

Berichterstattung über Responsible Gaming 2013



Die vorliegende Responsible-Gaming-Berichterstattung richtet sich an alle internen und externen Stakeholder der Deutschen Klassenlotterie Berlin (LOTTO Berlin). Sie fasst zusammen, was wir 2013 erreicht haben, und bildet zugleich die Grundlage, von der aus wir 2014 weitermachen.

**Deutsche
Klassenlotterie
Berlin**

Rechtsfähige Anstalt
des öffentlichen Rechts
Brandenburgische Straße 36
10707 Berlin

Telefon: +49 30 89 05-0
Telefax: +49 30 89 05-15 17

Internet: www.lotto-berlin.de
E-Mail: info@lotto-berlin.de

Inhalt

Vorwort des Vorstandes	4
Prävention – der beste Spielerschutz	5
Jugendschutz Was wir tun! Was Sie tun können!	5
Unsere Präventionsbeauftragten	5
Wir informieren unsere Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer	5
Gesellschaftliche Verantwortung	6
Internationales Engagement – LOTTO-Berlin-Chef zum Vizepräsidenten der europäischen Lotto- und Totovereinigung gewählt	6
Erste Hilfe	6
Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz	6
Ziele und Maßnahmen 2014	7

Vorwort des Vorstands

Sehr geehrte Kunden und Partner,

verantwortungsbewusstes Spiel ist bereits seit Jahrzehnten die Leitidee der Deutschen Klassenlotterie Berlin für das staatliche Spielangebot in Berlin. Das Leitbild manifestiert sich in einem entsprechend gestalteten Spielangebot, in der regelmäßigen Schulung aller Vertriebspartner, in einer umfassenden Information der Kunden und ganz besonders in klaren Regularien zum Jugendschutz.

Obwohl wir dabei schon nachweislich sehr viel erreicht haben – die Responsible-Gaming-Zertifizierung der European Lotteries schließen wir bereits seit Jahren jeweils mit Bestnoten ab – und stellenweise sogar an die Grenzen der Vermittelbarkeit von Einzelmaßnahmen kommen – wenn z. B. nicht regulierte und nicht zugelassene, gefährlichere Angebote mit einfacheren Zugangsbedingungen am Markt werben –, haben wir auch 2013 nicht nachgelassen, uns immer weiter zu verbessern.

Mit einem überarbeiteten Sozialkonzept und teilweise neuen Partnern sind wir auf dem Weg, kontinuierlich Verbesserungspotenziale zu suchen und wenn möglich umzusetzen. Der beiliegende Bericht gibt dazu einen kurzen Überblick.

Berlin, den 17.07.2014

Dr. Marion Bleß
Hansjörg Höltkemeier

Vorstand der Deutschen Klassenlotterie
Berlin



Dr. Marion Bleß



Hansjörg Höltkemeier

Bevor aus Spaß Ernst wird.

**Spielen Sie
verantwortungsbewusst!
Wir helfen Ihnen dabei.**

Nähere Infos in unseren rund 1.000 LOTTO-Annahmestellen und auf www.lotto-berlin.de. Für verantwortungsvolles Glücksspiel, Jugendschutz und Spielsuchtprävention.



www.lotto-berlin.de



Prävention – der beste Spielerschutz

Unter Spielerschutz verstehen wir alle Maßnahmen, die potenziell schädliche Auswirkungen von Glücksspiel reduzieren bzw. verhindern sollen. Vorrangiges Ziel ist es, die negativen Auswirkungen von Glücksspiel für alle Spieler, aber auch für die Familienangehörigen zu verhindern bzw. zu reduzieren.

Das derzeitige Sozialkonzept der DKLB wurde Anfang 2013 unter wissenschaftlicher Beratung und Begleitung des Zentrums für interdisziplinäre Suchtforschung (ZIS) Hamburg fortgeschrieben.

Insgesamt beschreibt das Sozialkonzept ein umfassendes Maßnahmenpaket, das drei wichtigen Zielsetzungen moderner Prävention entspricht:

- es beinhaltet verhältnis- und verhaltenspräventive Elemente,
- es richtet sich an unterschiedliche Zielgruppen und
- es differenziert nach den Glücksspielen.

Das Sozialkonzept enthält ferner – auch das entspricht einem modernen Präventionsverständnis – Maßnahmen der universellen, selektiven und indizierten Prävention.

Prävention beginnt schon vor dem ersten Spiel. Maßnahmen der universellen Prävention richten sich an die gesamte Bevölkerung und an alle potenziellen und aktiven Kunden. Mit niederschweligen Maßnahmen wollen wir von Anfang an vermeiden, dass Glücksspiel zum Problem wird.

Aber auch bei bereits problematischen Spielern – wenngleich aus empirischen Untersuchungen bekannt ist, dass es vergleichsweise wenig Problemspieler unter der Lotto-Kundschaft gibt (Kalke et al. 2007) – ergreifen wir Maßnahmen zur Sekundärprävention (z. B. Selbsttest, Spielersperren) und helfen dem Spieler, sein Verhalten wieder zu kontrollieren.

Unsere Rolle bei der Prävention endet dort, wo problematisches Glücksspielverhalten pathologisch wird. Die Behandlung von Glücksspielsucht und die Tertiärprävention sind das Gebiet psychotherapeutischer Behandlung.

Unsere Maßnahmen werden von unabhängigen Experten nach wissenschaftlichen Maßstäben evaluiert. Wir lassen diese Erkenntnisse in die Weiterentwicklung unserer Maßnahmen einfließen.

Jugendschutz

Was wir bereits tun!

Darf ich bitte Ihren Ausweis sehen?

Erkennen Sie, wer über 18 Jahre ist? Das Schätzen des Alters einer Person hat schon so manchen in die Bredouille gebracht. Unsere Annahmestellen-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter kennen sich damit aus – dank der 18+7-Regelung von LOTTO Berlin sind sie immer auf der sicheren Seite. Im Zweifel lassen sie sich den Ausweis zeigen.

LOTTO Berlin legt Wert auf strikte Einhaltung von Jugendschutzbestimmungen.

Alle Betreiber der Annahmestellen und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden hierzu kontinuierlich von der DKLB unterstützt, u. a. durch die Versorgung mit entsprechenden Informationsmaterialien und Schulungsmaßnahmen.

Im Rahmen unseres neuen Sozialkonzepts, werden u. a. zusätzliche qualitätssichernde Maßnahmen durchgeführt.

Hierbei fanden im Jahr 2013 durch eine beauftragte Agentur Besuche junger Erwachsener in unseren Annahmestellen statt. Durch diese Trainingsmaßnahme soll die Umsetzung der 18+7-Alterskontrolle nachhaltig gesichert und eine weitere Sensibilisierung der Annahmestellen-Mitarbeiter/innen erreicht werden.

Das bisher ausnahmslos positive Feedback der bereits besuchten und „trainierten“ Annahmestellen bestärkt uns darin, diese erfolgreichen „Trainingseinheiten“ auch weiterhin durchzuführen.

Was Sie tun können!

Unsere Jugendschutzmaßnahmen können aber nur funktionieren, wenn auch Erwachsene, insbesondere Eltern und Verwandte, mit Verantwortung übernehmen und nicht durch den Kauf von Glücksspielprodukten für Kinder unsere Ziele zum Jugendschutz umgehen.

LOTTO Berlin möchte Erwachsene daran erinnern, dass Glücksspielprodukte keine geeigneten Produkte für Kinder und Jugendliche sind. Glücksspiel kann und soll Spaß und Spannung vermitteln, der Umgang mit Glücksspiel erfordert aber auch ein gewisses Maß an Reife. Internationale Studien bele-

Jugendschutz und Spielsuchtprävention.

Wichtige Informationen zum verantwortungsvollen Glücksspiel.

gen einen Zusammenhang zwischen dem Alter beim Erstkontakt mit einem Glücksspiel und der Wahrscheinlichkeit, im späteren Entwicklungsverlauf glücksspielbezogene Belastungen zu erfahren. Unabhängig von der Art und Form kann Glücksspiel bei Kindern und Jugendlichen Schaden anrichten und den Grundstein für eine eventuelle Spielsucht legen.

Unsere Präventionsbeauftragten

Je nach Tätigkeitsbereich und Kunden-/Annahmestellenkontakt nehmen die Mitarbeiter/innen der LOTTO-Zentrale Berlin an Schulungen zum Thema Spieler- und Jugendschutz teil bzw. werden ihnen Fortbildungen angeboten.

Eine Arbeitsgruppe – bestehend aus

- einer Jugend- und Spielerschutzbeauftragten,
- je einem Responsible-Gaming-Manager Vertrieb und Marketing sowie
- einem Jugendschutzbeauftragten Internet/Neue Medien –

kümmert sich bei LOTTO Berlin vorrangig um koordinierte Aktivitäten auf diesem sensiblen Gebiet „Spieler- und Jugendschutz“.

Wir informieren die Spielteilnehmer/innen

Neben Printmedien in unseren Berliner Annahmestellen zum Thema Spieler- und Jugendschutz, die gut sichtbar im Geschäftslokal ausliegen müssen, befinden sich auch auf unserer Homepage LOTTO Berlin ausführliche Informationen zum Thema Spieler- und Jugendschutz, ein Selbsttest zur Klärung, ob mit dem eigenen Spielverhalten (noch) alles in Ordnung ist, Kontaktdaten von Hilfeeinrichtungen, Informationen zur Spielersperre, Links zu den BZgA-Seiten www.spielen-mit-verantwortung.de, www.check-dein-spiel.de sowie Flyer/Materialien zum Herunterladen.

Mithilfe dieser Informationen wollen wir allen einen gefahrlosen Umgang mit unseren Produkten ermöglichen.

Gesellschaftliche Verantwortung

Glücksspiele sind seit jeher ein wesentlicher Bestandteil aller Kulturen. Viele Menschen verbinden Glücksspiel mit Unterhaltung und Vergnügen, aber auch mit Spannung und Herausforderung. Dennoch birgt das Glücksspiel für manche Menschen in besonderen Lebensumständen erhebliche Risiken.

LOTTO Berlin ist sich dieser Risiken bewusst und stellt sich in Zusammenarbeit mit namhaften Experten aus der Suchtforschung seiner besonderen gesellschaftlichen Verantwortung.

Seit 2007 führen der Deutsche Lotto- und Totoblock (DLTB) und die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) gemeinsam die bundesweite Kampagne zur Prävention von Glücksspielsucht mit dem Titel „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ durch.

Als nach wie vor wichtiger Ausgangspunkt dieser Kampagne gilt die Bereitstellung von Informationen, mit denen die Spielerinnen und Spieler von Glücksspielangeboten in die Lage versetzt werden sollen, etwaige Gefahren zu erkennen, sodass sie zu verantwortungsvollem Spielverhalten befähigt werden.

Darüber hinaus wurde im Berichtsjahr

im Rahmen der Kooperation zwischen dem DLTB und der BZgA bereits die vierte bundesweite Repräsentativbefragung zur Beobachtung von Trends und Entwicklungen im Glücksspielverhalten durchgeführt.

Der Bericht „Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland 2013“ ist unter www.bzga.de/forschung/studien-untersuchungen/studien/gluecksspiel/ abrufbar.

Internationales Engagement – LOTTO-Berlin-Chef zum Vizepräsidenten der europäischen Lotto- und Totovereinigung gewählt

Auf der Generalversammlung der European State Lotteries and Toto Association (EL) wurde Hansjörg Höltkemeier, Vorstand der Deutschen Klassenlotterie Berlin und der Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin, im Juni 2013 erneut in den Vorstand der EL gewählt. Herr Höltkemeier gehört dem Vorstand der EL seit 2008 an, hat dort seit 2010 auch das Amt des Schatzmeisters inne und wurde nun zum 2. Vizepräsidenten gewählt.

Die EL ist die Dachorganisation der staatlichen Lotto- und Totoanbieter in Europa und all jener Organisationen, die zum Betrieb von Glücksspielen für gemeinnützige Zwecke berechtigt sind. Sie entwickelte seit 2007 einen Euro-

päischen Standard für Verantwortungsvolles Glücksspiel (Responsible Gaming), den LOTTO Berlin seit April 2011 regelmäßig erfüllt. Damit erfüllt das Unternehmen gleichzeitig die Qualitätsstandards der World Lottery Association auf der höchsten Stufe (Level IV).

Erste Hilfe

Es gibt viele Organisationen, die denjenigen Hilfe und Unterstützung anbieten, die eventuell ein Problem mit der Nutzung von Glücksspielprodukten haben. Wenn Sie glauben, dass Ihr Spielverhalten problematisch sein könnte, empfehlen wir, dass Sie eine Organisation für Hilfe und Beratung kontaktieren.

Auf sämtlichen Printerzeugnissen von LOTTO Berlin befindet sich die Telefonnummer der kostenlosen und anonymen Beratungshotline der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Dort können Sie sich zu allgemeinen Fragen rund ums Thema Glücksspiel anonym beraten lassen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BZgA können Sie gegebenenfalls auf weitere, für Sie geeignete Hilfsangebote hinweisen.

Weitere Informationen sowie weitere Adressen von Hilfseinrichtungen finden Sie auf der Homepage von LOTTO Berlin unter www.lotto-berlin.de oder in jedem Berliner LOTTO-Laden.

Zahlen und Fakten zum Jugend- und Spielerschutz

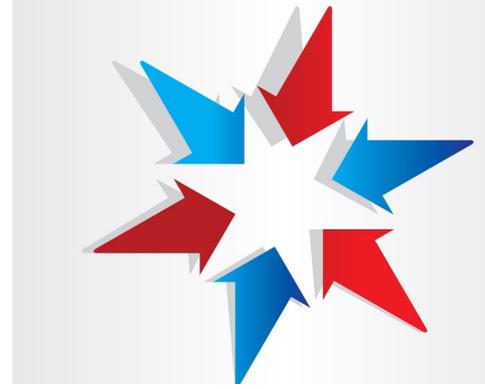
Anzahl bisher ausgegebener Kundenkarten (Stand 2013)	126.985
• davon LOTTO-Karten	51.198
• davon Spielerkarten	75.787
Anzahl ausgegebener Informationsflyer als Basisinformation zu Glücksspiel und Glücksspielsucht p. a. ca.	20.000
Anzahl ausgegebener Informationsbroschüren der BZgA p. a. ca.	5.000
Anzahl ausgegebener Spielscheine mit Spielsuchthinweisen, Hinweis auf Hilfeeinrichtung sowie Hinweis auf Verbot der Teilnahme Minderjähriger p. a. ca.	8.000.000
Anzahl Schulungskurse zum Spieler- und Jugendschutz in 2013	58
Anzahl der Teilnehmer	495
Anzahl aller Spielersperrungen der Deutschen Spielbanken und der Landeslotteriegesellschaften im bundesweiten Sperrsystem (Stand: 14.05.2014)	28.693
• davon Selbstsperrungen/Fremdsperrungen bei LOTTO Berlin	76
Investitionen in den Spieler- und Jugendschutz bis Ende 2013	mehr als 5,6 Mio. €

Ziele und Maßnahmen 2014

Responsible Gaming ist und bleibt die zentrale Herausforderung für unser Unternehmen. Unsere Kunden erwarten von uns zu Recht transparente Informationen über die Risiken von Glücksspiel, Hilfestellungen für den

maßvollen Umgang mit Glücksspiel, Jugendschutz und wirksame Schutzmechanismen für gefährdete Spieler.

Die nachfolgende Übersicht zeigt, welche Ziele wir uns in 2014 gesetzt haben bzw. welche Maßnahmen sich daraus ableiten.



Ziel	Maßnahme
<p>Stufenweise Umsetzung der Maßnahmen aus dem Sozialkonzept der DKLB</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Annahmestellen-Schulungen <p>Überprüfung bisheriger Schulungsinhalte sowie neue Konzeption der Aufbaus Schulungen für das Annahmestellen-Personal durch externe Experten.</p> <p>Aufbaus Schulungen von Annahmestellen-Mitarbeiter/innen erfolgen nach ca. einjähriger Annahmestellen-Praxis.</p> <p>Verstärkung des DKLB-Schulungsteams durch zusätzlichen Dozenten.</p> • Info-Veranstaltungen für Annahmestellen <p>Anfang und Ende 2014</p> • 18+7-Regelung <p>Fortführung der Trainingsmaßnahme „Umsetzung der 18+7-Regelung“ vor Ort in den Annahmestellen.</p> • Mitarbeiterschulungen <p>Leitende Angestellte und Mitarbeiter/innen aus den kundennahen Bereichen werden erneut durch externe Experten unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter geschult.</p> • Relaunch der Präventionsmotive <p>Repräsentative Umfragen zeigen, dass der LOTTO-Trainer als beratende, mahnende und präventive Figur bekannt und angenommen ist. Diese Funktionen soll er auch weiterhin übernehmen. Aus diesem Grund werden die Kommunikationsmittel mit dem LOTTO-Trainer unter den Gesichtspunkten Aktualität, Wiedererkennung und Prävention neu konzipiert und kommuniziert.</p> • Sperrsystem <p>Das zentrale bundesweite Sperrsystem OASIS, das im Zuständigkeitsbereich des Hessischen Innenministeriums liegt, soll zum III. Quartal 2014 in Betrieb genommen werden. Das bisherige Sperrsystem wird dann abgelöst werden.</p>
<p>Erneute Überprüfung unserer Maßnahmen im Bereich des verantwortungsvollen Spiels nach den Europäischen Standards für Responsible Gaming</p>	<p>Im I. Quartal 2014 werden wir uns erneut der Herausforderung stellen und unsere Anstrengungen überprüfen lassen.</p>
<p>Erfüllung unseres ordnungspolitischen Auftrags</p>	<p>Die Abwanderung junger glücksspielaffiner Erwachsener hin zu Geldspielgeräten in Spielhallen oder zu Internet Casinos, die ein nachgewiesen höheres Suchtpotenzial aufweisen, muss gestoppt werden. Darauf hat neben der Gestaltung neuer Glücksspielprodukte und der Auswahl von neuen Vertriebskanälen im terrestrischen Vertrieb auch die rasante Entwicklung des digitalen stationären und mobilen Markts einen starken Einfluss, der sich nahezu auf alle wichtigen Lebensbereiche erstreckt, sodass es auch für LOTTO Berlin unumgänglich zur Erfüllung seines ordnungspolitischen Auftrags ist, sich diesen Trends zu stellen (mobile Seite für Smartphones sowie ein entsprechendes Facebook-Angebot).</p>

Impressum

Herausgeber

Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB)
Brandenburgische Straße 36, 10707 Berlin
Telefon: +49 30 89 05-0
Telefax: +49 30 89 05-15 17
E-Mail: info@lotto-berlin.de
Internet: www.lotto-berlin.de

Realisierung

connex werbeagentur GmbH
www.connex-werbung.de