

BERICHTERSTATTUNG ÜBER RESPONSIBLE GAMING 2019



DEUTSCHE KLASSENLOTTERIE BERLIN

Die vorliegende Responsible-Gaming-Berichterstattung richtet sich an alle internen und externen Personengruppen, die von den unternehmerischen Tätigkeiten gegenwärtig oder in Zukunft direkt oder indirekt betroffen sind. Sie fasst zusammen, was wir 2019 erreicht haben, und bildet zugleich die Grundlage, von der aus wir 2020 weitermachen.

Impressum

Herausgeber

Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB)
Brandenburgische Straße 36
10707 Berlin
Telefon +49 30 89 05-0
Telefax +49 30 89 05-15 17
info@lotto-berlin.de
www.lotto-berlin.de
www.facebook.com/lottoberlin

Realisierung

dreifach, Sabine Nieter
www.dreifach.info

Die in diesem Bericht aufgeführten Begrifflichkeiten gelten gleichermaßen für alle Geschlechtsformen (männlich, weiblich, divers) und werden nicht zum Nachteil eines Geschlechts verwendet.

Inhalt

Vorwort des Vorstandes	4
Responsible Gaming – Wir übernehmen Verantwortung	5
Spieler- und Jugendschutz	5
Spielerschutz	5
Jugendschutz	6
Hilfsangebote für Betroffene und Angehörige	7
Zusammenarbeit mit Interessenvertretern	7
Investitionen	7
Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz	8
Übersicht: Realisierungen unserer Ziele 2019 sowie Ziele und Maßnahmen 2020	9
Zusammenfassung	11

Vorwort des Vorstandes



Dr. Marion Bleß
Mitglied des Vorstandes



Hansjörg Höltkemeier
Mitglied des Vorstandes

Liebe Leserinnen,
liebe Leser,

der englische Begriff Responsible Gaming bedeutet übersetzt „verantwortungsvolles Glücksspiel“. Er steht für eine Vielzahl von Maßnahmen, die die Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB) ergreift, um ein faires und sicheres Glücksspiel zu garantieren.

Ziel der DKLB ist es, spannende und attraktive Glücksspiele anzubieten, ohne die damit verbundenen Risiken außer Acht zu lassen. Durch eine maßvolle Geschäftspolitik wollen wir die Berliner Spielerinnen und Spieler vor übermäßigen Spielanreizen und riskantem Spiel schützen. Und damit das auch so bleibt, stehen Spieler- und Jugendschutz im Fokus.

Wir freuen uns, Ihnen mit diesem Bericht einen Überblick unserer Unternehmensaktivitäten zum verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen geben zu können. Auch möchten wir die Gelegenheit nutzen, unseren Dank auszusprechen. Der Vorsatz, einfach öfter mal Danke zu sagen, ist zwar da, wird aber leider oft viel zu selten umgesetzt. Und deshalb tun wir es jetzt einfach mal...

Wir sagen Danke

- unseren Inhaberinnen und Inhabern der Berliner LOTTO-Annahmestellen sowie dem dort beschäftigten Personal für ihr Engagement und ihre Tatkraft, sich Tag für Tag der oftmals nicht einfachen Aufgabe zu stellen, den Spieler- und Jugendschutz in ihrer Annahmestelle zu sichern.
- unseren Kundinnen und Kunden für das erwiesene Vertrauen in unsere Arbeit und unser Unternehmen.
- unseren regionalen und überregionalen Institutionen zur Spielsuchtprävention, wie etwa der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) und der Fachstelle für Suchtprävention Berlin gGmbH für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und die professionelle Begleitung bei der Umsetzung unserer Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz.
- auch unseren erfahrenen DKLB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern für ihr nachhaltiges Engagement und großen Einsatz.

Wir sehen zuversichtlich in die Zukunft und wollen unseren Weg auch im kommenden Jahr gemeinsam mit Ihnen fortsetzen.

Dr. Marion Bleß Hansjörg Höltkemeier

Vorstand
der Deutschen Klassenlotterie Berlin

Responsible Gaming – Wir übernehmen Verantwortung

Glücksspielsucht ist ein durchaus ernst zu nehmendes Problem, denn für 2019 beträgt laut repräsentativer Studie der BZgA die Quote für problematisches Glücksspielverhalten 0,39 %, für das wahrscheinlich pathologische Glücksspielverhalten 0,34 %.

„Für Deutschland kann daher hochgerechnet von rund 229.000 problematisch und rund 200.000 wahrscheinlich pathologisch Glücksspielenden ausgegangen werden. In der Gruppe der Personen, die irgendeine Form von Automaten- und Casinospielen spielen, ist das Risiko für problematisches Glücksspielverhalten am höchsten. Sportwetten haben ebenfalls ein erhöhtes Risiko für problematisches Glücksspielverhalten. Lotterien weisen das geringste Risiko auf.“¹

Ein sensibles Angebot verlangt Bewusstsein für besondere Verantwortung. Wenngleich auch von unserem Spielangebot im Vergleich zu anderen Glücksspielangeboten nur ein geringes Risiko ausgeht, ist Responsible Gaming seit vielen Jahren ein fester Bestandteil der Unternehmenspolitik der DKL B. Unser Ziel ist es, sowohl ein sicheres und seriöses Glücksspiel anzubieten, als auch Schaden von unseren Kunden fernzuhalten, der bei unkontrollierter Nutzung unserer Produkte entstehen kann.

In der DKL B gibt es eine Arbeitsgruppe Responsible Gaming, die die Geschäftsführung, die DKL B-Mitarbeiter wie auch das Annahmestellenpersonal bei der Umsetzung der verschiedenen Responsible-Gaming-Maßnahmen und -Vorschriften unterstützt und in kritischen Fragen Empfehlungen gibt.

Spieler- und Jugendschutz

Der Spieler- und Jugendschutz genießt bei der DKL B die höchste Priorität. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Zentrale und das Personal der Annahmestellen tragen dafür Verantwortung und werden hierzu umfangreich geschult.



Über den Kanalisierungsauftrag entsprechend dem Glücksspielstaatsvertrag hinaus möchten wir für unsere spielinteressierten Berlinerinnen und Berliner einen bestmöglichen Schutz bieten.

Spielerschutz

Glücksspiel ist ein Teil unserer Kultur. Aus dem natürlichen Spieltrieb haben sich zahlreiche Spielangebote mit vielen Facetten entwickelt. Doch im Glücksspiel kann auch das Risiko einer Glücksspielsucht liegen.

Die Konsequenzen einer Glücksspielsucht sind schwerwiegend und belasten nicht nur den Betroffenen selbst, sondern auch dessen Angehörige. Schulden, sozialer Abstieg und psychische Erkrankung sind häufig Folgen eines problematischen Umgangs mit dem Glücksspiel.

Unser Ziel ist es, dass unsere Kunden bei der Nutzung unseres Glücksspielangebotes – egal ob in der Annahmestelle oder auf unserer Homepage – ein gesundes Augenmaß bei der Spielteilnahme behalten. Mit verschiedenen Maßnahmen unterstützen wir unsere Spieler, mit dem Glücksspiel verantwortungsvoll umzugehen. Für uns ist sehr wichtig, Aufklärungsarbeit zu leisten, um süchtigem Verhalten vorzubeugen, Abhängigkeit zu verhindern und problematische Veränderungen im Spielverhalten frühzeitig zu erkennen.

Was jedoch, wenn der Spielteilnehmer sein gesundes Augenmaß verliert und das Spielen um Geld für ihn nicht mehr Unterhaltung zur bloßen Freizeitgestaltung ist? In solchen Fällen ist es wichtig, Betroffenen so früh wie möglich Wege in ein professionelles Hilfe- und Beratungssystem aufzuzeigen. Die DKL B bietet hier vielschichtige Hilfestellungen an.

Eine entscheidende Rolle bei der Früherkennung und Vermeidung problematischen Spielverhaltens spielen unsere Annahmestellenleiter und ihre Mitarbeiter, denn durch den persönlichen Kundenkontakt sind sie in Sachen Spielerschutz besonders gefordert. Deshalb führte die DKL B in Zusammenarbeit mit der Fachstelle für Suchtprävention Berlin gGmbH auch 2019 wieder zahlreiche Schulungen durch, um Handlungskompetenzen im Zusammenhang mit der Früherkennung problematischen Spielverhaltens zu trainieren und zu stärken.

Des Weiteren stellt die DKL B in sämtlichen Annahmestellen als auch auf ihrer Homepage unter www.lotto-berlin.de Informationsmaterialien zur Verfügung. Diese klären über die mit dem Glücksspiel verbundenen Gefahren auf, enthalten Informationen über den verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen und beinhalten Adressen zu qualifizierten Beratungseinrichtungen.

Ferner befinden sich auf unserer Internetseite www.lotto-berlin.de Links zu den Seiten www.spielen-mit-verantwortung.de und www.check-dein-spiel.de von unserem Kooperationspartner, der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Die Seiten der BZgA bieten

- Informationen und Aufklärung über die Themen Glücksspiel und Glücksspielsucht. Hier werden Interessierte sowohl über das Gefahrenpotential einzelner Glücksspiele als auch



¹ Quelle: GLÜCKSSPIELVERHALTEN UND GLÜCKSSPIELSUCHT IN DEUTSCHLAND – Ergebnisse des Surveys 2019 und Trends, BZgA

über Fakten, die Entstehung und den Verlauf der Krankheit Glücksspielsucht informiert.

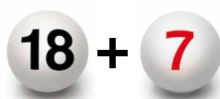
- einen Selbsttest zur besseren Selbsteinschätzung im Bereich Glücksspiel-Abhängigkeit. Dieser soll Spielteilnehmern helfen, Risiken und Gefahren zu erkennen, zu bewältigen und dadurch neue Sicherheit zu gewinnen.
- für diejenigen, die mit dem Glücksspiel aufhören möchten, ein interaktives Beratungsprogramm. In diesem Programm werden Hilfesuchende von professionell Beratenden mit vielen Tipps und Infos zum Thema Glücksspielsucht unterstützt. Dabei geht es um Motivation, um positive Alternativen, um Wohlbefinden und vieles mehr.
- eine Telefonberatung auf Türkisch bei Problemen mit Glücksspielen.
- Unterstützung bei der Suche und anschließenden Vermittlung in ein Hilfesystem. Betroffene, Angehörige oder Interessierte können hier erfahren, welche Hilfemöglichkeiten es bei Glücksspielsucht gibt und herausfinden, welche sich in ihrer Wohnortnähe befinden.

Jugendschutz

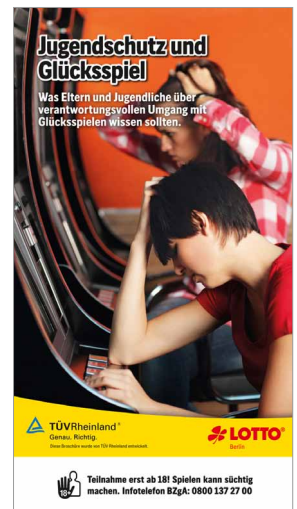
Studien zufolge sollte der Erstkontakt mit Glücksspielen nicht zu früh stattfinden. Deshalb schützt der Gesetzgeber Kinder und Jugendliche und schließt Minderjährige von der Teilnahme am Glücksspiel aus.

Die DKLB engagiert sich für die konsequente Einhaltung des Jugendschutzes. Seit Jahren werden daher regelmäßig folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Schulungen sämtlicher Annahmestellen-Mitarbeiter/-innen und auch der Mitarbeiter der DKLB-Zentrale in der Einhaltung des Jugendschutzes.
- Bei der Alterskontrolle wird die eigens von der DKLB auferlegte jugendschützende „18+7-Regel“ angewandt. Das heißt, es wird bei allen Kunden eine Ausweiskontrolle durchgeführt, die nicht älter als 25 Jahre aussehen. Für die Identifikation des Alters gelten nur der Personalausweis und der Reisepass bzw. der Aufenthaltstitel und der Reisepass.
- Das Annahmestellen-Terminal bietet ein technisches Hilfsmittel und versetzt das Annahmestellen-Personal damit in die Lage, schnell und sicher den Abgleich des Geburtsdatums vorzunehmen,
- Qualitätssicherung durch sogenannte „Mystery-Besuche“ vor Ort zur Überprüfung der Einhaltung der Jugendschutzvorschriften der DKLB (18+7-Regel).
- Dauerhafte Plakatierungen zum Jugendschutz in den LOTTO-Annahmestellen als zusätzliche Sensibilisierung sowohl für das Annahmestellenpersonal als auch für unsere Kunden.



- Die DKLB stellt für ihr Online-Spielangebot mit einem zertifizierten Anmeldeverfahren (Identifizierung und Authentifizierung) sicher, dass Minderjährige kein Online-Spielkonto bei der DKLB einrichten können. Damit ist eine Teilnahme von Jugendlichen am Produktangebot der DKLB ausgeschlossen.
- Umfassende Aufklärung zum Thema Jugendschutz. Unsere Informationsbroschüre „Jugendschutz und Glücksspiel“ ist in allen unseren Annahmestellen verfügbar sowie auf unserer Homepage www.otto-berlin.de abrufbar. Diese richtet sich an Eltern bzw. Jugendliche und enthält nicht nur Informationen über den verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen, sondern bietet auch einen Selbsttest zur Überprüfung des eigenen Glücksspielverhaltens und verweist bei Bedarf auf Hilfs- und Beratungseinrichtungen.



- Die DKLB versieht alle Mittel der werblichen und informierenden Kommunikation mit Warnhinweisen, die über Suchtrisiken, das Spielverbot Minderjähriger und Hilfsangebote der BZgA informieren. Um diese Botschaften nachhaltig im Gedächtnis der Berlinerinnen und Berliner zu verankern, hat die DKLB bereits vor vielen Jahren ein Spieler- und Jugendschutz-Logo eingeführt.



Teilnahme erst ab 18! Glücksspiel kann süchtig machen. Infotelefon BZgA: 0800 137 27 00

- Ferner dient die Kundenkarte der DKLB auch der Einhaltung des Jugendschutzes.



Was Sie zum Jugendschutz beitragen können!

Unsere Jugendschutzmaßnahmen können 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.

Die DKLB 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 belegen 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.

Sollte Ihr Computer auch Freunden und Familienangehörigen unter 18 Jahren zugänglich sein, können Sie sich z. B. mit entsprechenden Filterprogrammen (Jugendschutzprogrammen) absichern.

Bei eventuellen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Jugendschutzbeauftragte Internet/Neue Medien:

Frau Maike Hoffmann
E-Mail: jugendschutz@lotto-berlin.de

Hilfsangebote für Betroffene und Angehörige

Die meisten Menschen sehen im Glücksspiel eine Form der Unterhaltung, andere wiederum verlieren die Kontrolle. Sie leiden unter einem unwiderstehlichen Verlangen, immer wieder spielen zu müssen. Dies zieht oftmals gravierende Folgen im persönlichen, familiären oder beruflichen Umfeld nach sich. Daher ist es sehr wichtig verantwortungsvoll zu spielen. Glücksspiel ist auf Dauer kein Mittel, um mit Stress oder anderen Problemen umzugehen. Es sollte niemals Geld gesetzt werden, das man sich nicht zu verlieren leisten kann.

Nur wenige Menschen mit Suchtproblemen akzeptieren, dass sie süchtig sind. Angst oder Schamgefühl halten die meisten davon ab, eine Beratungsstelle aufzusuchen, sich einer Selbsthilfegruppe anzuschließen oder einem anderen Menschen anzuvertrauen. Sie versuchen, ihre Sucht zu verheimlichen und jagen weiter dem großen Gewinn nach. Die Folge ist, dass diese Personen einer Konfrontation mit ihrem Suchtverhalten ausweichen. Glücksspielsucht sollte immer sehr ernst genommen werden.

Was können Sie tun?

Wer Schwierigkeiten mit dem Glücksspiel hat oder befürchtet, dass ein Freund oder Bekannter betroffen sein könnte, sollte sich an entsprechende Beratungsstellen wenden und sich über das richtige Vorgehen informieren. Glücksspiel soll Spaß machen und kann ein aufregender Zeitvertreib sein, doch sollte darin keine Zuflucht gesucht werden.

Für diejenigen, die Informationen zum Spieler- und Jugendschutz wünschen, haben wir auf unserer Homepage www.lotto-berlin.de umfangreiche Informationen sowie eine Übersicht zu Hilfs- und Beratungseinrichtungen zur Verfügung gestellt.

Wenn Sie wissen wollen, wie riskant Ihre Teilnahme an Glücksspielen ist, dann können Sie dies auf unserer Internetseite über den Link der BZgA www.check-dein-spiel.de testen. Die Beantwortung der Fragen dauert wenige Minuten. Am Ende erhalten Sie eine detaillierte Rückmeldung.

Wer Hilfe bei Glücksspielsucht benötigt oder aber Spielprobleme hat und diese gezielt angehen möchte, kann dort auch eine Online-Beratung in Anspruch nehmen. Das interaktive Beratungsprogramm der BZgA hilft mit professioneller Unterstützung dabei, das Glücksspielen aufzugeben. Die Teilnahme ist kostenlos und anonym.

Unter dem auf unserer Internetseite zur Verfügung gestellten Link der BZgA www.spielen-mit-verantwortung.de können Sie als Betroffener, Angehöriger oder Interessierter erfahren, welche Hilfemöglichkeiten es bei Glücksspielsucht gibt und herausfinden, welche sich in Ihrer Wohnortnähe befinden.

Neben Printmedien in unseren Berliner Annahmestellen zum Thema Spieler- und Jugendschutz, die gut sichtbar im Geschäftslokal ausliegen, stehen für glücksspielsuchtgefährdete Spieler und deren Angehörige selbstverständlich auch die Mitarbeiter in unseren Annahmestellen zur Verfügung und können erste Hilfestellung anbieten. Gerne können Sie Ihre Fragen auch an unsere Spieler- und Jugendschutzbeauftragte, Frau Petra Fischer, richten. Sie erreichen Sie unter der Telefonnummer 030-8905-1477 oder per E-Mail unter spielerschutz@lotto-berlin.de.

Zusammenarbeit mit Interessenvertretern

Wir sind uns der Tatsache bewusst, dass unsere Geschäftstätigkeit als Glücksspielanbieter einer engen Zusammenarbeit mit allen Beteiligten bedarf. Mit Informationen, dem gemeinsamen Dialog und gegenseitigem Lernen können wir Hand in Hand die Herausforderungen bewältigen, vor denen wir alle stehen.

Wir suchen daher vor allem mit Experten und Wissenschaftlern für Glücksspielsucht, der Politik, unseren Kunden, Partnern, Mitarbeitern und sonstigen Stakeholdern einen offenen und sachlichen Dialog, damit wir nicht losgelöst von gesellschaftlichen Erwartungen agieren, sondern mit Betroffenen und Experten gemeinsam Lösungen erarbeiten können.

Investitionen

Wenngleich Studien belegen, dass von unseren Glücksspielprodukten nur eine geringe Gefahr riskanten oder problematischen Spielens ausgeht, nimmt die DKLB dieses Thema sehr ernst und versucht, mit entsprechenden Mitteln präventiv gegen die negativen sozialen Folgen des übermäßigen Spielens vorzugehen.

Seit 2007 wurden über 12 Millionen Euro in den Spieler- und Jugendschutz investiert.

Investitionen zu Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen		
2007 – 2011 (5 Jahre)	2012 – 2016 (5 Jahre)	2017 – 2019 (3 Jahre)
rd. 4,7 Mio. €	rd. 4,6 Mio. €	rd. 2,8 Mio. €

Zu den Investitionen in Sachen Spieler- und Jugendschutz gehören neben Aufwendungen für Schulungen die Bereitstellung von Informations- und Aufklärungsmaterialien, die Durchführung von Testkäufen bzw. sogenannter „Mystery-Besuche“ zur Überprüfung der Einhaltung der Jugendschutzvorschriften der DKLB (18+7-Regel), die fachliche Beratung anerkannter Experten und Wissenschaftler für Spielsucht, externer Gutachter sowie die Zahlung einer jährlichen Abgabe an die Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales für Zwecke der Suchtforschung und der Suchtprävention.

Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz

	2019	2018
Anzahl aktiver Kundenkarten davon LOTTO-Karten Spielerkarten	129.261 65.606 63.755	126.536 63.243 63.293
Anzahl ausgegebener Informationsflyer als Basisinformation zu Glücksspiel und Glücksspielsucht pro Jahr ca. (zusätzlich stehen weitere Informationsmaterialien zum Downloaden auf unserer Homepage www.lotto-berlin.de zur Verfügung)	20.000	20.000
Website-Besucher der Seite <ul style="list-style-type: none"> ▪ Glücksspielsucht ▪ Jugendschutz ▪ Hilfe für Angehörige ▪ Selbsttest ▪ Informationen zur Spielersperre ▪ Beratung und Hilfe 	571 1.660 92 332 404 468	655 977 182 431 462 653
Anzahl gespielter Spielscheine/Spielquittungen (ohne Abo) mit Spielsuchthinweisen, Hinweis auf Hilfeeinrichtung sowie Hinweis auf Verbot der Teilnahme Minderjähriger pro Jahr ca.	16 Mio.	17,9 Mio.
Anzahl herausgegebener Infoblätter mit Suchthinweis, Hinweis auf Hilfeeinrichtung sowie Hinweis auf Verbot der Teilnahme Minderjähriger pro Jahr ca.	1 Mio.	1 Mio.
Anzahl Schulungskurse zum Spieler- und Jugendschutz Anzahl der Teilnehmer (Anzahl der Annahmestellen)	118 937 (891)	127 1.060 (906)
Anzahl aller Spielersperrungen der Deutschen Spielbanken und der Landeslotteriegesellschaften im bundesweiten Sperrsystem davon Selbstsperrungen/Fremdsperrungen bei der DKLB	42.229 97 (Stand 14.01.2020)	38.009 93 (Stand 03.01.2019)
Investitionen in den Spieler- und Jugendschutz seit 2007	12,1 Mio. €	11,2 Mio. €

Übersicht:

Realisierungen unserer Ziele 2019 sowie Ziele und Maßnahmen 2020

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Erreichung der Ziele aus dem vergangenen Jahr sowie die Ziele, die wir uns für 2020 gesetzt haben:

Ziel	Maßnahme	Umsetzung
Umsetzung der Maßnahmen aus dem Sozialkonzept der DKLB	Konzeption und Durchführung von Basis- und Aufbauschulungen durch erfahrene Trainer der DKLB und der Fachstelle für Suchtprävention Berlin gGmbH	✓ fortlaufend seit 2007
	Begleitend zu den Basis- und Aufbauschulungen der Annahmestellen gibt es eine Schulungsmappe, die in gut aufbereiteter Form die behandelten Themen und vermittelten Inhalte enthält	✓ letzte Aktualisierung 25.09.2019
	Schulungen/Hospitationen zur Optimierung der DKLB-Jugend-schutzkurse durch die Fachstelle für Suchtprävention in Berlin gGmbH. Stetiger Informationsaustausch zum Inhalt der Schu-lungen und zur Vortragsweise der Dozenten	✓ regelmäßig
	Info-Veranstaltungen für Annahmestellen	✓ regelmäßige Durch-führung im Rahmen der Bezirksstellentage
	Unterstützung bei Aufbau und Positionierung von Zusatzangeboten zur Förderung der wirtschaftlichen Stabilität unserer Annahmestellen	✓ kontinuierlich
	18+7-Regelung Erneute Trainingsmaßnahme „Umsetzung der 18+7-Regelung“ vor Ort in den Annahmestellen	✓ 2. Halbjahr 2019 Fortführung 2020 in Planung
	Mitarbeiterschulungen Leitende Angestellte und Mitarbeiter aus den kundennahen Bereichen werden durch externe Experten unter Berücksichti-gung der Bedürfnisse der Mitarbeiter geschult. Darüber hinaus stehen allen Beschäftigten umfangreiche Informationen zu diesem Thema im Mitarbeiterportal zur Verfügung	✓ kontinuierlich seit 2006
	Einsatz von Präventionsmotiven	✓ turnusmäßiger Einsatz
	Ergänzend zu unserer Annahmestellenkommunikation sollen diese Motive auch im Rahmen der Anzeigenschaltungen im Printbereich ihre Anwendung finden	✓
	Teilnahme am übergreifenden Sperrsystem OASIS des Landes Hessen	✓ seit Mitte Mai 2016, vorher Sperrsystem SISS
Evaluation unseres Sozialkonzeptes	✓ 4-Jahres-Rhythmus – letztmalig 2017	

Ziel	Maßnahme	Umsetzung
Überprüfung unserer Maßnahmen im Bereich des verantwortungsvollen Glücksspiels nach den Europäischen Standards für Responsible Gaming	Für die Beibehaltung des RG-Zertifikats für verantwortungsvolles Glücksspiel gemäß Standards der European State Lotteries and Toto Association (EL) unterzieht sich die DKLB regelmäßig einer Zertifizierung	✓ letzte Teil-Zertifizierung September 2019
	Erneute Durchführung einer Re-Zertifizierung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung	geplant im Juli 2020
	Start Ausschreibungsverfahren	✓ November 2019
Erfüllung unseres ordnungspolitischen Auftrages	Die Abwanderung junger glücksspiellaffiner Erwachsener hin zu Geldspielgeräten in Spielhallen oder zu Internet-Casinos, die ein nachgewiesenes 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 Marktes einen starken Einfluss, der sich nahezu auf alle wichtigen Lebensbereiche erstreckt, sodass es auch für die DKLB unumgänglich zur Erfüllung ihres ordnungspolitischen Auftrages ist, sich diesen Trends zu stellen (mobile Seite für Smartphones sowie ein entsprechendes Facebook-Angebot)	✓ Relaunch und Anpassung der Website und mobilen Seite, fortlaufend
		✓ Start der DKLB-App im September 2015
Evaluation der DKLB-Werbemaßnahmen	Durchführung repräsentativer Umfragen (Snapshot)	✓ jährlich seit 2007





Teilnahme erst ab 18!
Glücksspiel kann süchtig machen.
Infotelefon der
BZgA: 0800 137 27 00

Zusammenfassung

Die Regulierung des Glücksspielmarktes soll das Entstehen von Glücksspielsucht und Wettsucht verhindern und die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung schaffen, sicherstellen, dass Glücksspiele ordnungsgemäß durchgeführt werden, um die Spieler vor betrügerischen Machenschaften zu schützen, den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen lenken sowie den Jugend- und Spielerschutz gewährleisten.

Wir haben auch 2019 wieder Verantwortung übernommen und uns engagiert für Responsible Gaming und für eine konsequente Bekämpfung illegalen Glücksspiels und krimineller Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Glücksspiel sowie für die Minimierung potenzieller, sich aus dem Glücksspiel

ergebender Gefahren für die Gesellschaft und für bestimmte Risikogruppen eingesetzt.

Es ist jedoch auch die Pflicht des Gesetzgebers, durch die Bekämpfung illegaler Angebote für ein sicheres und legales Glücksspiel zu sorgen, Glücksspielsucht zu verhindern, Spieler – und insbesondere Minderjährige – zu schützen und kriminelle Aktivitäten abzuwehren. Dies kann nur mit einer wirksamen Glücksspielregulierung erreicht werden. Ein funktionierender Spieler- und Jugendschutz gelingt nur mit verbindlichen Regeln, die eingehalten werden müssen, und zwar von allen.

Für ein sicheres Spiel in Berlin – DKLB!

Haben Sie Anregungen zu unserem Responsible-Gaming-Bericht 2019 oder sind wir auf Themen, die Ihnen besonders wichtig sind, nicht ausreichend eingegangen?

Wir freuen uns auf Ihr Feedback.

Deutsche Klassenlotterie Berlin
Brandenburgische Str. 36
10707 Berlin
E-Mail: spielerschutz@lotto-berlin.de

