



„Spielen mit Verantwortung“

Responsible Gaming-Bericht 2015

Vorwort

Das Glücksspiel beschäftigt die Menschen seit Jahrtausenden. Historiker haben belegt, dass bereits im antiken Rom und im alten China vor über 2.000 Jahren um Geld gespielt wurde. Gemäß einer im Jahr 2013 durchgeführten Studie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) haben etwa ca. 40 % der 16- bis 65-jährigen Deutschen in den vergangenen zwölf Monaten ein oder mehrere Glücksspiele gespielt.

Bekannt ist aber auch, dass mit dem Glücksspiel seit jeher spezifische Probleme und Gefahren verbunden sind. In Deutschland weist etwas weniger als ein Prozent der Bevölkerung im Alter von 16 bis 65 Jahren ein problematisches oder sogar pathologisches Glücksspielverhalten auf.

Die meisten Personen gehen verantwortungsbewusst mit den ihnen zugänglichen Spielangeboten um und können ihren Spieltrieb kontrollieren. Einige schaffen dies jedoch nicht aus eigener Kraft. Für diese Menschen führt das Spielen von der Leidenschaft zur Abhängigkeit, es bestimmt zunehmend den Alltag der Betroffenen.

Spielsucht geht daher fast immer einher mit erheblichen sozialen und finanziellen Problemen, nicht selten mit familiärer Zerrüttung und schweren Selbstwertkrisen. Glücksspielprobleme sind folglich ernst zu nehmen, denn ein frühzeitiges Erkennen und Eingreifen kann persönlichen und finanziellen Ruin verhindern.

In dem Wissen, dass auch die von LOTTO Baden-Württemberg angebotenen Glücksspiele ein besonderes Verantwortungsbewusstsein erfordern, setzt sich das Unternehmen im Rahmen seiner Unternehmenspolitik für eine nachhaltige Gewährleistung des Spieler- und Jugendschutzes ein.

LOTTO Baden-Württemberg unterbreitet ein sicheres, seriöses und ausreichend attraktives Spielangebot und erfüllt als Beauftragter des Landes Baden-Württemberg den ordnungspolitischen Auftrag zur Kanalisierung der vorhandenen Spielbedürfnisse in geordnete Bahnen. Dabei werden zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um die Spielteilnehmer vor den Gefahren des exzessiven Spielens und der Glücksspielsucht zu schützen. Auch dem Jugendschutz kommt eine zentrale Bedeutung zu.

Die von LOTTO Baden-Württemberg ergriffenen Maßnahmen zum Spielerschutz und zur Suchtprävention erstrecken sich von der Information und Aufklärung der Verbraucher bis hin zu einer verantwortungsbewussten Ausgestaltung der Angebotsstruktur. Die Bereitstellung diverser Hilfsangebote für Personen, die von Spielsucht oder exzessivem Spielen betroffen sind, bildet einen weiteren Bestandteil innerhalb der Spielerschutzarbeit von LOTTO Baden-Württemberg. Grundlage hierfür ist ein gemeinsam mit externen Experten erarbeitetes ganzheitliches Sozialkonzept, das einer fortlaufenden Weiterentwicklung und Evaluierung unterliegt und regelmäßig zur Überprüfung der Aufsichtsbehörde vorgelegt wird.

Im vorliegenden Responsible Gaming-Bericht für das Jahr 2015 wird über den aktuellen Stand der wesentlichen von LOTTO Baden-Württemberg ergriffenen Spielerschutzmaßnahmen informiert.

Information und Aufklärung

Die Informations- und Aufklärungsarbeit von LOTTO Baden-Württemberg beinhaltet sämtliche Maßnahmen, mit denen die Öffentlichkeit im Allgemeinen und die einzelnen Spielteilnehmer im Besonderen über die Risiken des problematischen Spielens, über Hilfsmöglichkeiten und das Spielverbot Minderjähriger informiert werden. Im Mittelpunkt steht dabei die Kernbotschaft, dass die Spielangebote des Unternehmens einen verantwortungsbewussten Umgang verlangen und dass eine unkontrollierte Spielteilnahme zu erheblichen Problemen führen kann. Hierzu sind alle Spielscheine, Quittungen, Werbemittel und Informationsbroschüren mit gut sichtbaren Warnhinweisen versehen, die über die Hilfsangebote der BZgA, Suchtrisiken und das Spielverbot Minderjähriger informieren.

Die in allen Annahmestellen des Landes verfügbare Broschüre „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ klärt zudem über die mit dem Glücksspiel verbundenen Gefahren auf und gibt einen Überblick über konkrete Verhaltensweisen, die zur Suchtprävention beitragen können. Alle Annahmestellen sind verpflichtet, den Flyer gut sichtbar und in ausreichender Stückzahl in der Annahmestelle auszulegen. Im Jahr 2015 wurden rund 18.500 neuproduzierte Flyer an die Annahmestellen ausgeliefert. Das Vorhandensein der Flyer in allen Annahmestellen wird regelmäßig durch den Außendienst überprüft.

Über Selbsthilfemanuale können die Spielteilnehmer selbst testen, ob sie ein problematisches Spielverhalten entwickelt haben und spielsuchtgefährdet sind. Selbsttests finden sich sowohl in der Broschüre „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ als auch auf der Internetseite www.spielen-mit-verantwortung.de, die umfangreiche Informationen zum verantwortungsvollen Glücksspiel sowie einen Online-Selbsttest (check-dein-spiel) bereithält.

In den Annahmestellen wird auch über Hinweisschilder auf die Themen „Spielteilnahme ab 18“ sowie „Bitte Personalausweis bereit halten“ aufmerksam gemacht. Damit wird bei den Kunden Verständnis für die Bitte um die Vorlage des Personalausweises geweckt.

Schulungen 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.

Im Rahmen der für die Annahmestellenleiter und Mitarbeiter mit Kundenkontakt konzipierten Intensivschulungen werden 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.

Seit 2015 setzt LOTTO Baden-Württemberg auch E-Learning-Elemente ein, um das Vertriebsnetz sowie die eigenen Mitarbeiter zu schulen. Sämtliche Annahmestellen der Gesellschaft können von einem Arbeitsplatz ihrer Wahl und rund um die Uhr auf das E-Learning-System zugreifen und u. a. Schulungsinhalte zu den Themen Suchtprävention und Jugendschutz bearbeiten. Die Schulungsinhalte wurden von erfahrenen Experten der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart (eva) entwickelt.

Auch über das Intranet der Gesellschaft und verschiedene Publikationen wurden die Vertriebspartner und Mitarbeiter fortlaufend über aktuelle Entwicklungen im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes informiert.

Überprüfung der Annahmestellen

In Zusammenarbeit mit spezialisierten Agenturen führte LOTTO Baden-Württemberg auch im Jahr 2015 zahlreiche Testkäufe in den Annahmestellen durch. Dabei soll ermittelt werden, in welchem Maße die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zum Spielerschutz in den jeweiligen Annahmestellen befolgt werden. Die Einhaltung der Jugendschutzvorschriften spielt dabei eine besonders wichtige Rolle.

Die Testkaufkonzeption sieht vor, dass jede Annahmestelle von LOTTO Baden-Württemberg pro Jahr mehrmals getestet wird. Insgesamt wurden im Berichtsjahr 7.224 anonyme Testkäufe durch die beauftragten Agenturen durchgeführt.

Um die Durchführung der Testkäufe so realistisch wie möglich durchzuführen, werden Jugendliche in Begleitung von Erwachsenen als Testkäufer eingesetzt. Diese Testkäufe dienen sowohl der Überprüfung als auch der Sensibilisierung des Verkaufspersonals in den Annahmestellen.

Bei Verstößen des Annahmestellenpersonals kommt ein Sanktionskatalog zum Tragen, der bei wiederholter Missachtung zunächst Geldstrafen und in der letzten Stufe auch den Entzug der Annahmestellenlizenz vorsieht.

Spielangebot

Bereits bei der Produktentwicklung besteht eine besondere Verantwortung gegenüber den Spielteilnehmern. 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.

Gemäß § 10 Absatz 1 Erster Glücksspieländerungsstaatsvertrag (GlüÄndStV) sind neue Spielangebote im Vorfeld einer Erlaubniserteilung zudem von der zuständigen Behörde grundsätzlich dem Fachbeirat zur Beurteilung vorzulegen. Diesem gehören neben Wissenschaftlern auch Spielsuchtpräventionsexperten an.

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.

2015 wurden keine neuen Lotterien oder Wetten eingeführt. Im Segment der Sofortlotterien wurde das auslaufende Los „Pharao“ durch den „GlüXfaktor“ (Einsatz jeweils 2 €) ersetzt.

Spielmöglichkeit im Internet

Seit 2012 bietet das Unternehmen als Ergänzung zum Vertrieb in den Annahmestellen über seine Homepage www.lotto-bw.de wieder die Spielteilnahme im Internet an. Seit 2014 kann auch mobil per App gespielt werden.

Über 120.000 Kunden haben sich seit 2012 auf www.lotto-bw.de registriert. Die entsprechende Lotto-App wurde seit Juli 2014 über 90.000 Mal heruntergeladen. Im Jahr 2015 lagen die Internet-Spieleinsätze bei 40,4 Millionen Euro. Gemessen an den Gesamteinsätzen der Gesellschaft entspricht dies einem Anteil von 4,3 Prozent.

Voraussetzung für den Vertrieb im Internet ist unter anderem, dass der Ausschluss minderjähriger und gesperrter Spieler durch Identifizierung und Authentifizierung sichergestellt ist. Hinzu kommt, dass für die Internetspielteilnahme ein monatliches Einsatzlimit je Spielteilnehmer definiert ist und den Internetkunden darüber hinaus die Möglichkeit eingeräumt werden muss, ein selbst gewähltes Einzahlungs- und Verlustlimit festzulegen.

Zur eindeutigen Identifizierung gibt es für die baden-württembergischen Spielteilnehmer zwei Möglichkeiten: Das Annahmestellen-Ident-Verfahren und das Online-Ident-Verfahren.

Ferner sind die Auswirkungen des Eigenvertriebs im Internet auf die Entstehung von Spielsucht und das Eintreten des Kanalisierungseffekts zu evaluieren.

Die der STLG zur Wiederöffnung des Vertriebsweges Internet auferlegten Vorgaben wurden im Vorfeld der Einrichtung der Spielmöglichkeit unter www.lotto-bw.de entsprechend umgesetzt. Im Zuge der fortlaufenden Evaluierung konnte auch im Berichtsjahr festgestellt werden, dass durch den Internetvertrieb der Gesellschaft keine Ausweitung der Spielsuchtproblematik bzw. ein Anstieg in Richtung eines exzessiven Spielverhaltens zu erkennen ist.

Verantwortungsvolle Werbung

Sämtliche Maßnahmen der Unternehmenskommunikation werden an den Erfordernissen des Spielerschutzes ausgerichtet.

Werbung für Glücksspiele ist gemäß den gesetzlichen Vorgaben stets mit einem Hinweis zum Spielverbot Minderjähriger, mit einem Hinweis auf die Suchtgefahren sowie mit einem Hinweis auf vorhandene Hilfsmöglichkeiten zu versehen. Ein Hinweis auf Höchstgewinne - etwa den Jackpot beim LOTTO 6aus49 - wird grundsätzlich mit der Angabe der theoretischen Gewinnwahrscheinlichkeit ergänzt.

Der GlüÄndStV gibt unter § 5 die Eckpunkte zulässiger Werbeaktivitäten für Glücksspiele vor. Ausgehend davon richtet LOTTO Baden-Württemberg sämtliche Werbemaßnahmen an den Eckpunkten Sicherheit, Vertrauen, Verlässlichkeit und Verantwortung aus. Sämtliche Kommunikationsmaßnahmen von LOTTO Baden-Württemberg unterlagen auch im Jahr 2015 der Begutachtung der zuständigen Glücksspielaufsicht.

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.

Seit 2007 besteht 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.

Im Jahr 2015 umfasste das Gesamtanrufaufkommen der Beratungshotline zur Glücksspielsucht 10.011 Anrufe (bundesweit). Das Gesamtanrufaufkommen umfasst alle Anrufe, die während der Beratungszeiten bei der Telefonberatung zur Glücksspielsucht im Dokumentationszeitraum eingegangen sind und von den Beratenden im Rahmen der standardisierten Begleitevaluation erfasst werden konnten. Weitestgehend handelte es sich dabei um Glücksspielteilnehmer ohne konkreten Beratungsbedarf.

Werden vom Gesamtanrufaufkommen die Störanrufe abgezogen, bleibt der Kreis der Anrufer übrig, bei denen die Anrufer genau kategorisiert werden können. Somit können 8.504 Anrufe einem Personenkreis zugeordnet werden.

Der Personenkreis setzt sich wie folgt zusammen:

- Glücksspielteilnehmende sind die Personen, die aktuell irgendein Glücksspiel nutzen (7.374 Anrufe; 86,7 % des Anrufaufkommens).
- Angehörige sind (Ehe-)Partner, Freund/ Freundin, Elternteil, Tochter/Sohn, Schwester/Bruder, sonstige Angehörige (747 Anrufe; 8,7 %).
- Multiplikatoren sind Personen, die beruflich oder ehrenamtlich in (Sucht-) Beratungsstellen, in Gesundheitsberufen, als Lehrkräfte oder als sonstige Multiplikatoren tätig sind (35 Anrufe; 0,4 %).
- Sonstige Personen sind z.B. Arbeitskollegen, Arbeitgeber oder Anbieter von Glücksspielen (348 Anrufe; 4,0 %).

Der Lottoscheinaufdruck der BZgA-Beratungsnummer bzw. der Hinweis in der Lotto-Annahmestelle werden mit Abstand am häufigsten als Medienquellen für die Kenntnisnahme der Telefonnummer genannt (zusammen 37,8 %). Etwa ein Drittel derjenigen, welche die Telefonberatung 2015 für ein Beratungsgespräch kontaktiert haben, fallen in die Risiko-Altersgruppe der 16- bis 25-Jährigen, rund 30 % sind zwischen 26 und 35 Jahren alt und 32 % der Glücksspielteilnehmenden sind 36 Jahre und älter. Das Durchschnittsalter der glücksspielteilnehmenden Personen, die Beratung in Anspruch genommen haben, liegt bei 35,4 Jahren. 77 % der Anrufenden sind männlich.

Die Personen, die 2015 ein Beratungsgespräch geführt haben, gaben mit 58,7 % an, Geldspielautomaten in Spielhallen oder Gaststätten zu spielen. Mit weitem Abstand folgen das kleine Spiel in Spielbanken (8,9 %) und ODDSET in Lotto-Annahmestellen (5,9 %). 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 2015 wurden auf www.spielen-mit-verantwortung.de insgesamt 127.965 Besuche gezählt, durchschnittlich wird die Seite also 10.664 Mal im Monat besucht. Der Selbsttest „Check dein Spiel“ wurde 2015 insgesamt 67.595 Mal besucht, was einem Monatsdurchschnitt von 5.633 Besuchen entspricht.

Forschung

Entsprechend dem Sozialkonzept erstellt das Unternehmen alle zwei Jahre einen Bericht an die Glücksspielaufsichtsbehörde, in dem die Auswirkungen der von LOTTO Baden-Württemberg durchgeführten Glücksspiele auf die Entstehung von Glücksspielsucht, einschließlich der Erfolg der zum Spielerschutz getroffenen Maßnahmen, dargelegt werden. Im Mittelpunkt steht hierbei eine vom DLTB in Auftrag gegebene 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 65 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 2015 durchgeführt. Die entsprechenden Ergebnisse werden 2016 veröffentlicht. Die nächste Erhebung durch die BZgA wird voraussichtlich im Jahr 2017 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 Forschungsstelle Glücksspiel an der Universität Hohenheim wurde von LOTTO Baden-Württemberg auch im Jahr 2015 finanziell unterstützt. Die Gesellschaft ist auch im Beirat der Forschungsstelle vertreten.

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 und somit auch LOTTO Baden-Württemberg sind an eine bundesweite Sperrdatenbank angeschlossen. Das Sperrsystem umfasst auch die Spielbanken und Casinos.

Zur persönlichen Identifizierung in den Annahmestellen stehen den Kunden in Baden-Württemberg die LOTTO-Service-Card und der (kostenlose) Spielpass zur Verfügung.

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 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 möglich.

Zusammenarbeit mit Interessensvertretern

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.

Sowohl auf Landes- als auch auf Bundesebene arbeitet LOTTO Baden-Württemberg eng mit erfahrenen Beratungs- und Präventionseinrichtungen zusammen.

Seit 2007 ist die BZgA Kooperationspartner der im DLTB verbundenen Lotteriegesellschaften. Es findet ein ständiger Austausch im Rahmen von Workshops, Treffen der jeweiligen Spielerschutzbeauftragten und anderen gemeinsamen Veranstaltungen statt.

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

LOTTO Baden-Württemberg 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.

LOTTO Baden-Württemberg 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. Der Präventionsbeirat hat 2015 zweimal getagt.

Derzeitige Mitglieder des Präventionsbeirat sind Herr Professor Tilman Becker (Universität Hohenheim, Geschäftsführender Leiter der Forschungsstelle Glücksspiel), Herr Günther Zeltner (Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V.), Frau Christa Niemeier (Referentin für Suchtprävention, Landesstelle für Suchtfragen), Frau Dr. Mira Fauth-Bühler (Universität Heidelberg, Central Institute of Mental Health) und Frau Heidi Kuttler (ehemalige Geschäftsführerin der Lörracher Villa Schöpflin, Zentrum für Suchtprävention).

Berichterstattung

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

LOTTO Baden-Württemberg hat einen Beauftragte/n für Spielerschutz ernannt, der die Geschäftsleitung fortlaufend über aktuelle Entwicklungen informiert und regelmäßig Bericht erstattet.

Der Beauftragte für den Spielerschutz leitet auch die Arbeitsgruppe Sozialkonzept, die sich regelmäßig mit dem Stand und der Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes befasst. In dieser Arbeitsgruppe sind alle relevanten hausinternen Fachbereiche sowie Experten der eva vertreten.

Die Glücksspielaufsicht wird regelmäßig in Form von schriftlichen Berichten über den Stand und die Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes sowie über die einzelnen Spielerschutzmaßnahmen informiert.

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 den aktuellen Stand des Sozialkonzeptes 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 in ausführlicher Form über die einzelnen Spielerschutzmaßnahmen und deren Weiterentwicklung.

EL Responsible Gaming-Zertifizierung

Einen besonderen Stellenwert innerhalb der Spielerschutzaktivitäten von LOTTO Baden-Württemberg nahm im Jahr 2015 die abermalige Responsible Gaming-Zertifizierung nach dem Standard der European Lotteries (EL) ein. Mit der Ausrichtung an diesem Spielerschutzstandard hatte sich LOTTO Baden-Württemberg bereits im Jahr 2012 zur Durchführung eines Angleichungsprozesses sowie eines unabhängigen Zertifizierungsverfahrens verpflichtet.

In einem umfangreichen Zertifizierungsrahmen, der den EL-Standard für Verantwortungsvolles Glücksspiel ergänzt und in Absprache mit unterschiedlichen Interessenvertretern erstellt wurde, ist festgelegt, auf welche Weise sich ein die Anforderungen des Standards erfüllendes EL-Mitglied zertifizieren lassen kann.

Im Zuge des Zertifizierungsprozesses wurde LOTTO Baden-Württemberg abermals in verschiedenen Kategorien von einer unabhängigen Prüfungsgesellschaft auf die Erfüllung der Anforderungen des Responsible Gaming 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-Zertifizierung im Jahr 2015 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. Eine weitere Re-Zertifizierung ist für 2018 vorgesehen.

Stuttgart, im Mai 2016



Marion Caspers-Merk
Geschäftsführerin



Matthias Früh
Beauftragter für Spielerschutz

Staatliche Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg

Nordbahnhofstraße 201
70191 Stuttgart
www.lotto-bw.de
Telefon: 0711/81000-0
info@lotto-bw.de