

BERICHTERSTATTUNG ÜBER RESPONSIBLE GAMING 2020



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 2020 erreicht haben, und bildet zugleich die Grundlage, von der aus wir 2021 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

www.avitamin.de

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
Jugendschutz	5
Spielerschutz – Spielen mit Verantwortung!	6
Hilfe – Wie und wo?	6
Verantwortungsvoller Umgang mit Werbung	7
Zusammenarbeit mit regionalen und überregionalen Forschungs-, Beratungs- und Behandlungseinrichtungen	7
Mitgliedschaften	7
Zertifizierung nach dem internationalen Standard für verantwortungsvolles Glücksspiel der European State Lotteries and Toto Association (EL)	8
Investitionen	9
Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz	10
Übersicht: Realisierungen unserer Ziele 2020 sowie Ziele und Maßnahmen 2021	11
Ausblick	13

Vorwort des Vorstandes



Dr. Marion Bleß
Mitglied des Vorstandes



Hansjörg Höltkemeier
Mitglied des Vorstandes

Liebe Leserinnen,
liebe Leser,

das Coronavirus war und ist für alle eine besondere Herausforderung und hat das Leben verändert und verunsichert. Begriffe wie Vertrauen, Verantwortung und Seriosität haben in der aktuellen Coronakrise noch einmal an Bedeutung gewonnen.

Immer wieder aufs Neue versuchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren Berliner Annahmestellen noch ein wenig alltägliches Leben aufrecht zu erhalten. Auch die Belegschaft der Deutschen Klassenlotterie Berlin (DKLB) hat hohe Anpassungsfähigkeit gezeigt und entsprechend den Anforderungen und Rahmenbedingungen wahlweise vor Ort in der DKLB oder flexibel im privaten Umfeld gearbeitet. Sie engagiert sich täglich neu, damit sich die Berliner Kundinnen und Kunden auf unsere Seriosität und unseren hohen Qualitäts- und Sicherheitsstandard verlassen können.

Wenngleich die Auswirkungen der Coronapandemie die Menschen privat oder beruflich begleiten, so bleibt doch der Wunsch nach kleinen Alltagsfreuden, wie z. B. das Spielen unserer Produkte. Viele unserer Kunden haben uns während der zeitweisen Schließung einiger Annahmestellen in den beiden Lockdowns die Treue gehalten und entweder Mehrwochenscheine abgegeben oder von unserem Internetangebot unter www.lotto-berlin.de Gebrauch gemacht und dabei stets von unserem Spieler- und Jugendschutz profitiert. Ein Thema, dem wir uns mit größter Gewissenhaftigkeit und einem hohen Verantwortungsgefühl widmen, denn „Glücksspiel mit Verantwortung“ ist der Weg, den die DKLB beschreitet.

Unser Ziel ist es, spannende und attraktive Glücksspiele anzubieten, ohne die damit verbundenen Risiken außer Acht zu lassen. Unverändert setzten wir auch im Jahr 2020 mit einer Vielzahl von Maßnahmen unsere Bestrebungen fort, dass „das Spiel ein Spiel bleibt“.

Wir freuen uns, Ihnen mit diesem Bericht einen Überblick unserer Unternehmensaktivitäten zum verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen geben zu können.

2020 war für das Glücksspiel in Deutschland ein aufregendes Jahr mit viel Dynamik und vielen Herausforderungen. Wir möchten daher an dieser Stelle auch die Gelegenheit nutzen, unseren Dank auszusprechen. Wir danken unseren Kunden, Partnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Treue und Unterstützung in diesem nicht gerade einfachen Jahr, ob digital oder real. Wir sehen positiv 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

„Responsible Gaming“ steht für einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel. Dies bedeutet für uns, ein sicheres, seriöses und ausreichend attraktives Spielangebot anzubieten, unsere Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer vor den Gefahren des exzessiven Spielens und der Glücksspielsucht zu bewahren, transparent über Gewinnmöglichkeiten zu informieren und Jugendliche vor den Risiken des Glücksspiels zu schützen.

„Glücksspiel mit Verantwortung“ beinhaltet eine nachhaltige Implementierung, Evaluierung und Aktualisierung von Programmen, Richtlinien und Konzepten im Sinne des Spieler- und Jugendschutzes. Dies sind zentrale Aufgaben der Arbeitsgruppe Responsible Gaming, die die Geschäftsführung, die DKLB-Mitarbeiter/-innen als auch das Annahmestellen-Personal bei der Umsetzung der verschiedenen Responsible-Gaming-Maßnahmen und -Vorschriften unterstützt und in kritischen Fragen Empfehlungen gibt.

Spieler- und Jugendschutz

Ob am Computer, auf dem Smartphone oder in einer unserer Berliner Annahmestellen – der Spieler- und Jugendschutz genießt bei der DKLB die höchste Priorität. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Zentrale und das Personal der Annahmestellen tragen dafür Verantwortung. Seit vielen Jahren finden u. a. umfangreiche Schulungen zum Thema Spieler- und Jugendschutz statt, um unseren Berlinerinnen und Berlinern einen bestmöglichen Schutz bieten zu können.

Jugendschutz

Die vermutlich wichtigste Maßnahme ist die konsequente Einhaltung der Bestimmungen des Jugendschutzes. Kinder und Jugendliche waren und sind nicht Zielgruppe für das Spielangebot der DKLB.

Für Minderjährige sind alle Glücksspiele verboten, denn sie sind leichter beeinflussbar und oft risikobereiter als Erwachsene. Ihr Gefährdungspotential, eine Spielsucht zu entwickeln, ist daher besonders groß. Auch die Folgen des pathologischen Glücksspiels treffen Kinder und Jugendliche viel stärker als Erwachsene.



Die DKLB und ihre Vertriebspartner betreiben seit jeher einen aktiven Jugendschutz und unternehmen größtmögliche Anstrengungen, um Minderjährige vor den Gefahren des Glücksspiels zu schützen. Umfangreiche Informationen liegen in allen Berliner Annahmestellen aus und stehen auf unserer Homepage www.lotto-berlin.de zur Verfügung, um Jugendliche über das Suchtpotential von Glücksspielen zu informieren, zu sensibilisieren und für einen verantwortungsvollen Umgang mit diesen zu stärken.

Alle Annahmestellen der DKLB werden regelmäßig auf die Einhaltung des Jugendschutzes hingewiesen und verpflichtet, diesen konsequent umzusetzen und sicherzustellen, dass Glücksspiele nicht an Kinder und Jugendliche verkauft oder herausgegeben werden, auch dann nicht, wenn Erziehungsberechtigte mit anwesend sind bzw. eine schriftliche Vollmacht dieser vorgelegt wird. Als ein ständiger Hinweis dienen die dauerhaften Plakatierungen zum Jugendschutz.

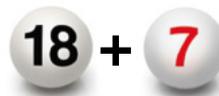


Teilnahme ab 18! Glücksspiel kann süchtig machen. Infotelefon BZgA: 0800 137 27 00



Sie dienen als Sensibilisierungsinstrument sowohl für das Annahmestellen-Personal als auch für unsere Kunden.

Wir wissen, dass regelmäßige Überprüfungen unserer Jugendschutzvorschrift, der 18+7-Regelung, die Aufmerksamkeit bei unserem Annahmestellen-Personal erhöht. Die DKLB führt bereits seit mehreren Jahren diese Jugendschutzkontrollen in den Annahmestellen durch. So auch im Jahr 2020, allerdings aufgrund der Shutdowns in einem wesentlich geringeren Umfang.



Auch bei unserem Online-Spielangebot ist uns der Jugendschutz sehr wichtig. Erst nach einer erfolgreichen Identifizierung und Authentifizierung ist es möglich, unser Internet-Spielangebot zu nutzen.

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

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

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

Spielerschutz – Spielen mit Verantwortung!

Genauso wichtig wie ein wirksamer Jugendschutz ist ein effektiver Spielerschutz. Als zukunftsorientiertes Unternehmen arbeiten wir ständig daran, unser Spielangebot entsprechend dem natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung attraktiv zu gestalten und zu verbessern.

Wenngleich die meisten Menschen im Glücksspiel eine Form der Unterhaltung sehen, verlieren andere wiederum 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.

Was aber heißt „Spielen mit Verantwortung“?

- Setzen Sie sich ein Zeit- und Geldlimit, das Ihren Verhältnissen entspricht.
- Verwenden Sie Bargeld zum Spielen und hören Sie auf, wenn dieses verspielt ist. Leihen Sie sich nie Geld, um spielen zu können.
- Vernachlässigen Sie nicht Ihre Familie, Freunde oder Ihren Beruf.
- Spielen Sie nicht, wenn es Ihnen schlecht geht und Sie Probleme haben. Glücksspiele lenken vielleicht kurzfristig ab, lösen jedoch keine Probleme.
- Versuchen Sie nicht, verspieltes Geld durch neue Spieleinsätze wieder zurückzuholen. Dadurch wird der Verlust nur noch größer.

Glücksspiel ist auf Dauer kein Mittel, um Stress oder anderen Problemen zu entgehen. Es sollte niemals Geld gesetzt werden, das man sich nicht zu verlieren leisten kann.

Für uns ist es sehr wichtig, Aufklärungsarbeit zu leisten, um problematische Veränderungen im Spielverhalten frühzeitig zu erkennen und Abhängigkeit zu verhindern.

Hilfe – Wie und wo?

Was jedoch, wenn der Spielteilnehmer sein gesundes Ausmaß verliert und das Spielen um Geld nicht mehr nur Unterhaltung zur bloßen Freizeitgestaltung ist?

Es ist wichtig, Betroffenen so früh wie möglich Wege in ein professionelles Hilfe- und Beratungssystem aufzuzeigen. Lassen Sie sich helfen!



Glücksspielsucht bleibt oft sehr lange unentdeckt. Betroffenen gelingt es meist gut, ihre Sucht und die damit einhergehenden Belastungen zu verheimlichen. Es fällt ihnen schwer, Hilfe in Anspruch zu nehmen und sich Angehörigen gegenüber zu öffnen. Im Kontakt mit einer Beratungsstelle kann gemeinsam nach Möglichkeiten gesucht werden, wie die Situation der Betroffenen verändert werden kann. Auch Angehörige und Freunde erhalten in Beratungsstellen Unterstützung und Rat.

Sowohl das Annahmestellen-Personal als auch die Belegschaft in den kundennahen Bereichen der DKLB bieten nicht nur einen umfassenden Service, sondern auch eine fachkundige Beratung zum Thema Spieler- und Jugendschutz. Informationen zu Hilfs- und Beratungsstellen stellt die DKLB in sämtlichen Annahmestellen als auch auf ihrer Homepage unter www.lotto-berlin.de zur Verfügung. Des Weiteren befinden sich auf unserer Homepage Links zu den Seiten www.spielen-mit-verantwortung.de und www.check-dein-spiel.de von unserem Kooperationspartner, der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).

Zum Selbstschutz vor übermäßigem Glücksspiel bietet die DKLB ihren Kundenkartenbesitzern die Möglichkeit, für sich ein persönliches Spieleinsatzlimit zu beantragen. Sollte diese spielsuchtpräventive Maßnahme nicht ausreichend sein, besteht die Möglichkeit der langfristigen Spielersperre für identifiziertes Spielen. Eine Eintragung in die bundesweite Spielersperredatei OASIS, die vom Land Hessen betreut wird, kann in Form einer Selbstsperre oder Fremdsperre umgesetzt werden. Ist ein Spieler in OASIS gesperrt, darf die gesperrte Person während der Dauer der Spielersperre nicht an Sportwetten und an Lotterien mit besonderem Gefährdungspotential (§ 21 Abs. 5 und § 22 Abs. 2 GlüStV) sowie am Spielbetrieb der deutschen Spielbanken (§ 20 Abs. 2 GlüStV) teilnehmen („Übergreifendes Sperrsystem“). Gesperrte Spieler dürfen auch nicht am Internetspiel teilnehmen (§ 4 Abs. 5 Nr. 1 GlüStV). Antragsformulare stellt die DKLB in jeder Annahmestelle sowie auf ihrer Homepage unter www.lotto-berlin.de zur Verfügung.



Glücksspielsucht sollte immer sehr ernst genommen werden.

Verantwortungsvoller Umgang mit Werbung

Im Zentrum unserer Werbe- und Marketingaktivitäten steht die Bereitstellung von Informationen und nicht die übermäßige Anregung des Spielbedürfnisses.

Wir orientieren uns bei der Gestaltung unserer Werbeaktivitäten an hohen ethischen Standards. Ein internes Kommunikationskonzept stellt sicher, dass Werbe- und Verkaufstätigkeiten hohen Standards im Sinne des Spieler- und Jugendschutzes genügen.

Unsere Werbe- und Marketingkampagnen

- dürfen keinen Anreiz zu übermäßigem Spiel vermitteln, indem ausgesagt wird, dass durch vermehrtes Glücksspiel höhere Gewinnchancen wahrgenommen werden können.
- müssen stets deutliche Aussagen zu den exakten Gewinnchancen, Preisen usw. machen.
- müssen Inhalte ausschließen, welche die Angst der Spieler, in finanzielle Nöte zu geraten, ausnutzen.
- dürfen nicht aussagen oder den Eindruck vermitteln, dass das Glücksspiel eine Alternative zu regulärer Arbeit darstellt oder einen Ausweg aus finanziellen Schwierigkeiten bietet.
- dürfen Verbraucher nicht ermuntern, ihre Verluste zurückzugewinnen.
- dürfen keine Diskriminierung hinsichtlich der nationalen oder ethnischen Herkunft von Personen oder deren Zugehörigkeit zu einer Religion, einem Geschlecht, einer sexuellen Orientierung oder einer Altersgruppe fördern.
- müssen Inhalte ausschließen, die Gewalt, sexuelle Erniedrigung oder illegales Verhalten darstellen oder gutheißen.
- dürfen keine Links oder Werbung von Anbietern integrieren, die Sofortkredite zur Finanzierung des Glücksspiels anbieten.
- müssen das Spielen von Minderjährigen oder Personen mit problematischem Spielverhalten verhindern.
- dürfen nicht auf Minderjährige abzielen und müssen das Spielverbot für Minderjährige deutlich anzeigen.
- dürfen nicht auf Minderjährige abgezielte reale oder Fantasie-Charaktere abbilden.
- dürfen den Verzicht auf Glücksspiel nicht abwertend und das Glücksspiel nicht als Gut des täglichen Lebens erscheinen lassen.

Ferner darf keine Werbung während speziell auf Minderjährige ausgerichteter Sendungen gezeigt werden.

Alle Werbeelemente tragen die gesetzlich vorgeschriebenen Pflichthinweise zum Jugend- und Spielerschutz und Hinweise auf Hilfemöglichkeiten. Darüber hinaus sind alle Informationsangebote mit einem eigens entwickelten Responsible Gaming-Logo gekennzeichnet. Dieses sichert einen hohen Wiedererkennungswert.

Zusammenarbeit mit regionalen und überregionalen Forschungs-, Beratungs- und Behandlungseinrichtungen

Seit Jahren besteht eine enge Zusammenarbeit und ein reger Informationsaustausch mit regionalen und überregionalen Forschungs-, Beratungs- und Behandlungseinrichtungen. Die DKLB schätzt das Know-how der Experten bei der Gestaltung und Umsetzung der wirksamen Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz. Erkenntnisse aus Studien, regelmäßig durchgeführten wissenschaftlichen Evaluationen sowie aus Zertifizierungen nach dem internationalen Standard für verantwortungsvolles Glücksspiel der European State Lotteries and Toto Association fließen in unsere Arbeit für ein verantwortungsvolles Glücksspielangebot ein.

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.

Mitgliedschaften

Die DKLB ist Mitglied im Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB). Der Zusammenschluss mit den LOTTO-Gesellschaften der anderen 15 Bundesländer garantiert, dass Lotterien und Sportwetten bundesweit nach einheitlichen Regeln durchgeführt werden. Gemeinsam haben wir als staatlich erlaubte Lotterieanbieter den Auftrag, den Spieltrieb unserer Kunden in sichere und legale Bahnen zu lenken sowie der Entwicklung und Ausbreitung von unerlaubten Glücksspielangeboten, wie zum Beispiel Zweitlotterien, entgegenzuwirken.

Aber auch auf internationaler Ebene ist die DKLB aktiv und profitiert vom Erfahrungsaustausch mit der EL und der World Lottery Association (WLA).

Hansjörg Höltkemeier, Vorstand der DKLB und der DKLB-Stiftung ist seit Juni 2015 Präsident der EL. Bereits seit 2009 gehört Herr Höltkemeier dem Vorstand der EL an und hatte dort seit 2010 das Amt des Schatzmeisters inne.

Beide Dachorganisationen setzen mit weitreichenden Standards Maßstäbe für das verantwortungsvolle Glücksspiel ihrer Mitgliedslotterien und engagieren sich für die konsequente Bekämpfung des illegalen Glücksspiels.

Zertifizierung nach dem internationalen Standard für verantwortungsvolles Glücksspiel der European State Lotteries and Toto Association (EL)

Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser!

Mit großem Engagement setzt sich die DKLB dafür ein, die Gefahren, die sich aus dem Glücksspiel für die Gesellschaft und bestimmte Risikogruppen ergeben können, auf ein Minimum zu reduzieren.

Die DKLB hat daher im 1. Quartal 2011 erstmals ihre zum Spieler- und Jugendschutz getroffenen Maßnahmen auf den Prüfstand stellen lassen. Die Sicherheit im Lotteriespiel ist die wichtigste Grundlage für eine vertrauenswürdige und verlässliche Durchführung von Lotterien.

Für die DKLB steht ein hohes Sicherheitsniveau an oberster Stelle. Zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung ist eine Re-Zertifizierung alle drei Jahre erforderlich – eine zusätzliche Teilbewertung hat zudem einmal innerhalb der drei Jahre zu erfolgen. Im Juli 2020 fand zum dritten Mal eine Re-Zertifizierung statt.



Erneut wurde bestätigt, dass wir den Anforderungen des Europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel genügen, und zwar mit einem sehr hohen Erfüllungsgrad.

EL-Zertifizierungen								
Prüfkategorie	2011	2012	2014	2015	2017	2019	2020	Ziel
	Erstmalige Zertifizierung	Teil-Zertifizierung	1. Re-Zertifizierung	Teil-Zertifizierung	2. Re-Zertifizierung	Teil-Zertifizierung	3. Re-Zertifizierung	
Forschung	100	100	100	100	100	100	100	100
Mitarbeiterschulung	85	95	100	75*	75*	80	75*	80*
Händlerprogramme*	100	100	100	100	100	100	100	100
Spieldesign	95	100	100	100	100	100	100	100
Glücksspiel via Internet	-	90	90	100	100	100	100	100
Werbung und Marketing	100	100	100	100	100	100	100	100
Behandlungsvermittlung	100	100	100	100	100	100	100	100
Unterrichtung der Spieler	100	100	100	100	100	100	100	100
Zusammenarbeit mit Interessenvertretern	97	97	100	100	100	100	100	100
Berichterstattung, Messung und Zertifizierung	75	90	90	100	100	100	100	100
Ergebnis	852 von 900	972 von 1000	980 von 1000	975 von 980	975 von 980	980 von 980	975 von 980	980
Gesamtscore	95 %	97 %	98 %	99,5 %	99,5 %	100 %	99,5 %	100 %

* Entsprechend den Vorgaben des Standards wurde der Anteil der Punkte (20 von 100 Punkten) in der Kategorie II, welcher aufgrund des vorhandenen Produktportfolios bzw. der Organisationsstruktur für die DKLB nicht anwendbar ist, von den 100 % abgezogen und die verbleibenden Punkte wurden als Ausgangspunkt für die 100%-Regel genommen.

Auch zukünftig wird die DKLB ihre Aktivitäten hinsichtlich Responsible Gaming stets weiterentwickeln und damit weiterhin die Angleichung an diesen Standard nachweisen.

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 rd. 13 Millionen Euro in den Spieler- und Jugendschutz investiert.

Investitionen zu Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen		
2007–2011 (5 Jahre)	2012–2016 (5 Jahre)	2017–2020 (4 Jahre)
rd. 4,7 Mio. €	rd. 4,6 Mio. €	rd. 3,7 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 durch anerkannte Experten und Wissenschaftler für Spielsucht und durch externe 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

	2020	2019
Anzahl aktiver Kundenkarten	128.394	129.261
davon		
LOTTO-Karten	64.287	65.606
Spielerkarten	64.107	63.755
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)	18.000	20.000
Website-Besucher der Seite		
▪ Glücksspielsucht	441	571
▪ Jugendschutz	1.479	1.660
▪ Hilfe für Angehörige	75	92
▪ Selbsttest	305	332
▪ Informationen zur Spielersperre	611	404
▪ Beratung und Hilfe	527	468
Anzahl gespielter Spielscheine/Spielquittungen (ohne Abo) mit Spielsuchthinweisen, Hinweis auf Hilfeeinrichtung sowie Hinweis auf Verbot der Teilnahme Minderjähriger pro Jahr ca.	16 Mio.	16 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	78	118
Anzahl der Teilnehmer	928	937
(Anzahl der Annahmestellen)	(884)	(891)
Anzahl aller Spielersperrern der Deutschen Spielbanken und der Landeslotteriegesellschaften im bundesweiten Sperrsystem	47.953	42.229
davon Selbstsperrern/Fremdsperrern bei der DKLB	99 (Stand: 11.01.2020)	97 (Stand 14.01.2020)
Investitionen in den Spieler- und Jugendschutz seit 2007	13,0 Mio. €	12,1 Mio. €

Übersicht:

Realisierungen unserer Ziele 2020 sowie Ziele und Maßnahmen 2021

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Erreichung der Ziele aus dem vergangenen Jahr sowie die Ziele, die wir uns im Jahr 2021 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 Schulungen und zur Vortragsweise der Dozenten.	✓ (regelmäßig)
	Info-Veranstaltungen für Annahmestellen	✓ (regelmäßige Durchführung im Rahmen der Bezirks- stellentage)
	Unterstützung bei Aufbau und Positionierung von Zusatzange- boten 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 Mitarbeiter aus den kundennahen Bereichen sowie mit Annahme- stellenkontrakten werden durch bzw. mit Beteiligung externer Experten geschult. Darüber hinaus stehen allen Beschäftigten umfangreiche Informationen zu diesem Thema im Mitarbeiter- portal der DKLB 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 Re-Zertifizierung Juli 2020)
Erfüllung unseres ordnungspolitischen Auftrages	Die Abwanderung junger glücksspielaffiner 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).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

Ausblick

Wir hoffen, mit unseren Ausführungen deutlich gemacht zu haben, dass die DKLB großen Wert auf den Spieler- und Jugendschutz legt und dieser bei allen unseren Aktivitäten an erster Stelle steht. Ein effektiver und bestmöglicher Spieler- und Jugendschutz ist Teil unseres unternehmerischen Selbstverständnisses. Unser Ziel bleibt es, immer den Sinn dafür zu bewahren, dass geschäftlicher Erfolg sich mit der Erfüllung von Werten verbindet.

Wir alle wünschen uns, dass das Pandemiegeschehen im kommenden Jahr so eingeschränkt werden kann, dass wir nach und nach zur Normalität zurückkehren können. 2021 wird sicherlich wieder ein spannendes Jahr, denn ab dem 1. Juli 2021 soll nach der Einigung der Regierungschefinnen und Regierungschefs der neue Glücksspielstaatsvertrag in Kraft treten. Mit den neuen Regelungen übernehmen wir eine noch höhere Verantwortung im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes. Zugleich stärkt der neue Glücksspielstaatsvertrag auch das gemeinwohlorientierte Lotteriemonopol.

Wie geeignet die vorgesehenen Maßnahmen sind, den Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten und darüber hinaus den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken sowie der Entwicklung und Ausbreitung illegaler Angebote entgegenzuwirken, wird sich letztlich in der Praxis zeigen. Hier ist auch ein wirksamer Vollzug dringend notwendig.

Der Glücksspielmarkt bleibt spannend und wird sicherlich so manche Überraschung bereithalten. Wir richten den Blick nach vorne und bereiten uns intensiv auf die neuen Herausforderungen vor. Die DKLB ist jedenfalls gut aufgestellt und geht mit Optimismus in die Zukunft.

Für ein sicheres Spiel in Berlin – DKLB!

Haben Sie Anregungen zu unserem Responsible-Gaming-Bericht 2020 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

