Responsible Gaming
Bericht 2019

der Staatlichen Toto-Lotto GmbH

LOTTO
Baden-Württemberg

Inhaltsverzeichnis

1	Information und Aufklärung der Spielteilnehmer	4
2	Verantwortungsvolle Werbung	4
3	Sensibilisierung von Mitarbeitern und Vertriebspartnern	5
4	Ausgestaltung des Spielangebots	6
5	Spielen im Internet	6|7
6	Beratungs- und Hilfsangebote	7|8|9
7	Forschung	9
8	Sperrsystem	10
9	Zusammenarbeit mit Interessenvertretern und Experten	10|11|12
10	Berichterstattung	12
11	EL Responsible Gaming-Zertifizierung	12|13

Staatliche Toto-Lotto GmbH
Baden-Württemberg
Nordbahnhofstraße 201
70191 Stuttgart
Tel.: 0711-81000-0

Anmerkung:
Die Begriffe Mitarbeiter, Abteilungsleiter, Geschäftsführer etc. sind unabhängig vom Geschlecht zu betrachten.

Stuttgart, im Mai 2020

Liebe Leserinnen und Leser,

für die Staatliche Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg hat der Spielerschutz oberste Priorität. Der Überbegriff Responsible-Gaming steht in diesem Zusammenhang für ein verantwortungsvolles Spiel. Das bedeutet wir übernehmen Verantwortung. Denn als staatlicher Lotterieanbieter sind wir uns der Tatsache bewusst, dass mit unseren Produkten nicht nur geträumt wird, sondern bei unkontrollierter Nutzung auch Schaden für Betroffene und deren Angehörige entstehen kann. Diesen Schaden von unseren Kunden fernzuhalten, einen jederzeit sicheren Spielablauf zu gewährleisten und unserem gesetzlichen Auftrag nachzukommen, gehört zu unseren Kernaufgaben.

Wir freuen uns Ihnen mit diesem Bericht einen Überblick über das verantwortungsbewusste Spiel bei Lotto Baden-Württemberg zu geben. Unser Engagement reicht dabei von den, für uns selbstverständlichen, Maßnahmen in den Bereichen Spieler- und Jugendschutz sowie der Suchtprävention bis hin zu einer gezielten Förderung von Forschungsprojekten und der Umsetzung wissenschaftlich erarbeiteter Erkenntnisse in diesem Bereich.

Grundlage dieser Maßnahmen ist das Sozialkonzept von Lotto Baden-Württemberg. In Zusammenarbeit mit Suchtpräventions-Experten der evangelischen Gesellschaft Stuttgart entwickelt und schon 2008 implementiert, wird es fortlaufend weiterentwickelt, an die aktuellsten wissenschaftlichen Ergebnisse der Präventionsforschung und an sich verändernde Rahmenbedingungen angepasst und von den Mitarbeitern in den Annahmestellen, den Regionaldirektionen und in der Zentrale mit Engagement umgesetzt.

Nicht zuletzt unterscheidet uns dieses weitreichende Engagement von nicht lizensierten Anbietern auf dem Glücksspielmarkt in Deutschland. Glücksspiel ist kein Wirtschaftsgut wie jedes andere, sondern mit besonderen Gefahren verbunden. Hierbei gilt es Verantwortung zu übernehmen.

Ihr

Georg Wacker
Geschäftsführer

1 Information und Aufklärung der Spielteilnehmer

Die Informations- und Aufklärungsarbeit von Lotto Baden-Württemberg beinhaltet sämtliche Maßnahmen mit denen die Öffentlichkeit im Allgemeinen, Spielteilnehmer im Besonderen aber auch das Personal in den Annahmestellen und die Mitarbeiter in der Zentrale im Stuttgarter Norden über Risiken des Glücksspiels, über Hilfsmöglichkeiten und das Spielverbot minderjähriger informiert werden. Im Mittelpunkt stehen dabei Botschaften zum verantwortungsbewussten Umgang mit den Produkten des Unternehmens. Zu diesem Zweck sind alle Spielscheine, Quittungen, Werbemittel und Informationsbroschüren mit gut sichtbaren Warnhinweisen versehen, die über Suchtrisiken, das Spielverbot Minderjähriger und Hilfsangebote der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) informieren.

Zudem sind in allen Annahmestellen des Landes Informationen der BZgA verfügbar. Die Broschüre „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ klärt nicht nur über mit dem Glücksspiel verbundene Gefahren auf, sondern bietet auch einen Selbsttest zum eigenen Spielverhalten und verweist bei Bedarf auf ein Beratungstelefon. Im Jahr 2019 wurden knapp 33.400 dieser Flyer an die Annahmestellen ausgeliefert und den Spielteilnehmern zur Verfügung gestellt.

Ein wichtiges Informationsmedium ist das Internet. Auf der Seite lotto-bw.de wird nicht nur an einen verantwortungsbewussten Umgang mit den einzelnen Produkten erinnert. Hinweise zu einem Selbsttest auf check-dein-spiel.de, die Nummer des Beratungstelefons der BZgA und ein Link zu der Homepage spielen-mit-verantwortung.de finden ebenso Platz, wie die Downloadmöglichkeit verschiedener Informationsbroschüren.

2 Verantwortungsvolle Werbung

Der Glücksspieländerungsstaatsvertrag (GlüÄndStv) gibt unter § 5 die Eckpunkte zulässiger Werbeaktivitäten für Glücksspiele vor. Ausgehend davon richtet Lotto Baden-Württemberg sämtliche Werbemaßnahmen am Spielerschutz aus und achtet dabei in besonderem Maße auf Sicherheit, Vertrauen und Verlässlichkeit. Alle Broschüren, Flyer und die Werbung im Internet werden stets mit Hinweisen zum Spielverbot Minderjähriger, mit einem Hinweis auf Suchtgefahren, sowie mit einem Hinweis auf vorhandene Hilfsmöglichkeiten versehen. Informationen zu Höchstgewinnen sind grundsätzlich mit der Angabe der theoretischen Gewinnwahrscheinlichkeit ergänzt. Alle Werbemaßnahmen durchlaufen eine eingehende Prüfung durch die zuständige Glücksspielaufsichtsbehörde.

3 Sensibilisierung von Mitarbeitern und Vertriebspartnern

Alle Mitarbeiter von LOTTO Baden-Württemberg sowie die Vertriebspartner werden im Rahmen von unterschiedlichen Schulungsveranstaltungen umfassend über problematisches Spielverhalten, Möglichkeiten zur Suchtprävention und über die besondere Bedeutung des Jugendschutzes informiert. Im besonderen Fokus sind dabei die Mitarbeiter in den Annahmestellen, die mit Blick auf die Früherkennung und Vermeidung von exzessivem Spielen in der Regel die erste Anlaufstation für Kunden sind, die ein problematisches Spielverhalten aufweisen. So beinhaltet bereits die Einführungsschulung für neue Annahmestellen, neben Produktschulungen, ein Schulungsmodul mit Inhalten zu Spieler- und Jugendschutz und eine Sensibilisierung der Vertriebspartner in Bezug auf Responsible-Gaming.

Im Rahmen der für die Annahmestellenleiter und Mitarbeiter mit Kundenkontakt konzipierten Intensivschulungen werden beispielsweise eigens produzierte Filmsequenzen eingesetzt, in denen typische Verkaufssituationen aus dem Alltag der Annahmestellen gezeigt werden. Ziel dieser, von Suchtpräventionsexperten der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart (eva) und dem Baden-Württembergischen Landesverbands für Prävention und Rehabilitation (BWLV) durchgeführten, interaktiven Schulungen ist es, Handlungskompetenzen zur Früherkennung, Ansprache und Weitervermittlung in das Hilfesystem zu trainieren und zu vertiefen. Seit 2015 setzt LOTTO Baden-Württemberg zudem E-Learning-Elemente ein, um das Vertriebsnetz sowie die eigenen Mitarbeiter zu schulen. Sämtliche Annahmestellenmitarbeiter der Gesellschaft können von einem Arbeitsplatz ihrer Wahl aus und rund um die Uhr auf das E-Learning-System zugreifen und u. a. Schulungsinhalte zu den Themen Suchtprävention und Jugendschutz bearbeiten. Diese Schulungsinhalte wurden von erfahrenen Experten der eva entwickelt. Auch über das Intranet der Gesellschaft und interne Publikationen werden die Vertriebspartner und Mitarbeiter fortlaufend über aktuelle Entwicklungen im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes informiert.

Im Jahr 2019 wurden auf diese Weise über 2.900 Mitarbeiter von Annahmestellen geschult.

4 Ausgestaltung des Spielangebots

Bereits bei der Produktentwicklung ist sich Lotto Baden-Württemberg der besonderen Verantwortung gegenüber seinen Kunden bewusst. Angestrebt wird ein ausgeglichenes und risikoarmes Angebotsspektrum, wobei auf offenkundig problematische Spielarten, die beispielsweise eine hohe Ziehungsfrequenz aufweisen, verzichtet wird. Eine ausreichende Attraktivität des Lotterie- und Wettangebots ist jedoch erforderlich, um den ordnungspolitischen Auftrag der Kanalisierung erfüllen zu können. Daher ist auch eine maßvolle Weiterentwicklung des Angebots geboten.
Neue Spielangebote durchlaufen vor ihrer Einführung grundsätzlich einen, an dem Leitgedanken des Spielerschutzes orientierten, Entwicklungs- und Erlaubnisprozess. Dabei kommt ein Kriterienkatalog zum Einsatz, mit dessen Hilfe das Gefährdungspotential des neuen Angebots bewertet werden kann. Beispielsweise werden die Varianz, die Ereignisfrequenz und die Verfügbarkeit des Angebots berücksichtigt.
Neu eingeführte Spielangebote werden im Hinblick auf den Spielerschutz evaluiert. Dabei wird überprüft, ob mit dem neuen Angebot Spielsuchtprobleme oder andere unerwünschte soziale Folgen, wie z. B. übermäßiges Spielen, entstanden sind.

5 Spielen im Internet

Seit 2012 bietet Lotto Baden-Württemberg als Ergänzung zum Vertrieb in den Annahmestellen über die Homepage http://www.lotto-bw.de die Spielteilnahme im Internet an. Seit 2014 kann zudem auch mobil per App gespielt werden.

Voraussetzung für den Vertrieb im Internet ist unter anderem, dass der Ausschluss minderjähriger und gesperrter Spieler durch Identifizierung und Authentifizierung sichergestellt ist. Zur eindeutigen Identifizierung gibt es für Spielteilnehmer in Baden-Württemberg zwei Möglichkeiten: Das Annahmestellen-Ident-Verfahren und das Online-Ident-Verfahren. Hinzu kommt, dass für die Internetspielteilnahme ein monatliches Einsatzlimit von 1.000 € je Spielteilnehmer per Gesetz definiert ist. Unseren Kunden wird darüber hinaus die Möglichkeit eingeräumt, sich ein selbst gewähltes Einzahlungslimit festzulegen. Die Auswirkungen des Eigenvertriebs im Internet auf die Entstehung von Spielsucht und das Eintreten des Kanalisierungseffekts werden laufend evaluiert.

Die Auswirkung unseres Angebots im Internet mit dem Fokus auf die mögliche Entstehung von problematischen Spielverhalten, wird in Zusammenarbeit mit Suchpräventionsexperten der eva in regelmäßigen Abständen evaluiert. Auf Grundlage einer Onlinebefragung unserer registrierten Nutzer im Internet, können Alarmsignale erkannt und im Bedarfsfall geeignete Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Die Ergebnisse der zuletzt im 4. Quartal 2019 durchgeführten Befragung lassen keine Rückschlüsse auf ein erhöhtes Aufkommen problematischen Spielverhaltens zu. Vielmehr zeigen sie, dass dem vom Gesetzgeber geforderten Kanalisierungsauftrag durch ein Spielangebot im Internet, noch besser entsprochen werden kann. So gaben rund 40 % der Befragten an, Sie würden bei anderen Anbietern spielen, wenn es das staatliche Angebot nicht geben würde und rund 70 % der Befragten äußerten, das Angebot auf lotto-bw.de voll und ganz anderen Glücksspielangeboten im Internet vorzuziehen. Für uns ein Beleg dafür, dass unsere Kunden unsere Maßnahmen im Bereich Jugend-und Spielerschutz, und unsere Verlässlichkeit mit Vertrauen belohnen und anderen teils illegalen Angeboten im Netz vorziehen.

6 Beratungs- und Hilfsangebote

Seit 2006 arbeitet Lotto Baden-Württemberg auf dem Gebiet des Spielerschutzes eng mit der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart (eva) zusammen. Das Akut-Hilfe-Netzwerk der eva ist eine der wichtigsten Anlaufstellen für Personen mit Spielsuchtproblemen in Baden-Württemberg. In ihrer Fachstelle für Glücksspiel und Medienkonsum in Stuttgart bietet die eva in verschiedenen Gesprächsgruppen und Einzelberatungen professionelle Hilfe an. Die Teilnehmer lernen Ursachen und Behandlungsmöglichkeiten der Spielsucht kennen und können sich innerhalb der Gruppe über ihre Probleme austauschen. Über die telefonische Spieler-Hotline der eva erhalten Betroffene oder Angehörige Informationen zu Hilfsangeboten in Baden-Württemberg und eine erste Beratung.

Im Jahr 2007 startete eine umfangreiche Kooperation zwischen der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) und den Gesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB). Die BZgA bietet im Auftrag der Gesellschaften des DLTB eine bundesweite Telefonberatung zur Glücksspielsucht an, die unter der Rufnummer 0800 / 1372700 erreichbar ist. Die Beratung ist für die Anrufer kostenlos und

anonym. Die Hotline-Nummer wird von LOTTO Baden-Württemberg umfassend kommuniziert und ist u. a. auf allen Spielscheinen und Spielquittungen abgedruckt. Glücksspielteilnehmer, Angehörige aber auch Mitarbeiter anderer Beratungseinrichtungen werden hier von speziell ausgebildeten und erfahrenen Beratern unterstützt und informiert. Die Ziele dabei sind: Die Vermittlung von Information und Aufklärung über das Thema Glücksspielsucht, die Beratung und Weitervermittlung zu weiterführenden Hilfen, sowie eine differenzierte Beratung und Hilfestellungen bei aktuellen psychosozialen Problemen aufgrund von pathologischem Glücksspiel. Der Lottoscheinaufdruck der BZgA-Beratungsnummer und auch der Hinweis in der Lotto- Annahmestelle werden häufig als Medienquellen für die Kenntnisnahme der Telefonnummer genannt.
Über ein Drittel derjenigen, welche die Telefonberatung 2019 für ein Beratungsgespräch kontaktiert haben, fallen in die Risiko-Altersgruppe der 18- bis 25-Jährigen, rund 34 % sind zwischen 26 und 35 Jahren alt und rund 30 % der Glücksspielteilnehmenden sind 36 Jahre und älter. Das Durchschnittsalter der glücksspielteilnehmenden Personen, die Beratung in Anspruch genommen haben, liegt bei 32,9 Jahren. 86,1 % der Anrufenden sind männlich.
Die Personen, die 2019 ein Beratungsgespräch geführt haben, gaben mit 53,8 % an, Geldspielautomaten in Spielhallen oder Gaststätten zu spielen. Mit weitem Abstand folgen das Spiel in Internetcasinos (16,4 %) und Sportwetten im Internet (8,4 %). Produkte des DLTB weisen im Gegensatz dazu ein sehr geringes Gefährdungspotenzial auf. Beispielsweise ließen sich lediglich 0,6 % der Anrufer im Zusammenhang mit dem Spielen von ODDSET in Lotto-Annahmestellen beraten.
Zur weiteren Beratung und Behandlung wird die überwiegende Mehrheit der Glücksspielnutzenden und der Angehörigen auf Angebote der örtlichen Suchtberatungsstellen hingewiesen. Das geschulte Fachpersonal der BZgA vermittelt bei Bedarf Kontakt- und Hilfsmöglichkeiten vor Ort. Zudem sendet die BZgA den Anrufenden auf Wunsch kostenlos Informationsmaterialien zur Spielsuchtproblematik zu. Hierfür wurden mit Unterstützung der Gesellschaften des DLTB mehrere Broschüren entwickelt, etwa für Jugendliche oder Angehörige von Glücksspielsüchtigen.

Die von der BZgA im Auftrag des DLTB betriebene Internetseite www.spielen-mit-verantwortung.de beinhaltet verschiedene Informations- und Hilfsangebote, insbesondere den interaktiven Selbsttest „Check dein Spiel“ sowie eine

Online-Beratungsmöglichkeit. Im Jahr 2019 wurden auf www.spielen-mit-verantwortung.de insgesamt 133.252 Besuche gezählt, durchschnittlich wird die Seite über11.000 Mal im Monat besucht. Die enge Zusammenarbeit mit der eva und der BZgA, die Ergebnisse verschiedener Umfragen und die Auswertungen des Beratungstelefons sowie die Nutzung der genannten Internetseiten, führt zu einer verbesserten und zielführenderen Ansprache unserer Kunden.

7 Forschung

Entsprechend dem Sozialkonzept erstellt Lotto Baden-Württemberg alle zwei Jahre einen Bericht an die Glücksspielaufsichtsbehörde, in dem die Auswirkungen der von der Gesellschaft durchgeführten Glücksspiele auf die Entstehung von Glücksspielsucht, einschließlich dem Erfolg der zum Spielerschutz getroffenen Maßnahmen dokumentiert werden. Im Mittelpunkt steht hierbei eine vom DLTB in Auftrag gegebene repräsentative Studie („Monitoring“), mit deren Hilfe das Spielverhalten der Bevölkerung und der Erfolg der bereits ergriffenen Maßnahmen zum Spielerschutz analysiert werden können. Insgesamt werden im Rahmen dieser Studie bundesweit über 11.000 Personen im Alter von 16 bis 70 Jahren telefonisch befragt. Das Monitoring wird in einem zweijährigen Rhythmus gemeinsam mit der BZgA durchgeführt, wobei der Fragebogen fortlaufend weiterentwickelt und den aktuellen Gegebenheiten angepasst wird.
Die jüngste vom DLTB in Auftrag gegebene Studie, mit deren Hilfe das Spielverhalten der Bevölkerung und der Erfolg der bereits ergriffenen Maßnahmen zum Spielerschutz analysiert werden konnte, wurde im Frühjahr 2019 durchgeführt. Die entsprechenden Ergebnisse 2020 veröffentlicht. Die nächste Erhebung durch die BZgA wird voraussichtlich im Jahr 2021 durchgeführt. Grundsätzlich konnte anhand der letzten Befragungsergebnisse festgehalten werden, dass durch die im Rahmen der Kooperation zwischen dem DLTB und der BZgA realisierten Maßnahmen zur Prävention von Glücksspielsucht die Ziele des GlüStV bzw. des GlüÄndStV abermals unterstützt werden konnten.

Die unabhängige Forschungsstelle Glücksspiel an der Universität Hohenheim wurde von Lotto Baden-Württemberg auch im Jahr 2019 finanziell unterstützt. Die Gesellschaft ist zudem im Beirat der Forschungsstelle vertreten.

8 Sperrsystem

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben ist die Teilnahme an Sportwetten sowie an Lotterien mit täglicher Ziehung nur mit einer persönlichen Kundenkarte möglich. Somit besteht die technische Möglichkeit zur Sperrung von gefährdeten Personen. Sämtliche Gesellschaften des DLTB sind an die bundesweite Sperrdatenbank OASIS angeschlossen. Das Sperrsystem umfasst auch das Angebot staatlicher Spielbanken. Um in die Sperrdatenbank aufgenommen zu werden, gibt es zwei Möglichkeiten. Zum einen kann der Betroffene selbst einen Antrag auf Spielersperre stellen (Selbstsperre). Zum anderen besteht auch die Möglichkeit der sogenannten Fremdsperre. Diese kann sowohl vom Unternehmen als auch von externen Dritten, wie z.B. Familienangehörigen, eingeleitet werden. Sperranträge sind in allen Annahmestellen sowie im Internet auf www.lotto-bw.de erhältlich. Eine Aufhebung der Sperre ist frühestens nach einem Jahr und unter bestimmten Auflagen möglich.

9 Zusammenarbeit mit Interessenvertretern und Experten

Ein verantwortungsvolles Angebot von Glücksspielen bedarf in besonderem Maße der Kommunikation und des Dialogs mit verschiedenen Interessensgruppen. Lotto Baden-Württemberg sucht daher vor allem mit fachlichen Experten und Hilfseinrichtungen einen offenen und sachlichen Austausch. Das Unternehmen will ganz bewusst nicht losgelöst von gesellschaftlichen Erwartungen agieren, sondern mit Betroffenen, Hilfsorganisationen und Wissenschaftlern gemeinsam Lösungen erarbeiten:

Lotto Baden-Württemberg…

- ist Mitglied im weltweiten Lotterieverband World Lottery Association (WLA) und in der europäischen Vereinigung European Lotteries (EL). Beide Organisationen widmen sich eingehend dem Thema „Responsible Gaming“ und bieten entsprechende Seminare sowie eine umfangreiche Zertifizierung an.

- arbeitet sowohl auf Landes- als auch auf Bundesebene eng mit erfahrenen Beratungs- und Präventionseinrichtungen zusammen.

Staatliche Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg Responsible Gaming Bericht 2019

- ist seit 2007 Kooperationspartner der BZgA. Es findet ein ständiger Austausch im Rahmen von Workshops, Treffen der jeweiligen Spielerschutzbeauftragten des DLTB und auf anderen gemeinsamen Veranstaltungen statt.

- pflegt auf Landesebene einen ständigen Erfahrungsaustausch mit dem Suchtberatungszentrum der eva in Stuttgart, um deren aktuelle Erkenntnisse und Erfahrungen kontinuierlich in die spielsuchtpräventive Arbeit einfließen zu lassen.

- ist Mitglied im Förderverein der Forschungsstelle Glücksspiel an der Universität Hohenheim und hat den Aufbau dieser bundesweit einmaligen Forschungseinrichtung nachhaltig unterstützt. Der Austausch mit der Forschungsstelle liefert wertvolle Anstöße zur Weiterentwicklung der Spielerschutzmaßnahmen.

- nutzt darüber hinaus den ständigen Austausch mit weiteren Interessensvertretern aus Forschung, Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Gesellschaft, um das Sozialkonzept fortlaufend zu optimieren. Auch der ständige Dialog mit den Mitarbeitern, den Vertriebspartnern, den Lieferanten und anderen Glücksspielanbietern ist für das Unternehmen bei der Weiterentwicklung der Spielerschutzmaßnahmen unentbehrlich.

Zur weiteren Optimierung der Spielerschutzkonzeption wurde von der Gesellschaft ein Präventionsbeirat eingerichtet, der mit Vertretern von Beratungseinrichtungen und Wissenschaftlern besetzt ist. Mit der Einrichtung des Beirats ist die Zielsetzung verbunden, die Zusammenarbeit und den Austausch mit externen Interessensvertretern zu intensivieren und die Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes von LOTTO Baden-Württemberg zu unterstützen.

Derzeitige Mitglieder des Präventionsbeirats sind:

- Herr Prof. Dr. Tilman Becker (Universität Hohenheim, Geschäftsführender Leiter der Forschungsstelle Glücksspiel)
- Herr Günther Zeltner (Seniorberater der Evangelische Gesellschaft Stuttgart für den Bereich Prävention und Kooperation mit Glücksspielanbietern)

- Frau Christa Niemeier (Referentin für Suchtprävention, Landesstelle für Suchtfragen)
- Frau Prof. Dr. Mira Fauth-Bühler (FOM Hochschule für Ökonomie & Management, Stuttgart)

10 Berichterstattung

Ein systematisches Berichtswesen trägt dazu bei, den Erfolg der getroffenen Maßnahmen regelmäßig zu überprüfen und maßgebliche Interessensvertreter, die Glücksspielaufsichtsbehörden und die Geschäftsleitung über den Stand der Umsetzung des Sozialkonzeptes zu informieren.
Lotto Baden-Württemberg berichtet auch gegenüber anderen Interessensvertretern fortlaufend über die ergriffenen und geplanten Maßnahmen zum Responsible Gaming. Die Öffentlichkeit wird u. a. im Rahmen des jährlichen Geschäftsberichtes über die Umsetzung des Spielerschutzes bei der Gesellschaft informiert. Dieser ist auch auf der Internetseite der Gesellschaft abrufbar. Ein gesonderter und ebenfalls auf www.lotto-bw.de abrufbarer Bericht zum „Responsible Gaming“ informiert jährlich über die einzelnen Spielerschutzmaßnahmen und deren Weiterentwicklung.

11 EL Responsible Gaming-Zertifizierung

Alle Aktivitäten von Lotto Baden-Württemberg im Bereich Responsible-Gaming sind nach dem Standard der European Lotteries (EL) zertifiziert. Mit der Ausrichtung an diesem Spielerschutzstandard hatte sich die Gesellschaft bereits im Jahr 2012 zur Durchführung eines Angleichungsprozesses sowie eines unabhängigen Zertifizierungsverfahrens verpflichtet.
Im Zuge des Zertifizierungsprozesses wird die Gesellschaft regelmäßig alle zwei Jahre in verschiedenen Kategorien von einer unabhängigen Prüfungsgesellschaft auf die Erfüllung der Anforderungen des Responsible Gaming Standards und das Vorhandensein strukturierter Prozesse analysiert und bewertet.

Der Bewertungsrahmen der EL umfasst die folgenden Kategorien:

- Forschung im Hinblick auf ein besseres Verständnis problematischen Spielverhaltens
- Mitarbeiterschulung
- Händlerprogramme
- Spieldesign
- Werbung und Marketing
- Internetspiel
- Behandlungsvermittlung spielsuchtgefährdeter Spieler
- Unterrichtung der Spieler
- Zusammenarbeit mit Interessensvertretern
- Berichterstattung und Messung der Ergebnisse der Spielerschutzmaßnahmen.

LOTTO Baden-Württemberg hat sowohl die Erst-Zertifizierung im Jahr 2012 als auch die Re-Zertifizierungen in den Jahren 2015 und 2018 erfolgreich abgeschlossen. Im Ergebnis wurde dem Unternehmen von der Prüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC) eine äußerst gute Vorbereitung, ein sehr ausgeprägtes Bewusstsein und Commitment der Mitarbeiter für das Thema Responsible Gaming und eine gelungene Weiterentwicklung in diesem Bereich attestiert.