

# Responsible Gaming Bericht 2020

der Staatlichen Toto-Lotto GmbH

Stuttgart, im Januar 2021

**Inhaltsverzeichnis**

1	Information und Aufklärung der Spielteilnehmenden	4
2	Verantwortungsvolle Werbung	5
3	Sensibilisierung von Mitarbeitenden sowie Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern	5 6
4	Ausgestaltung des Spielangebots	6 7
5	Spielen im Internet	7 8
6	Beratungs- und Hilfsangebote	8 9 10
7	Forschung	10 11
8	Sperrsystem	11
9	Zusammenarbeit mit Interessensvertretungen sowie Expertinnen und Experten	11 12 13
10	Berichterstattung	13
11	EL Responsible Gaming-Zertifizierung	14

Liebe Leserinnen und Leser,

für die Staatliche Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg ist der Spielerschutz und ein verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel von zentraler Bedeutung. Mit der Philosophie des „Responsible Gamings“ übernehmen wir daher bewusst Verantwortung mit dem Ziel, einen in allen Bereichen jederzeit sicheren Spielablauf zu gewährleisten und potenziellen Schaden von unseren Kundinnen und Kunden fernzuhalten. Denn als staatlicher Lotterianbieter sind wir uns der Tatsache bewusst, dass mit unserem Spielangebot nicht nur geträumt wird, sondern eine unkontrollierte Nutzung auch zu negativen Begleiterscheinungen für Betroffene und deren Angehörige führen kann. Eine konsequente und in allen Unternehmensbereichen gelebte Ausrichtung an den Maßgaben des „Responsible Gaming“ gehört daher zu unseren Kernaufgaben.

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

Grundlage aller Spielerschutzmaßnahmen ist das Sozialkonzept von Lotto Baden-Württemberg. In Zusammenarbeit mit Suchtpräventions-Fachleuten der evangelischen Gesellschaft Stuttgart (eva) 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 Mitarbeitenden in den Annahmestellen, den Regionaldirektionen und in der Zentrale nachhaltig umgesetzt.

Der ab 1. Juli 2021 geltende Glücksspielstaatsvertrag stellte bereits im Berichtsjahr seine Weichen. Auf Basis des neuen Staatsvertrages wurden Änderungen innerhalb des Sozialkonzepts bereits perspektivisch angestoßen und befinden sich aktuell in der Implementierung. So ist gewährleistet, dass der Spieler- und Jugendschutz bei der Gesellschaft auch in Zukunft über die Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrages hinaus seine Wirkung entfaltet.

Ihr



Georg Wacker  
Geschäftsführer

## 1 Information und Aufklärung der Spielteilnehmenden

Die Informations- und Aufklärungsarbeit von Lotto Baden-Württemberg beinhaltet sämtliche Maßnahmen, mit denen die Öffentlichkeit im Allgemeinen, Spielteilnehmende im Besonderen aber auch das Personal in den Annahmestellen und die Mitarbeitenden in der Stuttgarter Lotto-Zentrale über Risiken des Glücksspiels, über Hilfsmöglichkeiten und das Spielverbot Minderjähriger informiert werden. Im Mittelpunkt stehen dabei Botschaften zum verantwortungsbewussten Umgang mit den Spielangeboten 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 Informationsflyer der BZgA verfügbar. Die Broschüre „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ klärt nicht nur über die mit dem Glücksspiel verbundene Gefahren auf, sondern bietet auch einen Selbsttest zum eigenen Spielverhalten und verweist bei Bedarf auf ein Beratungstelefon. Im Jahr 2020 wurden die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner vor Ort erneut bei Bedarf mit dieser Broschüre ausgestattet, so dass die Aushändigung bzw. anlassbezogene Weitergabe an Spielteilnehmende und Betroffene zu jeder Zeit sichergestellt werden konnte. Ergänzend hierzu wurde den Annahmestellen im Jahr 2020 die Broschüre „Informationen zu Hilfseinrichtungen/ Beratungs- und Behandlungsangeboten“ zur Verfügung gestellt, die Betroffenen und Interessierten einen Überblick über regionale Beratungsstellen in Baden-Württemberg verschafft. So kann bei Bedarf zielgerichtet und in unmittelbarer Nähe des Spielteilnehmenden ein entsprechendes Angebot wahrgenommen werden.

Ein wichtiges Informationsmedium ist auch weiterhin das Internet. Auf der Seite [lotto-bw.de](http://lotto-bw.de) und hier in der Rubrik Jugend- und Spielerschutz wird nicht nur an einen verantwortungsbewussten Umgang mit den einzelnen Produkten erinnert. Hinweise zu einem Selbsttest auf [check-dein-spiel.de](http://check-dein-spiel.de), die Nummer des Beratungstelefons der BZgA und der eva sowie ein Link zu der Homepage [spielen-mit-verantwortung.de](http://spielen-mit-verantwortung.de) finden ebenso Platz, wie die Downloadmöglichkeit verschiedener Informationsmaterialien und Formulare.

## 2 Verantwortungsvolle Werbung

Der Glücksspieländerungsstaatsvertrag (GlüÄndStv) gibt unter § 5 die Eckpunkte zulässiger Werbeaktivitäten für Glücksspiele vor. Ausgehend davon richtet das Unternehmen sämtliche Werbemaßnahmen am Spielerschutz aus und achtet dabei in besonderem Maße auf Sicherheit, Vertrauen, Verlässlichkeit und Transparenz. 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. Sämtliche Kommunikationsmaßnahmen, denen ein werblicher Charakter zu Grunde liegt, durchlaufen eine eingehende Prüfung durch die zuständige Aufsichtsbehörde.

## 3 Sensibilisierung von Mitarbeitenden sowie Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern

Alle Mitarbeitenden von Lotto Baden-Württemberg sowie die Vertriebspartnerinnen und 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 Mitarbeitenden in den Annahmestellen, die mit Blick auf die Früherkennung und Vermeidung von exzessivem Spielen in der Regel die erste Anlaufstation für Kundinnen und Kunden sind, die ein problematisches Spielverhalten aufweisen. So beinhaltet bereits die Einführungsschulung für neue Annahmestellen, neben Produktinformationen und einer Einweisung in die Bedienung des Terminals, ein Schulungsmodul mit Inhalten zum Spieler- und Jugendschutz und eine Sensibilisierung der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner in Bezug auf „Responsible Gaming“.

Im Rahmen der für die Vertriebsorganisation und Mitarbeitenden mit Kundenkontakt konzipierten Intensivschulungen werden beispielsweise eigens produzierte Filmsequenzen eingesetzt, in denen typische Verkaufssituationen aus dem Alltag der Annahmestellen gezeigt werden. Ziel dieser, von Fachleuten im Bereich der Suchtprävention der eva und dem Baden-Württembergischen Landesverband für Prävention und Rehabilitation (BWLTV) durchgeführten, interaktiven Schulungen ist

es, Handlungskompetenzen zur Früherkennung, Ansprache und Weitervermittlung in das Hilfesystem zu trainieren und zu vertiefen. Bereits seit 2015 setzt Lotto Baden-Württemberg im Zuge der Digitalisierung ergänzend E-Learning-Elemente ein, um das Vertriebsnetz sowie die eigenen Mitarbeitenden zu schulen. Sämtliche Annahmestellenbeschäftigte 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. Auch über das Intranet der Gesellschaft und interne Publikationen werden die Vertriebsorganisation und die Mitarbeitenden fortlaufend über aktuelle Entwicklungen im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes informiert.

Im Jahr 2020 war es bedingt durch die Infektionslage rund um das Corona-Virus (Covid-19) nur eingeschränkt möglich, die Annahmestellen-Mitarbeitenden im Rahmen von Präsenzveranstaltungen zu schulen. Auch bei Einhaltung aller gesetzlichen Hygiene- und Abstandsregeln konnte nicht verhindert werden, dass ein gewisser Kreis der Teilnehmenden aus persönlichen Gründen eine Teilnahme absagte. Zusätzlich war es schwierig, ausreichend große, zentral gelegene Veranstaltungsräume zu finden, um entsprechende Hygienekonzepte vorweisen zu können. Aus diesen Gründen mussten die bereits begonnenen Präsenzveranstaltungen abgebrochen werden und die Gesellschaft ist in Abstimmung mit der zuständigen Aufsichtsbehörde dazu übergegangen, die Annahmestellen in Form einer rund 4-stündigen E-Learning Intensivereinheit entsprechend zu schulen. Auf diese Weise wurden bereits ca. ein Drittel aller Annahmestellen geschult. Bis im Frühjahr 2021 werden die E-Learning Schulungsveranstaltungen flächendeckend abgeschlossen sein. Auch die in der Zentrale Beschäftigten mit unmittelbarem Kundenkontakt haben in 2020 diese umfangreiche E-Learning-Schulung absolviert.

#### 4 Ausgestaltung des Spielangebots

Bereits bei der Produktentwicklung ist sich Lotto Baden-Württemberg der besonderen Verantwortung gegenüber seinen Kundinnen und Kunden bewusst. Angestrebt wird ein ausgeglichenes und risikoarmes Angebotsspektrum, was sich auch auf die Produktgestaltung und auf die Präsentation überträgt. Eine ausreichende Attraktivität des Lotterie- und Wettangebots ist jedoch erforderlich, um den ordnungspolitischen Auftrag der Kanalisierung erfüllen zu können. Entspre-

chend der Bedürfnisse in der Bevölkerung ist daher auch eine gezielte Weiterentwicklung des Portfolios erforderlich, um der spielaffinen Klientel ein legales und verantwortungsvoll betriebenes Angebot unterbreiten zu können.

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 Gefährdungspotenzial des neuen Angebots bewertet werden kann. Beispielsweise werden die Varianz, die Ereignisfrequenz und die Verfügbarkeit des Angebots in die Bewertung miteinbezogen. Neu eingeführte Spielangebote werden zudem im Hinblick auf den Spielerschutz evaluiert. Dabei wird überprüft, ob mit dem neuen Angebot zusätzliche Risiken in Bezug auf das Entstehen von Spielsucht oder andere unerwünschte soziale Folgen, wie z.B. übermäßiges Spielen, entstanden sind.

#### 5 Spielen im Internet

Seit 2012 bietet Lotto Baden-Württemberg neben dem Vertrieb in den Annahmestellen über die Homepage lotto-bw.de die Spielteilnahme im Internet an. Seit 2014 kann zudem auch per App gespielt werden.

Voraussetzung für den Vertrieb im Internet ist unter anderem, dass der Ausschluss minderjähriger und gesperrter Personen durch Identifizierung und Authentifizierung sichergestellt ist. Zur eindeutigen Identifizierung gibt es für Spielteilnehmende 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 Spielteilnehmendem per Gesetz definiert ist. Unsere Kundinnen und Kunden sind darüber hinaus angehalten, sich ein selbst gewähltes Einsatzlimit auf Wochenbasis festzulegen. Dabei ist eine Erhöhung dieser individuellen Limits erst nach Ablauf von sieben Tagen möglich. Die Auswirkungen des Eigenvertriebs im Internet auf die mögliche Entstehung von Spielsucht und das Eintreten des Kanalisierungseffekts werden laufend evaluiert.

Diese Evaluierung, mit dem Fokus auf die eventuelle Entstehung von problematischen Spielverhalten, wird in Zusammenarbeit mit Suchpräventionsexpertinnen und Experten in regelmäßigen Abständen evaluiert. Auf Grundlage einer Onlinebefragung unserer registrierten Spielteilnehmenden im Internet können Alarmsignale erkannt und im Bedarfsfall geeignete Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Nachdem die Ergebnisse der durchgeführten Befragung keine Rückschlüsse auf ein erhöhtes Aufkommen problematischen Spielverhaltens zu lassen, ist die nächste Evaluierung bezüglich der Auswirkungen des Internetangebots auf die mögliche Entstehung von problematischen Spielverhalten für das 4. Quartal 2021 terminiert.

## 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 Teilnehmenden 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 betreibt im Auftrag der Gesellschaften des DLTB eine bundesweite Telefonberatung zur Glücksspielsucht, 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. Glücksspielteilnehmende, deren Angehörige aber auch Mitarbeitende anderer Beratungseinrichtungen werden hier von einem speziell ausgebildeten und erfahrenen Beratungsteam 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 akuten 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.

Da der Gesellschaft zum Zeitpunkt der Veröffentlichung noch keine Gesamtjahresauswertung der BZgA für 2020 vorliegt, soll an dieser Stelle noch einmal auf die Ergebnisse des Jahres 2019 verwiesen werden. Demnach fallen über ein Drittel derjenigen, welche die Telefonberatung 2019 für ein Beratungsgespräch kontaktiert haben, 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, lag in 2019 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 Anrufenden im Zusammenhang mit dem Spielen von ODDSET-Sportwetten 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 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 [spielen-mit-verantwortung.de](https://spielen-mit-verantwortung.de) insgesamt 133.252 Besuche gezählt, durchschnittlich wird die Seite über 11.000 Mal im Monat besucht. Die enge Zusammenarbeit mit der eva und der BZgA, die Ergebnisse verschiedener Umfragen und die Auswertungen des Beratungstelefon sowie die Nutzung der genannten Internetseiten führt zu einer verbesserten und zielführenden Ansprache unserer Kundinnen und 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 bislang in einem zweijährigen Rhythmus gemeinsam mit der BZgA durchgeführt, wobei der Fragebogen fortlaufend weiterentwickelt und an die aktuellen Gegebenheiten angepasst wurde.

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 wurden 2020 veröffentlicht. Auch im Jahr 2021 wird aller Voraussicht nach eine vergleichbare Erhebung in Form einer repräsentativen Studie in Auftrag gegeben. 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 2020 erneut finanziell unterstützt. Das Engagement wurde ausgebaut. Zudem ist die Gesellschaft im Beirat

der Forschungsstelle vertreten und engagiert sich regelmäßig im Rahmen der jährlich veranstalteten Glücksspiel-Symposien.

## 8 Sperrsystem

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben ist die Teilnahme an Sportwetten sowie an Lotterien mit schneller Ziehungsfrequenz an besondere Auflagen geknüpft und erfordert z.B. eine Identifizierung des Spielteilnehmenden. So kann an der Sportwette ODDSET nur mit einer persönlichen Kundenkarte teilgenommen werden. Auf diese Weise ist gewährleistet, dass gefährdete Personen, die mit einer Spielersperre versehen sind, nicht an den aus Sicht des Gesetzgebers gefährlichen Spielarten teilnehmen. Sämtliche Gesellschaften des DLTB sind an das bundesweite Sperrsystem OASIS angeschlossen.

Das Sperrsystem umfasst auch das Angebot staatlicher Spielbanken und entfaltet seit Jahresende auch Wirksamkeit bei diversen Sportwettenanbietern und Buchmachern (stationär und im Internet). Um in die Sperrdatenbank aufgenommen zu werden, gibt es zwei Möglichkeiten. Zum einen können 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 [lotto-bw.de](https://lotto-bw.de) erhältlich. Eine Aufhebung der Sperre ist frühestens nach einem Jahr und nur unter bestimmten Auflagen möglich. Im Laufe des Jahres hat die Gesellschaft die eingesetzten Formulare zur Selbst- und Fremdsperre an die aktuellen Gegebenheiten angepasst.

## 9 Zusammenarbeit mit Interessensvertretungen sowie Expertinnen und Experten

Ein verantwortungsvolles Angebot von Glücksspielen bedarf in besonderem Maße der Kommunikation und des Dialogs mit verschiedenen Interessensgruppen. Die Gesellschaft sucht daher vor allem mit fachlichen Expertinnen und Experten sowie Hilfseinrichtungen einen offenen und sachlichen Austausch. Das Unternehmen will ganz bewusst nicht losgelöst von gesellschaftlichen Erwartungen agieren, sondern mit Betroffenen, Hilfsorganisationen und Fachleuten aus dem Bereich Wissenschaft 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.
- ▶ 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 und mit dem BWLV, 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 Interessensvertreterinnen und Vertretern aus Forschung, Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Gesellschaft, um das Sozialkonzept fortlaufend zu optimieren. Auch der ständige Dialog mit den Mitarbeitenden, den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern, den Lieferanten und anderen Glücksspielanbietern ist für das Unternehmen bei der Weiterentwicklung der Spielerschutzmaßnahmen und des Sozialkonzeptes unentbehrlich.

Zur weiteren Optimierung der Spielerschutzkonzeption hat die Gesellschaft bereits im Jahr 2013 einen Präventionsbeirat ins Leben gerufen, der mit Vertreterinnen und Vertretern von Beratungseinrichtungen und Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern besetzt ist. Mit der Einrichtung des Beirats ist die Zielsetzung

verbunden, die Zusammenarbeit und den Austausch mit externen Interessensvertretungen zu intensivieren und die Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes von Lotto Baden-Württemberg zu unterstützen.

Der Präventionsbeirat setzt sich aktuell wie folgt zusammen:

- ▶ 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)

Auch im Jahr 2020 fanden Sitzungen des Präventionsbeirats statt, im Rahmen derer unter anderem die Anforderungen an den Spielerschutz aus dem neuen GlüStV, Änderungen im Bereich der Monitoring-Aktivitäten, der Aufbau eines Früherkennungssystems im Unternehmen sowie die bestehenden Kooperationsprojekte im Bereich des Hilfesystems thematisiert wurden.

## 10 Berichterstattung

Ein systematisches Berichtswesen trägt dazu bei, den Erfolg der getroffenen Maßnahmen regelmäßig zu überprüfen und maßgebliche Interessensvertretungen, die Glücksspielaufsichtsbehörden und die Geschäftsleitung über den Stand der Umsetzung des Sozialkonzeptes zu informieren.

Lotto Baden-Württemberg berichtet auch gegenüber anderen Multiplikatoren 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 [lotto-bw.de](http://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
- ▶ Schulung für Mitarbeitende
- ▶ Händlerprogramme
- ▶ Spieldesign
- ▶ Werbung und Marketing
- ▶ Internetspiel
- ▶ Behandlungsvermittlung spielsuchtgefährdeter Spielerinnen und Spieler
- ▶ Unterrichtung der Spielerinnen und Spieler
- ▶ Zusammenarbeit mit Interessensvertreterinnen und 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. Auch bei der im Jahr 2020 durchgeführten Teil-Zertifizierung wurde dem Unternehmen im Ergebnis von der Prüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC) erneut eine sehr gute Vorbereitung, ein sehr ausgeprägtes Bewusstsein und Commitment der Mitarbeitenden für das Thema „Responsible Gaming“ und eine gelungene Weiterentwicklung in diesem Bereich attestiert.