

Responsible Gaming Report 2011

WEST  **LOTTO**



Der vorliegende Responsible Gaming Report dokumentiert die Maßnahmen, die WestLotto zum Jugend- und Spielerschutz ergreift.

INHALT

| | |
|--|----|
| Die wichtigsten Responsible Gaming Aktivitäten von WestLotto | 4 |
| Zahlen und Fakten | 5 |
| Vorwort der Geschäftsführung..... | 7 |
| Staatlicher Auftrag..... | 9 |
| Selbstverständnis | 13 |
| Aufgaben und Ziele..... | 18 |
| Jugendschutz..... | 21 |
| Information und Aufklärung | 25 |
| Vermittlung von Behandlungsangeboten | 28 |
| Werbung..... | 29 |
| Sperrsystem | 30 |
| Spielangebot | 33 |
| Schulungen | 34 |
| Vertrieb..... | 37 |
| Stakeholder-Engagement | 39 |
| Forschung..... | 40 |
| Qualitätskontrolle | 41 |
| Datenerhebung und Berichtswesen | 42 |

Die wichtigsten Responsible Gaming Aktivitäten von WestLotto

- WestLotto hat 2009 als erste deutsche Lotteriegesellschaft die Zertifizierung im Bereich Responsible Gaming der European Lotteries (EL) und der World Lottery Association (WLA) erhalten.
- Die von WestLotto initiierte Jugendschutzkampagne in den Annahmestellen sorgt für starke Aufmerksamkeit und eine hohe Sensibilisierung der Kunden für den Jugendschutz. Sie wird von Vertretern der Suchthilfeeinrichtungen als vorbildlich gelobt.
- Eine Analyse der Werbung von WestLotto ergibt: 76% der Kunden finden, dass der Jugendschutzhinweis auf jeden Fall abgebildet werden soll; 61% der Kunden halten dies auch beim Suchthinweis für unbedingt erforderlich.
- Die Quote der erfolgreich bestandenen Jugendschutztestkäufe kann 2010 auf 97% gesteigert werden.
- WestLotto legt ein Gutachten zum Sperrsystem vor. Es wurde von einer externen Firma erstellt und dokumentiert die erfolgreiche technische und organisatorische Funktionalität des bei WestLotto eingeführten Sperrsystems.
- Das Institut für Psychologie der Universität Münster führte eine flächendeckende Befragung der WestLotto-Annahmestellen zu problematischem Spielverhalten durch. Es wurde deutlich, dass das Annahmestellenpersonal bei Stammkunden problematisches bis süchtiges Glücksspielverhalten gut erkennen und einschätzen kann.

Zahlen und Fakten

Unternehmenskennzahlen bezogen auf das Geschäftsjahr 2010

| | |
|--|----------------|
| Gesamtumsatz | 1.600,4 Mio. € |
| Gewinnausschüttung an die Spielteilnehmer | 749,1 Mio. € |
| Lotteriesteuer | 268,0 Mio. € |
| Abgaben für gute Zwecke (Konzessionsabgaben) | 358,4 Mio. € |
| Provisionen | 129,4 Mio. € |
| Bilanzgewinn | 8,9 Mio. € |
| Mitarbeiter am Standort Münster | 338 |
| Auszubildende | 12 |
| Bezirksvertretungen in NRW | 19 |
| Anzahl WestLotto-Annahmestellen in NRW | 3.615 |
| Anzahl Spielteilnehmer in NRW an den Lotto-Ziehungen | 4,36 Mio. |
| Davon Stammspieler | 35% |
| Ø-Umsatz pro Lotto-Spielauftrag in NRW | 9,33 € |

Kennzahlen zum Jugend- und Spielerschutz bezogen auf das Jahr 2010

| | |
|---|---------------|
| Anzahl Basis-Karten | 518.551 |
| Investitionen in den Spielerschutz | 1.234.000 € |
| Anzahl ausgegebener Spielscheine mit Hinweisen auf Hilfsangebote | circa 90 Mio. |
| Anzahl Suchthilfeflyer | 200.000 |
| Anzahl sanktionsrelevanter Jugendschutzprüfungen | 3.728 |
| Erfolgsquote bei den sanktionsrelevanten Jugendschutzprüfungen | 97% |
| Gekündigte WestLotto-Annahmestellen wg. Verstoß gegen Jugendschutz | 1 |
| Anzahl Testkäufe Spielen mit Ausweis und Karte | 3.603 |
| Anzahl Teilnehmer zentrale Schulungen Spieler- und Jugendschutz | 1.157 |
| Anzahl Teilnehmer dezentrale Intensivschulungen Spieler- und Jugendschutz | 3.568 |
| Anzahl Spieler im bundesweiten Sperrsystem | 21.065 |
| Anzahl gesperrter Basiskarten bei WestLotto | 434 |
| Anzahl Selbstsperrungen bei WestLotto | 56 |
| Anzahl Fremdsperrungen bei WestLotto | 3 |



Liebe Leserinnen und Leser,

seit nunmehr drei Jahren setzt sich WestLotto verstärkt für den Jugend- und Spielerschutz ein. In dieser Zeit haben wir viele Maßnahmen in unserem Unternehmen umgesetzt, um das Thema nachhaltig im Unternehmen zu verankern.

Wir haben unsere Leitsätze dem Glücksspielstaatsvertrag angepasst. Die Mitarbeiter von WestLotto und das Verkaufspersonal in den Annahmestellen nehmen regelmäßig an Schulungen teil. Umfragen und Analysen zeigen, wie wirksam diese Schulungen im Hinblick auf aktive Präventionsarbeit am Lottoterminal sind. Wir merken, unser Verkaufspersonal erkennt problematische und glücksspiel-süchtige Spielteilnehmer und es versucht, im Rahmen der Möglichkeiten einzugreifen. Das kann über ein sachliches Gespräch geschehen oder aber auch über den direkten Hinweis, eine Hilfeeinrichtung in Nordrhein-Westfalen aufzusuchen.

Die Zusammenarbeit mit der Landesfachstelle Glücksspielsucht ist gewinnbringend und konstruktiv. Die Landesfachstelle unterstützt WestLotto in allen Fragen rund um das Thema Jugendschutz und Glücksspielsucht und ist ein kritischer „Sparringspartner“, wenn es um die Umsetzung von

Maßnahmen geht. Ebenso kooperiert WestLotto zielorientiert mit dem Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter.

Der Aufsichtsbehörde, dem Ministerium für Inneres und Kommunales NRW, haben wir im Herbst 2010 unser neues, überarbeitetes und erweitertes Sozialkonzept vorgelegt, das für WestLotto und alle 3.615 Annahmestellen gilt und dort verfügbar ist und alle Maßnahmen beinhaltet, die WestLotto zum Jugend- und Spielerschutz ergreift. Wir freuen uns, dass wir als erste deutsche Lotteriegesellschaft 2009 die Zertifizierung durch die European Lotteries nach den umfassenden Standards für Responsible Gaming erreicht haben. 2010 wurden die Prozesse erneut durch unabhängige Prüfer von Pricewaterhouse Coopers überprüft und WestLotto konnte sich erfolgreich rezertifizieren.

Mit großem Engagement arbeiten wir auch in Zukunft weiter an den Themen Jugend- und Spielerschutz. Wir wollen das Thema noch stärker verankern. Wir sind überzeugt, nur so lässt sich ein umfassender und nachhaltiger Schutz der Verbraucher garantieren.



Theo Goßner
Geschäftsführer WestLotto

WestLotto ist die staatlich konzessionierte Lotteriegesellschaft für das Land Nordrhein-Westfalen.



Staatlicher Auftrag

Die Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG (WestLotto) garantiert die sichere und verantwortungsbewusste Abwicklung von staatlich konzessioniertem Glücksspiel in Nordrhein-Westfalen.

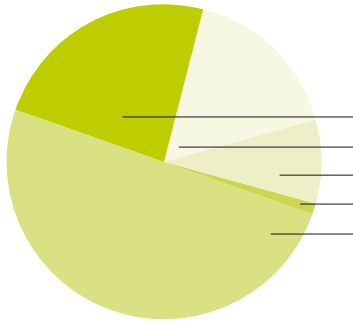
LENKUNG DES SPIELTRIEBS

WestLotto bietet attraktive, aber zugleich maßvolle Lotterien, Sportwetten und Sofortgewinnspiele an und kanalisiert damit in verantwortungsbewusster Art und Weise den Spieltrieb der Menschen. Problematisches Spielverhalten und damit hohe soziale Folgekosten für die Gesellschaft ergeben sich in der Regel nicht. Gleichzeitig fördern die Spielerträge das Gemeinwohl in Nordrhein-Westfalen.

Als Tochterunternehmen der landeseigenen NRW.BANK ist das Unternehmen für die ordnungsgemäße Durchführung der Glücksspiele sowie für die Umsetzung des Jugend- und Spielerschutzes verantwortlich. Seit 2007 sind über 6 Mio. Euro in Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz investiert worden.

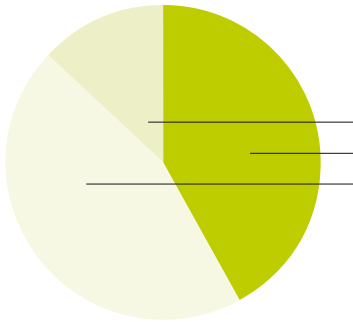
GELDER FÜR GUTE ZWECKE

Die mit den Spielgeschäften erwirtschafteten Gelder werden an den Haushalt des Landes Nordrhein-Westfalen abgeführt; vom jährlichen Umsatz gehen rund 41% zurück an die Menschen in NRW. Seit der Gründung von WestLotto im Jahr 1955 sind umgerechnet über 22 Milliarden Euro für gute Zwecke in die Gesellschaft zurückgeflossen.



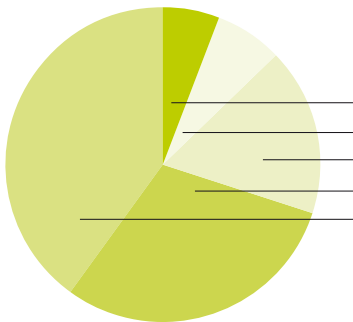
AUFTEILUNG DES LOTTO EURO (6 AUS 49)

Konzessionsabgabe **23,75 %**
 Lotteriesteuer **16,67 %**
 Provision für die WestLotto-Aannahmestellen **8,63 %**
 WestLotto **0,95 %**
 Gewinnausschüttung **50,00 %**



AUFTEILUNG DER GEMEINNÜTZIGEN ABGABEN

zweckgebundene Konzessionsabgaben **14,7 %**
 Lotteriesteuer **42,8 %**
 nicht zweckgebundene Konzessionsabgaben **42,5 %**



AUFTEILUNG DER ZWECKGEBUNDENEN KONZESSIONSABGABEN NACH BEZUGSGRUPPEN

Denkmalschutz **6,8 %**
 Naturschutz **6,5 %**
 Kunst und Kultur **16,1 %**
 Wohlfahrt und Soziales **30,7 %**
 Sport **39,9 %**

INSTITUTIONELLE EINBINDUNG

Als staatlich konzessionierter Anbieter von Lotterien und Sportwetten ist WestLotto stark institutionell eingebunden und obliegt strenger und permanenter Kontrolle durch die staatlichen Organe:

Das Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes NRW ist die für WestLotto zuständige Aufsichtsbehörde. Ein Vertreter des Ministeriums sitzt, ebenso wie ein Vertreter des Finanzministeriums, im Beirat des Unternehmens. Mit der Aufsichtsbehörde steht WestLotto in einem kontinuierlichen Dialog. Zum Thema Jugend- und Spielerschutz berichtet das Unternehmen einmal im Jahr über die Umsetzung des Sozialkonzepts sowie über die werblichen Maßnahmen und die Planungen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit für das Folgejahr.

Das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter (MGEPA) ist im Rahmen des Gesundheitswesens zuständig für die Suchtbekämpfung und Suchtprävention in NRW. WestLotto steht im regelmäßigen Austausch mit dem Ministerium. Dem MGEPA untersteht die vom Land geförderte Schwerpunkteinrichtung, die Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW mit Sitz in Herford, die für WestLotto Hauptansprechpartner bei vielen Maßnahmen des Sozialkonzeptes ist. Auf Bundesebene besteht eine Kooperation des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).

Die Bezirksregierungen in Nordrhein-Westfalen sind für die Erteilung von Erlaubnissen für WestLotto-Annahmestellen sowie für die Durchsetzung der ordnungspolitischen Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags vor Ort zuständig. Sie kontrollieren die Annahmestellen von WestLotto ergänzend zu den Jugendschutztests der neutralen Prüfer.

Mit Inkrafttreten des neuen Glücksspielstaatsvertrags nahm auch der neu eingerichtete nationale Fachbeirat Glücksspielsucht seine Arbeit auf. Der unabhängige Fachbeirat Glücksspielsucht berät die Länder bei der Erfüllung ihrer ordnungsrechtlichen Aufgabe, ein zur Erfüllung der Ziele des § 1 GlüStV ausreichendes Angebot sicherzustellen. Er untersucht und bewertet die Einführung neuer Glücksspielangebote und die Einführung neuer oder die erhebliche Erweiterung bestehender Vertriebswege und wirkt bei der Evaluierung des Glücksspielstaatsvertrags mit.

Ziel ist es, den Erwartungen der Gesellschaft an ein verantwortungsbewusstes Glücksspiel gerecht zu werden.



Selbstverständnis

Als verantwortungsbewusstes Lotterieuunternehmen ist WestLotto dem Prinzip des Responsible Gaming verpflichtet. Wichtige Elemente dieser Orientierung sind die Schaffung der Stabsabteilung Responsible Gaming, die Unterzeichnung des Responsible Gaming Standards der Europäischen Lotterien (EL) sowie die Vorhaltung eines eigenen Sozialkonzepts.

STABSABTEILUNG RESPONSIBLE GAMING

Mit der Stabsabteilung Responsible Gaming hat WestLotto einen Fachbereich geschaffen, der direkt der Geschäftsführung untersteht und sich mit den Themen Jugend- und Spielerschutz sowie Glücksspielsuchtprävention befasst. Die Stabsabteilung steht im regelmäßigen Dialog mit den relevanten Stakeholdern im Bereich Responsible Gaming.

AUFGABEN DER STABSABTEILUNG RESPONSIBLE GAMING

- Entwicklung und Fortführung des Responsible Gaming Leitkonzeptes unter Berücksichtigung der politischen Rahmenbedingungen
- Umsetzung bzw. Kontrolle der Umsetzung der Vorgaben aus dem Glücksspielstaatsvertrag
- Durchführung des Risikomanagements für Responsible Gaming
- Mitwirkung bei der Entwicklung von Kommunikationsgrundsätzen
- Planung und Mitwirkung bei der Durchführung von WestLotto-Annahmestellen- und Mitarbeiter-schulungen bzgl. Responsible Gaming
- Mitwirkung bei der Prüfung neuer Produkte und Dienstleistungen auf Suchtrelevanz
- Mitwirkung bei der Entwicklung von Strategien und Grundsätzen mit Bezug zum Responsible Gaming (z.B. Marketing- und Werbestrategien)
- Erfolgskontrolle von Maßnahmen zur Suchtprävention, ggf. Beauftragung von Gutachten durch unabhängige Dritte
- Planung und Koordination von Jugendschutzmaßnahmen

- Kontrolle und Durchsetzung der Jugendschutzprüfungen
- Fortschreibung und Ausgestaltung des Sozialkonzeptes
- Kontrolle der Einhaltung im Sozialkonzept getroffener Aussagen und vorgesehener Maßnahmen
- Evaluation der Wirksamkeit der Maßnahmen des Sozialkonzeptes
- Mitwirkung bei der Durchführung von Kooperationen mit Interessenvertretern
- Einbeziehung dieser Zusammenarbeit in das Berichtswesen sowie ggf. Aufnahme von Ergebnissen in strategische Entscheidungsprozesse
- Pflege der Stakeholder-Kontakte
- Teilnahme an Seminaren und Konferenzen auch auf internationaler Ebene
- Selektion, Aufbereitung, Begleitung und ggf. Finanzierung von Forschungsprojekten bzw. Studien
- Mitwirkung bei der Wettbewerbsbeobachtung
- Durchführung eines transparenten Reportings aller Responsible Gaming Maßnahmen/Aktivitäten (umfasst Responsible Gaming Politik, Ziele, Verpflichtungen und entsprechende Indikatoren)
- Prüfung und ggf. Beauftragung von eigenen Responsible Gaming Aktivitäten durch unabhängige Dritte

Die Stabsabteilung Responsible Gaming arbeitet eng vernetzt mit den anderen Fachabteilungen im Unternehmen zusammen. Überdies wurden bei WestLotto folgende Gremien zum Thema Responsible Gaming gebildet:

| | Aufgabe | Beteiligte | Meetings |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Arbeitsgruppe Zertifizierung | Vor- und Nachbereitung der Responsible Gaming Zertifizierungen | Produkte, Organisation, Werbung, Schulung, Vertrieb, Responsible Gaming | Regelmäßige Sitzungen der Arbeitsgruppe bzw. mit den Fachabteilungen |
| Arbeitsgruppe Spielerschutz | Monitoring und Analyse Spiel auffälliger im Hinblick auf gefährliches Spielverhalten, Beratung zu Selbst- und Fremdsperren, Beratung zu Fehlverhalten im Rahmen der Nutzung der Basiskarten | Spielbetrieb, Recht, Vertrieb, Revision, Responsible Gaming | monatlich |
| Arbeitsgruppe Schulung | Kontinuierliche Aktualisierung und Abstimmung aller Schulungen und Schulungsbausteine im Hinblick auf Responsible Gaming | Schulung, Vertrieb, Responsible Gaming | Nach Bedarf, in der Regel ein Workshop pro Jahr |
| Annahmestellen-Erfahrungskreis | Abstimmung mit Vertretern der WestLotto-Annahmestellen zu geplanten Maßnahmen und Schulungen | WestLotto-Annahmestellen, Vertrieb, Responsible Gaming | Workshop geplant einmal pro Jahr, ggf. nach Bedarf |

ZERTIFIZIERUNG NACH DEN „EUROPÄISCHEN STANDARDS FÜR RESPONSIBLE GAMING“

Im Mai 2007 unterzeichnete WestLotto den Responsible Gaming Standard der Europäischen Lotterien (EL) und verpflichtete sich damit, alle darin enthaltenen Anforderungen zu erfüllen. Pricewaterhouse Coopers (PwC) untersuchte und bewertete daraufhin als unabhängiges Prüfungsunternehmen die Umsetzung der Anforderungen der EL. Im April 2009 hat WestLotto die Bewertung erfolgreich abgeschlossen. Dabei haben sich die bestehenden Prozesse und Programme insgesamt als kohärent, nützlich und zielgerichtet erwiesen.

Im Rahmen des 5. EL-Kongresses im Juni 2009 in Istanbul ist WestLotto nach den „Europäischen Standards für Responsible Gaming“ zertifiziert worden. Über den Erfolg der im Sozialkonzept beschriebenen Maßnahmen berichtet das Unternehmen einmal im Jahr der zuständigen Aufsichtsbehörde, dem Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen. Im Rahmen der Rezertifizierung wird WestLotto jährlich auf die Einhaltung der Standards überprüft.

Europäische Standards für Responsible Gaming der European Lotteries:

1. Forschung

Die Mitglieder verpflichten sich zur Zusammenarbeit mit den entsprechenden Interessenvertretern bei der Förderung von Forschungsarbeiten und Studien.

2. Mitarbeiterschulung

Die Mitglieder verpflichten sich, mindestens einmal jährlich alle Mitarbeiter gründlich über geeignete Kommunikationskanäle in den Programmen für Responsible Gaming zu schulen.

3. Händlerprogramme

Alle Händler müssen mit Informationsmaterial versorgt werden, um ihr Bewusstsein für das Respon-

sible Gaming zu wecken und sie zu damit verbundenen Themen zu schulen.

4. Spieldesign

Die Mitglieder verpflichten sich, jedes neue Produkt hinsichtlich seiner Auswirkungen auf die Gesellschaft unter Anwendung eines strukturierten Bewertungstools zu prüfen, um die entsprechenden Risikofaktoren zu ermitteln.

5. Glücksspiel via Internet, Fernsehen und sonstiger elektronischer Kanäle

Die Mitglieder verpflichten sich, die Machbarkeit regelmäßiger Prüfungen dieser Plattformen unter dem Aspekt Responsible Gaming durch unabhängige Dritte bewerten zu lassen.

6. Werbung und Marketing

Die Mitglieder verpflichten sich, ihre Werbung nicht auf Risikogruppen auszurichten. Werbe- und Marketingkampagnen dürfen keinen Anreiz zu unmäßigem Spiel vermitteln.

7. Behandlungsvermittlung

Die Mitglieder verpflichten sich zur aktiven Zusammenarbeit mit Suchtbekämpfungsorganisationen, Therapiezentren und Vertretern des Gesundheitswesens.

8. Unterrichtung der Spieler

Die Mitglieder verpflichten sich, in dem für die Spieler vorgesehenen Informationsmaterial Angaben zu den Gewinnchancen, den Maßnahmen zur Altersbegrenzung und den Hilfe- und Therapieangeboten zu machen.

9. Zusammenarbeit mit Interessenvertretern

Die Mitglieder verpflichten sich zu einer regelmäßigen Zusammenarbeit mit den Interessenvertretern und zur Einbeziehung dieser Zusammenarbeit in ihr Berichtswesen.

10. Berichtswesen, Messung und Zertifizierung

Die Mitglieder verpflichten sich zur Durchführung eines Reportings für ihre Interessenvertreter über die Auswirkung und Tragweite ihrer Programme zum Responsible Gaming.

Wir stellen uns unserer Verantwortung, indem wir laufend die Auswirkungen unserer Spiele, Vertriebswege und Marketingmaßnahmen beobachten.



SOZIALKONZEPT

Die staatlichen Lotteriegesellschaften sind durch den Glücksspielstaatsvertrag aufgefordert, ein Sozialkonzept vorzuhalten, das alle von ihnen ergriffenen Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz dokumentiert. In den Sozialkonzepten haben die Lotteriegesellschaften darzulegen, mit welchen Maßnahmen sie den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorbeugen oder diese ggf. beheben. Ferner haben die Lotteriegesellschaften die Vorgaben des Anhangs „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ des Glücksspielstaatsvertrags zu erfüllen.

Das Sozialkonzept von WestLotto ist Bestandteil der Konzession, es wird entsprechend der Weiterentwicklung der Maßnahmen im Bereich der Glücksspielsuchtprävention fortgeschrieben und mit der Aufsichtsbehörde abgestimmt. Es ist auch für die WestLotto-Aannahmestellen in Nordrhein-Westfalen verbindlich.

WestLotto unterhält die Stelle eines Beauftragten für die Entwicklung des Sozialkonzepts. Die jeweiligen Verantwortlichen für die Sozialkonzepte der Lotteriegesellschaften des DLTB treffen sich zu einem regelmäßigen Erfahrungsaustausch, um sich über den Stand der Sozialkonzepte, die Ergebnisse der Maßnahmen und weitere zu ergreifende Schritte abzustimmen. Dies geschieht auch im Rahmen der Berichterstattung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Im Rahmen dieser Zusammenarbeit wurden u.a. Mindeststandards für die Sozialkonzepte des Deutschen Lotto- und Totoblocks erarbeitet.

Aufgaben und Ziele

2009 wurden von der Universität Münster 2.366 Annahmestellen von WestLotto befragt. Der Prozentsatz der Stammspieler, die aus subjektiver Sicht der Annahmestellen zu viel spielen, wurde mit 1,5% angegeben.

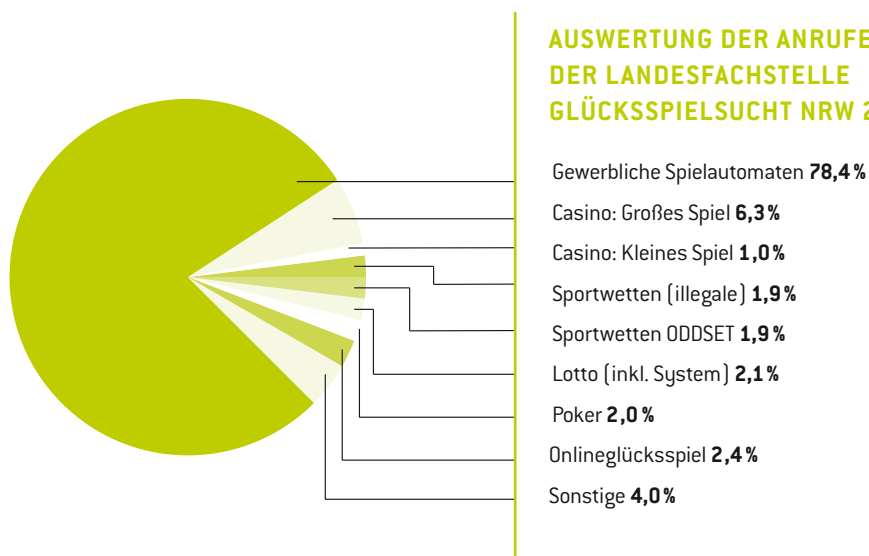
SPIELSUCHTPROBLEMATIK

Insgesamt zeigen die im Rahmen von Annahmestellen-Umfragen bisher erfassten Ergebnisse, dass Lotto 6aus49 eine Glücksspielform mit einem vergleichsweise niedrigen Abhängigkeitspotenzial ist. Das hat auch eine Untersuchung von Dr. Jens Kalke ergeben, der im Rahmen umfangreicher Annahmestellenbefragungen von einem geschätzten Prävalenzwert von 0,22 % unter allen Lotto-Kunden ausgeht. Da es aber eine hohe Anzahl von Menschen in Deutschland gibt, die mindestens einmal in der Woche ein Lotto-Produkt spielen, resultiert auch aus niedrigen Prävalenzen eine relevante Anzahl von Problemspielern, die einen suchtpreventiven Handlungsbedarf anzeigt. Zudem ist bekannt,

dass glücksspielsüchtige Spieler häufig an verschiedenen Glücksspielen parallel teilnehmen. Das Suchtpotenzial bei den Sportwetten und KENO wird als vergleichsweise höher eingestuft. Hier ist das Spiel deshalb nur mit der WestLotto Basis-Karte zugelassen.

Derzeit erfolgt eine bundesweite Erhebung von Zahlen im Rahmen der durch die Länder geförderten PAGE-Studie der Universitätskliniken Schleswig-Holstein und Greifswald.

Glücksspielformen nach ihrer Glücksspielsuchtproblematik:



SPIELSUCHTPRÄVENTION

WestLotto legt sein Hauptaugenmerk auf die Vorbeugung von problematischem oder glücksspielsüchtigem Spielverhalten. Im Rahmen der Glücksspielsuchtprävention verfolgt WestLotto die folgenden Ziele:

- Schaffung eines Problembewusstseins im Umgang mit Glücksspielen
- Verzicht auf auffordernde werbliche Anreize zum Spiel
- Vermeidung des Abgleitens in ein problematisches Spielverhalten
- Verhinderung eines Spielverhaltens, das der Gesundheit und dem psychischen Wohlbefinden schadet
- Vermeidung von Einsätzen, die über die finanziellen Möglichkeiten hinausgehen
- Vorbeugung einer beginnenden Glücksspielsucht

Im Rahmen der im Staatsvertrag genannten Bekämpfung von Glücksspielsucht verfolgt WestLotto das Ziel, glücksspielsüchtige Spieler von Spielen mit besonderem Gefährdungspotenzial auszuschließen, beispielsweise durch die Mechanismen der Selbst- und Fremdsperre. Darüber hinaus ist WestLotto bestrebt, Spielteilnehmer, die durch stark problematisches Spielverhalten aufgefallen sind, nach Möglichkeit in das Hilfesystem zu überführen.

BESONDERS GEFÄHRDETE ZIELGRUPPEN

Der Glücksspielstaatsvertrag spricht in diesem Zusammenhang von „Minderjährigen oder vergleichbar gefährdeten Zielgruppen“. Die Einordnung von glücksspielsuchtgefährdeten Personen erfolgt in fünf Gruppen:

1. Spieler mit einem geringen Einkommen, die einen im Verhältnis zu ihren finanziellen Möglichkeiten (Einkommen/Vermögen) überproportional großen Einsatz tätigen.
2. Spieler, die überschuldet sind oder ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen.

3. Spieler, die nicht in der Lage sind, verantwortungsvoll mit Glücksspielen und den damit verbundenen Risiken umzugehen.
4. Spieler, die bereits glücksspielsüchtig oder glücksspielsuchtgefährdet sind.
5. Spieler, die minderjährig sind.

WestLotto orientiert sich bezüglich seiner Aufgaben im Rahmen der Prävention und Bekämpfung von Glücksspielsucht an wissenschaftlich fundierten Empfehlungen von Experten. Glücksspieler werden nach ihrem Verhalten in der Regel in die folgenden drei Gruppen eingeteilt:

Normales Glücksspielverhalten

Spieler mit einem normalen Glücksspielverhalten bilden in den Lottoannahmestellen den überwiegenden Teil der Kundschaft. Für sie ist das Glücksspiel eine beiläufige Freizeitbeschäftigung, die ihnen Abwechslung, Unterhaltung und Vergnügen bietet. Sie spielen mit geringen Einsätzen, ohne dass es zu Auffälligkeiten kommt.

Problematisches/auffälliges Glücksspielverhalten

Spielteilnehmer, die ein problematisches Spielverhalten erkennen lassen, sind gefährdet, in eine Glücksspielsucht abzugleiten. Erste Kennzeichen sind: hohe Ausgaben für Glücksspiele, heimliches Spielen, Schuldgefühle, erste Anzeichen von Depressionen und das Hinterherjagen hinter Verlusten. Bei problematischen Spielteilnehmern nimmt der Stellenwert des Spiels bereits einen hohen Anteil im Leben der Betroffenen ein, das Spiel stellt ein „Aufputzmittel“ zur Kompensation psychischer und sozialer Konflikte dar und geht weit über ein bloßes Freizeitvergnügen hinaus.

Exzessives/pathologisches Glücksspielverhalten

Unter exzessivem Spielverhalten versteht man ein pathologisches Glücksspielverhalten, das gekennzeichnet ist durch schwerwiegende Probleme mit dem Glücksspiel. Darunter fallen Merkmale wie abhängiges, unkontrolliertes Spielverhalten, mit den

typischen Merkmalen einer Sucht. Das Glücksspiel ist zentraler Lebensinhalt und es greifen nahezu alle diagnostischen Kriterien für pathologisches Spielen nach dem internationalen DSM IV-Standard:

Der Glücksspielteilnehmer

- ist stark eingenommen vom Glücksspiel (z.B. starke Beschäftigung mit gedanklichem Nacherleben vergangener Spielerfahrungen, mit dem Planen der nächsten Spielunternehmungen, Nachdenken über Wege, Geld zum Spielen zu beschaffen)
- muss mit immer höheren Einsätzen spielen, um die gewünschte Erregung zu erreichen
- hat wiederholt erfolglose Versuche unternommen, das Spielen zu kontrollieren, einzuschränken oder aufzugeben
- ist unruhig und gereizt beim Versuch, das Spielen einzuschränken oder einzustellen
- spielt, um Problemen zu entkommen oder um eine dysphorische Stimmung (z.B. Gefühle von Hilflosigkeit, Schuld, Angst, Depression) zu verdrängen
- kehrt, nachdem er beim Glücksspiel Geld verloren hat, oft am nächsten Tag zurück, um den Verlust auszugleichen (dem Verlust „hinterherzujagen“)
- belügt Familienmitglieder, den Therapeuten oder andere, um das Ausmaß seiner Verstrickung in das Spielen zu vertuschen
- hat illegale Handlungen wie Fälschung, Betrug, Diebstahl oder Unterschlagung begangen, um das Spielen zu finanzieren
- hat eine wichtige Beziehung, seinen Arbeitsplatz, Ausbildungs- oder Aufstiegschancen wegen des Spielens gefährdet oder verloren
- verlässt sich darauf, dass andere ihm Geld bereitstellen, um die durch das Spielen verursachte hoffnungslose finanzielle Situation zu überwinden

Jugendschutz

Eines der wichtigsten Ziele im Bereich der Präventionsarbeit ist die Durchsetzung des Teilnahmeverbots von Minderjährigen an Glücksspielen. Studien wie beispielsweise von Prof. Dr. Klaus Hurrelmann belegen, dass gerade Minderjährige im Bereich des Glücksspiels besonders gefährdet und deshalb besonders schutzbedürftig sind.

WestLotto ist gesetzlich verpflichtet, den Jugendschutz sicherzustellen. Dieses Ziel verfolgt das Unternehmen engagiert und mit großer Gewissenhaftigkeit. Bereits seit 2004 folgt WestLotto dem

Auftrag, die aktualisierten gesetzlichen Vorgaben zum Glücksspiel ab 18 Jahren umzusetzen, die die ungenauen Regelungen des bis dahin geltenden sog. Taschengeld-Paragrafen ablösen.

TESTKÄUFE

WestLotto stattet seit 2006 sämtliche Werbemittel, Spielscheine, Lose und Quittungen mit dem Hinweis auf das gesetzliche Teilnahmeverbot für Minderjährige aus. Das Personal in den WestLotto-Aannahmestellen ist angewiesen, bei allen ihnen unbekanntem Kunden, die jünger als 25 Jahre aussehen, eine Ausweiskontrolle durchzuführen.

Eine externe Firma testet im Auftrag von WestLotto jede Annahmestelle mindestens dreimal pro Jahr auf die Gewährleistung des Jugendschutzes. Dies geschieht mit Hilfe von Testkäufen (Mystery-Shopping), die unter Mitwirkung von Minderjährigen durchgeführt werden. Die Jugendlichen werden von erwachsenen Personen begleitet und zuvor bei WestLotto ausführlich informiert und geschult. Erfüllt eine WestLotto-Aannahmestelle bei einem solchen Test nicht die vorgeschriebenen Jugendschutzaufgaben, greift das Sanktionssystem und die betreffende Annahmestelle wird zeitnah nachgeprüft.

Zwei Arten derartiger Testkäufe sind zu unterscheiden. „Scharfe“ Prüfungen: Jede WestLotto-Aannahmestelle wird mindestens einmal im Jahr sanktionsrelevant, d.h. mit einem minderjährigen Testkäufer (mindestens 16 Jahre), auf die Einhaltung des Jugendschutzes geprüft. „Weiche“ Prüfungen: Diese zweimal vor einer scharfen Prüfung stattfindenden Prüfungen mit jungen Erwachsenen



Wüssten Sie, wer hier über 18 ist?

Wir nicht! Deshalb fragen wir nach.

Das Gesetz verbietet Minderjährigen die Teilnahme an Glücksspielen. Deshalb kontrollieren wir bei allen Spielteilnehmern das Alter, wenn sie uns jünger als 25 erscheinen. Sind sie mindestens 18 Jahre alt, dürfen sie teilnehmen.

Wir nehmen den Jugendschutz ernst.

WEST LOTTO
DER WEG ZUM GLÜCK SEIT ÜBER 50 JAHREN

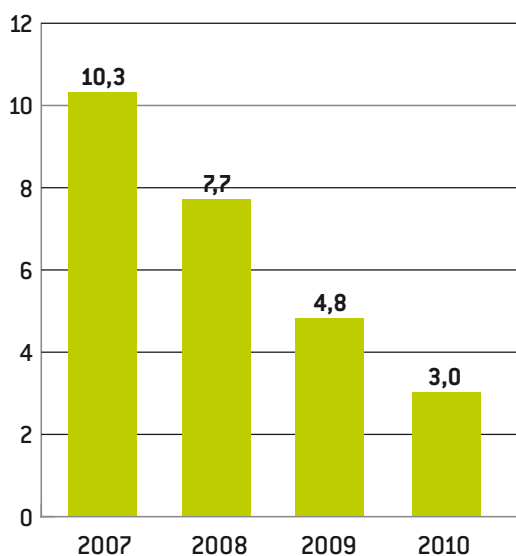
Plakat aus der WestLotto-Jugendschutzkampagne

Bei der Erfüllung unserer Aufgaben bauen wir auf die Unterstützung einer geschulten Vertriebsorganisation.



unterliegen nicht dem Sanktionssystem. Sie haben pädagogischen Charakter. Fällt eine WestLotto-Annahmestelle zweimal bei diesen Prüfungen durch, wird sie durch die Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW oder andere Suchthilfeexperten im Bereich Jugendschutz nachgeschult. Das Prüfungskonzept wurde mit den Bezirksregierungen und dem Ministerium für Inneres und Kommunales abgestimmt.

ENTWICKLUNG DER DURCHFALLQUOTE SCHARFER JUGENDSCHUTZTESTS IN %:



SANKTIONSSYSTEM

Verstoßen WestLotto-Annahmestellen bei den Testkäufen gegen den Jugendschutz, greift neben den Nachschulungsmaßnahmen ein mehrstufiges Sanktionssystem, das von Konventionalstrafen bis zur Kündigung des Vertrages reicht.

1. Verstoß: Abmahnung
2. Verstoß: Abmahnung und 1/2 Wochenprovision als Konventionalstrafe
3. Verstoß: Abmahnung und 1 Wochenprovision als Konventionalstrafe
4. Verstoß: Kündigung des Geschäftsbesorgungsvertrages

WestLotto-Annahmestellen, die erstmalig gegen die Jugendschutzbestimmungen verstoßen, werden innerhalb von drei Monaten erneut geprüft. WestLotto-Annahmestellen mit wiederholten Verstößen werden innerhalb eines Monats erneut kontrolliert. Die aktuellen Zahlen zum Sanktionssystem werden einmal im Jahr dem Statistischen Landesamt mitgeteilt.

Bislang wurde drei WestLotto-Annahmestellen im Rahmen nicht bestandener Jugendschutztestkäufe gekündigt. Eine Aufhebung der Sanktionsstufen erfolgt seit 2010 nach einem mit der Aufsichtsbehörde abgestimmten Stufenplan. Dieser gilt im Rahmen von kontinuierlich erfolgreich bestandenen Testkäufen.

JUGENDSCHUTZKAMPAGNE

Um dem Verkaufspersonal in den WestLotto-Annahmestellen die Umsetzung der Vorgaben zum Jugendschutz zu erleichtern, hat WestLotto eine Jugendschutzkampagne in den Annahmestellen initiiert. Mit Hilfe von Plakaten und Zahltellern mit Motiv-Gestaltung (siehe Abbildung) werden die Kunden auf die Notwendigkeit der Personalausweiskontrollen hingewiesen. Diese Aktionen stießen auf sehr positive Resonanz, sie werden von Suchtexperten als besonders gelungen herausgestellt.



WestLotto-Zahlteiler mit Jugendschutzaufdruck

In den Schulungen wird das Annahmestellenpersonal aufgefordert, sensibel zu sein und auf Kinder und Jugendliche auch über das Verkaufsverbot hinaus achtzugeben. Eltern, die in einer WestLotto-Annahmestelle den Lottoschein von ihren Kindern ausfüllen lassen oder Rubbellose an die Kinder weitergeben, sind auf die gesetzlichen Vorschriften hinzuweisen. Für den Verkaufsbereich hat WestLotto ein eigenständiges Möbeldesign entwickelt (Design 21). Durch das Design der Verkaufstheke von WestLotto erfolgt optisch eine Trennung des Lotto-Verkaufsmoduls von dem anderen Ladensortiment. Das Personal ist sensibilisiert, auf diese Trennung strikt zu achten, insbesondere darf keine Sortimentspräsentation anderer Produkte als der von WestLotto angebotenen auf der Lotto-Verkaufstheke vorhanden sein.

JUGENDSCHUTZBEAUFTRAGTER

Darüber hinaus stellt WestLotto einen Jugendschutzbeauftragten. Dieser ist der Stabsabteilung Responsible Gaming zugeordnet und hat die Aufgabe, die Fachabteilungen in allen Fragen des Jugendschutzes, insbesondere bei der Planung und Durchführung von Jugendschutzmaßnahmen, zu beraten; er kontrolliert die Umsetzung der Vorgaben zum Jugendschutz und erstattet darüber regelmäßig der Geschäftsführung Bericht.

INFORMATION ZU JUGENDSCHUTZ UND GLÜCKSSPIELSUCHT

„Das Veranstalten und das Vermitteln von öffentlichen Glücksspielen darf den Erfordernissen des Jugendschutzes nicht zuwiderlaufen. Die Teilnahme von Minderjährigen ist unzulässig. Die Veranstalter und die Vermittler haben sicherzustellen, dass Minderjährige von der Teilnahme ausgeschlossen sind.“

Das Verkaufspersonal ist verpflichtet, sich in Zweifelsfällen das Alter durch Vorlage des Personalausweises bestätigen zu lassen.

Glücksspiel kann süchtig machen! Hilfe unter
www.landesfachstelle-gluecksspielsucht-nrw.de
Tel.: 0 800-0 77 66 11 (kostenlos)

oder unter

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)
Tel.: 0 800-1 37 27 00 (kostenlos)

WEST LOTTO
DER WEG ZUM GLÜCK SEIT ÜBER 50 JAHREN

Jugendschutz-Plakat von WestLotto

Information und Aufklärung

WestLotto informiert den Spieler umfassend und transparent über die angebotenen Glücksspiele, die Suchtrisiken, die von ihnen ausgehen können, und die Hilfsangebote zur Glücksspielsucht.

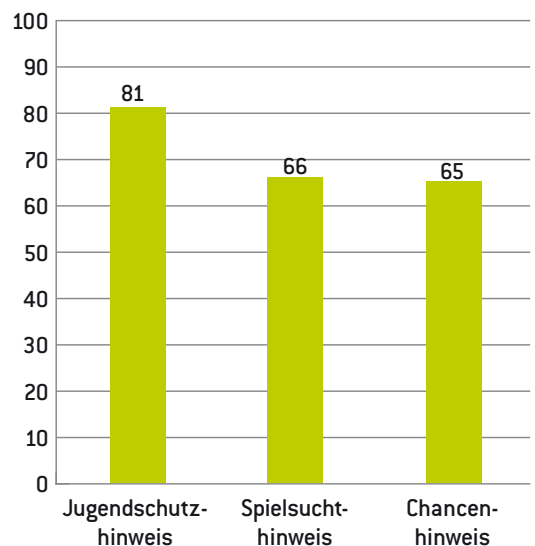
GLÜCKSSPIELSUCHTHINWEIS UND KOSTENLOSE HOTLINE

Zur Information und Aufklärung der Kunden über die Gefahren der Glücksspielsucht findet der Spielteilnehmer bei WestLotto gut sichtbare Hinweise auf allen Werbeplakaten, Anzeigen, Quittungen, Spielscheinen, Broschüren und sonstigen Werbemitteln. Eine Marktforschung ergab, dass 61% der Hörer sich an den Glücksspielsucht-Hinweis am Ende eines Radiospots zu den WestLotto-Spielangeboten erinnern. 49% ist das Teilnahmeverbot Minderjähriger in Erinnerung. 63% der Befragten empfinden die Hinweise zum Jugendschutz als eine sinnvolle Warnung.

Im Auftrag des Deutschen Lotto- und Totoblocks betreibt die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) eine bundesweite kostenlose Hotline. WestLotto bildet zusätzlich die Telefonnummer der kostenlosen Hotline der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW und deren Internetadresse auf allen Spielscheinen, Quittungen, Losen, Werbematerialien und Broschüren ab. Die Auswertung der Anrufe ergibt, dass über die Aufdrucke auf den WestLotto-Materialien viele Hilfesuchende und Angehörige sehr frühzeitig an die Hilfsangebote herangeführt werden können.

Glücksspielsuchtgefährdete Personen haben oftmals eine irrealistische Vorstellung über ihre realen Gewinnchancen. Eine wichtige präventive Maßnahme ist daher auch die weitreichende und transparente Information der Kunden über die Gewinnchancen, die Risiken und Quoten der angebotenen Glücksspiele. So enthalten die Rückseiten der Spielscheine von WestLotto gut sichtbare Informationen über die Gewinnchancen. Überdies finden sich Chancenhinweise in Werbeanzeigen mit Jackpotmotiven und in Werbekampagnen, die Höchstgewinne nennen.

ZUSTIMMUNG DER KUNDEN ZU DER AUSSAGE, DASS WESTLOTTO MIT DEM AUFDRUCK DER HINWEISE EINEN VERANTWORTLICHEN UMGANG MIT DEM THEMA ZEIGT (IN %):



Unter den Anrufern bei der BZgA finden die Jugendschutzbestimmungen (Jugendliche unter 18 Jahren dürfen keine Glücksspiele mit Geldeinsatz spielen) eine hohe Zustimmung. Im Jahr 2007 hielten bereits 94,4% aller Befragten diese Regelung für notwendig. Dieser Anteil ist nochmals auf inzwischen 96,8% der Befragten gestiegen.

Spielschein-Rückseite mit Chancen- und Jugendschutzhinweis

Die Teilnahme am Spielangebot von WestLotto ist Personen unter 18 Jahren gesetzlich verboten.

Die Chance auf die Sofortrente beträgt 1 : 5 Millionen.

Glücksspiel kann süchtig machen! Hilfe und Beratung unter:

www.landesfachstelle-gluecksspielsucht-nrw.de; Telefon: 0 800-0 77 66 11 (kostenlos)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA); Telefon: 0 800-1 37 27 00 (kostenlos)

Pflichthinweise

Auch bei der Regelung, dass Glücksspiele mit Geldinsatz in Deutschland nur unter Aufsicht und Kontrolle des Staates durchgeführt werden dürfen, gibt es eine verstärkte Zustimmung. Im Jahr 2007 waren 83,5% der Befragten dieser Meinung; inzwischen ist der Wert auf 86,7% gestiegen.

INFORMATIONEN IN DEN ANNAHMESTELLEN UND GEWINNERBETREUUNG

In den WestLotto-Annahmestellen stehen den Kunden sowohl die umfassenden Teilnahmebedingungen als auch detaillierte Spielerklärungen zur Verfügung. Das Personal in den über 3.600 WestLotto-Annahmestellen in ganz Nordrhein-Westfalen ist überdies gut geschult, sodass eine fachkundige Beratung über alle Produkte an der Lottotheke gegeben ist. Darüber hinaus verfügt WestLotto über einen mit 18 Mitarbeitern besetzten internen Kundenservice, der sowohl die Kunden als auch die Annahmestellen professionell und fachkundig berät. Dessen Mitarbeiter sind Angestellte von WestLotto. Sie verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Sicherheit und Datenschutz und sind für die Erkennung von problematischen und auffälligen Kunden geschult und entsprechend sensibilisiert.

2010 konnte WestLotto in NRW rund 4.800 Zentralgewinne, d.h. Gewinne über 5.000 Euro, an Kunden auszahlen. WestLotto bietet jedem Spielteilnehmer, der über 100.000 Euro gewonnen hat, ein persönliches Gespräch zum verantwortungsvollen Umgang mit dem Gewinn an. Der Gewinnerbetreuer von WestLotto hat im vergangenen Jahr 75 Gewinner persönlich und 141 telefonisch beraten. Zudem hat WestLotto zwei Informationsbroschüren zum Thema Gewinnerberatung erstellt. Die Broschüre „Vom richtigen Umgang mit dem Glück“ liegt in den WestLotto-Annahmestellen aus. Der „Kleine Leitfaden für große Gewinner“ wird Großgewinnern mit Briefen zugeschickt oder vom WestLotto-Gewinnerbetreuer ausgehändigt. Er wurde 2010 rund 1.000 mal versendet.

Am Verkaufsmodul, dem Möbelstück mit dem Online-Terminal in den WestLotto-Annahmestellen,

befinden sich an verschiedenen Stellen Hinweise auf die Suchtgefahr, die von Glücksspielprodukten ausgehen kann. WestLotto hat ein Plakat an der Lottotheke angebracht, auf dem die Kunden auf die gesetzlichen Vorgaben der Glücksspielsuchtprävention und des Jugendschutzes hingewiesen werden. Dies soll auch dem Annahmestellenpersonal als Hinweis dienen, um sich von Personen, die minderjährig erscheinen, den Personalausweis zeigen zu lassen. Hinweise finden sich überdies auf dem Kundendisplay und als Aufkleber direkt am Verkaufsmodul.

FLYER UND BROSCHÜREN

Der von der Landesfachstelle Glücksspielsucht konzipierte Glücksspielsucht-Flyer „Glücksgriff“ steht gut sichtbar im Spielscheindisplay. Er enthält allgemeine Informationen über das Thema Glücksspielsucht, die Hotline-Nummer der Landesfachstelle Glücksspielsucht, eine Landkarte mit Hilfseinrichtungen in der Nähe sowie einen kurzen, interaktiven Selbsttest, mit dem ein eventuell problematischer Spieler sehr schnell sein Spielverhalten einschätzen kann. Der Flyer enthält keinerlei Werbe- oder Logo- aufdruck von WestLotto, er lässt sich unauffällig mitnehmen und ist lesefreundlich gestaltet. Bislang hat WestLotto von diesen Flyern etwa 200.000 Stück gedruckt und in Umlauf gebracht.

Darüber hinaus hält WestLotto weitere Broschüren der BZgA und der Landesfachstelle zum Thema Glücksspielsucht für die Zielgruppen Angehörige und Jugendliche vor. Über die Internetseite lassen sich Hilfebroschüren für Angehörige herunterladen oder Links zu den Internetangeboten der Landesfachstelle Glücksspielsucht sowie der BZgA ansteuern. Darunter fallen beispielsweise auch der interaktive Selbsttest der BZgA „Check dein Spiel“, Chats und das Angebot einer intensiven Online-Beratung durch Experten der BZgA.

www.gluecksspielsucht-nrw.de

www.spielen-mit-Verantwortung.de

www.check-dein-spiel.de

WestLotto arbeitet mit den seriösen Hilfseinrichtungen des Bundes und des Landes zusammen.

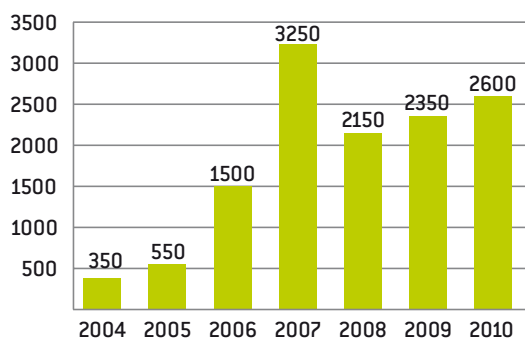


Vermittlung von Behandlungsangeboten

WestLotto steht in regelmäßigem Kontakt mit den Hilfeeinrichtungen für Glücksspielsüchtige auf Landes- und Bundesebene. Dieser Austausch und Dialog ist wichtig, um die Maßnahmen stetig anzupassen und zu verbessern, sodass auffällige und glücksspielsüchtige Spieler möglichst schnell und effektiv mit den Beratungseinrichtungen in Kontakt kommen können. WestLotto erhält im Zuge der Kooperationen regelmäßig Auswertungen der Hotline der BZgA und der Landesfachstelle Glücksspielsucht über die Anrufstatistiken. So ist nachvollziehbar, welche Wirkung die Aufdrucke beispielsweise der Hotline auf den Spielscheinen haben.

Im Jahr 2010 riefen insgesamt 2.608 Personen die Hotline der Landesfachstelle Glücksspielsucht an. Seit 2004 steigen die Anruferzahlen kontinuierlich, im Jahr 2007 sogar überproportional. Dies hat damit zu tun, dass die Infoline-Nummer seit Mitte 2006 auf allen Lotto- und Oddset-Spielscheinen von WestLotto aufgedruckt wird.

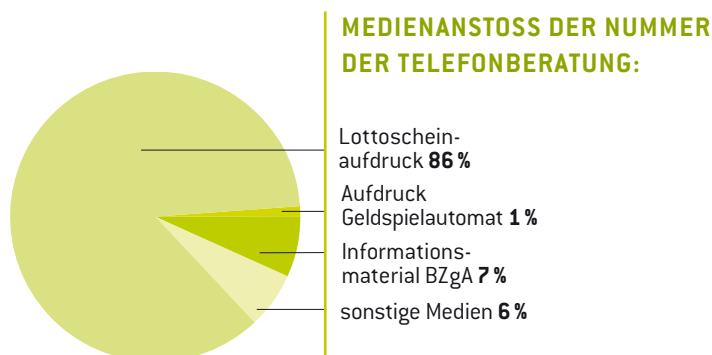
ENTWICKLUNG DER ANRUFERZAHLEN BEI DER LANDESFACHSTELLE GLÜCKSSPIEL-SUCHT (2004–2010):



Die Anrufer werden nach Möglichkeit gefragt, wie sie von der Infoline erfahren haben bzw. auf welchem Weg sie die Telefonnummer bekommen haben.

WestLotto hat neben der selbst finanzierten, kostenlosen Hotline der Landesfachstelle auch die kostenlose bundesweite Hotline der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) aufge-

druckt. Auch hier zeigt sich, dass viele Anrufer über Lottomaterialien an die Hotline geleitet werden.



Die BZgA berät im Monat rund 150 Anrufer telefonisch im Hinblick auf Probleme mit einem oder mehreren Glücksspielen. Es dominieren männliche Anrufer. Der Altersdurchschnitt liegt zwischen 33 und 36 Jahren. Es zeigt sich, dass verstärkt jüngere Altersklassen von der Telefonberatung erreicht werden, bei denen Glücksspielprobleme in größerem Maß vorliegen.

27% aller Anrufenden stammen aus NRW. Etwa 80% der Anrufenden nehmen die Telefonnummer durch den Aufdruck auf dem Lottoschein wahr. Das größte Problem stellen bei den Anrufern nach wie vor die Geldspielautomaten in Spielhallen und Gaststätten dar; so gaben über 70% der Anrufer an, dort zu spielen.

Werbung

Basis der Werbung ist das Grundverständnis von WestLotto, das dem Geist des Glücksspielstaatsvertrags entspricht. Grundlage sind die §§ 5 und 7 des Glücksspielstaatsvertrags und das Ausführungsgesetz NRW. Als weitere Rahmenbedingung sind die Werberichtlinien der Glücksspielaufsichtsbehörden der Länder zu nennen. Auf der Grundlage des Staatsvertrags sind auch die Werberichtlinien des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) erstellt worden, die als weitere Vorgabe der WestLotto-Kommunikation gesehen werden.

WestLotto informiert:
LOTTO 6aus49

Diesen Mittwoch im JACKPOT

12
rd.
Millionen €

WEST LOTTO
DER WEG ZUM GLÜCK SEIT ÜBER 50 JAHREN

Die Spielteilnahme ist Personen unter 18 Jahren nicht gestattet.

Die Chance, den Jackpot zu knacken, liegt bei rd. 1:140 Millionen pro Lotto-Einzeltipp.

Glücksspiel kann süchtig machen! Hilfe und Beratung unter:
www.landesfachstelle-gluecksspielsucht-nrw.de; Telefon: 0 18 01-77 66 11 (11h Dienstl. aus dem 0-Nrnetz)
Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA); Telefon: 0 800-13 72 700 (kostenlos)

Jackpot-Information von WestLotto

DIE WERBUNG VON WESTLOTTO:

- beschränkt sich auf Informationen und Aufklärung über die Möglichkeit zum Glücksspiel, eine Spielaufforderung findet nicht statt,
- trägt dem Gedanken des Jugendschutzes und der Suchtprävention Rechnung,
- spricht als Zielgruppe die spielinteressierte Bevölkerung an, um ein Abwandern in illegale Kanäle zu vermeiden,
- informiert objektiv über die Ausstattung der Spiele, insbesondere über die Wahrscheinlichkeiten von Gewinn und Verlust und das Risiko von Spielsucht,
- leitet den Glücksspielinteressierten in die WestLotto-Aannahmestelle, wo er von geschultem Personal beraten wird,
- berücksichtigt die weitergehenden Vorgaben / den Verhaltenskodex der EL (European Lotteries) zum Responsible Gaming (z.B. keine diskriminierenden, gewaltverherrlichenden oder irreführenden Informationen und Inhalte).

Sperrsystem

BASIS-KARTE

Der Glücksspielstaatsvertrag unterscheidet zwischen Lotterien mit geringem Gefährdungspotenzial und Lotterien mit besonderem Gefährdungspotenzial. Als Letztere werden insbesondere solche klassifiziert, die häufiger als zweimal pro Woche veranstaltet werden. Gesperrte Spieler dürfen an dieser Art von Lotterien und generell an Sportwetten nicht teilnehmen.

Für die WestLotto-Aannahmestellen bedeutet dies, dass sie sich von den Kunden bei Spielaufträgen zu den Produkten ODDSET, TOTO oder KENO sowohl die Basis-Karte als auch den Personalausweis zeigen lassen müssen:

- Die WestLotto Basis-Karte hat dabei die Funktion, die Daten der Kunden mit den Daten aus der bundesweiten Sperrdatei abgleichen zu können. Auf diese Weise ist für die gesperrten Spieler ein Ausschluss von der Teilnahme an den gefährlichen Produkten von WestLotto möglich.
- Die Vorlage des Personalausweises ist für die Identifizierung des Spielteilnehmers notwendig.
- Die Prüfung des Personalausweises kann zusätzlich auch für die Altersüberprüfung im Hinblick auf den Jugendschutz Verwendung finden.

Die Einhaltung der Regeln zum Spielen mit Ausweis und Karte wird regelmäßig einer flächendeckenden Kontrolle mit Hilfe von Testkäufen unterzogen.

Um die WestLotto-Aannahmestellen bei der Umsetzung dieser Vorgaben zu unterstützen, hat WestLotto eine flächendeckende Plakatkampagne in den Annahmestellen installiert. Diese soll sowohl das Annahmestellenpersonal als auch die Kunden im Hinblick auf die Einhaltung der Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags sensibilisieren.

WestLotto informiert:



Jedes Spiel hat seine Regeln.

Und die wichtigste Regel bei KENO, ODDSET und TOTO lautet: Teilnehmen darf nur, wer seine Basis-Karte und seinen Ausweis vorzeigt. Damit unterstützen Sie uns bei der wirksamen Bekämpfung von Spielsucht. **Vielen Dank!**

WEST LOTTO
DER WEG ZUM GLÜCK SEIT ÜBER 50 JAHREN

Plakat zum Spielen mit Ausweis und Karte



Die WestLotto Basis-Karte inklusive Antragsformular

Das Sperrsystem der Lottogesellschaften besteht seit dem 01.01.2008 und ist mit dem Sperrsystem der deutschen Spielbanken verbunden, sodass ein gegenseitiger Austausch von Sperrätzen möglich ist. Die zentrale Koordinierung des übergreifenden Sperrsystems erfolgt für die 16 Lotteriegesellschaften der Länder durch die Staatliche Lotterieverwaltung in München.

SELBSTSPERRE UND FREMDSPERRE

Bei WestLotto können sich gefährdete und glücksspielsüchtige Spieler selbst sperren lassen. Dazu liegen Selbstsperranträge in den WestLotto-Annahmestellen aus. Es ist auch möglich, diesen Antrag bei WestLotto direkt per Post oder E-Mail anzufordern. Die Selbstsperrung wird nach Antragstellung binnen einer Frist von 24 Stunden gültig und gilt mindestens für ein Jahr. Außerdem besteht für Angehörige oder für die Veranstalter die Möglichkeit einer

Fremdsperrung. Diese wird vor der Verhängung sorgfältig geprüft. Die zu sperrende Person wird zu einer Anhörung geladen und hat 14 Tage Zeit, sich zu den WestLotto vorliegenden Informationen zu äußern.

Für eine Fremdsperrung durch den Veranstalter gelten die Kriterien des § 8 Abs. 2 Glücksspielstaatsvertrag, wonach der Spielteilnehmer spielsuchtgefährdet oder überschuldet ist, seinen finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommt oder Spieleinsätze riskiert, die in keinem Verhältnis zu seinem Einkommen oder Vermögen stehen. Die Erkennung der Kriterien kann durch Wahrnehmung des Personals in den WestLotto-Annahmestellen oder aufgrund anderer Auffälligkeiten im Spielgeschehen eines Kunden erfolgen. Fälle dieser Art werden in der Arbeitsgruppe Spielerschutz bei WestLotto behandelt.

Ist ein Spieler gesperrt, so schließt WestLotto ihn auch von dem Lottospiel über die Servicekarte aus. Die Abonnements des Kunden werden aufgelöst, eine Spielteilnahme an der Lotterie NKL ist ebenfalls über WestLotto nicht mehr möglich. Die Aufhebung einer Sperre ist frühestens nach einem Jahr möglich. Sie erfolgt nicht automatisch, sondern auf der Grundlage eines schriftlichen Antrags des betroffenen Spielers.

Dabei muss der gesperrte Spieler entsprechende Nachweise erbringen, dass die Gründe für die Sperre entfallen sind. Eine Aufhebung der Sperre erfolgt bei WestLotto nach Prüfung des Antrags und nur nach Abstimmung mit der Stabsabteilung Responsible Gaming, die sich in der Regel in solchen Fällen mit der Landesfachstelle Glücksspielsucht abstimmt. Gesperrte Spieler erhalten auf Antrag Auskunft über die zu ihrer Person gespeicherten Daten.

WestLotto hat der Aufsichtsbehörde zum 31.12.2008 ein Gutachten über das Sperrsystem vorgelegt. Dieses wurde von einer externen Firma erstellt, die Sperrfälle nachstellte und an verschiedenen Stellen (Annahmestellen und Casinos) auf Wirksamkeit in der Praxis prüfte. Es dokumentiert die erfolgreiche technische und organisatorische Implementierung des Sperrsystems bei WestLotto.

Spielangebot

WestLotto verfügt über ein Spielangebot, das im Rahmen der Erfüllung des Glücksspielstaatsvertrags den Spielteilnehmer bestmöglich vor Glücksspielsucht, Kriminalität und Betrug schützt. Dabei soll es gleichzeitig dem staatlichen Auftrag der aktiven Kanalisierung des Bedürfnisses der Bevölkerung nach Glücksspielen nachkommen. Das Angebot wird laufend weiterentwickelt und aktualisiert.

EIN NEU EINZUFÜHRENDES PRODUKT DURCHLÄUFT BEI WESTLOTTO FOLGENDE STUFEN:



Für die einzelnen Produkte gelten strenge staatliche Regeln, die im Glücksspielstaatsvertrag dargelegt sind: So ist die Zwangsausschüttung eines LOTTO 6aus49-Jackpots in der 13. Veranstaltung, sofern dieser nicht vorher geknackt worden ist, ebenso als eine suchtpreventive Maßnahme zu sehen wie das Verbot der Live-Sportwetten. Auch ist WestLotto Trikot- oder Bandenwerbung für Sportwetten untersagt.

Neue Produkte und neue Vertriebswege untersucht WestLotto auf ihr Gefährdungspotenzial im Hinblick auf die mögliche Entstehung von Glücksspielsucht. Dies geschieht z.B. mit den am Markt befindlichen Analysetools GameGard und ASTERIG und anhand der Vorgaben des nationalen Fachbeirats Glücksspielsucht. Die Stabsabteilung Responsible Gaming muss bei allen Produktneukonzeptionen und neuen Marketingaktionen beratend Stellung nehmen.

Schulungen

SCHULUNG DES ANNAHMESTELLENPERSONALS

Ein wichtiges Fundament für die Früherkennung und Vermeidung von Glücksspielsucht sind die Schulungen des Annahmestellenpersonals. Es gilt, die Verkäufer an den Lottoterminals für problematisches Spielverhalten zu sensibilisieren, damit sie möglichst früh eingreifen und Kunden helfen können, nicht in problematisches oder gar süchtiges Spiel abzurutschen. Das Personal in den WestLotto-Annahmestellen ist zum aktiven Eingreifen bei problematischem Spielverhalten im Rahmen seiner Möglichkeiten aufgefordert.

Um diese schwierige Aufgabe leisten zu können, werden die rund 3.600 Annahmestellenleiter sowie das gesamte Personal in den WestLotto-Annahmestellen regelmäßig und nachweisbar in den Bereichen Spielerschutz und Jugendschutz geschult. Schwerpunkte dieser Schulungsmaßnahmen sind die Früherkennung von problematischem Spielverhalten, Ansprache und Hinweis auf Sperrmöglichkeiten und die Zuführung von glücksspielsüchtigen Spielern zu den entsprechenden Hilfeeinrichtungen.

WestLotto richtet sich bei den Schulungsinhalten, dem Schulungsumfang und den Schulungsintervallen nach den Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags, den Mindeststandards für Sozialkonzepte der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), die in Kooperation mit dem Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB) arbeitet, sowie nach den Vorgaben zur Zertifizierung der European Lotteries (EL) und denen der World Lottery Association (WLA).

WESENTLICHE INHALTE DER SCHULUNGEN:

- Hintergrundinformationen zur Glücksspielsucht und zur Verantwortung der WestLotto-Annahmestellen
- Erkennung von problematischem Spielverhalten
- Jugendschutzbestimmungen; Informationen über Verantwortlichkeiten und Maßnahmen von WestLotto bei Verstößen der Annahmestellen (Eskalationsstufen von Sanktionsmaßnahmen)

- Grundstruktur für die Gesprächsführung (Argumentationshilfen) mit Problemspielern
- Spielgeschäftsabwicklung am Terminal, Umsetzung eines verantwortungsvollen Glücksspiels (Altersprüfung, Spielen mit Ausweis und Basis-karte)
- Informationen zu in den Verkaufsstellen einzusetzenden Informations- und Beratungsmaterialien (Flyer, Broschüren, Aushänge etc.) und deren Bestellweg
- Hinweise zu Telefonberatung und Internetangeboten der BZgA und der Landesfachstelle zum Thema „Glücksspielsucht“
- Möglichkeiten und Handhabung der Selbst- und Fremdsperrung von problematischen Spielern

Dauer und Umfang der Schulungen orientieren sich an den jeweiligen Inhalten und Zielgruppen und werden nach Anhörung der externen Schulungs-Kooperationspartner festgelegt. Die von der BZgA empfohlene Dauer für Basisschulungen liegt bei 2–4 Stunden. Zur Sicherstellung der permanenten Schulung des gesamten Personals in den Annahmestellen hat WestLotto drei verschiedene Bausteine konzipiert, die thematisch ineinandergreifen:

| | Basismodul | Intensivschulungen | ASt-Leitfaden |
|--------------------------|---|---|--|
| Zielgruppe | neues Annahmestellenpersonal, alle Verkäufer, die zu (Folge-)Schulungen zu WestLotto kommen | Annahmestellenleiter | gesamtes Annahmestellenpersonal |
| Inhalt | enthält Basisinformationen zum Spieler- und Jugendschutz | Arbeit mit Fallbeispielen aus der Praxis (Filme) in Form von Diskussionen und Workshops | Basisinformationen zum Jugend- und zum Spielerschutz, Regeln und Hilfestellungen zum Umgang mit problematischen Spielern |
| Trainer | Schulungsbereich bei WestLotto | externe Trainer aus dem Bereich der Glücksspiel-suchthilfe | Annahmestellenleiter |
| Dauer | mindestens 1 Stunde | etwa 2 Stunden | 30 Minuten |
| Zeitliche Abfolge | s.o. | alle 2 Jahre | jährlich |
| Ort | in der WestLotto-Zentrale in Münster | in den Bezirken in NRW | in den WestLotto-Annahmestellen |
| Nachweis | Unterschriftenliste bei WestLotto | Unterschriftenliste bei WestLotto | Unterschriftenliste in den WestLotto-Annahmestellen |

SCHULUNG DER MITARBEITER

Ein zweiter wichtiger Baustein im Bereich der Schulungen sind die regelmäßigen Schulungen der Mitarbeiter von WestLotto. Wie auch im Bereich des Datenschutzes und der Datensicherheit, werden alle Mitarbeiter von WestLotto regelmäßig im Bereich Responsible Gaming geschult, um sie stetig zu sensibilisieren. Dies geschieht je nach Tätigkeitsbereich und Kundenkontakt unter Nutzung eines Vier-Säulen-Modells:

| | Außendienstbetreuung | ServiceCenter | Besonders involvierte Mitarbeiter | Alle Mitarbeiter |
|---------------------|---|---|---|--|
| Zielgruppe | Mitarbeiter im Vertrieb und WestLotto-Bezirksleiter | Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt (ServiceCenter, Abo-Bereich, Empfang, Gewinnerbetreuung) | Mitarbeiter aus Schlüsselbereichen (Werbung, Kommunikation, Produkte, Schulung und leitende Angestellte) | alle circa 350 Mitarbeiter am Standort Münster |
| Trainer | externe Trainer | Stabsabteilung Responsible Gaming | externe Anbieter | Stabsabteilung Responsible Gaming |
| Zeitplan | alle 2 Jahre im Rahmen der Auftaktveranstaltung der dezentralen Intensivschulungen für die WestLotto-Annahmestellen | jährlich | alle 2 Jahre im Rahmen der Auftaktveranstaltung der dezentralen Intensivschulungen für die WestLotto-Annahmestellen | jährlich |
| Dauer | 3 Stunden | 30 Minuten | 3 Stunden | circa 20 Minuten |
| Schulungsart | Vortrag / Diskussion | Workshop | Vortrag/Diskussion | E-Learning |
| Nachweis | Unterschriftenliste | Unterschriftenliste | Unterschriftenliste | Liste aus dem E-Learning Programm |

Alle Teilnehmer haben die Teilnahme an der Schulung schriftlich zu bestätigen. Die Schulungen des gesamten Personals werden über das E-Learning-Tool Moodle erfasst. Die Unterschriftenlisten für das geschulte Annahmestellenpersonal werden in der jeweiligen WestLotto-Annahmestelle vorgehalten. Eine Evaluation der Ergebnisse der externen, dezentralen Annahmestellen-Schulungen erfolgt durch einen externen Anbieter. Über die Schulungsevaluation wird der Aufsichtsbehörde Bericht erstattet. Die Teilnehmer- und Unterschriftenlisten sind für die Aufsichtsbehörden sowie für externe Prüfer (im Rahmen der Zertifizierung der EL und der WLA) einsehbar und nachprüfbar.

Vertrieb

Für die WestLotto-Annahmestellen gelten strenge gesetzliche Auflagen. Diese sind sowohl im Ausführungsgesetz des Landes Nordrhein-Westfalen als auch in der Glücksspielverordnung NRW geregelt. So ist beispielsweise die Anzahl der WestLotto-Annahmestellen in NRW gesetzlich auf 3.910 begrenzt, die Lage muss bedarfsgerecht ermittelt werden, d.h. auf 3.500 Einwohnerinnen und Einwohner, bezogen auf die Gemeinde, darf in der Regel nur eine WestLotto-Annahmestelle kommen.

LAGE DER WESTLOTTO-ANNAHMESTELLE UND BETRIEBSERLAUBNIS

Bei der Lage der WestLotto-Annahmestellen wird insbesondere auf ihre räumliche Entfernung zueinander geachtet und die unmittelbare Nachbarschaft zu öffentlichen Schulen und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe vermieden. WestLotto hat eine Analyse seiner Annahmestellen im Hinblick auf die Nähe zu Kindergärten, Schulen und Jugendeinrichtungen durchgeführt und der Aufsichtsbehörde Bericht erstattet.

Zuständig für die Erteilung der Erlaubnis von WestLotto-Annahmestellen in NRW sind die jeweiligen Bezirksregierungen. Diese kontrollieren die WestLotto-Annahmestellen auch in Stichproben auf die Einhaltung der Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags.

Das Antragsverfahren zum Betrieb einer WestLotto-Annahmestelle ist durch die Glücksspielverordnung NRW geregelt. So sind dem Antrag ein aktuelles polizeiliches Führungszeugnis, Schulungsnachweise zur Früherkennung problematischen Spielverhaltens, eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister sowie Lageplan und Kennzeichnung der Annahmestellen beizufügen.

ÜBERWACHUNG DES SPIELVERHALTENS

Das Annahmestellenpersonal gehört durch die Tätigkeit am Spielscheinterminal im Bereich der Glücksspielsucht zu einer risikobehafteten Berufsgruppe. Dem Verkaufspersonal in den WestLotto-Annahmestellen ist es deshalb untersagt, in der eigenen Annahmestelle zu spielen. Treten dennoch Fälle von glücksspielsüchtigen Verkäufern auf, bietet WestLotto individuelle Lösungen für Betroffene und Angehörige an, die mit der Landesfachstelle Glücksspielsucht und weiteren Experten abgestimmt werden.

Zur Überwachung des Spielverhaltens in den WestLotto-Annahmestellen im Hinblick auf mögliche Betrugsfälle und Geldwäsche hat WestLotto ein umfassendes Monitoring eingeführt. Dieses ermöglicht es, auffälliges Spielgeschehen in einer WestLotto-Annahmestelle unmittelbar festzustellen und ohne zeitliches Verzögern Maßnahmen einzuleiten, um bei dolosen Handlungen sofort zu reagieren. Dieses Instrument wird in Einzelfällen auch zur Kontrolle und Überwachung ungewöhnlichen Spielgeschehens in Zusammenhang mit problematischem oder glücksspielsüchtigem Spielverhalten eingesetzt.

WestLotto ist Mitglied im Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB).



Stakeholder-Engagement

WestLotto besitzt ein vielschichtiges und breites Netzwerk an Interessengruppen (Stakeholdern), die regelmäßig und zielgruppenspezifisch mit Informationen versorgt werden. Dazu gehören insbesondere: die Kunden, das Land NRW, die NRW.BANK als Gesellschafter, die Destinatäre, die Kooperationspartner (Partner im Deutschen Lotto- und Totoblock sowie auf Europa- und Weltebene), die Mitarbeiter, die Vertriebspartner, unsere Lieferanten und die Gesellschaft. WestLotto hat das Ziel einer offenen und interaktiven Diskussion und Kooperation mit allen Stakeholdern, um eine breite gesellschaftliche Zustimmung zu seinem unternehmerischen Handeln zu erreichen.

Im Bereich Responsible Gaming führt WestLotto regelmäßige Gespräche mit den relevanten Interessengruppen, um die Maßnahmen zum Jugend- und Spielerschutz unter Berücksichtigung der Anforderungen der wichtigsten Interessengruppen im Bereich Responsible Gaming qualitativ weiterzuentwickeln.

ÜBERSICHT ÜBER DIE STAKEHOLDER-AKTIVITÄTEN IM BEREICH RESPONSIBLE GAMING:

LAND NRW: Die Aufsichtsbehörden des Landes erhalten das kontinuierlich fortgeschriebene Sozialkonzept von WestLotto sowie jährlich zum 1. April einen Jahresbericht zum Sozialkonzept und einen Bericht über die Umsetzung der Vorgaben zu den Werbemaßnahmen von WestLotto. Mit dem Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes NRW wird danach ein Workshop zu den Ergebnissen der Maßnahmen des Sozialkonzepts und den weiteren Erwartungen an WestLotto durchgeführt.

GESELLSCHAFTER/BEIRAT: In den Gesellschafter-sitzungen werden Berichte über die Responsible Gaming Aktivitäten von WestLotto sowie der Prüfbericht der EL-(Re-)Zertifizierung vorgelegt.

HILFEEINRICHTUNGEN: WestLotto führt mindestens einmal jährlich Workshops sowohl mit der

Landesfachstelle Glücksspielsucht als auch mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung durch; einmal jährlich findet ein Workshop mit Vertretern der Suchthilfeeinrichtungen in NRW statt.

MITARBEITER: Alle Mitarbeiter von WestLotto durchlaufen einmal pro Jahr eine eigene Responsible Gaming Schulung; besonders involvierte Mitarbeiter erhalten alle zwei Jahre eine Intensivschulung.

VERTRIEBSPARTNER: Das Annahmestellenpersonal wird jährlich mit Hilfe des Annahmestellenleitfadens geschult; die Annahmestellenleiter durchlaufen zusätzlich alle zwei Jahre eine Intensivschulung. Darüber hinaus führt WestLotto Annahmestellenbefragungen zum Thema Responsible Gaming durch und plant jährlich einen Workshop mit Annahmestellenvertretern über die geplanten Maßnahmen im Bereich Responsible Gaming.

KUNDEN: Die Kunden werden umfassend und transparent über die angebotenen Glücksspiele, die Gewinnchancen, die Suchtrisiken sowie die Hilfsangebote von Beratungseinrichtungen informiert und aufgeklärt. Das Jugendschutzprinzip wird mit Hilfe von Plakaten und Zahltellern in den WestLotto-Annahmestellen kommuniziert. Außerdem führt WestLotto regelmäßige Kundenumfragen zum Thema Responsible Gaming durch.

Forschung

WestLotto fördert verschiedene Forschungsprojekte zur Entstehung und Bekämpfung von Glücksspielsucht. Diese Forschungsprojekte stimmt WestLotto mit der Aufsichtsbehörde und dem entsprechenden Referat im Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen ab. In den jährlichen Berichten an die Aufsichtsbehörde wird zu laufenden Forschungsprojekten Stellung genommen. Grundsätzlich kann jede Fachabteilung oder externe Institution WestLotto Forschungsprojekte vorschlagen. Diese werden dann von der Stabsabteilung Responsible Gaming geprüft und mit dem Ministerium abgestimmt, gegebenenfalls wird zudem eine externe Expertise von der Landesfachstelle Glücksspielsucht eingeholt.

So wurde beispielsweise auf Vorschlag der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW eine qualitative Studie zum Zugang von problematischen Glücksspielern zum Hilfesystem gefördert. Ferner führte WestLotto in den vergangenen zwei Jahren zwei wissenschaftliche Annahmestellenbefragungen durch. Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) untersucht bereits zum dritten Mal im Auftrag des Deutschen Lotto- und Totoblocks, ob es sozialschädliche Auswirkungen durch die von WestLotto angebotenen Spiele gibt. Hierfür werden über 10.000 Telefoninterviews durchgeführt. Bisher sind derartige sozialschädliche Auswirkungen so gut wie nie festgestellt worden.

Überdies fördert WestLotto die Stiftung Neuromedizin der Universität Münster. Diese untersucht mittels funktioneller Magnetresonanztomographie Hirnprozesse während eines simulierten Glücksspiels. Beleuchtet werden soll die Frage, wie und unter welchen Umständen Prozesse im Belohnungssystem des Gehirns zu problematischem Spielverhalten führen können.

Daneben führt WestLotto regelmäßig Marktforschung durch, die ebenfalls das Spielverhalten der Kunden im Hinblick auf den verantwortungsvollen

Umgang mit den Produkten von WestLotto analysiert. Im Rahmen von Werbewirksamkeitsanalysen wurden zudem die Warnhinweise zur Glücksspielsucht und zum Jugendschutz untersucht, die eine hohe präventive Ausstrahlungskraft haben. Im Rahmen der Untersuchungen der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) erfolgen überdies Analysen der unterschiedlichen Spielertypen in den unterschiedlichen Produktgruppen, auch im Hinblick auf die Minimierung von Suchtrisiken.

Die Ergebnisse der Forschungsprojekte werden in die laufenden Responsible Gaming Aktivitäten eingebunden. Sie finden Niederschlag in den Schulungen der WestLotto-Annahmestellen und -Mitarbeiter, dem Jahresbericht an das Ministerium für Inneres und Kommunales, Geschäftsleitungsrounds, Workshops und Meetings der Responsible Gaming Arbeitsgruppen, aktuellen Informationen der Mitarbeiter der Fachabteilungen, Genehmigungsverfahren für neu einzuführende Produkte oder Vertriebswege und in deutschlandweiten Studien über Glücksspielsucht.

Qualitätskontrolle

Die vielfältigen Maßnahmen, die WestLotto im Bereich des Jugend- und Spielerschutzes durchführt, unterliegen ständiger Kontrolle und Evaluation. Die permanente Überprüfbarkeit aller Maßnahmen und die zahlenorientierte Berichterstattung dienen der Qualität und der Nachhaltigkeit der Aktionen.

Zum einen erfolgt durch die interne Revision sowie die Konzernrevision der NRW.BANK eine regelmäßige Überprüfung des Bereiches Responsible Gaming, darüber hinaus überprüft im Rahmen der Rezertifizierung durch die European Lotteries ein unabhängiger Prüfer regelmäßig, inwieweit die Standards der European Lotteries eingehalten und umgesetzt werden. Ein Prüfbericht fasst mögliche Defizite zusammen und stellt zugleich den Aufgabenkatalog für das kommende Jahr dar. Er wird sowohl an die Aufsichtsbehörde als auch an die Gesellschafter weitergeleitet.

Die WestLotto-Annahmestellen werden seit 2009 von einem Außendienstprüfer von WestLotto anhand eines über 90 Punkte umfassenden Prüfungskatalogs auf die Einhaltung der Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags und festgelegter Qualitätskriterien hin überprüft. Darüber hinaus werden die WestLotto-Annahmestellen stichprobenartigen Kontrollen durch die zuständigen Bezirksregierungen unterzogen.

Die öffentliche Berichterstattung über die Aktivitäten im Bereich des Jugend- und Spielerschutzes dient den Interessengruppen von WestLotto dazu, sich ein Bild über den Erfolg der Maßnahmen zu machen. Umfangreiches Datenmaterial soll die Nachhaltigkeit und Effektivität der Maßnahmen unterstreichen beziehungsweise gegebenenfalls Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen.

Datenerhebung und Berichtswesen

WestLotto erhebt über nahezu alle Aktivitäten im Bereich Responsible Gaming Zahlen, insbesondere zu den Spielersperren (Selbst- und Fremdsperren), den Erfolgen der Schulungen, den Erfolgen der Testkäufe und den Ausgaben für Responsible Gaming. Über eine Internet-Analyse wurden Kunden beispielsweise nach der Akzeptanz der von WestLotto getroffenen Maßnahmen im Bereich Spieler- und Jugendschutz befragt. Werbeanalysen verdeutlichen die Wirksamkeit der Suchthinweise auf Plakaten und in Radiospots. Darüber hinaus finanziert WestLotto gemeinsam mit den Partnern im Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB) ein bundesweites Monitoring über die möglichen sozialschädlichen Auswirkungen der von WestLotto angebotenen Produkte. Dieses wird von der BZgA alle zwei Jahre mit Hilfe von circa 10.000 Telefoninterviews durchgeführt. Das Monitoring ist Bestandteil des Anhangs zum Glücksspielstaatsvertrag.

WestLotto ist gesetzlich verpflichtet, über den Erfolg der Maßnahmen des Sozialkonzepts der Aufsichtsbehörde Bericht zu erstatten. Zum 1. April jedes Jahres reicht WestLotto den Jahresbericht zum Sozialkonzept dem Ministerium für Inneres und Kommunales ein. Der Bericht enthält sowohl die konkrete Ausgestaltung der im Sozialkonzept aufgeführten Maßnahmen als auch einen kritischen Rückblick. Konzepte und Belege für die Umsetzung (z.B. Plakatskizzen, Schulungsunterlagen, Studien, Aufkleber, Broschüren etc.) werden dem Bericht als Anlagen beigelegt. Für das kommende Jahr werden Ziele und Aufgaben definiert. Deren Erfüllung wird im nachfolgenden Bericht dargelegt.

Zusätzlich zum Jahresbericht zum Sozialkonzept ist der Aufsichtsbehörde jährlich zum 1. April ein Werbebericht vorzulegen, der die Maßnahmen im Bereich der Werbung des vergangenen Jahres beinhaltet. Dieser Bericht ist ebenso wie der Jahresbericht Bestandteil der Konzession. In einem zusätzlich einzureichenden Werbe- und Kommunikationskonzept legt WestLotto die kommunika-

tiven Ziele und Weichenstellungen für das kommende Jahr dar; darunter fallen Werbemaßnahmen, die Maßnahmen zur Kundenkommunikation und die Mediaplanung.

Dem Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik stellt WestLotto zu Anfang des Jahres umfangreiche Daten zur Verfügung, so die Investitionen in den Jugend- und Spielerschutz, die Aufwendungen für die unterschiedlichen Werbeformen, die Anzahl und die Ergebnisse der Jugendschutztestkäufe. Die Aufsichtsbehörde wird quartalsweise über den aktuellen Stand der Spielersperren (Selbst- und Fremdsperre) informiert.

WestLotto informiert die Öffentlichkeit im Rahmen des jährlichen Geschäftsberichts über die Fortschritte und Ergebnisse im Bereich des Jugend- und Spielerschutzes.

Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG
Stabsabteilung Responsible Gaming
Weseler Straße 108–112
48151 Münster

Haben Sie Fragen und Anregungen zu diesem
Report? Mailen Sie uns unter: rg@westlotto.com

WEST  **LOTTO**

im Deutschen Lotto- und Totoblock