschaduwd door verkeerd speelgedrag.

DEKRA-CERTIFICERING

Alle Jack's Casino-vestigingen van de JVH gaming & entertainment group zijn Dekra-gecertificeerd. Onze processen zijn afgestemd op en voldoen aan de branche-specifieke norm, die de centrale overheid is vastgesteld in samenspraak met VNG en verslavingszorg. Bovendien zijn al onze processen opgenomen in ons digitale kwaliteitssysteem. Periodieke toetsing van deze processen gebeurt door Dekra.

RECLAMECODE VOOR KANSSPELEN

Wat betreft haar reclame- en marketingactiviteiten voldoet de JVH gaming & entertainment group aan de Reclamecode voor Kansspelen. Onze reclame en marketing zijn gericht op verantwoord spelgedrag en in geen geval specifiek tot minderjarigen of andere kwetsbare groepen.

VOORLICHTINGSMATERIAAL TER PLEKKE

Wij vinden het belangrijk onze gasten en in het bijzonder eventuele (latente) risicogroepen tijdig en op een simpele manier te voorzien van voorlichtingsmateriaal omtrent de risico's van kansspelen en gokverslaving.

Als eerste in de branche hebben wij daarom samen met de betrokken regionale verslavingszorg de zogenaamde 'kansspelkaartjes' ontwikkeld. Deze kaartjes bevatten de telefoonnummers en websites van verslavingsinstanties waar spelers terecht kunnen voor advies, info of hulp. De JVH gaming & entertainment group streeft ernaar om in overleg met de betreffende regionale instanties tot een vergelijkbaar product te komen.

De kaartjes zijn te vinden in de toiletten van alle JVH-vestigingen en zijn makkelijk en onopvallend door de toiletbezoekers mee te nemen.

Daarnaast wijzen folders in de vestiging op de risico's van gokverslaving. En staat op elke speelautomaat een soortgelijke vermelding van het verslavingsrisico.

WEBSITE MET LINK NAAR REGIONALE VERSLAVINGSINSTANTIES

De websites van de JVH gaming & entertainment group bevatten een link naar de landelijke en regionale verslavingsinstanties. Online bezoekers kunnen een kansspeltest afleggen. Aan de hand van een vragenlijst krijgen zij inzicht in hun speelgedrag. Ingeval dit negatief uitpakt, volgt een verwijzing naar de verslavingszorg.

OVERLEG MET REGIONALE VERSLAVINGSINSTANTIES

Overleg met regionale verslavingsinstanties vinden wij essentieel. Daarom onderhoudt onze afdeling 'Kwaliteit en Veiligheid' het contact met de betrokken *regionale instanties*. Door elkaar regelmatig te ontmoeten, kunnen immers preventievragen en -maatregelen op elkaar worden afgestemd. Wij nodigen de verslavingszorg overigens ook geregeld uit voor een werkoverleg binnen de vestigingen. Dit soort bijeenkomsten leent zich bij uitstek voor suggesties omtrent aanvullende preventieve maatregelen, het uitwisselen van ervaringen enz.

CONVENANT EN OVERLEG TUSSEN JVH, DE REGIONALE VERSLAVINGSINSTANTIES EN DE GEMEENTE

In diverse gemeenten hebben wij een convenant afgesloten met de lokale overheid en de regionale verslavingszorg. In een dergelijk convenant zijn aanvullende preventieve afspraken vastgelegd waaraan wij ons verbinden. Geregeld is er overleg tussen de convenantpartijen en worden de convenantafspraken besproken.

Ingeval een dergelijk convenant ontbreekt, is er periodiek overleg met de betreffende verslavingsinstanties en de betrokken gemeenten. De afdeling 'Kwaliteit en Veiligheid' is hierin de aangewezen gesprekspartner en vormt het vast aanspreekpunt aangaande alle mogelijke zaken omtrent preventie en verslavingszorg. Structureel contact en overleg maken het mogelijk op een constructieve manier actuele zaken te bespreken en waar nodig, kwesties in overleg aan te pakken en op te lossen.

Wij vinden het belangrijk om ook met uw gemeente in gesprek te zijn en te blijven!

SAMENWERKING MET CONCURRENTEN

Wij zoeken de samenwerking met collega's om bijvoorbeeld entreeverboden uit te wisselen. Dit gebeurt reeds in Rotterdam (RAC, Rotterdamse Amusementscentra), 's-Hertogenbosch (BAC, Bossche Amusementscentra), Venray, Eindhoven en Roosendaal. De

uitwisseling van gegevens geldt als extra bescherming voor bezoekers met problematisch speelgedrag. Uiteraard gebeurt dit in navolging van de geldende privacyregels. Wij zullen hoe dan ook onze lijsten uitwisselen met onze eigen vestigingen in de regio.