

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

# WestLotto Sozialkonzept

Version 5.0

Vorlage zur Genehmigung 25. Mai 2020

**Sozialkonzeptverantwortliche:**

Christina Rokoss  
Responsible Gaming  
Westdeutsche Lotterie GmbH & Co.OHG  
Weseler Straße 108 - 112  
48151 Münster  
Tel: +49 251 7006 – 1426  
Mobil: +49175-1214245  
Fax: +49 251 7006 – 1641  
E-Mail: christina.rokoss@westlotto.de

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 1 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	--------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## **Dokumentenhistorie**

Version	Datum	Verfasser	Anmerkungen
V 1.0	18.12.2007	Herr Supper, Frau Hamelmann	Dem Innenministerium am 18.12.2007 vorgelegte Version
V 2.0	01.10.2010	Herr Supper, Frau Hamelmann	Dem Ministerium für Inneres und Kommunales am 01.10.2010 vorgelegte Version
V 3.0	20.12.2012	Herr Supper Frau Wigger Frau Rickhoff	Dem Ministerium für Inneres und Kommunales am 20.12.2012 vorgelegte Version
V 4.0	16.01.2015	Frau Wigger Frau Rickhoff	Dem Ministerium für Inneres und Kommunales am 27.01.2015 vorgelegte Version
V 4.0	06.02.2017	Frau Rickhoff	Dem Ministerium für Inneres und Kommunales am 27.01.2015 vorgelegte Version mit einer Anpassung im Punkt 6.7
V 5.0	10.10.2019	Frau Rokoss	Dem Ministerium des Innern am 10.10.2019 vorgelegte Version.
V 5.0	25.05.2020	Frau Rokoss	Dem Ministerium des Innern am 25.05.2020 vorgelegte Version.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 2 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	--------------------------------	----------------------------

## INHALTSVERZEICHNIS

	<b>Vorwort</b>	-06-
1	<b>Einführung</b>	-07-
	a. RENO Modell	-07-
	b. Responsible Gaming Leitsätze von WestLotto	-08-
	c. Responsible Gaming Strategie von WestLotto	-09-
	d. Responsible Gaming Selbstverständnis	-10-
	e. Gesetzliche Grundlagen des Sozialkonzepts	-10-
2	<b>Zielgruppen des Sozialkonzepts</b>	-12-
	a. Jugendliche	-12-
	b. Kunden mit unauffälligem Spielverhalten	-12-
	c. Kunden mit problematischem/auffälligem Glücksspielverhalten	-13-
	d. Kunden mit exzessivem/pathologischem Glücksspielverhalten	-13-
3	<b>Einarbeitung von Forschungsergebnissen in die Prävention und Behandlungsvermittlung</b>	-15-
	a. Forschungsprojekte	-15-
	b. Marktforschung	-15-
	c. Kundenentwicklung und -analyse	-16-
	d. Marktbeobachtung	-16-
	e. Teilnahme an wissenschaftlichen Fachtagungen	-16-
	f. Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Forschungseinrichtungen	-16-
4	<b>Responsible Gaming in den WestLotto-Annahmestellen</b>	-18-
	a. Annahmestellen	-18-
	i. Erteilung der Erlaubnis für Annahmestellen	-19-
	ii. Anzahl und Lage der Annahmestellen	-19-
	iii. Antragsverfahren zum Betrieb einer Annahmestelle	-19-
	iv. Spielverbot des Annahmestellenpersonals	-20-
	b. Schulungen des Annahmestellenpersonals	-20-
	i. Vertriebspartner-Training durch Inhouse-Schulungen	-20-
	ii. Intensivschulungen der Annahmestellenleiter durch E-Learning	-21-
	iii. Annahmestellenleitfaden zur Schulung des gesamten Annahmestellenpersonals	-22-
	iv. Evaluation der Schulungsmaßnahmen	-22-
	c. Jugendschutz	-22-
	i. Ausweiskontrollen	-22-
	ii. Testkäufe	-23-
	d. Karten- und Identifikationspflicht für Wetten und Lotterien mit besonderem Gefährdungspotenzial	-23-
	e. Kreditvergabeverbot	-23-
	f. Hilfe für Annahmestellenpersonal mit problematischem Spielverhalten	-24-
	g. Informationen für Annahmestellen	-24-
5	<b>Programme für WestLotto-Mitarbeiter</b>	-25-
	a. Generelle Information zum Thema Responsible Gaming für WestLotto- Mitarbeiter	-25-
	b. Schulungen aller Mitarbeiter der Zentrale	-25-
	c. Schulungen von Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt	-26-
	d. Schulung der Außendienstmitarbeiter	-26-

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

	e. Kontrolle der Schulungsmaßnahmen	-26-
<b>6</b>	<b>Prävention in der Produktgestaltung und -entwicklung</b>	-27-
	a. Produktgestaltung und -entwicklung	-27-
	b. Ausschluss besonderer Suchtanreize	-28-
	c. Produkt- und Gefahrenevaluation und Spielertypenanalyse	-28-
<b>7</b>	<b>Prävention Online</b>	-30-
	a. Internet und App	-30-
	b. Allgemeine Hinweise zum Jugendschutz, zu Suchtgefahren und Hilfsangeboten	-30-
	c. Identifizierung und Authentifizierung	-30-
	d. Ausschluss gesperrter Spieler	-31-
	e. Höchstesinsatz pro Monat	-31-
	f. Selbstlimitierung	-31-
	g. Ausschluss besonderer Suchtanreize	-31-
	h. Zugriff auf die eigene Spielhistorie	-31-
	i. Besonderheiten des Online-Spieldesigns (Rubbellose)	-32-
<b>8</b>	<b>Werbung und Marketing</b>	-33-
	a. Werberichtlinie	-33-
	b. Werbe- und Kommunikationskonzept	-33-
	c. Prozessabläufe	-33-
	d. Agenturbriefings	-34-
	e. Social-Media-Plattformen	-34-
<b>9</b>	<b>Aufklärung der Spieler</b>	-35-
	a. Allgemeine Aufklärung aller Spieler	-35-
	i. Teilnahmebedingungen	-35-
	ii. Spielerklärungen	-35-
	iii. Information über Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeit	-36-
	b. Aufklärung zu problematischem Spielverhalten	-36-
	i. Warnhinweise auf Spielscheinen und Losen	-36-
	ii. Warnhinweise auf Spielquittungen	-36-
	iii. Möglichkeit zur Selbsteinschätzung der Spielgefährdung	-36-
	iv. Hilfebroschüren/Suchtflyer	-37-
	c. Jugendschutz	-37-
	i. Jugendschutzhinweise	-37-
	ii. Zahlsteller	-38-
	d. Verantwortungsvolle Gewinnerbetreuung	-38-
	e. Kundenservice	-39-
<b>10</b>	<b>Behandlungsvermittlung</b>	-40-
	a. Möglichkeiten und Grenzen der Intervention	-40-
	b. Behandlungsvermittlung	-40-
	c. (Staatliche) Suchthilfeeinrichtungen	-41-
	d. Kostenlose Hotline-Angebote	-41-
	e. Internetpräsenzen der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung	-41-
<b>11</b>	<b>Sperrsystem</b>	-43-
	a. Möglichkeit der Selbst- und Fremdsperre	-43-
	i. Selbstsperre	-43-
	ii. Fremdsperre	-44-

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

	iii. Sperre aufgrund der Wahrnehmung/Meldung des Annahmestellenpersonals	-44-
	iv. Sperre aufgrund sonstiger oder tatsächlicher Anhaltspunkte	-44-
	v. Sperre aufgrund von Meldungen Dritter	-44-
	vi. Weitere Ausschlussmechanismen	-45-
	b. Information der gesperrten Spieler	-45-
	c. Aufhebung der Sperre	-45-
	d. Datenschutz	-45-
	e. Monitoring	-46-
	i. Monitoring des Spielgeschehens Online	-46-
	ii. Monitoring des Spielgeschehens in Annahmestellen	-46-
<b>12</b>	<b>Stakeholder Engagement</b>	<b>-48-</b>
	a. Strategie und Planung	-48-
	b. Zusammenarbeit mit Hilfeeinrichtungen	-51-
	i. Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW	-51-
	ii. Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)	-51-
	iii. BG3000/Smart Camps	-52-
	c. Öffentlichkeitsarbeit	-52-
	d. Austausch mit staatlich lizenzierten Lotterieveranstaltern	-53-
	e. Düsseldorfer Kreis	-53-
	f. Institutionelle Einbindung	-53-
	i. Aufsichtsbehörde	-53-
	ii. Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter	-53-
	iii. Bezirksregierungen	-54-
	iv. Fachbeirat	-54-
<b>13</b>	<b>Berichterstattung und Evaluation</b>	<b>-55-</b>
	a. Reporting	-55-
	b. Bericht an das Statistische Landesamt für Datenverarbeitung	-55-
	c. Quartalsbericht über den Stand der Spielersperren	-55-
	d. Evaluationsbericht über die Auswirkungen der Produkte von WestLotto	-55-
	e. Erhebung und Veröffentlichung von Datenmaterial	-55-
	f. Berichtswesen zum Sozialkonzept	-56-
<b>14</b>	<b>Verantwortlichkeiten und Kontrolle für die Erfüllung des Sozialkonzepts</b>	<b>-57-</b>
	a. Beauftragter für die Entwicklung des Sozialkonzepts	-57-
	b. Jugendschutzbeauftragter	-57-
	c. Revision/Kontrolle	-58-
	d. Außendienstprüfungen/Qualitätskontrolle	-58-
	e. Kontrollen im Rahmen der Responsible Gaming Zertifizierung durch die European Lotteries	-58-
	f. Kontrollen der Aufsichtsbehörden	-58-

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## Vorwort

Als seriöser und staatlicher Lotterieveranstalter hat WestLotto eine große gesellschaftliche Verantwortung. Für das Unternehmen ist es deshalb essenziell wichtig, für die Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes zu sorgen, die gesetzlichen Vorgaben zu beachten und soziale Werte zu leben. Glücksspielsucht ist eine anerkannte Krankheit und WestLotto verpflichtet sich dazu vorbeugende Maßnahmen umzusetzen. Die Weiterentwicklung des Sozialkonzepts bildet dabei den Rahmen für ein verantwortungsbewusstes Spiel („Responsible Gaming“).

Die im vorliegenden Sozialkonzept dargestellten Maßnahmen sind dabei nicht einzeln zu betrachten, sondern ergeben besonders in ihrer Gesamtschau und im Zusammenspiel ein vollumfängliches Bild der Effektivität der Spielerschutzmaßnahmen von WestLotto. Da das Unternehmen bestrebt ist, sich stets weiterzuentwickeln und insbesondere die Verbraucherschutzmaßnahmen stetig zu verbessern, kann das Sozialkonzept immer nur den Stand der Maßnahmen zum Veröffentlichungszeitpunkt abbilden. Die Weiterentwicklung der Maßnahmen wird im jährlich veröffentlichten Bericht zum Sozialkonzept dargelegt und bietet somit einen jeweils aktuellen Stand.

Hinweis: Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen für alle Geschlechter (m/f/d) stellvertretend das grammatikalische Maskulinum verwendet.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 6 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	--------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 1 Einführung

WestLotto legt höchsten Wert auf Verbraucherschutz, der bei allen Aktivitäten des Unternehmens an erster Stelle steht. Ein Teil davon ist der effektive und bestmögliche Jugend- und Spielerschutz, der zum unternehmerischen Selbstverständnis von WestLotto zählt. Dabei verfolgt Deutschlands größter Lotterieveranstalter einen ganzheitlichen Ansatz, der die individuellen Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Der Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV), zuletzt geändert durch Vertrag vom 18. April 2019 (GV.NRW 2019 Nr. 10, S. 215), das Ausführungsgesetz zum Glücksspielstaatsvertrag NRW (AGGlüStV NRW), in seiner Fassung vom 14.12.2019 (GV.NRW Nr. 27, S. 877) sowie die Annahme- und Vermittlungsstellenverordnung NRW (AnVerVO NRW) in der Fassung vom 25.02.2020 (GV.NRW Nr. 6, S. 159, ber. in Nr. 7, 183) bilden die gesetzliche Grundlage für das Handeln des Unternehmens.

Der Anspruch von WestLotto an einen umfassenden Verbraucherschutz geht jedoch weit über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Die verfolgten Ziele lassen sich wie folgt zusammenfassen:

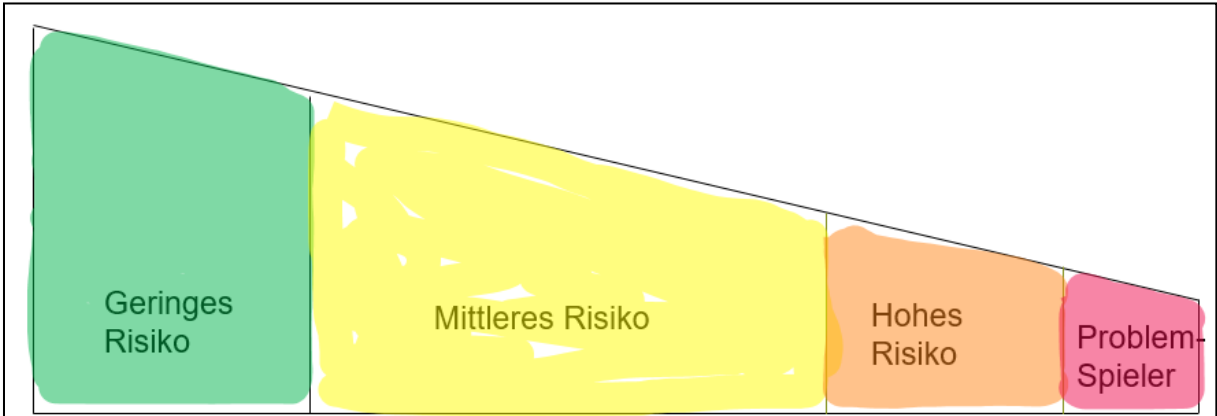
- Schaffung eines Bewusstseins für den verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen
- Vermeidung der Entstehung von problematischem Spielverhalten
- Vermeidung des Abgleitens in ein pathologisches Spielverhalten
- Sensibilisierung der Vertragspartner im Hinblick auf Jugend- und Spielerschutz
- Vermeidung von auffordernden werblichen Anreizen zum Spiel
- Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zum Jugend- und Spielerschutz

Im Folgenden wird zunächst das RENO Modell (Kapitel 1a) beschrieben. Dieses bildet die Basis für die Leitsätze des Responsible Gamings bei WestLotto (Kapitel 1b) und daraus abgeleitet den strategischen Rahmen (Kapitel 1c) sowie das Responsible Gaming Selbstverständnis (Kapitel 1d). Letztlich werden im einführenden Kapitel die gesetzlichen Grundlagen des vorliegenden Sozialkonzepts erläutert (Kapitel 1e).

### a. RENO Modell

Die Verbraucherschutzmaßnahmen von WestLotto orientieren sich in weiten Teilen an den Ansätzen aus dem sogenannten RENO-Modell nach den internationalen wissenschaftlichen Experten Alex Blaszczynski, Robert Ladouceur und Howard Jeffrey Shaffer. Dieses Modell geht davon aus, dass 98 Prozent der Glücksspiel-Spielenden dies mit einem geringen oder mittleren Risiko tun. Nur etwa zwei Prozent der Bevölkerung nehmen tatsächlich mit einem hohen Risiko an Glücksspielen teil oder haben bereits ein problematisches Verhalten entwickelt. Dennoch konzentrieren sich Verbraucherschutzmaßnahmen häufig nur auf diesen sehr geringen Prozentsatz an Spielern. Das RENO-Modell zielt jedoch darauf ab, dass sich Verbraucherschutzmaßnahmen grundsätzlich an alle Kundengruppen richten und deren Bedürfnisse berücksichtigen müssen. Diesen Ansatz verfolgt auch WestLotto (siehe auch Kapitel 2).

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 7 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	--------------------------------	----------------------------



RENO Modell (eigene Darstellung)

Das RENO Modell besagt weiterhin, dass Verbraucherschutzprogramme auf zwei Grundsätzen beruhen sollten, nämlich

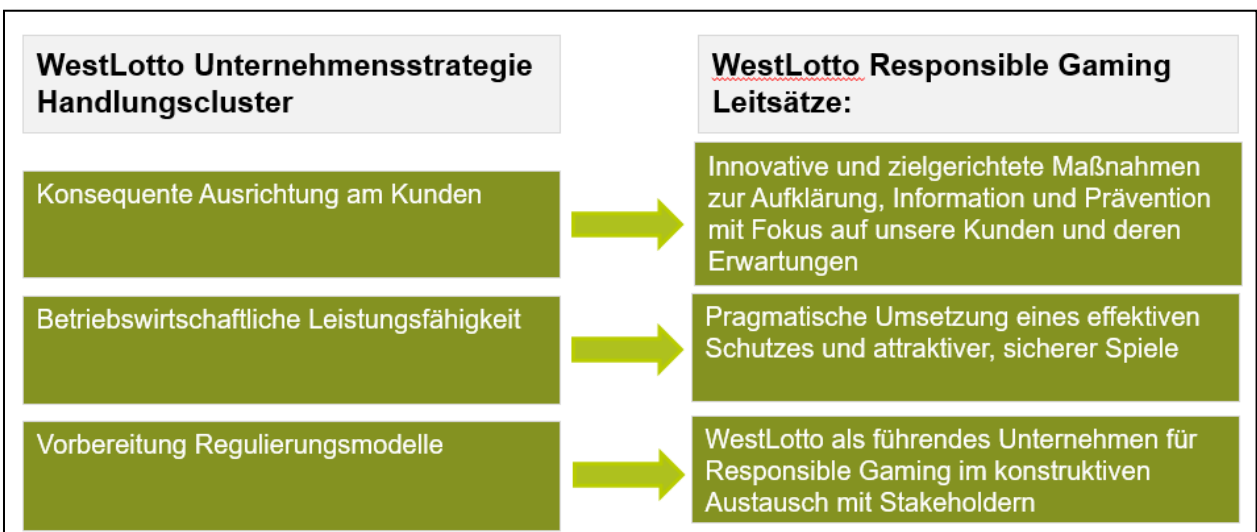
- dass die Entscheidung des Einzelnen sich an Glücksspielen zu beteiligen, eine eigene Entscheidung ist und dass diese Entscheidung eine „informed choice“ sein sollte, also auf Informationen beruhen sollte und
- dass Schaden minimiert werden muss („harm minimisation“), also die negativen Auswirkungen von Glücksspielen reduziert werden müssen.

An diesen beiden Grundsätzen orientieren sich die Verbraucherschutzmaßnahmen von WestLotto. Insbesondere ist es ein Ziel des Unternehmens, dass es auf lange Sicht wenige oder im besten Fall gar keine Spieler gibt, die mit dem eigenen Angebot ein Problem entwickeln. Das ist die Maxime für das vorliegende Sozialkonzept.

#### b. Responsible Gaming Leitsätze von WestLotto

Responsible Gaming ist fest in der Unternehmensstrategie verankert und Teil der geschäftspolitischen Grundsätze.

Die drei Handlungscluster der Unternehmensstrategie bilden dabei den Rahmen für die Responsible Gaming Leitsätze:





Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Unter Berücksichtigung der strategischen Ziele lassen sich folgende Ansprüche an Responsible Gaming ableiten:

- Handlungscluster: Konsequente Ausrichtung am Kunden;  
Responsible Gaming-Leitsatz: Innovative und zielgerichtete Maßnahmen zur Aufklärung, Information und Prävention mit Fokus auf unsere Kunden und deren Erwartungen
  - Wir verstehen die Erwartungen unserer Kunden bei der Umsetzung von Responsible Gaming Maßnahmen
  - Wir schützen die Menschen, die ein problematisches Spielverhalten haben
  - Unsere Kunden spielen bei WestLotto, weil sie sich bei uns sicher fühlen und von uns fair behandelt werden
  - Spielerschutzmaßnahmen werden von unseren Kunden geschätzt und binden sie an unser Spielangebot
  - Die Annahmestellen verstehen, wie sich ein problematisches Spielverhalten darstellt und sind angemessen geschult
  - Unser Online Angebot ist ansprechend und sicher, mit klarem Verständnis für eine Balance zwischen attraktivem Spielangebot und zielgerichteten Responsible Gaming Maßnahmen
- Handlungscluster: Betriebswirtschaftliche Leistungsfähigkeit;  
Responsible Gaming-Leitsatz: Effektiver Schutz und attraktive, sichere Spiele pragmatisch umgesetzt
  - Die Umsetzung unserer Responsible Gaming Leitsätze ist pragmatisch und messbar
  - Responsible Gaming bei Westlotto ist in wichtige Kernprozesse eingebunden, um Responsible Gaming Maßnahmen zielgerichtet und effizient umzusetzen
  - Basis unserer Prozesse sind anerkannte Standards und wissenschaftliche Erkenntnisse
  - Unsere Responsible Gaming Maßnahmen tragen zur Erwirtschaftung nachhaltig positiver Ergebnisbeiträge bei
- Handlungscluster: Vorbereitung Regulierungsmodelle;  
Responsible Gaming-Leitsatz: Westlotto als führendes Unternehmen für Responsible Gaming im konstruktiven Austausch mit Stakeholdern
  - Unsere Responsible Gaming Strategie ist innovativ und zukunftsorientiert
  - Sie dient als Differenzierungsfaktor in Konzessionsausschreibungen
  - Wir orientieren uns mit der Responsible Gaming Strategie an international anerkannten Standards und neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen
  - Wir tauschen uns regelmäßig und konstruktiven mit politischen, administrativen und gesellschaftlichen Entscheidungsträgern zu Responsible Gaming aus
  - Wir werden als Verbraucherschutzorientiertes Glücksspielunternehmen wahrgenommen und geschätzt

Diese Anforderungen an Responsible Gaming bilden neben dem in Kapitel 1a vorgestellten RENO Modell die Grundlage für die Responsible Gaming Strategie von WestLotto, welche im Kapitel 1c dargestellt wird.

### c. Responsible Gaming Strategie von WestLotto

Der ganzheitliche Responsible-Gaming-Ansatz von WestLotto orientiert sich an der kundenorientierten Strategie des Unternehmens und flankiert diese unter Berücksichtigung der neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse. Aus den in Kapitel 1b dargelegten Leitsätzen wurde eine „Responsible Gaming Strategie“ entwickelt, die auf den folgenden vier Säulen beruht:

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 9 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	--------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	intern	Version <b>5.0</b>
------------------------------	--------	-----------------------



Die Responsible Gaming Strategie von WestLotto ist die Grundlage für das vorliegende Sozialkonzept. Alle geschilderten Maßnahmen tragen vollumfänglich dazu bei, den eigenen Ansprüchen gerecht zu werden und den Kunden einen optimalen Verbraucherschutz zu bieten.

#### d. Responsible Gaming Selbstverständnis

Abgesehen von der zuvor dargestellten inhaltlichen und strategischen Ausrichtung, wurde auch die Rolle des Bereichs Responsible Gaming eindeutiger definiert. So hat dieser Bereich im Unternehmen die folgenden Funktionen:

- Veränderer und Unterstützer
- Impulsgeber für Innovationen
- Sparringspartner
- Konstruktiver Begleiter von Prozessen

Darüber hinaus dient Responsible Gaming zur Differenzierung und Wahrnehmung bei Stakeholdern und Kunden.

#### e. Gesetzliche Grundlagen des Sozialkonzepts

Die Entwicklung des Sozialkonzepts von WestLotto beruht auf den Vorgaben des § 6 Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) in seiner jeweils aktuell gültigen Form.

*„Die Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen sind verpflichtet, die Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen. Zu diesem Zweck haben sie Sozialkonzepte zu entwickeln, ihr Personal zu schulen und die Vorgaben des Anhangs „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ zu erfüllen. In den Sozialkonzepten ist darzulegen, mit welchen Maßnahmen den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorgebeugt werden soll und wie diese behoben werden sollen.“*

Im Ausführungsgesetz des Landes Nordrhein-Westfalen heißt es ergänzend zum Thema „Erlaubnis“:

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 10 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

*„Die Erlaubnis zum Veranstanen, Durchführen und Vermitteln von Glücksspielen setzt voraus, dass (...) 4. ein Sozialkonzept gemäß § 6 GlüStV vorliegt und auch sonst die Anforderungen des § 6 GlüStV erfüllt sind, (...)“*

Das Sozialkonzept ist somit Bestandteil der Erlaubnis zum Veranstanen, Durchführen und Vermitteln von Glücksspielen des Landes Nordrhein-Westfalen an WestLotto.

Die Inhalte des Sozialkonzepts orientieren sich an den Maßnahmen, welche WestLotto im Sinne eines umfassenden Verbraucherschutzes etabliert hat.

Das Sozialkonzept wird dabei stets mit den zuständigen Aufsichtsbehörden abgestimmt und durch diese freigegeben. Es wird laufend fortgeschrieben, um seine Aktualität zu gewährleisten.

Bei der Veranstaltung von Lotterien unterscheidet der Glücksspielstaatsvertrag nach Lotterien mit geringem Gefährdungspotenzial, Lotterien mit besonderem Gefährdungspotenzial, nach solchen, die weder zum erst- noch zum zweitgenannten Kreis gehören und den kleinen Lotterien. Zu den Lotterien, die weder die Merkmale für geringes noch besonderes Gefährdungspotential erfüllen, gehören beispielsweise die Produkte LOTTO 6aus49 und Eurojackpot. Soziallotterien wie die Aktion Mensch gehören zu den Lotterien mit geringem Gefährdungspotential. Diese dürfen nicht häufiger als zweimal pro Woche veranstaltet werden und nur einen (nicht planmäßigen) Jackpot bis zu einer Höhe von 2 Millionen Euro führen. Zu den Lotterien mit besonderem Gefährdungspotenzial gehört hingegen zum Beispiel die tägliche Zahlenlotterie KENO. Gesperrte Spieler müssen von der Möglichkeit der Teilnahme an diesem Spiel ausgeschlossen werden (siehe auch Kapitel 11). Dies gewährleistet WestLotto mit einer Identifikationspflicht für bestimmte Spiele (siehe auch Kapitel 4d).

## **2 Zielgruppen des Sozialkonzepts**

Die im Sozialkonzept enthaltenen Maßnahmen von WestLotto richten sich grundsätzlich an alle Kunden des Unternehmens sowie im Sinne eines ganzheitlichen Präventionsansatzes auch an Jugendliche (Kapitel 2a). Der Verbraucherschutz des Unternehmens umfasst somit ausdrücklich alle Spielteilnehmer sowie potentiellen Spielteilnehmer (Kapitel 2b) und konzentriert sich nicht nur auf die sogenannten gefährdeten Gruppen (Kapitel 2c und 2d). Zu letzteren gehören insbesondere die folgenden fünf Gruppen:

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 11 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Spieler mit einem geringen Einkommen, die einen im Verhältnis zu ihren finanziellen Möglichkeiten (Einkommen/Vermögen) überproportional großen Einsatz tätigen.
Spieler, die überschuldet sind, oder ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen können.
Spieler, die nicht in der Lage sind, verantwortungsvoll mit Glücksspielen und den damit verbundenen Risiken umzugehen.
Spieler, die bereits glücksspielsüchtig oder glücksspielsuchtgefährdet sind.
Spieler, die minderjährig sind.

Verschiedene Studien zeigen, dass es in Deutschland eine hohe Anzahl von Menschen gibt, die mindestens einmal in der Woche ein Lotto-Produkt spielen. Trotz der niedrigen Prävalenzraten für die durch WestLotto angebotenen Produkte, gibt es deshalb eine relevante Anzahl von Spielern, die einen suchtpreventiven Handlungsbedarf anzeigen. Zudem ist bekannt, dass glücksspielsüchtige Spieler (siehe auch Kapitel 2d) häufig an verschiedenen Glücksspielen parallel teilnehmen.

#### a. Jugendliche

Obwohl Kinder und Jugendliche selbstverständlich keine Zielgruppe des Unternehmens in Bezug auf die Produkte sind, spielen sie doch im Bereich Verbraucherschutz eine wichtige Rolle. Schließlich kommen sie im digitalen Zeitalter bereits online häufig mit Glücksspielangeboten in Kontakt und auch in ihrer Lebenswirklichkeit ist das Thema längst angekommen. Sie sind es gewohnt, mit ihren Smartphones oder anderen digitalen Geräten online auf Spielinhalte zugreifen zu können. Aus diesem Grund ist es bedeutend für sie, zu lernen, verantwortungsvoll mit den entsprechenden Angeboten umzugehen. WestLotto ist davon überzeugt, dass hier keine Verbote, sondern nur Aufklärung und Prävention helfen, um Kinder und Jugendliche vor unseriösen (Glücks-) Spielangeboten im Internet schützen zu können. Aus diesem Grund engagiert sich das Unternehmen in diesem Bereich.

#### b. Kunden mit unauffälligem Spielverhalten

Kunden mit einem unauffälligen Spielverhalten machen den weitaus größten Teil des Kundenstamms von WestLotto aus. Aus diesem Grund stehen sie auch im besonderen Fokus der Verbraucherschutzmaßnahmen des Unternehmens. Es ist entscheidend, Kunden, die keinerlei Probleme mit ihrem Glücksspielverhalten haben, vor der Entwicklung eines problematischen oder gar pathologischen Verhaltens zu schützen. Hierbei helfen Aufklärung, Information und Prävention – drei Aspekte, die einen großen und wichtigen Teil der Verbraucherschutzmaßnahmen von WestLotto ausmachen.

#### c. Kunden mit problematischem/auffälligem Glücksspielverhalten

Ein problematisches Spielverhalten gilt als Vorstufe von pathologischem Glücksspielverhalten und somit der Glücksspielsucht. Dabei ist die Teilnahme an Glücksspielen zwar bereits mit negativen Konsequenzen verbunden, jedoch kann der Spieler sein Spielverhalten noch kontrollieren, beispielsweise was die Einsätze und den Zeitaufwand angeht. Er befindet sich somit in einer Art Übergangsphase.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 12 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Hinweise für ein problematisches Spielverhalten können Folgende sein:

- Schuldgefühle
- erste Anzeichen von Depressionen
- heimliches Spielen
- hohe Ausgaben
- "Hinterherjagen" von Verlusten

Bei problematischen Spielteilnehmern nimmt der Stellenwert des Spiels bereits einen hohen Anteil im Leben des Betroffenen ein und geht bereits weit über das bloße Freizeitvergnügen hinaus.

Die im Sozialkonzept geschilderten Maßnahmen gelten selbstverständlich auch für Personen mit einem problematischem Spielverhalten. So dienen insbesondere die Schulungen für Annahmestellenmitarbeiter (siehe auch Kapitel 4b), die Maßnahmen zur Aufklärung der Spieler (siehe auch Kapitel 9) sowie das Monitoringsystem (siehe auch Kapitel 11e), dazu, Spieler, die bereits ein problematisches Spielverhalten entwickelt haben, zu unterstützen und ihnen Wege in das Hilfesystem aufzuweisen. Zudem dienen die aufgeführten Maßnahmen der Verhinderung der Entwicklung eines pathologischen Spielverhaltens.

#### d. Kunden mit exzessivem/pathologischem Glücksspielverhalten

Während bei problematischem Spielverhalten noch eine gewisse Kontrolle über dieses möglich ist, spricht man von einer Glücksspielsucht oder auch pathologischem Glücksspiel, wenn der Verlust der Kontrolle über das Spielverhalten einsetzt.

Das Glücksspiel ist dann zentraler Lebensinhalt und es greifen nahezu alle diagnostischen Kriterien für pathologisches Spielen nach dem internationalen DSM V-Standard. Hier ist das pathologische Glücksspiel erstmalig als „vollwertige“ Sucht anerkannt und unter Suchtkrankheiten aufgeführt, bislang war es unter den Impulskontrollstörungen zu finden. Die entsprechenden Kriterien einer „Gambling Disorder“ sind die Folgende:

- Starke Eingenommenheit vom Glücksspiel (z.B. starke gedankliche Beschäftigung mit der Geldbeschaffung)
- Steigerung der Einsätze, um gewünschte Erregung zu erreichen
- Wiederholte erfolglose Versuche, das Spiel zu kontrollieren, einzuschränken oder aufzugeben
- Unruhe und Gereiztheit beim Versuch, das Spiel einzuschränken oder aufzugeben
- Spielen, um Problemen oder negativen Stimmungen zu entkommen
- Wiederaufnahme des Glücksspielens nach Geldverlusten
- Lügen gegenüber Dritten, um das Ausmaß der Spielproblematik zu vertuschen
- Gefährdung oder Verlust wichtiger Beziehungen, des Arbeitsplatzes und der Zukunftschancen
- Hoffnung auf Bereitstellung von Geld durch Dritte

Auch im ICD-10, dem internationalen Klassifikations-Manual der WHO, lässt sich das pathologische Spielen unter der Kennziffer F. 63.0 als eigenständiges Krankheitsbild wiederfinden, dort allerdings bei den abnormen Gewohnheiten und Störungen der Impulskontrolle. Charakterisiert ist die Störung durch häufiges, wiederholtes und episodenhaftes Glücksspiel. Das zwanghafte Spielen beherrscht dabei die Lebensführung des Betroffenen und führt zum Verfall sozialer, beruflicher, materieller und familiärer Werte und Verpflichtungen. Die diagnostischen Kriterien lauten hier wie folgt:

- Wiederholte (zwei oder mehr) Episoden von Glücksspiel über einen Zeitraum von mindestens einem Jahr

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 13 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

- Diese Episoden bringen den Betroffenen keinen Gewinn, sondern werden trotz subjektivem Leidensdruck und Störung der Funktionsfähigkeit im täglichen Leben fortgesetzt
- Die Betroffenen beschreiben einen intensiven Drang zu spielen, der nur schwer kontrolliert werden kann. Sie schildern, dass sie nicht in der Lage sind, das Glücksspiel durch Willensanstrengung zu unterbrechen
- Die Betroffenen sind ständig mit Gedanken oder Vorstellungen vom Glücksspiel oder mit dem Umfeld des Glücksspiels beschäftigt

In Bezug auf pathologisches Glücksspielverhalten bietet WestLotto Maßnahmen der Behandlungsvermittlung (siehe auch Kapitel 10) sowie einen Eintrag in das bundesweite Sperrsystem (siehe auch Kapitel 11) an. Dem Unternehmen ist dabei sehr daran gelegen, betroffene Spieler vom WestLotto-Spielangebot auszuschließen sowie diese an professionelle Hilfeeinrichtungen weiterzuleiten. Das Angebot ist jedoch explizit nicht darauf ausgelegt, pathologischen Spielern im Sinne eines therapeutischen Ansatzes selbst zu helfen.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 14 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

### **3 Einarbeitung von Forschungsergebnissen in die Prävention und Behandlungsvermittlung**

Aktuelle wissenschaftliche Forschungsergebnisse fließen in die tägliche Arbeit im Bereich Responsible Gaming ein. Sie dienen dazu, Verbraucherschutzmaßnahmen am Stand der wissenschaftlichen Expertise auszurichten und diese entsprechend im Verbraucherinteresse zu gestalten.

Aus diesem Grund fließen bei WestLotto sowohl Ergebnisse aus allgemeinen Forschungsprojekten (Kapitel 3a) sowie aus der Marktforschung (Kapitel 3b) in die Entwicklung von Verbraucherschutzmaßnahmen ein. Des Weiteren spielen für den Bereich Responsible Gaming die Marktbeobachtung (Kapitel 3c), die Teilnahme an wissenschaftlichen Fachveranstaltungen (Kapitel 3d) sowie die Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Forschungseinrichtungen (Kapitel 3e) eine wichtige Rolle.

#### a. Forschungsprojekte

Um zu gewährleisten, dass die etablierten Verbraucherschutzmaßnahmen von WestLotto stets dem aktuellen wissenschaftlichen Forschungsstand entsprechen, fördert das Unternehmen regelmäßig Forschungsprojekte im Bereich Responsible Gaming. Darüber hinaus unterstützt WestLotto die Forschung und Lehre im Glücksspielbereich durch gezielte Mitgliedschaften (siehe auch Kapitel 3d) und Einzelprojekte. Zu aktuellen, laufenden Forschungsprojekten wird dabei jeweils im Bericht zum Sozialkonzept Stellung genommen.

Bereits seit 2009 kooperiert WestLotto gemeinsam mit den anderen Gesellschaften des DLTB mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Diese erstellt alle zwei Jahre den durch den DLTB finanzierten Bericht „Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland“. Dieser Survey dient der Beschreibung des Glücksspielverhaltens und damit zusammenhängender Merkmale und Indikatoren sowie glücksspielbezogener Einstellungen und Probleme in der Bevölkerung in Deutschland. Dadurch, dass der Fragebogen immer ähnlich aufgebaut ist, ist eine Vergleichbarkeit über einen längeren Zeitraum hinweg möglich, sodass die Entwicklung von Glücksspielverhalten in Deutschland anhand des Surveys beschrieben werden kann.

Im Rahmen der Kooperation innerhalb des DLTB ist WestLotto für die jeweilige Erstellung des Fragebogens zuständig. Dies bedeutet, dass das Unternehmen in Zusammenarbeit mit der BZgA Fragen streicht, wenn die entsprechenden Angebote nicht mehr existieren und neue Fragen entwickelt, welche aktuelle Entwicklungen und Trends berücksichtigen. Dabei wird jedoch stets darauf geachtet, dass eine Vergleichbarkeit zu den vorherigen Surveys gewährleistet wird.

#### b. Marktforschung

Ergebnisse der Marktforschung bieten für Unternehmen stets eine wichtige Entscheidungshilfe, sei es bei der geeigneten Auswahl von Produkten, Kampagnen oder auch Maßnahmen. Entsprechend ist der Bereich Marktforschung bei WestLotto laut Organisationshandbuch wie folgt zuständig:

- Konzeption, Planung, Durchführung und Umsetzung von Marktforschungsvorhaben für interne (WestLotto) und externe (DLTB) Kunden inkl. Auswahl und Beauftragung von Marktforschungsinstituten
- Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen aufgrund von Marktforschungsergebnissen

Auch der Bereich Responsible Gaming profitiert demnach von der Marktforschung des Unternehmens und kann bei Bedarf zu untersuchende Themen anmelden. So werden beispielsweise auch die Kampagnen zum Thema Verbraucherschutz durch die Marktforschung evaluiert.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 15 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

### c. Kundenentwicklung und -analyse

Neben der Marktforschung trägt auch das Referat Kundenentwicklung und -analyse zu wertvollen Erkenntnissen für den Bereich Responsible Gaming bei. Dieser Bereich soll das Verständnis im Unternehmen zu Verhaltensweisen bekannter und unbekannter Kunden stärken. So kann neben den Themen Kundenverhalten, Kundenentwicklung, Kundenanalyse und Kundenerwartungen hier auch die Wirksamkeit von Maßnahmen zum Verbraucherschutz abgefragt werden.

### d. Marktbeobachtung

Die analytische Beobachtung des Glücksspielmarktes in Deutschland und Europa wird bei WestLotto durch das Referat Marktforschung/-beobachtung durchgeführt, das der Abteilung Kundenmanagement angegliedert ist. Durch das Referat ermittelte Kennzahlen werden gemäß den Anforderungen den Aufsichtsbehörden weitergeleitet.

Darüber hinaus wird die Marktbeobachtung durch die Arbeitsgruppe Strategie und Planung innerhalb des DLTB wahrgenommen. Mitarbeiter des Referats Marktforschung/-beobachtung sind hier ebenfalls Mitglieder. Die Aufgaben der Arbeitsgruppe sind im Wesentlichen:

- Marktanalyse der nationalen und internationalen Spielangebote/Glücksspielmärkte
- Erarbeitung von Vorschlägen für innovative Maßnahmen der Unternehmen des DLTB (insbesondere Einführung neuer Lotterien und Wetten/produktbezogene Überlegungen)
- Beobachtung in- und ausländischer Anbieter von Lotterie- und Wettspielangeboten/Dienstleistungen auf dem deutschen Markt und ggf. Ergreifung entsprechender Gegenmaßnahmen

Weiterhin unterhält WestLotto gemeinsam mit Lotto Niedersachsen und Lotto Baden-Württemberg ein Büro in Brüssel. Auch hier zählt die Beobachtung der Rechtsprechung und die Interessenvertretung des Unternehmens auf europäischer Ebene zu den Aufgaben des Mitarbeiters vor Ort. Für WestLotto relevante Erkenntnisse werden aus Brüssel unmittelbar an die relevanten Fachabteilungen weitergegeben. Dies betrifft selbstverständlich auch den Bereich Responsible Gaming.

### e. Teilnahme an wissenschaftlichen Fachtagungen

Die Teilnahme an Fachtagungen bietet für WestLotto die Möglichkeit, sich an der aktuellen Diskussion über die Entwicklung des Glücksspielmarktes auf wissenschaftlicher Ebene zu beteiligen. Aus diesem Grund werden entsprechende Veranstaltungen auf nationaler sowie internationaler Ebene regelmäßig durch Mitarbeiter des Bereichs Responsible Gaming besucht und die gewonnenen Erkenntnisse im Unternehmen gewinnbringend weitergegeben. Für WestLotto ist es dabei nicht nur wichtig, von Experten aus Wissenschaft und Praxis über neueste Erkenntnisse aus dem Bereich Responsible Gaming informiert zu werden, sondern auch, die eigenen Erkenntnisse transparent zu teilen und sich der Diskussion zu stellen. Dazu gehört vor allem auch der Austausch auf internationaler Ebene, bei dem stets die Möglichkeit besteht, über den eigenen Tellerrand hinauszublicken und Impulse aus anderen Ländern bzw. anderen Glücksspielbereichen aufzunehmen.

### f. Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Forschungseinrichtungen

Neben der Teilnahme an wissenschaftlichen Fachtagungen ist für WestLotto die Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Forschungseinrichtungen ein entscheidender Aspekt der Arbeit im Bereich Responsible Gaming. Nur durch das Erlangen aktueller

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 16 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------



Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

wissenschaftlicher Einsichten ist es möglich, Verbraucherschutzmaßnahmen bedarfsorientiert zu gestalten und an den Forschungsergebnissen auszurichten. Aus diesem Grund fördert WestLotto auch finanziell die Arbeit entsprechender Einrichtungen auf dem Gebiet der Glückspielforschung. Darüber hinaus vergibt das Unternehmen regelmäßig eigene Forschungsprojekte (siehe auch Kapitel 3a) und unterstützt die Arbeit von wissenschaftlichen Institutionen durch die Zurverfügungstellung von Inhalten und Wissen aus der Praxis.

WestLotto sieht es als seine gesellschaftliche Pflicht an, sich maßgeblich in die wissenschaftliche Forschung einzubringen, um die Positionierung des staatlichen Glücksspielangebots in der Wissenschaft zu sichern und eigene Impulse mit einbringen zu können.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 17 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 4 Responsible Gaming in den WestLotto-Annahmestellen

Die Annahmestellen spielen für die Umsetzung der von WestLotto etablierten Verbraucherschutzmaßnahmen eine entscheidende Rolle, da sie vor Ort die ersten Ansprechpartner für die Kunden sind. Die Mitarbeiter haben jeden Tag direkten Kontakt zu zahlreichen Kunden und genießen deren Vertrauen. Eine entsprechend große Verantwortung kommt ihnen im Rahmen einer effektiven Prävention zu.

Um dem Annahmestellenpersonal das Thema „Responsible Gaming“ zielgruppengerecht zu vermitteln, wurde ein Konzept entwickelt, welches sich auf zwei Aspekte konzentriert: Verkaufen und informieren:

Nur wenn Kunden mit unserem Angebot und Service zufrieden sind, kommen sie wieder. Dazu gehört auch der verantwortungsvolle Umgang mit Glücksspiel. Wenn Sie diese beiden Punkte beim Responsible Gaming beachten, sind Sie gut gerüstet:

### 1. Verkaufen – mit Regeln:

Bei uns als staatlichem Lotterieberater können sich die Kunden darauf verlassen, dass sie in sicheren Händen sind. Ein Vorteil für Sie als Annahmestelle gegenüber anderen, nicht legalen Anbietern. Denn nur Kunden, die bei Ihnen spielen, können auch vom WestLotto-Verbraucherschutz profitieren. Durch aktives Verkaufen fördern Sie also Responsible Gaming. Dabei gilt: Nur wer älter als 18 Jahre ist, darf unser Angebot nutzen.

### 2. Informieren – bei Bedarf:

Sie kennen Ihre Kunden am besten! In Ihrer Annahmestelle haben Sie Informationsmaterial zum Thema Responsible Gaming, das Sie bei Bedarf weitergeben können. Wir wissen, dass es nicht immer leicht ist, ein problematisches Spielverhalten zu erkennen und dann auf den Kunden zuzugehen.

Bei Fragen erreichen Sie unser Responsible-Gaming-Team unter 0251-70061426.

*Ausschnitt aus einer Postkarte zur Fragestellung „Was ist Responsible Gaming?“, die an alle Annahmestellen versendet wurde*

Das folgende Kapitel gliedert sich in die rechtlichen Anforderungen an den Betrieb einer Annahmestelle (Kapitel 4a), Schulungen des Personals in den Annahmestellen (Kapitel 4b), die Anforderungen an den Jugendschutz (Kapitel 4c), die Karten- und Identifikationspflicht (Kapitel 4d) sowie die Themen Kreditvergabeverbot (Kapitel 4e), Hilfe für Annahmestellenpersonal mit problematischem Spielverhalten (Kapitel 4f) und Informationen für Annahmestellen (Kapitel 4g).

#### a. Annahmestellen

Der Gesetzgeber hat für das Betreiben einer Annahmestelle und den entsprechenden Vertrieb der Produkte Rahmenbedingungen festgelegt, welche es zu beachten gilt.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 18 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

### i. Erteilung der Erlaubnis für Annahmestellen

Nach § 19 Abs. 3 des AG GlüStV NRW sind die Bezirksregierungen zuständig für die Erteilung von Erlaubnissen für die Vermittlung von Glücksspielen durch Annahmestellen im Sinne von § 3 Abs. 5 Glücksspielstaatsvertrag.

### ii. Anzahl und Lage der Annahmestellen

Die Anzahl und Lage der Annahmestellen ergibt sich aus der Vertriebsstrategie, basierend auf den Bestimmungen der AnVerVO NRW.

Die Annahmestellen sollen bezogen auf die Bevölkerung in Nordrhein-Westfalen unter Berücksichtigung von § 1 Nr. 2 Glücksspielstaatsvertrag bedarfsgerecht verteilt sein. Von einem Bedarf ist in der Regel auszugehen, wenn die Zahl von 3.500 Einwohnern pro Annahmestelle bezogen auf eine Gemeinde nicht unterschritten wird. Bei Unterschreiten ist der Bedarf gesondert darzulegen.

Dabei sind insbesondere

1. die räumliche Entfernung der Annahmestellen zueinander und
2. die unmittelbare Nachbarschaft von Annahmestellen zu öffentlichen Schulen und öffentlichen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

zu berücksichtigen.

Eine Analyse der Lage der Annahmestellen, vor allem im Hinblick auf die Nähe von Kindergärten, Schulen und Jugendeinrichtungen, hat sowohl bei der Eröffnung der bestehenden Annahmestellen stattgefunden und findet auch weiterhin vor Neueröffnungen statt.

Eine Eröffnung von Annahmestellen in Spielhallen, Spielbanken oder Wettvermittlungsstellen ist nicht erlaubt. Ebenso ist die Aufstellung von Geld- oder Warenspielgeräten mit Gewinnmöglichkeiten sowie das Angebot von Telemedien zur Verfolgung von Sportereignissen verboten.

Grundsätzlich wird eine Annahmestelle in Bezug auf Ausstattung, bauliche Gegebenheiten und Produktangebot nicht zum längeren Verweilen konzipiert.

Darüber hinaus ist die Trennung der Glücksspiel-Produkte vom übrigen Sortimentsangebot Teil des über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehenden Verbraucherschutzes, insbesondere Jugendschutzes, mit dem Ziel, keine zusätzlichen Berührungspunkte für Minderjährige mit Glücksspiel zu schaffen. Mit einem eigenen Ladenbauprogramm wurde daher ein Konzept entwickelt, mit dem das Lotto-Verkaufsmodule optisch klar von den anderen Sortimenten in der Annahmestelle abgegrenzt wird. Glücksspielprodukte werden ausschließlich am Lottoterminal verkauft. Fremdprodukte sind dort nicht oder nur in Verbindung mit einem Lotterierprodukt (z.B. Rubbellos) zu finden. Die Einhaltung der Sortimentstrennung wird regelmäßig durch die Regionalleiter oder die Annahmestellenbetreuer überprüft. So ist es den Annahmestellen nicht gestattet, am Lotto-Verkaufsmodule Fremdprodukte auszulegen und anzubieten, insbesondere keine Produkte, die Kinder und Jugendliche ansprechen könnten. Die Mitarbeiter in den Annahmestellen sind sensibilisiert darauf zu achten. Damit wird verhindert, dass Kinder und Jugendliche oder am Spielangebot nicht interessierte Personen mit den Produkten des Unternehmens konfrontiert werden.

### iii. Antragsverfahren zum Betrieb einer Annahmestelle

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 19 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Nach den Bestimmungen des § 2 AnVerVO NRW sind dem Antrag auf Erteilung einer Erlaubnis zum Betrieb einer Annahmestelle die folgenden Unterlagen beizufügen:

1. Führungszeugnis (das Führungszeugnis soll nicht älter sein als drei Monate) der Betreiberin oder des Betreibers der Annahmestelle und der Annahmestellenleitung, wenn die Annahmestelle als Filiale geführt wird;
2. Sozialkonzept, in dem die Maßnahmen zur Vorbeugung und Behebung der sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels dargelegt werden;
3. Nachweis über die Schulung der in der Annahmestelle tätigen Personen, gem. § 11 AnVerVO ;
4. Auskunft aus dem Gewerbezentralregister (die Auskunft soll nicht älter sein als drei Monate) für die Betreiberin oder den Betreiber der Annahmestelle und der die Annahmestellenleitung, wenn die Annahmestelle als Filiale geführt wird;
5. bei ausländischen Betreiberinnen und Betreibern einer Annahmestelle und ausländischen Annahmestellenleitungen, wenn die Annahmestelle als Filiale geführt wird, ein Nachweis der Aufenthalts- und der Arbeitserlaubnis;
6. Lageplan und Kennzeichnung der Annahmestellen, die in einem Abstand von weniger als 200 Metern Luftlinie von der zu genehmigenden Annahmestelle entfernt sind sowie die unmittelbar an öffentliche Schulen und öffentliche Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe angrenzen;
7. Angaben zur Ausstattung, Beschaffenheit und Einteilung der Annahmestelle.

#### iv. Spielverbot des Annahmestellenpersonals

Dem Personal in den Annahmestellen ist es gemäß den Vorgaben des Staatsvertrages seit dem 01.01.2008 untersagt, in der eigenen Annahmestelle am Spielangebot von WestLotto teilzunehmen. Diese Vorgabe wird durch das Vertriebspartner-Management insofern überprüft, als dass identifizierbare Spielaufträge entsprechend gemonitort werden. Sollte dabei Eigenspiel durch das Annahmestellenpersonal festgestellt werden, führt dies zu entsprechenden Verwarnungen, in Einzelfällen sogar bis zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses.

#### b. Schulungen des Annahmestellenpersonals

Um die Umsetzung der Verbraucherschutz-Maßnahmen in den Annahmestellen sicher stellen zu können, ist die umfassende Schulung des Personals mindestens einmal pro Jahr erforderlich. Zu diesem Zweck wurde bei WestLotto ein Trainingskonzept entwickelt, mit dem gewährleistet wird, dass das Personal in den Annahmestellen die Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes als Teil des Alltagsgeschäfts ansieht.

WestLotto richtet sich dabei sowohl bei den Schulungsinhalten, dem Schulungsumfang als auch den Schulungsintervallen nach den Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags, den Standards des DLTB sowie den Bestimmungen zur Zertifizierung durch die European Lotteries. Durch die neue Annahmestellenverordnung des Landes NRW ergeben sich für WestLotto weitere Schulungsverpflichtungen. Die Schulungen des Annahmestellenpersonals sollen zukünftig über einen anerkannten Schulungsträger durchgeführt werden. WestLotto wird sich selbst um die Anerkennung als Schulungsanbieter bemühen.

Da es zum jetzigen Zeitpunkt jedoch noch keinen anerkannten Träger für die Schulungen des Annahmestellenpersonals gibt, werden die Schulungen bis auf weiteres nach dem nachfolgend geschilderten Konzept durchgeführt.

#### i. Vertriebspartner-Training durch In-house-Schulungen

WestLotto bietet seinen Vertragspartnern in den Annahmestellen ein vollumfängliches Trainingsangebot an. Die Schulungen sind auf die unterschiedlichen Bedarfe der Zielgruppen zugeschnitten und finden in der Regel in der Zentrale in Münster statt.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 20 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Jeder zukünftige Annahmestellen-Leiter muss vor der Eröffnung verpflichtend ein entsprechendes Seminar besuchen. Das ist Voraussetzung für die Erlaubnis zur Leitung einer Annahmestelle. In verschiedenen Einheiten lernen die Teilnehmer alles rund um die Produktwelt von WestLotto oder das Führen einer Annahmestelle. In einem eigenen Modul zum Verbraucherschutz werden eingehend die grundlegenden Themen insbesondere zum Jugend- und Spielerschutz vermittelt und die Teilnehmer entsprechend auf die Wichtigkeit der Maßnahmen aufmerksam gemacht. Die wichtigsten Inhalte bilden dabei:

- Hintergrundinformationen zum Thema Glücksspielsucht und zur sich daraus ergebenden Verantwortung der Annahmestellen
- Möglichkeiten der Erkennung von problematischem Spielverhalten
- Grundstruktur für die Gesprächsführung mit Kunden (Argumentationshilfen)
- Jugendschutzbestimmungen: Information über Verantwortlichkeiten und Maßnahmen bei Verstößen
- Spielgeschäftsabwicklung am Terminal, Umsetzung eines verantwortungsvollen Umgangs mit Glücksspiel (Altersprüfung, Bedeutung des Sperrsystems, Identifizierung der Spielteilnehmer von KENO, TOTO)
- Möglichkeiten und Handhabung der Selbst- und Fremdsperre
- Information zu in den Verkaufsstellen einzusetzenden Informationsmaterialien sowie zum Sozialkonzept

Darüber hinaus bietet das Vertriebspartner-Training verschiedene weitere Seminare mit unterschiedlichen Schwerpunkten an. In allen Seminaren spielt auch immer der Jugend- und Spielerschutz eine wichtige Rolle. Der Fokus liegt dabei darauf, die Teilnehmer zu sensibilisieren und ihnen gleichzeitig die Angst vor der Thematik zu nehmen. Dies wird jeweils themenspezifisch und praxisbezogen umgesetzt.

Des Weiteren haben Mitarbeiter der Annahmestellen die Möglichkeit, eine Zertifikats-Weiterbildung zum „WestLotto-Fachverkäufer“ oder zum „WestLotto-Profiverkäufer“ zu absolvieren, indem sie innerhalb von zwölf bzw. 24 Monaten verschiedene, vorgegebene Seminare aus dem Portfolio besuchen. Dieses Angebot führt nicht nur zu einer Steigerung der Fachkompetenz des Annahmestellenpersonals und zu einer noch professionelleren Beratung der Kunden, sondern es unterstützt auch den gelebten Verbraucherschutz in den Annahmestellen.

## ii. Intensivschulungen der Annahmestellenleiter durch E-Learning

Um immer auf dem aktuellsten Stand in Sachen Verbraucherschutz geschult zu sein, werden die Annahmestellenleiter zusätzlich alle zwei Jahre über ein E-Learning-Tool im WestLotto-Extranet geschult. Diese Schulungen beinhalten verschiedene Aspekte des Verbraucherschutzes, insbesondere aber die Punkte Spieler- und Jugendschutz sowie das Thema Spielersperre. Für die Absolvierung der Schulung haben die Annahmestellenleiter sechs Wochen Zeit. Auf diese Art und Weise ist es ihnen möglich, die Schulung in eigenem Tempo und nach eigener zeitlicher Verfügbarkeit zu machen.

Um die Schulung erfolgreich beenden zu können und ein Teilnahmezertifikat zu erhalten, müssen in einem Abschlusstest alle Fragen richtig beantwortet werden. Sollte einem Annahmestellenleiter dies im ersten Versuch nicht gelingen, hat er die Möglichkeit den Test zu wiederholen.

Annahmestellenleiter, welche im vorgegebenen Zeitraum die Schulung nicht durchlaufen haben, werden noch einmal an die Wichtigkeit der Maßnahme erinnert. Anschließend wird Ihnen eine Fristverlängerung von maximal vier Wochen eingeräumt. Sollten sie die Schulung in dem Zeitraum nicht absolvieren, erhalten sie eine persönliche

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 21 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Intensivschulung durch den Regionalbetreuer. Auf diese Art und Weise ist sichergestellt, dass sämtliche Annahmestellenleiter in Sachen Verbraucherschutz bestmöglich informiert sind.

E-Learning hat sich als eine gute und sinnvolle Plattform zur Vermittlung von Inhalten herausgestellt, sodass es Bestrebungen gibt, das Angebot weiter auszubauen. Die positive Evaluation wurde auch durch die Annahmestellen selbst bestätigt.

### iii. Annahmestellenleitfaden zur Schulung des gesamten Annahmestellenpersonals

Um sicherzugehen, dass das gesamte Personal in einer Annahmestelle inkl. aller Aushilfskräfte umfassend in Sachen Verbraucherschutz geschult ist, wird der jährliche Annahmestellenleitfaden entwickelt. Dieser wird den Annahmestellenleitern zur Verfügung gestellt, welche dann wiederum ihrerseits die Inhalte an ihr Personal vermitteln. Dabei geht es konkret um die Themen Spieler- und Jugendschutz, Informationen zum Sperrsystem, zur WestLotto-Karte sowie auch zum Datenschutz.

Die Schulung wird jedes Jahr neu aufbereitet, um stets andere Schwerpunkte setzen zu können. Dies ist wichtig, damit langjähriges Personal nicht das Gefühl bekommt, jährlich die gleiche Schulung zu erhalten und alle Inhalte bereits zu erkennen. Das würde die Aufmerksamkeitsspanne stark verringern. Zudem kann nur so gewährleistet werden, dass aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse in die Schulung einfließen. Die Durchführung der Schulung ist durch den Annahmestellenleiter zu dokumentieren.

Der Annahmestellenleitfaden wird anschließend im Annahmestellen-Handbuch abgelegt. So steht er dem Personal jederzeit als Nachschlagewerk zur Verfügung. Gleichzeitig können dadurch im Laufe eines Jahres neu eingestellte Mitarbeiter gemäß den gesetzlichen Anforderungen direkt umfassend eingearbeitet werden.

Der Annahmestellenleitfaden ist außerdem die Grundlage für das Vertriebspartner-Training für die Schulung neuer Annahmestellenleiter im Bereich Verbraucherschutz.

### iv. Evaluation der Schulungsmaßnahmen

Alle durchgeführten Schulungsmaßnahmen werden entsprechend dokumentiert, sei es im Falle des E-Learnings durch das Absolvieren des Abschlusstests oder im Falle von Vor-Ort-Schulungen durch das Bestätigen mittels einer Unterschriftenliste. Die Bestätigungen der Teilnahme an den Schulungsmaßnahmen sind für die Aufsichtsbehörden sowie für externe Prüfer, z.B. im Rahmen der Zertifizierung durch die European Lotteries, einsehbar und nachprüfbar. Die Unterschriftenlisten über die Schulungen des Annahmestellenpersonals werden in der jeweiligen Annahmestelle vorgehalten.

Alle Schulungen werden regelmäßig überarbeitet und aktualisiert. Änderungen werden im jährlichen Bericht zum Sozialkonzept dargestellt. Der jeweilige Annahmestellen-Leitfaden wird hier zudem stets als Anlage beigelegt.

## c. Jugendschutz

Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren sind vom Glücksspielangebot von WestLotto ausgeschlossen. Sie dürfen weder Produkte erwerben noch in den Spielprozess mit einbezogen werden.

### i. Ausweiskontrollen

Das Personal in den Annahmestellen ist angewiesen, sich von allen ihnen unbekanntem Kunden, die jünger als 25 Jahre aussehen, ein amtliches Ausweisdokument zeigen zu

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 22 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

lassen. Mit dieser Maßnahme ist sichergestellt, dass Minderjährige keine Produkte von WestLotto erwerben können.

Als zusätzliche Hilfe für die Annahmestellen ist am Terminal ein Hinweis hinterlegt, ab welchem Geburtsdatum Personen am jeweiligen Tag 18 Jahre alt sind. Dies erleichtert die Ausweiskontrollen.

## ii. Testkäufe

Als Maßnahme zur Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzes sind unter anderem von WestLotto beauftragte Testkäufe mit jungen Erwachsenen (sogenannte „weiche“ Testkäufe) möglich. Annahmestellen, welche die Testkäufe nicht bestehen, erhalten umgehend eine praktische Nachschulung zum Thema Jugendschutz und werden noch einmal auf die Wichtigkeit der zu ergreifenden Maßnahmen hingewiesen.

Darüber hinaus gibt es durch die zuständige Bezirksregierung veranlasste (sogenannte „harte“ Testkäufe) mit Minderjährigen. Die Ergebnisse dieser Testkäufe sind WestLotto nicht bekannt, sodass das Nichtbestehen keine durch WestLotto initiierten Konsequenzen nach sich zieht, sofern die Bezirksregierungen hier keine entsprechende Weisung zu geben.

## d. Karten- und Identifikationspflicht für Wetten und Lotterien mit besonderem Gefährdungspotenzial

Um gesperrte Spieler von Produkten mit erhöhtem Risikopotential auszuschließen, können nur diejenigen Kunden KENO spielen, die sich vorher eindeutig identifiziert haben und deren Daten entsprechend auf der WestLotto-Karte hinterlegt worden sind. Vor jeder Spielteilnahme erfolgt anhand der gespeicherten Informationen eine Identifikationsprüfung sowie Prüfung gegen das bundesweite Sperrsystem. Dadurch wird sichergestellt, dass nur Kunden an den genannten Produkten teilnehmen können, die nicht in der Sperrdatei eingetragen sind. Zur Teilnahme an TOTO ist ebenfalls die identifizierte WestLotto-Karte erforderlich.

Es gibt zwei Möglichkeiten der Identifikationsprüfung:

1. Bei der ersten Variante erfolgt die Identifikation des Spielteilnehmers über die Vorlage des Personalausweises oder Reisepasses. Ein Spielen ist nur dann möglich, wenn die auf dem jeweiligen Dokument ausgewiesene siebenstellige Ziffer (bestehend aus Geburtsdatum plus Prüfziffer) in das Annahmestellenterminal korrekt eingegeben wird. Bei ausländischen Dokumenten ist die Eingabe der letzten vier Ziffern/Zeichen der Ausweisnummer erforderlich.
2. Bei der zweiten Variante wird zur Identifikationsprüfung ein aktuelles Foto des Spielteilnehmers unter Abgleich eines Ausweisdokuments hinterlegt. Die Vorlage der WestLotto-Karte reicht dann zur Identifikationsprüfung zum Spielen von KENO oder TOTO aus. So wird bei entsprechendem Einsatz der Karte in Verbindung mit der Teilnahme an einem der genannten Spiele das Bild des Karteninhabers am Bedienerdisplay in der Annahmestelle angezeigt und kann durch das Annahmestellenpersonal abgeglichen werden. Das Spielen ist erst nach Bestätigung durch die Bedienung möglich.

## e. Kreditvergabeverbot

In den Annahmestellen gilt ein Kreditvergabeverbot. Dies bedeutet, dass die Annahmestellen einem Kunden keinen Kredit für die Teilnahme an Glücksspielen gewähren dürfen bzw. nicht für diesen in Vorleistung gehen dürfen. Auf diese Art und Weise unterstützen sie das Bestreben, dass niemand über seine finanziellen Verhältnisse hinaus spielt und Geld investiert, das er nicht hat.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 23 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

f. Hilfe für Annahmestellenpersonal mit problematischem Spielverhalten

Durch die tägliche Arbeit in den Annahmestellen und am Spielscheinterminal sowie die ständige Konfrontation mit Glücksspielprodukten und Gewinnermeldungen gehören die Mitarbeiter in den Annahmestellen zu einer risikobehafteten Berufsgruppe im Bereich des problematischen Spielverhaltens. Das Spielverbot in der eigenen Annahmestelle soll dem entgegenwirken.

g. Informationen für Annahmestellen

2017 wurde die sogenannte Eltern-Information entwickelt. Dieses Dokument dient zur Unterstützung des Annahmestellenpersonals. Es erleichtert den Mitarbeitern die Ansprache in schwierigen Situationen, indem es an Eltern und Erziehungsberechtigte herausgegeben werden kann, bei denen aufgefallen ist, dass sie Minderjährige in den Spielprozess einbinden wollten oder eingebunden haben (z.B. durch das Ansagen von Lottozahlen oder das Aussuchen eines Rubbelloses). Diese Eltern-Information wird von den Annahmestellen gut angenommen.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 24 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------



Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 5 Programme für WestLotto-Mitarbeiter

Auch für die Mitarbeiter von WestLotto selbst ist das Thema Responsible Gaming im Alltag stets präsent, da es alle Arbeitsbereiche des Unternehmens berührt. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig für die entsprechenden Maßnahmen sensibilisiert und über aktuelle Entwicklungen informiert. Dies geschieht auf verschiedenen Wegen, welche nachfolgend dargestellt werden. So gibt es zum einen generelle Informationen zum Thema Responsible Gaming für WestLotto-Mitarbeiter (Kapitel 5a), die Schulungen aller Mitarbeiter der Zentrale (Kapitel 5b), Schulungen von Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt (Kapitel 5c), die Schulung der Außendienstbetreuung (Kapitel 5d) sowie eine Kontrolle der Schulungsmaßnahmen (Kapitel 5e).

Darüber hinaus werden Mitarbeiter von WestLotto nach den Vorgaben des Anhangs "Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht" zum Glücksspielstaatsvertrag nicht umsatzabhängig bezahlt, sodass auch aus dieser Perspektive der Umsetzung des Verbraucherschutzes nichts im Wege steht.

### a. Generelle Information zum Thema Responsible Gaming für WestLotto-Mitarbeiter

Um zu gewährleisten, dass die WestLotto-Mitarbeiter aktuelle Informationen zum Thema Responsible Gaming erhalten, gibt es verschiedene Maßnahmen:

- WestLotto-Themen-Bühne: Im Rahmen der WestLotto-Themen-Bühne können einzelne Abteilungen und Bereiche aktuelle Themen anderen Mitarbeitern im Haus persönlich vorstellen. Dieses Format wurde auch durch den Bereich Responsible Gaming genutzt, insbesondere dann, wenn es strategische Entwicklungen gibt, welche im Haus kommuniziert werden sollen.
- Newsletter: In einem monatlichen internen Newsletter wird über aktuelle Entwicklungen im Haus berichtet. Hier spielt auch das Thema Verbraucherschutz oftmals eine wichtige Rolle.
- Intranet: Über das Intranet können tagesaktuell Informationen an die Mitarbeiter ausgespielt werden. Dies wird auch im Bereich Responsible Gaming häufig genutzt, insbesondere dann, wenn neue Maßnahmen gelauncht werden oder es für alle relevante aktuelle Ereignisse gibt. Zusätzlich erfolgt eine Sensibilisierung und Information aller Mitarbeiter für die Themen Jugend- und Spielerschutz über wechselnde Meldungen zum Thema Responsible Gaming, die als Hinweise auf der Intranet-Startseite geschaltet werden. Hierbei handelt es sich um allgemeine Informationen ohne tagesaktuellen Bezug.
- Das Digitale Schwarze Brett: Ähnlich wie das Intranet bietet auch das Digitale Schwarze Brett die Möglichkeit, Mitarbeiter tagesaktuell über Entwicklungen zu informieren. Hierbei handelt es sich um einen digitalen Bildschirm, welcher in der Zentrale in Münster hängt. Somit sind die dort abgebildeten Informationen im Wesentlichen nur für die anwesenden Mitarbeiter verfügbar. Dafür können hier auch Videos und andere Medien abgespielt werden, sodass die Aufmerksamkeit der vorbeigehenden Mitarbeiter häufig auf das Brett gelenkt wird. Auch der Bereich Responsible Gaming hat dieses Medium schon vermehrt für sich eingesetzt.
- Verteilung von Unterlagen via Hauspost: Besondere Unterlagen, wie zum Beispiel Sonderpublikationen des Bereichs Responsible Gaming, werden im Unternehmen via Hauspost verteilt und den Mitarbeitern so persönlich zur Verfügung gestellt.

### b. Schulungen aller Mitarbeiter der Zentrale

In einem Rhythmus von zwei Jahren werden alle Mitarbeiter von WestLotto vollumfänglich zum Thema Responsible Gaming geschult. Dazu wird ihnen ein E-Learning-Modul zur Verfügung gestellt, über das sie die Schulung selbstständig in eigenem Tempo durchführen

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 25 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

können. Zum Abschluss der Schulung müssen sie einen Test mit einigen Fragen durchlaufen. Sind diese richtig beantwortet, erhalten die Mitarbeiter ein Zertifikat. Auf diese Weise kann der Themenbereich Responsible Gaming nachhaltig bei den Mitarbeitern des Unternehmens verankert werden. Auch neue Mitarbeiter durchlaufen die entsprechende Schulung.

#### c. Schulungen von Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt

WestLotto-Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt, insbesondere im Bereich Kundenservice, werden analog zu den übrigen Mitarbeitern des Hauses alle zwei Jahre per E-Learning zum Verbraucherschutz geschult. Darüber hinaus stehen sie stets in sehr engem Austausch mit dem Bereich Responsible Gaming und stimmen Maßnahmen entsprechend regelmäßig ab.

WestLotto hat zudem einen externen Dienstleister beauftragt, welcher den internen Kundenservice insbesondere bei telefonischen Kundenanfragen unterstützt. Die Mitarbeiter des externen Dienstleisters, welche für WestLotto tätig sind, erhalten ebenfalls alle zwei Jahre eine entsprechende Schulungsmaßnahme, wobei die Schulungsinhalte für diese separat aufbereitet werden.

#### d. Schulung der Außendienstmitarbeiter

Die Abteilung Vertriebspartner-Management und die zuständigen Regionalleiter bzw. Annahmestellenbetreuer werden ebenso wie die übrigen Mitarbeiter des Hauses über E-Learning zum Thema Responsible Gaming geschult. Diese Schulungsmaßnahme findet alle zwei Jahre statt und wird außerdem neuen Mitarbeitern bei Eintritt in das Unternehmen zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus wird das Thema bei Bedarf bei den in regelmäßigen Abständen stattfindenden Vertriebstagungen aufgegriffen. Hier bietet sich für den Bereich Responsible Gaming die Möglichkeit, aktuelle Entwicklungen umfassend vorzustellen und in einen Austausch mit den Außendienstmitarbeitern zu treten.

Weitergehend erhalten die Außendienstmitarbeiter gesonderte Informationsmaterialien, um ihrerseits die Annahmestellenmitarbeiter optimal informieren oder auch selbst schulen zu können – sei es im Falle von nicht-bestandenen Jugendschutztestkäufen oder im Rahmen der jährlichen Responsible Gaming Sensibilisierungen für die Annahmestellen.

#### e. Kontrolle der Schulungsmaßnahmen

Alle durchgeführten Schulungsmaßnahmen werden dokumentiert. Eine Übersicht über die Teilnahme bzw. den Fortschritt an den E-Learning-Modulen wird im entsprechenden Tool nachgehalten. Im Falle von Vor-Ort-Schulungen werden klassisch Unterschriftenlisten angefertigt, die durch den Bereich Responsible Gaming aufbewahrt werden. Die Bestätigungen der Teilnahme an den Schulungsmaßnahmen sind für die Aufsichtsbehörden sowie für externe Prüfer, z.B. im Rahmen der Zertifizierung durch die European Lotteries einsehbar und nachprüfbar.

Darüber hinaus werden alle Schulungen regelmäßig überarbeitet und aktualisiert, um sicherzustellen, dass die Inhalte dem aktuellen Stand der Maßnahmen sowie dem aktuellen wissenschaftlichen Forschungsstand entsprechen.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 26 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

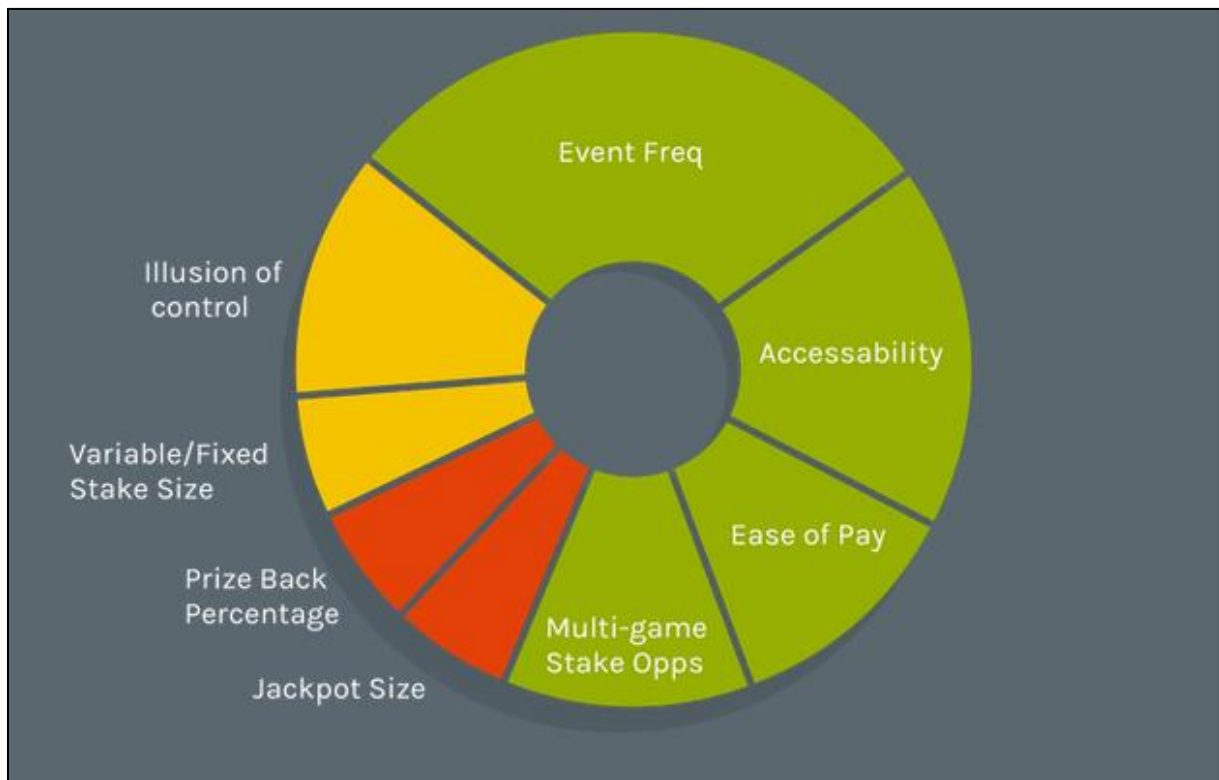
## 6 Prävention in der Produktgestaltung und -entwicklung

Die Entwicklung eines attraktiven Angebots für die Kunden steht bei der Produktgestaltung und der Produktentwicklung (Kapitel 6a) im Fokus, um dem gesetzlich geforderten Kanalisierungsauftrag nachkommen zu können. Selbstverständlich werden dabei alle gesetzlichen Anforderungen eingehalten, auch zum Jugend- und Spielerschutz. So werden besondere Suchtanreize ausgeschlossen (Kapitel 6b) sowie eine regelmäßige Produkt- und Gefahrenevaluation und Spielertypenanalyse (Kapitel 6c) durchgeführt.

### a. Produktgestaltung und -entwicklung

Alle Produktentwicklungen durchlaufen das Analysetool GamGard, mit dessen Hilfe das Risiko jedes einzelnen Produkts anhand eines Ampelsystems dargestellt wird. Liegt das Risiko für ein bestimmtes Produkt aufgrund dessen Merkmalen im erhöhten Bereich, kann dieses durch entsprechende Verbraucherschutzmaßnahmen wieder reduziert werden.

Das Tool „Gamgard“ wurde ursprünglich 2006 in Großbritannien durch die anerkannten Wissenschaftler Dr. Richard Wood und Dr. Mark Griffiths in Zusammenarbeit mit dem britischen Lotterieveranstalter Camelot sowie durch Input von einer Vielzahl an internationalen Spielerschutz-Experten, u.a. auch aus Deutschland, entwickelt. Mithilfe des Tools können die strukturellen und situativen Charakteristika (oder auch „Risikofaktoren“) eines Produkts genau untersucht werden.



Quelle und weitere Informationen: <https://www.gamgard.com>

Darüber hinaus wird der Bereich Responsible Gaming regelmäßig in alle Produktneukonzeptionen eingebunden. So wird gewährleistet, dass neben dem Spielspaß auch Sicherheitsaspekte entsprechende Berücksichtigung finden.

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Nach Einführung eines neuen Produktes erfolgt zudem eine regelmäßige Evaluation, um auch im Nachgang sicherzustellen, dass keine besonderen Gefahren von dem Spielangebot des Unternehmens ausgehen (siehe auch Kapitel 6c).

Grundsätzlich sind die Aufgaben des Bereichs „Produkte“ im Organisationshandbuch wie folgt dargelegt:

- Bereitstellung eines ausgewogenen und zielgruppenorientierten Angebots an Lotterien, Sportwetten und Rubbellosen (Sofortlotterie-Produkten), um die Kunden-/Spielbedürfnisse umfassend abzudecken und dem Kanalisierungsauftrag sowie der strategischen Ausrichtung von WestLotto nachzukommen.
- Bewertung von Produktneueinführungen auf der Basis eines Mess- und Beurteilungs-Tools zur Identifizierung des Gefährdungspotentials von Glücksspielprodukten und systematische Überprüfung von Produktneuheiten anhand einer Checkliste; fallweise Auswahl eines geeigneten Mess- und Beurteilungstools in Abstimmung mit dem Bereich Responsible Gaming.

#### b. Ausschluss besonderer Suchtanreize

Bei der Gestaltung neuer Produkte wird ebenso wie bei der Weiterentwicklung bestehender Produkte darauf geachtet, dass besondere Suchtanreize ausgeschlossen sind. Hierzu zählen vor allem im Online-Bereich, der allgemeine Verzicht auf optische oder akustische Signale. Zudem gelten für Online-Rubbellose besondere Anforderungen (siehe auch Kapitel 7g und 7i).

Auch im terrestrischen Bereich wird darauf geachtet, dass die Produkte möglichst wenig Elemente aufweisen, welchen eine starke Suchtwirkung zugeschrieben wird (wie z.B. schnelle Spiel- und Auszahlabfolge). Um dies sicherzustellen, greift das Unternehmen stets auf aktuelle Erkenntnisse der Forschung zurück (siehe auch Kapitel 3), um entsprechend der Wissenschaft handeln zu können.

Darüber hinaus sind auch die Jackpotohöhen bzw. die Anzahl an möglichen Ziehungen begrenzt. Ein Faktor, der ebenfalls für eine Minimierung der Suchtanreize sorgt. Die jeweilige Jackpot-Maximalhöhe bzw. der jeweilige Spitzengewinn ist in den Teilnahmebedingungen der einzelnen Produkte nachzulesen.

#### c. Produkt- und Gefahrenevaluation und Spielertypenanalyse

WestLotto erstellt regelmäßig einen bei den Aufsichtsbehörden vorzulegenden Evaluationsbericht über das Spielverhalten der Bevölkerung in Deutschland. Hierbei geht es insbesondere um die Auswirkungen der von WestLotto angebotenen Spiele auf die Entstehung von Glücksspielsucht. Dieser Bericht wird derzeit über die Kooperation mit der BZgA (siehe auch Kapitel 3) erstellt. Die Ergebnisse sind dabei auch für das Unternehmen von großer Bedeutung, bieten sie schließlich die Basis für die Entwicklung weiterer Verbraucherschutzmaßnahmen. Darüber hinaus dienen sie aber nicht nur dazu, einzuschätzen, welche Produkte möglicherweise ein erhöhtes Gefährdungspotential aufweisen, sondern auch, welche Produkte einen besonders hohen Kanalisierungseffekt haben und entsprechend von den Kunden besonders angenommen werden.

Darüber hinaus betreibt das Unternehmen schematisch eigene Marktforschung (siehe auch Kapitel 3b) und evaluiert die Auswirkungen und die Nutzung der eigenen Produkte selbständig auf regelmäßiger Basis.

Im Rahmen der Untersuchungen der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), welche regelmäßig durch den DLTB beauftragt werden, werden diverse Analysen in Bezug auf das Spielverhalten der Bevölkerung in Deutschland erstellt. So bezieht sich ein Teil der

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 28 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Analysen im Hinblick auf die Minimierung von Suchtrisiken auch auf die unterschiedlichen Spielertypen in den verschiedenen Produktgruppen.

Diese Auswertungen werden durch die Bereiche „Produkte“, „Kundenentwicklung und -analyse“, „Marktforschung“ und „Responsible Gaming“ genauestens geprüft, um ggf. entsprechende Ableitungen für die zukünftige Produktgestaltung daraus ziehen zu können.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 29 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 7 Prävention Online

Das Online-Angebot von WestLotto ist ein essenzieller Teil des umfassenden Verbraucherschutzkonzepts des Unternehmens. So wurden hier zahlreiche Maßnahmen etabliert, welche dazu dienen, Kunden vor der Entwicklung eines problematischen oder gar pathologischen Spielverhaltens zu schützen.

Das Kapitel 7 geht entsprechend auf die folgenden Inhalte ein: Internet und App (Kapitel 7a), allgemeine Hinweise zum Jugendschutz, zu Suchtgefahren und Hilfsangeboten (Kapitel 7b), Identifizierung und Authentifizierung (Kapitel 7c), Ausschluss gesperrter Spieler (Kapitel 7d), Höchstesatz pro Monat (Kapitel 7e), Selbstlimitierung (Kapitel 7f), Ausschluss besonderer Suchtanreize (Kapitel 7g), Zugriff auf die eigene Spielhistorie (Kapitel 7h) sowie Besonderheiten des Online-Spieldesigns (Kapitel 7i).

### a. Internet und App

Sowohl im Rahmen des Internetangebots von WestLotto als auch mobil in der App werden kanalspezifische Maßnahmen zum Verbraucherschutz umgesetzt. So finden sich hier nicht nur wertvolle Hinweise zum Jugend- und Spielerschutz, sondern auch viele weitere Maßnahmen, welche die Entstehung problematischen oder gar pathologischen Spielverhaltens verhindern sollen. Diese werden im Folgenden erläutert.

### b. Allgemeine Hinweise zum Jugendschutz, zu Suchtgefahren und Hilfsangeboten

Sowohl auf der Startseite [www.westlotto.de](http://www.westlotto.de) als auch auf allen Unterseiten sind Hinweise für die Beratungsangebote der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW als auch der BZgA zu finden. Darüber hinaus wird an präsender Stelle in der Navigation auf die Unterseite [www.westlotto.de/verantwortung](http://www.westlotto.de/verantwortung) hingewiesen. Dort finden Interessierte wertvolle Informationen zum Thema Glücksspiel(sucht). Hier geht es insbesondere um die Themen Jugend- und Spielerschutz, aber auch der Themenbereich Zertifizierung wird erläutert und es gibt einen Link zur WhiteList der Glücksspielaufsichtsbehörden. Selbstverständlich finden interessierte Nutzer hier außerdem weiterführende Links zu den Angeboten einzelner Beratungsstellen.

### c. Identifizierung und Authentifizierung

Am Internetspielangebot von WestLotto dürfen nur Personen teilnehmen, welche mindestens 18 Jahre alt sind und ihren Erst-Wohnsitz in Nordrhein-Westfalen haben. Aus diesem Grund ist eine entsprechende Registrierung mit anschließender Identifizierung notwendig.

Nach der Registrierung befindet sich der Spieler zunächst im Status "Sofortlimit" und kann grundsätzlich innerhalb von 14 Tagen – im Zeitpunkt der Vorlage des Sozialkonzeptes aufgrund einer gesonderten Genehmigung innerhalb von 30 Tagen – bis zu 150 Euro einsetzen. Gewinnauszahlungen sind erst nach erfolgreicher Identifizierung möglich. Sollte die Identifizierung des Spielteilnehmers nicht innerhalb von zwei Wochen erfolgreich abgeschlossen werden, wird der Spielteilnehmer für weitere Spielteilnahmen gesperrt.

Für die gesetzlich vorgeschriebene Identifizierung hat der Spielteilnehmer drei Möglichkeiten:

- Online ID Check: Der Online ID Check funktioniert über das SCHUFA-Verfahren zum Abgleich von Personendaten mit Bankdaten. Dazu werden die Bankdaten des Kunden per 1-Cent-Überweisung überprüft und eine entsprechende Identifizierung sichergestellt. Es handelt sich dabei um ein Verfahren der Identifizierung und

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 30 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Authentifizierung, das den Richtlinien der Kommission für Jugendmedienschutz (KJM) für geschlossene Benutzergruppen entspricht.

- Web ID: Die Identifikation über Web ID funktioniert per Video Call. Hierzu muss der Kunde sein Ausweisdokument bereithalten und die Online-Legitimation per Video-Call über die WebID Solutions GmbH, einem Anbieter für rechtskonforme Identifikationsprodukte, starten.
- POSTIDENT: Beim POSTIDENT-Verfahren füllen die Kunden die Registrierung aus, drucken anschließend das Dokument aus und gehen zu einer Postfiliale ihrer Wahl. Dort bestätigt das Postpersonal durch die Vorlage des Personalausweises oder Reisepasses die Angaben des Kunden und leitet diese an WestLotto weiter.

#### d. Ausschluss gesperrter Spieler

Gesperrte Spieler sind von der Teilnahme am Internetspielangebot von WestLotto ausgeschlossen. So wird bei jedem online getätigten Spielauftrag der Kunde gegen die Spielersperrdatei OASIS geprüft (siehe auch Kapitel 11). Ist eine Person in der Datei eingetragen, wird die Spielteilnahme automatisch durch das System verhindert und das entsprechende Spielerkonto gesperrt.

#### e. Höchsteinsatz pro Monat

Beim Online-Spielangebot von WestLotto ist der monatliche Höchsteinsatz auf 1000 Euro je Spieler begrenzt. Nach Erreichen dieses Limits ist die Abgabe weiterer Spielscheine für den jeweiligen Monat nicht mehr möglich. Weitere Besonderheiten gelten für den Vertrieb der Online-Rubbellose (siehe auch Kapitel 7i).

#### f. Selbstlimitierung

Über den gesetzlich festgelegten Höchsteinsatz von 1000 Euro im Monat haben die Spielteilnehmer beim Online-Angebot von WestLotto die Möglichkeit, selbst ein tägliches, wöchentliches oder monatliches Spieleinsatz- oder Einzahllimit festzulegen. Darauf werden die Kunden bei der Registrierung hingewiesen. Darüber hinaus besteht selbstverständlich jederzeit die Möglichkeit, die festgesetzten Limits individuell zu ändern. Eine Verringerung der Limits tritt dabei automatisch sofort in Kraft. Möchte ein Spieler seine Limits jedoch erhöhen, muss er eine Schutzfrist von sieben Tagen abwarten. So ist gewährleistet, dass er nicht aus einer spontanen Laune heraus Geld verspielt, welches nicht für Glücksspiele vorgesehen war.

#### g. Ausschluss besonderer Suchtanreize

Besondere Suchtanreize im Internetspielangebot von WestLotto sind ausgeschlossen. So animieren die Produkte nicht durch eine hohe Ereignisfrequenz (Zusammentreffen von schneller Frequenz und sofortigem Gewinnentscheid) oder durch schnelle Wiederholung zum (Weiter-) spielen. Mittlerweile sind zwar auch Rubbellose (Sofortlotterien) im Online-Angebot von WestLotto verfügbar, jedoch gibt es hier einige Besonderheiten im Vergleich zum terrestrischen Spiel, wie z.B. das Tageslimit für Rubbellose (siehe auch Kapitel 7i). Darüber hinaus werden durch die Gestaltung der Internetseiten, auf welchen die Lose für den Spielteilnehmer abrufbar sind, keine optischen und akustischen Signale ausgesandt, die darauf abzielen, zur Teilnahme an Rubbellosen im Internet anzureizen.

#### h. Zugriff auf die eigene Spielhistorie

Um eine erhöhte Transparenz hinsichtlich des Spielverhaltens zu gewährleisten, ist der Zugriff des Spielteilnehmers auf die eigene Spielhistorie sowohl online als auch über die App jederzeit möglich. Der Spieler hat jederzeit die Möglichkeit, sich einen Überblick über die bisher getätigten Einsätze sowie mögliche Gewinne zu verschaffen. Auch sieht er hier, welche Spielscheine ggf. noch aktiv sind und an welchen Ziehungen diese teilnehmen.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 31 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Sowohl die Konto- als auch die Spieldaten werden in der Regel nach 180 Tagen im System archiviert. Die Daten stehen dem Kunden danach nicht mehr zur Verfügung.

i. Besonderheiten des Online-Spieldesigns (Rubbellose)

Neben dem Höchsteinsatz von max. 1000 Euro pro Monat gibt es für das Produkt der Online-Rubbellose weitere Besonderheiten, welche sich aus der entsprechenden Genehmigung ergeben. So dürfen Kunden hier maximal zehn Lose pro Stunde und maximal 20 Lose pro Tag erwerben und spielen. Gleichzeitig gilt für den Loskauf ein Tageslimit von 100 Euro sowie ein Limit von max. 20 Losen in der Rubbelbox (in dieser werden gekaufte, jedoch noch nicht gespielte Lose hinterlegt). Des Weiteren können die Online-Rubbellose gemäß der Vorgabe aus der Genehmigung nicht in der Zeit von 22-8 Uhr erworben werden. Dies wird durch entsprechende technische Maßnahmen sichergestellt.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 32 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------



Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 8 Werbung und Marketing

Alle Werbemaßnahmen von WestLotto orientieren sich an den Bestimmungen des Glücksspielstaatsvertrags, insbesondere an den §§ 5 und 7 GlüStV, des AG GlüStV NRW sowie an den Vorgaben der gemeinsamen Werberichtlinie der Länder in der jeweils aktuellen Fassung (Kapitel 8a). Darüber hinaus gelten für WestLotto weitergehende Vorgaben, wie der Verhaltenskodex der European Lotteries (EL). Diese Grundsätze fließen sowohl in das Werbe- und Kommunikationskonzept (Kapitel 8b) als auch in Prozessabläufe (Kapitel 8c), Agenturbriefings (Kapitel 8d) und Social Media Aktivitäten (Kapitel 8e) ein. Grundsätzlich hält WestLotto sämtliche Kommunikation von jeglichen diskriminierenden, gewaltverherrlichenden und irreführenden Informationen und Inhalten frei.

### a. Werberichtlinie

Grundlage der Werbung von Westlotto sind die entsprechenden Vorgaben aus dem Glücksspielstaatsvertrag, insbesondere der § 5. Die Werberichtlinie konkretisiert dabei Art und Umfang erlaubter Werbung:

- WestLotto richtet seine Werbemaßnahmen gemäß § 5 der Werberichtlinie an dem Gefährdungspotential des Spielangebots aus. Für die Lotterien, die nicht mehr als zweimal wöchentlich veranstaltet werden, wird im notwendigen Umfang attraktiv geworben. Für KENO – als Lotterie mit mehr als zwei Ziehungen pro Woche – ist die Werbung auf das vorgeschriebene Maß reduziert.
- Die WestLotto-Werbung wird mit Pflichthinweisen in gut wahrnehmbarer Form und Größe versehen, bei der Darstellung von Höchstgewinnen wird über die Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust informiert.
- Die Unternehmenswerbung informiert auch über die Förderung gemeinnütziger Zwecke sowie über das Thema Verbraucherschutz mit besonderem Fokus auf Jugend- und Spielerschutz.
- Unerlaubte Werbung gemäß § 4 der Werberichtlinie wird nicht geschaltet. Insbesondere richtet sich die Werbung nicht an Minderjährige bzw. vergleichbar gefährdete Zielgruppen.

### b. Werbe- und Kommunikationskonzept

WestLotto erstellt jährlich ein Konzept zu den Werbe- und Kommunikationsmaßnahmen des Unternehmens, welches den Aufsichtsbehörden vorgelegt wird. Darin werden sowohl die grundlegenden, konstanten Rahmenbedingungen und Prinzipien der Werbung und Kommunikation von WestLotto erläutert als auch geplante Inhalte für die Zukunft vorgestellt. Außerdem erfolgt eine Evaluation über die Umsetzung der Vorgaben aus dem vergangenen Jahr. In dieser Kombination bietet das Konzept eine umfassende Übersicht über die Werbe- und Kommunikationsmaßnahmen von WestLotto und kommt der in den Genehmigungen verankerten Berichtspflicht über die durchgeführten Maßnahmen des vergangenen und die geplanten Maßnahmen des laufenden Jahres nach.

### c. Prozessabläufe

Bei WestLotto ist das Referat Kampagnenmanagement, angesiedelt in der Abteilung Kundenansprache und Marketing, für die Koordination der Themen Werbung und Marketing verantwortlich. Konkret ist das Referat dabei unter anderem für die folgenden Aufgaben zuständig:

- Kampagnenerstellung in Zusammenarbeit mit Werbeagenturen

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 33 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

- Enge Abstimmung bei der Konzeption, Erstellung, Umsetzung und Analyse der Kampagnen mit den Kanal- und Produktmanagern, der Redaktion Kundenansprache, der Kundenentwicklung und -analyse sowie dem Vertrieb
- Kampagnenauswertung und -analyse
- Verantwortung für die Umsetzung und ggf. Weiterentwicklung des Corporate Designs sowie der Markenführung
- Federführung im Marketing bei der Eurojackpot-Kooperation
- Konzepterstellung für Aufsichten (Rahmenerlaubnisse TV/Online sowie Kommunikations- und Werbekonzept für das Ministerium)
- Gestaltung der Annahmestellen-Werbung

Grundsätzlich gilt, dass alle relevanten Kommunikationsmaßnahmen vorab mit dem Bereich Responsible Gaming abgestimmt werden. Dieser bewertet die Maßnahmen in Bezug auf die Einhaltung der Anforderungen an den Jugend- und Spielerschutz.

#### d. Agenturbriefings

Im Vorfeld zu anstehenden Agenturpitches erhält jede Agentur ein Briefing über WestLotto, die gesetzlichen Rahmenbedingungen, an die sich das Unternehmen bei Werbeaktivitäten zu halten hat sowie Informationen zur Markenpositionierung, Zielgruppen der Werbemaßnahmen und Zielsetzungen der einzelnen Produktlinien. Ebenfalls fließen die Vorgaben des Verbraucherschutzes mit ein. So erhalten die Agenturen ein umfassendes Briefingpapier, welches die entsprechenden Anforderungen erläutert. Darüber hinaus haben die Agenturen bei Bedarf Zugang zu sämtlichen Informationsmaterialien, die auch zur Schulung des Personals der Annahmestellen (siehe auch Kapitel 4b) dienen.

#### e. Social Media Plattformen

Seit dem 01.01.2014 ist WestLotto im Bereich Social Media aktiv und belegt schwerpunktmäßig die Plattformen Facebook, Instagram, Twitter, YouTube und Business Networks wie Xing und LinkedIn. Das Unternehmen ist auf dabei auf keiner Plattform aktiv, die gezielt ausschließlich Minderjährige anspricht.

Organisationstechnisch werden die Social Media Aktivitäten durch das Referat Kanalentwicklung und -gestaltung, angesiedelt in der Abteilung Kundenansprache und Marketing, verantwortet. Eine Ausnahme bildet die Plattform Twitter, welche seit Ende 2018 durch die Stabsstelle Unternehmenskommunikation/Public Affairs/Responsible Gaming betreut wird. Somit werden auf diesem Kanal unter anderem auch speziell Responsible Gaming Themen an interessierte Stakeholder ausgespielt. Auch bei den anderen Social Media Plattformen gibt es eine enge Abstimmung mit dem Bereich Responsible Gaming. So wird zum Beispiel ein monatlicher Social Media Contentplan für Facebook und Instagram erstellt, mit welchem die Inhalte der jeweiligen Postings abgestimmt werden. Dieser wird auch durch den Bereich Responsible Gaming geprüft. Darüber hinaus platziert WestLotto auf den Social-Media-Plattformen regelmäßig Beiträge, die ein Bewusstsein für die Themen Jugend- und Spielerschutz schaffen sollen.

Grundsätzlich gilt, dass sich alle Social Media Aktivitäten an den Bestimmungen des GlüStV, dem AGGlüStV und den gemeinsamen Werberichtlinien der Länder in der jeweils gültigen Fassung orientieren. So werden insbesondere einzelne Beiträge zu Produkten oder Jackpots stets mit gut sichtbaren Präventionshinweisen versehen und keine gefährdeten Zielgruppen oder Jugendliche über die Werbemaßnahmen angesprochen.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 34 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 9 Aufklärung der Spieler

WestLotto legt Wert darauf, die Spielteilnehmer transparent und umfassend über die angebotenen Spiele, mögliche Risiken der Spielteilnahme sowie entsprechende Präventionsangebote zu informieren. Dies geschieht sowohl im terrestrischen Bereich als auch über die digitalen und mobilen Angebote des Unternehmens.

Kunden finden bei WestLotto entsprechende Hinweise auf alle nachfolgend genannten Informationsmaterialien:

- Homepage
- App
- Werbeplakate
- Anzeigen
- Medienkooperationen
- Quittungen
- Spielscheine
- (Produkt-) Broschüren
- Kundenzeitschrift GLÜCK
- WETTPROGRAMM

Insbesondere findet dabei eine allgemeine Aufklärung aller Spieler (Kapitel 9a) statt, aber auch Aufklärung zu problematischem Spielverhalten (Kapitel 9b) sowie zum Jugendschutz (Kapitel 9c). Letztlich dienen auch die verantwortungsvolle Gewinnerbetreuung (Kapitel 9d) sowie die Aktivitäten des Kundenservice (Kapitel 9e) der transparenten und umfassenden Information der Spielteilnehmer.

### a. Allgemeine Aufklärung aller Spieler

Um die Kunden umfassend und transparent rund um ihre Spielteilnahme informieren zu können, werden den Kunden neben den Bedingungen der Spielteilnahme auch Erklärungen zu den einzelnen Produkten und Spielangeboten, Informationen über Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten, mögliche Risiken der Spielteilnahme sowie Datenschutzhinweise zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus informiert das Unternehmen zum Beispiel über Pressemitteilungen, die Kundenzeitschrift GLÜCK, Werbeanzeigen und –plakate, die Internetpräsenz sowie die Social Media Kanäle über aktuelle Jackpophöhen oder Sonderauslosungen. Auch weitergehende Informationen über das Unternehmen selbst und insbesondere auch zum Thema Verbraucherschutz sind hier zu finden.

#### i. Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmebedingungen für die einzelnen Produkte von WestLotto werden durch das Referat Recht in Abstimmung mit den relevanten Fachabteilungen erstellt und von der Aufsichtsbehörde (Ministerium des Innern des Landes NRW) genehmigt. Sie stehen allen Kunden in den Annahmestellen zur Verfügung und können durch den Annahmestellenleiter bzw. das –personal jederzeit aktuell abgerufen werden. Zusätzlich haben die Kunden die Möglichkeit, die Teilnahmebedingungen online einzusehen. Sie informieren die Kunden transparent und umfassend über die jeweiligen Regeln und Rahmenbedingungen der einzelnen Produktangebote.

#### ii. Spielerklärungen

Leicht verständliche Spielerklärungen sorgen für eine transparente Aufklärung und Information der Spielteilnehmer. Aus diesem Grund gibt es in den Annahmestellen Informationsbroschüren zu den unterschiedlichen Produkten. So gibt es eine allgemeine Produktinformationsbroschüre, in welcher die einzelnen Produkte vorgestellt und erklärt werden. Zudem gibt es für individuellere Produktangebote, wie beispielsweise das Lotto-

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 35 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Systemspiel, eigene Broschüren. Darüber hinaus ist das Personal in den Annahmestellen geschult, den Kunden die einzelnen Produkte detailliert zu erklären und kann im Bedarfsfall auch auf weiteres, im Extranet hinterlegtes Informationsmaterial zurückgreifen.

### iii. Information über Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeit

Die Spielscheine von WestLotto enthalten zum Teil auf der Rückseite Informationen über die Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust. Um die gesetzlichen Vorgaben des § 7 GlüStV noch konsequenter umzusetzen, befindet sich in den Annahmestellen nunmehr ein Faltblatt, in dem auf einen Blick über die Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten aller WestLotto-Produkte aufgeklärt wird. Die Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten sind zudem auch in den jeweiligen Teilnahmebedingungen nachlesbar, welche ebenfalls in jeder Annahmestelle verfügbar sind. Auch die umfassende Produktbroschüre enthält Hinweise zu Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten. Darüber hinaus werden sämtliche Informationen über Höchstgewinne ebenfalls mit einem Hinweis zu der jeweiligen Gewinn-Wahrscheinlichkeit versehen.

### b. Aufklärung zu problematischem Spielverhalten

Es ist WestLotto ein Anliegen, Spieler auf die Gefahren, die von einem übermäßigen Glücksspielkonsum ausgehen, aufmerksam zu machen und sie darüber zu informieren. Nur wenn ein Kunde genau weiß, worauf er sich einlässt, ist er in der Lage, eine informierte Entscheidung zu treffen und nach den eigenen individuellen Voraussetzungen zu handeln. Aus diesem Grund hält WestLotto in den Annahmestellen nicht nur Flyer zum Thema Spielerschutz vor, sondern hat entsprechende Warnhinweise auch gut sichtbar am Verkaufsterminal, auf Plakaten sowie auf sämtlichen Spielscheinen, Losen und Quittungen platziert. So finden sich unmittelbar am Verkaufsterminal die folgenden Hinweise und Informationen:

- Hinweis mit den gesetzlichen Vorschriften für die Glücksspielsuchtprävention und den Jugendschutz sowie den Datenschutz
- Einblendung der telefonischen Hilfe-Hotline und der Internetadresse der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW im Kundendisplay
- Aufkleber mit den oben genannten Hinweisen.

#### i. Warnhinweise auf Spielscheinen und Losen

Alle Spielscheine und Lose von WestLotto sind mit einem Hinweis zur Spielsuchtprävention sowie den Nummern der telefonischen Beratungsangebote der BZgA und der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW versehen. Des Weiteren erhalten sie einen Hinweis zum Spielverbot für Minderjährige.

Sowohl bei der Erstellung neuer Spielscheine als auch bei der Gestaltung neuer Lose wird der Bereich Responsible Gaming mit eingebunden.

#### ii. Warnhinweise auf Spielquittungen

Alle Spielquittungen von WestLotto sind mit einem Hinweis zur Spielsuchtprävention sowie den Nummern der telefonischen Beratungsangeboten der BZgA und der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW versehen. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Kunden die Nummern der Hilfsangebote einfach und diskret mit sich führen können – auch ohne sich einen Flyer o.ä. mitnehmen zu müssen. Über die Spielquittung haben sie so jederzeit eine erste Anlaufstelle bei Problemen.

#### iii. Möglichkeit zur Selbsteinschätzung der Spielgefährdung

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 36 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Die Spieler haben die Möglichkeit, ihre Gefährdung zur Entwicklung eines problematischen oder gar pathologischen Spielverhaltens selbst einzuschätzen. Dafür gibt es im Internet zahlreiche Selbsttests verschiedener Anbieter, die dies ermöglichen.

WestLotto selbst bietet im Rahmen der Kooperation des DLTB mit der BZgA unter [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) einen interaktiven Selbsttest. Auf diesen wird auch auf der Internetpräsenz des Unternehmens hingewiesen. Weitergehend ist in allen Annahmestellen Flyermaterial verfügbar, welches auch einen kurzen Selbsttest enthält. Dieser ermöglicht es dem Spieler seine Gefährdung selbständig einzuschätzen. Aktuell wird hierfür auf den Flyer „Glücksgriff“ der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht zurückgegriffen.

#### iv. Hilfebroschüren/Suchtflyer

WestLotto nutzt derzeit in allen Annahmestellen den durch die Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht entwickelten Flyer „Glücksgriff“. Dieser enthält neben allgemeinen Hinweisen zum Thema Glücksspielsucht auch einen Selbsttest zur Einschätzung der eigenen Gefährdung (siehe auch Kapitel 9b iii) und Informationen zu den regionalen Hilfeeinrichtungen in Nordrhein-Westfalen. Darüber hinaus wird hier die Internetpräsenz und Beratungshotline der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht genannt.

Die Annahmestellen halten den Flyer Glücksgriff in ausreichender Zahl im Spielschein-Display vor. Sollten sie keine ausreichende Menge des Flyers zur Verfügung haben, können sie diesen schnell und kostenlos über das Extranet nachbestellen.

Der Flyer Glücksgriff ist prominent im Spielscheindisplay jeder WestLotto-Annahmestelle platziert. Die Vollständigkeit des Displays, somit auch die Verfügbarkeit des Flyers Glücksgriff, wird regelmäßig durch den Außendienst überprüft.

#### c. Jugendschutz

Minderjährige über die Risiken des Glücksspiels aufzuklären und sie davor zu bewahren, ist für WestLotto ein bedeutendes Anliegen. Die Maßnahmen, die dazu ergriffen werden, resultieren nicht nur aus den Vorgaben des Jugendschutzgesetzes und dem Glücksspielstaatsvertrag, sondern sind deutlich weiter gefasst.

##### i. Jugendschutzhinweise

Das Thema Jugendschutz ist bei WestLotto fest in das umfangreiche Verbraucherschutzkonzept eingebettet. An prominenter Stelle in unmittelbarer Nähe des Verkaufsmoduls wird auf einem Plakat zu den allgemeinen Maßnahmen zum Verbraucherschutz des Unternehmens explizit auch auf das Spielverbot für Minderjährige hingewiesen.

Aus diesem Grund wurden 2018 die Plakate mit Hinweisen zum Jugendschutz in den Annahmestellen gegen allgemeine Plakate zum Verbraucherschutz ausgetauscht. Auf diesen finden interessierte Kunden nunmehr Informationen zu den rechtlichen Zusammenhängen und zudem die Telefonnummern der Beratungsstellen der BZgA und der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW. Darüber hinaus sind auf dem Plakat Informationspflichten gemäß der Datenschutzgrundverordnung hinterlegt. Auf diese Art und Weise sind die Kunden mit einem Plakat über die wichtigsten Aspekte des Verbraucherschutzes bei WestLotto informiert. Das Plakat ist direkt am Verkaufsmodul angebracht und somit für den Kunden unmittelbar an prominenter Stelle einsehbar.

Darüber hinaus befinden sich Hinweise zum Verbot der Teilnahme Jugendlicher auf sämtlichen Spielscheinen, Losen und Quittungen sowie auf allen produktbezogenen Werbematerialien des Unternehmens.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 37 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## ii. Zahlsteller

WestLotto hat die Jugendschutz-Kampagne „18 oder nicht 18? Das ist hier die Frage“ entwickelt. Sie unterstützt mit einem Plakat sowie mit Handzetteln und einem Zahlsteller das Annahmestellenpersonal bei der Alterskontrolle. Zudem soll sie Kunden in der Annahmestelle sowie das Personal für das Thema sensibilisieren. Bei Bedarf können die Annahmestellen weitere Materialien zu der Kampagne anfordern.

### d. Verantwortungsvolle Gewinnerbetreuung

Wer Lotto spielt, träumt vom großen Gewinn. Doch wenn dieser plötzlich eintritt und der Spielteilnehmer im wörtlichen Sinn von heute auf morgen um einen hohen Geldbetrag reicher ist, kann das ein bedeutender Einschnitt in seinem Leben sein. Aus den neuen finanziellen Mitteln ergeben sich zahlreiche neue Aspekte, Perspektiven und Fragestellungen, mit denen der Gewinner sich bis dahin allenfalls nur theoretisch befasst hat.

Für alle diese Fragen und Bedenken steht die Gewinnerbetreuung von WestLotto zur Verfügung, die Teil des umfangreichen Verbraucherschutzangebots des Unternehmens ist. Die Gewinnerbetreuung ist ein eigenständiges Referat und der Abteilung Kundenmanagement zugeordnet.

Im Sinne der Spielteilnehmer ist das Angebot der Gewinnerbetreuung nicht an feste Gewinnbeträge gekoppelt, sondern steht allen Gewinnern bei Bedarf bzw. Interesse zur Verfügung. Die Betreuungsphilosophie von WestLotto lautet entsprechend:

*„Es gibt keine Grenze für die Betreuung von Gewinnern! Wir betreuen jeden Gewinner, der dies wünscht, unabhängig vom Gewinnbetrag!“*

WestLotto benachrichtigt ab einer Gewinnsumme von derzeit 5.000 Euro alle Gewinner schriftlich. Wer 100.000 Euro oder mehr gewinnt, bekommt automatisch die Möglichkeit zu einem persönlichen Gespräch angeboten.

Das persönliche Gespräch wird grundsätzlich unter Beteiligung zweier WestLotto-Mitarbeiter geführt und findet in der Zentrale in Münster statt, kann aber alternativ auch telefonisch erfolgen. In dem Gespräch werden den Gewinnern insbesondere drei allgemein gültige Grundprinzipien mit auf den Weg gegeben:

- Überlegen Sie sich genau, wem Sie von Ihrem Gewinn erzählen und halten Sie den Kreis der Eingeweihten möglichst klein.
- Treffen Sie keine spontanen Entscheidungen, die Sie eventuell später bereuen. Überdenken Sie gründlich, wie Sie Ihr Leben mit dem Gewinn gestalten wollen. Werden Sie sich klar, was für Sie persönlich von Bedeutung ist.
- Lassen Sie sich seriös und professionell beraten.

Die derzeit praktizierte Vorgehensweise in der Hochgewinnerbetreuung sieht eine Kombination aus Informationsgespräch und schriftlichen Gewinnerinformationen vor. Im Rahmen der Gewinnerbetreuung wird den Gewinnern auch die Informationsbroschüre „Kleiner Leitfaden für große Gewinne“ ausgehändigt, in der die genannten Grundprinzipien noch einmal ausführlich erläutert werden. Die bereitgestellten Unterlagen fassen die für Gewinner wichtigen Themenbereiche in Schriftform gut verständlich zusammen und sind im Nachgang jederzeit nachlesbar.

Auf Basis der bisherigen Rückmeldungen der Spielteilnehmer wird das persönliche Gespräch ausnahmslos als sinnvoll, sehr hilfreich und zielführend erachtet.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 38 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Grundsätzlich werden alle Kundendaten innerhalb des Unternehmens streng geschützt – dies gilt im besonderen Maße für die Daten von Hochgewinnern. Nur Mitarbeiter der Gewinnerbetreuung haben Zugriff auf diese sensiblen und besonders schützenswerten Kundendaten. Diese Diskretion beginnt schon bei der Gewinnanforderung in den Annahmestellen. Die Mitarbeiter der Annahmestelle haben grundsätzlich nur bei kleineren Gewinnen Kenntnis von der Höhe des Gewinns. Bei höheren Gewinnsummen ist eine Abwicklung über die Zentrale von WestLotto erforderlich. Den Mitarbeitern der Annahmestelle wird die Höhe des Gewinns über 5.000 EUR nicht angezeigt, sondern es erscheint ab dieser Summe auf dem Display lediglich der Hinweis „Zentralgewinn“. Unabhängig von der Gewinnsumme leitet das Annahmestellenpersonal dann die weiteren Schritte ein, um eine zeitnahe Gewinnüberweisung zu gewährleisten bzw. den Kontakt zwischen dem Gewinner und der Gewinnerbetreuung von WestLotto herzustellen.

#### e. Kundenservice

Seit 2018 ist der Kundenservice bei WestLotto der neu gegründeten Abteilung Kundenmanagement als eigenständiges Referat zugeordnet. Hier erfolgt die Beantwortung aller Kundenanfragen, sowohl der Internet-Kunden als auch der terrestrischen Kunden. Das Referat Kundenservice hat die Aufgabe, einen reibungslosen und kundenorientierten Service sicherzustellen, sowie alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Verwaltung von WestLotto-Karten, Abonnements (DauerTipps genannt), Reklamationen, Beschwerden und sonstigen Kundenanfragen zeitnah zu erledigen.

Über den hauseigenen Kundenservice hinaus wurde ein externer Dienstleister für den First Level Support beauftragt, der sowohl Kunden als auch Annahmestellen betreut. Ziel ist es, eine schnelle und fachkundige Beratung zu gewährleisten. Externe Dienstleister, die Daten verarbeiten, sind strikt weisungsgebunden und erhalten personenbezogene Daten jeweils nur in dem Umfang und für den Zeitraum, der für die Erbringung der Leistungen erforderlich ist. Die Mitarbeiter dieser Dienstleister sind zur Einhaltung der Vertraulichkeit der Daten verpflichtet.

Alle internen Mitarbeiter im Bereich des Kundenservice verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Sicherheit und Datenschutz und werden ebenso wie die externen Mitarbeiter regelmäßig zum Thema Jugend- und Spielerschutz sensibilisiert (siehe auch Kapitel 5).

Verdachtsmeldungen in Bezug auf ein problematisches Spielverhalten, die sich aus dem direkten Kundenkontakt ergeben, werden direkt an den Bereich Responsible Gaming weitergeleitet.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 39 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 10 Behandlungsvermittlung

WestLotto steht in regelmäßigem Kontakt mit verschiedenen Suchthilfeeinrichtungen. Darüber hinaus wird das Unternehmen einmal jährlich über den Verlauf der Anrufe bei der telefonischen Beratungs-Hotline der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht sowie quartalsweise über den Verlauf der Anrufe bei der Hotline der BZgA informiert. Dabei geht es auch um die Frage, wie viel Prozent der Anrufe über die Informationsmaterialien von WestLotto bzw. des DLTB auf die Hotline-Angebote aufmerksam wurden. Ebenfalls erhält WestLotto von der BZgA die Ergebnisse zur Nutzung der Internetangebote.

Die Mitarbeiter in den Annahmestellen werden geschult, um betroffenen Kunden oder deren Angehörigen Informationen zu Behandlungsmöglichkeiten vermitteln zu können. Aufbauend auf der Frage, was konkret die Möglichkeiten und Grenzen der Intervention sind (Kapitel 10a), wird im Folgenden konkreter auf das Thema Behandlungsvermittlung (Kapitel 10b) eingegangen. Auch die Bedeutung staatlicher Suchthilfeeinrichtungen (Kapitel 10c), das kostenlose Hotline-Angebot (Kapitel 10d) sowie die Zusammenarbeit mit der BZgA (Kapitel 10e) werden beleuchtet.

### a. Möglichkeiten und Grenzen der Intervention

WestLotto hat ein umfassendes Konzept für den Vertrieb der WestLotto-Produkte in den terrestrischen Verkaufsstellen entwickelt – das sogenannte Annahmestellenkonzept, welches die Teilgebiete Schulungen (siehe auch Kapitel 4b), Information und Aufklärung (siehe auch Kapitel 9a und b) sowie Testkäufe (siehe auch Kapitel 4c ii) abdeckt. Es orientiert sich damit an den Bereichen, in denen Annahmestellen mit dem Thema in der Praxis in Berührung kommen, und ist somit ein bedarfsorientierter Ansatz, der auf die Bedürfnisse der Annahmestellen angepasst wurde und gleichzeitig die regulatorischen Anforderungen erfüllt.

Zur Erstellung des Annahmestellenkonzepts wurden verschiedene nationale und internationale Experten aus Wissenschaft und Suchthilfe zu den Grenzen und Möglichkeiten des Annahmestellenpersonals in Bezug auf Kunden mit einem problematischen Spielverhalten befragt. Die befragten Experten waren hier einhellig der Meinung, dass das Personal in den Annahmestellen in der Lage sein muss, betroffenen Kunden Hilfsangebote zu benennen bzw. an diese zu verweisen. Es muss entsprechend selbst umfassend geschult sein und Grundinformationen über pathologisches und problematisches Spielverhalten haben. Es sollte auch entsprechende Warnhinweise erkennen.

Es ist explizit nicht die Aufgabe des Personals in Annahmestellen, Diagnosen zu stellen, zu therapieren, nachforschende Detektivarbeiten anzustellen oder auch „komplexe Präventionsgespräche“ zu führen.

Generell gilt daher:

Bei schwerwiegenden Auffälligkeiten eines Spielteilnehmers ist auf jeden Fall zu intervenieren, sei es durch

- eine gezielte Information des Spielteilnehmers zu seinem Spielverhalten,
- den Hinweis auf das bestehende Flyer-Material.

Melden die Annahmestellen ein bedenkliches Spielverhalten an den Bereich Responsible Gaming, hat dieser die Möglichkeit, das Spielverhalten – bei identifiziertem Spiel – zu analysieren. Bestätigen sich dabei die gemeldeten Auffälligkeiten, wird der betroffene Spieler angeschrieben und wenn nötig fremdgesperrt.

### b. Behandlungsvermittlung

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 40 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------



Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Das Spielangebot von WestLotto ist sehr risikoarm, sodass die Mitarbeiter nur selten mit problematischem oder gar pathologischem Spielverhalten in Kontakt kommen. Aus diesem Grund ist es für das Unternehmen wichtig, den Mitarbeitern in den Annahmestellen die Angst vor diesem Thema zu nehmen. Sie sollen keine Beratungsgespräche mit Personen führen, die ein problematisches Spielverhalten haben könnten. Dies ist nicht ihre Aufgabe. Aber: Die Mitarbeiter kennen ihre Kunden am besten und sie haben in der Annahmestelle Informationsmaterial zum Thema Responsible Gaming, das sie bei Bedarf weitergeben können. Nämlich immer dann, wenn ein Kunde um die entsprechenden Informationen bittet oder sie selber das Gefühl haben, dass sich das Spielverhalten eines Kunden negativ verändert hat. In diesem Fall können sie ihm zum Beispiel wichtige Informationen rund um das Thema Glücksspielsucht und vor allem die Telefonnummer der kostenlosen Info-Hotline-Angebote mitgeben. An diese Hotline-Angebote können sich Kunden mit einem problematischen Spielverhalten oder deren Angehörige wenden.

WestLotto macht den Annahmestellen dabei deutlich, dass sie im Bereich Responsible Gaming nicht die Beratung übernehmen sollen – schließlich sind sie keine ausgebildeten Psychologen – sondern, dass es ihre Aufgabe ist, zu informieren und den Betroffenen aufzuzeigen, wo sie professionelle Hilfe finden können. Dies alles wird dem Personal in den Annahmestellen in den entsprechenden Schulungen vermittelt (siehe auch Kapitel 4b).

#### c. (Staatliche) Suchthilfeeinrichtungen

Experten aus Sucht und Wissenschaft sind der Ansicht, dass Betroffenen am besten geholfen werden kann, wenn sie den Weg in das Hilfesystem und somit zu einer professionellen Beratung finden. Diese Meinung vertritt auch WestLotto. Aus diesem Grund verweist das Unternehmen betroffene Kunden an die telefonischen Beratungsangebote der BZgA oder der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht (siehe auch Kapitel 10d).

Äußern Kunden den Bedarf nach einer persönlichen, regionalen Unterstützung, werden sie an die unterschiedlichen Suchthilfeeinrichtungen verwiesen.

WestLottos Zusammenarbeit mit den (staatlichen Suchthilfeeinrichtungen) wird darüber hinaus in Kapitel 12 weitergehend erläutert.

#### d. Kostenlose Hotline-Angebote

WestLotto informiert die Kunden derzeit gleich über zwei Hotline-Angebote, zum einen die kostenlose Telefonberatung der BZgA und zum anderen über die ebenfalls kostenlose Telefonberatung der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW. Durch diese Angebotsformen finden Glücksspieler und deren Angehörige einen ersten, schnellen Zugang zum professionellen Hilfesystem. Sie haben hier ein anonymes und damit niedrigschwelliges Angebot, welches jedoch ausdrücklich keine psychotherapeutische Hilfe anbietet, sondern dazu dient, Personen mit einem problematischem Spielverhalten zum Hilfesystem hinzuführen. Besetzt sind beide Hotline-Angebote durch professionell geschulte Fachkräfte, die sich mit der Thematik auskennen und entsprechend auf die Glücksspielenden eingehen können.

#### e. Internetpräsenzen der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Die BZgA hat mit der Internetpräsenz [www.spielen-mit-verantwortung.de](http://www.spielen-mit-verantwortung.de) ein Informations- und Beratungsangebot für Glücksspieler entwickelt, welches auch durch die Gesellschaften des DLTB kommuniziert wird. WestLotto weist beispielsweise auf der Homepage explizit auf dieses Angebot hin.

Die Internetseite hat in erster Linie primärpräventive Funktionen, soll also eine breite Bevölkerungsgruppe informieren und aufklären. Das Portal informiert über Glücksspiele

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 41 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

und deren Gefährdungspotenzial und bietet Unterstützung bei der Suche nach Hilfemöglichkeiten. Besonders wird dabei auf den Selbsttest und die Online-Beratung hingewiesen.

Die Online-Beratung der BZgA ist unter [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) erreichbar. Neben dem Online-Beratungsangebot ist hier auch ein Online-Verhaltensänderungsprogramm verfügbar.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 42 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 11 Sperrsystem

WestLotto ist seit der Einführung 2008 an das bundesweite, übergreifende Sperrsystem angeschlossen. Spielern, die in dem Sperrsystem eingetragen sind, ist es nicht mehr gestattet, am Spielbetrieb der deutschen Spielbanken sowie an Wetten und Lotterien mit „besonderem Gefährdungspotenzial“ teilzunehmen. WestLotto schließt gesperrte Spieler zudem von seinem gesamten Internetspielangebot aus. Wissen Mitarbeiter von Annahmestellen, dass bei einem Kunden eine Selbst- oder Fremdsperre vorliegt, sind sie angewiesen, auch den Verkauf der anonym spielbaren Lotterierprodukte zu verweigern.

Im Folgenden werden die Möglichkeiten der Selbst- und Fremdsperre (Kapitel 11a) sowie die Verfahren zur Information gesperrter Spieler (Kapitel 11b) und zur Aufhebung der Spielersperre (Kapitel 11c) näher erläutert. Des Weiteren wird auf die Themen Datenschutz (Kapitel 11d) und das Monitoring des Spielgeschehens zur Sicherstellung eines geregelten Spielablaufs (Kapitel 11e) eingegangen.

### a. Möglichkeit der Selbst- und Fremdsperre

Gemäß den Bestimmungen des Glücksspielstaatsvertrags haben Spieler die Möglichkeit, sich in die bundesweite Sperrdatei aufnehmen zu lassen. Personen in dieser Sperrdatei können nicht an der Lotterie KENO der staatlichen Lotteriegesellschaften teilnehmen. Darüber hinaus wird ihnen der Zugang zu Spielbanken verwehrt. Neben der auf eigenen Wunsch eingerichteten Spielersperre (Selbstsperre), besteht auch die Möglichkeit, Personen bei denen der Verdacht auf ein problematisches oder gar pathologisches Spielverhalten besteht, gegen deren ausdrücklichen Willen zu sperren (Fremdsperre).

#### i. Selbstsperre

Kunden, die dies wünschen, haben jederzeit die Möglichkeit, bei WestLotto eine Selbstsperre einrichten zu lassen. So kann ein Antrag zur Spielerselbstsperre in allen Annahmestellen im Extranet abgerufen und den Kunden ausgehändigt werden. Darüber hinaus findet sich der Sperrantrag auch im Internet, sodass Betroffene diesen von Zuhause aus ausfüllen und an das Unternehmen senden können.

Das Annahmestellenpersonal ist im Umgang mit dem Wunsch nach einer Spielersperre geschult und kann betroffenen Kunden die Anträge und die Funktionsweise der Spielersperre erläutern. Sollte es hierbei Probleme oder Fragen geben, stehen sowohl der Annahmestellen-Service, der Kundenservice als auch der Bereich Responsible Gaming beratend zur Verfügung.

Möchte der Kunde ein Sperrformular direkt in der Annahmestelle ausfüllen oder dort abgeben, wird der Antrag zweimal ausgedruckt und ausgefüllt. Das Personal prüft die Identität des zu Sperrenden anhand des Personalausweises oder Reisepasses und lässt beide Anträge unterschreiben. Anschließend wird ein Antrag direkt an WestLotto übermittelt, um eine zeitnahe Eintragung in das Sperrsystem zu gewährleisten. Ein Originalantrag wird zudem per Post zu WestLotto gesendet. Den anderen Antrag erhält der Kunde für seine Unterlagen.

Entscheidet sich ein Spieler dafür, den Sperrantrag auf postalischem Wege und nicht über eine Annahmestelle an WestLotto zu übersenden, muss er diesem eine entsprechende Ausweiskopie beifügen. Dies dient dazu sicherzustellen, dass es tatsächlich der Wunsch der jeweiligen Person ist, sich sperren zu lassen und um Missbrauch zu vermeiden. Zudem kann der Antrag auch persönlich bei WestLotto vorgelegt werden.

#### ii. Fremdsperre

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 43 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

WestLotto ist als Veranstalter verpflichtet, ein Fremdsperrverfahren einzuleiten, wenn Anhaltspunkte vorliegen, die auf die Kriterien des GlüStV § 8 Abs. 2 zutreffen und andeuten, dass der Spielteilnehmer

- glücksspielsuchtgefährdet oder glücksspielsüchtig ist,
- überschuldet ist,
- seinen finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommt
- oder Spieleinsätze riskiert, die in keinem Verhältnis zu seinem Einkommen oder Vermögen stehen.

Dies kann durch Wahrnehmung des Personals, aufgrund von Meldungen Dritter oder sonstiger tatsächlicher Anhaltspunkte geschehen. Um sicherzustellen, dass gefährdete Personen als solche erkannt werden, hat WestLotto ein umfangreiches Monitoringsystem etabliert.

### iii. Sperre aufgrund der Wahrnehmung/Meldung des Annahmestellenpersonals

Sowohl das Annahmestellenpersonal als auch Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind geschult worden, bei Veränderung des Spielverhaltens nach den Kriterien des § 8 Abs. 2 GlüStV im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu intervenieren oder aber sich an den Bereich Responsible Gaming zu wenden. Dieser prüft geäußerte Verdachtsmomente sorgfältig und leitet bei Bedarf weitere Maßnahmen bis hin zu einem Fremdsperrverfahren ein.

### iv. Sperre aufgrund sonstiger oder tatsächlicher Anhaltspunkte

Stellt der Bereich Responsible Gaming im Rahmen des Monitorings (siehe auch Kapitel 11e) fest, dass ein Spielteilnehmer ein auffälliges Spielverhalten aufweist oder in anderer Weise den Kriterien des § 8 Abs. 2 GlüStV entspricht, wird ebenfalls ein entsprechendes Fremdsperrverfahren eingeleitet.

### v. Sperre aufgrund von Meldungen Dritter

Die Einleitung eines Fremdsperrverfahrens ist auch dann möglich, wenn Dritte (z.B. Verwandte oder nahe Freunde) den Verdacht äußern, dass bei einem Kunden ein problematisches Spielverhalten vorliegt. Die Meldung muss dabei schriftlich erfolgen.

Ähnlich wie bei der Selbstsperre kann ein Antrag zur Fremdsperrung in allen Annahmestellen im Extranet abgerufen und den Kunden ausgehändigt werden. Diese können das Formular dann mit nach Hause nehmen und dort in Ruhe ausfüllen oder es direkt vor Ort in der Annahmestelle ausfüllen. Das Personal ist entsprechend geschult und kann das Verfahren zur Fremdsperrung entsprechend erläutern. Darüber hinaus stehen bei Fragen und Problemen sowohl der Annahmestellen-Service als auch der Kundenservice und der Bereich Responsible Gaming beratend zur Verfügung.

Genauso wie beim Selbstsperrantrag muss das Personal in der Annahmestelle die Identität des den Fremdsperrantrag Stellenden anhand eines Ausweisdokuments überprüfen. Der Beantragende hat mit seiner Unterschrift zu dokumentieren, dass seine Ausführungen der Wahrheit entsprechen. Zur Glaubhaftmachung sind belastbare und nachprüfbarere Unterlagen beizufügen. Die Annahmestelle übermittelt einen Antrag direkt an WestLotto. Dieser Originalantrag wird zudem per Post zu WestLotto gesendet. Den anderen Antrag erhält der Antragsteller für seine Unterlagen.

Darüber hinaus findet sich auch der Fremdsperrantrag im Internet, sodass dieser auch durch den Beantragenden per Post an das Unternehmen übersendet werden kann. Entscheidet er sich für diesen Weg, muss er dem Antrag eine entsprechende Ausweiskopie beifügen, um sich entsprechend zu identifizieren. Dies dient vor allem dazu, eine

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 44 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

missbräuchliche Nutzung der Fremdsperre zu vermeiden. Zudem kann der Antrag auch persönlich bei WestLotto vorgelegt werden.

Die Anhörung der zu sperrenden Person zu dem vorliegenden Sachverhalt erfolgt auf dem Schriftweg durch die WestLotto-Zentrale. Die Person erhält 14 Tage Zeit, zu den WestLotto vorliegenden Informationen Stellung zu nehmen. Der Name der Person, die die Sperre beantragt, wird dabei aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht genannt. Vorsorglich wird dem Schriftverkehr ein Antrag auf Selbstsperre beigelegt. Reicht die betroffene Person keinen Selbstsperrantrag ein und können die Anhaltspunkte nicht durch die Vorlage entsprechender Unterlagen entkräftet werden, wird nach einer 14-tägigen Frist von WestLotto eine Fremdsperre gesetzt. Diese Fremdsperre erfolgt durch Eintrag in die bundesweite Sperrdatei.

#### vi. Weitere Ausschlussmechanismen

Besitzt ein in das Sperrsystem eingetragener Spieler eine WestLotto-Karte, wird auch diese gesperrt. Die Abonnements der gesperrten Kunden werden beendet. Ein eventuell vorhandenes Internetkundenkonto wird nicht automatisch gesperrt. Sollte der Kunde jedoch versuchen, über dieses zu spielen, wird eine Sperrmeldung von dem System OASIS gesendet, es erfolgt eine Kontosperrung und der Spielauftrag wird entsprechend abgelehnt. Weitere Spielabgaben werden dadurch für den Kunden unmöglich.

##### b. Information der gesperrten Spieler

Sollte ein Spieler vom Spielangebot von WestLotto ausgeschlossen und in das bundesweite Sperrsystem eingetragen werden, wird er schnellstmöglich darüber informiert. Je nach Wunsch des gesperrten Spielers wird er postalisch oder digital über den Beginn des Sperrauschlusses, den Gültigkeitsbereich der Sperre, die datenschutzrechtliche Bedeutung der Sperre sowie auch über die prinzipielle Möglichkeit der Aufhebung der Spielersperre informiert. Sofern der Spieler dies wünscht, erhält er zudem Informationen zum Thema Glücksspielsucht.

##### c. Aufhebung der Sperre

Der Eintrag einer Spielersperre in das bundesweite Sperrsystem ist vorgabegemäß unbefristet gültig. Die Aufhebung einer Spielersperre ist frühestens nach einem Jahr möglich und nur über denjenigen Glücksspielanbieter, der die Sperre eingetragen hat. Hierfür muss der Kunde einen entsprechenden schriftlichen Antrag stellen, in welchem er umfassend darlegt, dass die Gründe, welche zur Eintragung der Spielersperre geführt haben, nicht mehr vorliegen. Hierfür sind entsprechende Nachweise erforderlich.

Bei WestLotto entscheidet der Bereich Responsible Gaming in Abstimmung mit dem Bereich Recht, ob die vorgelegten Unterlagen für eine Entsperrung ausreichen und die Sperrgründe entfallen sind.

##### d. Datenschutz

Gesperrte Spieler erhalten mit dem Sperrantrag bzw. mit der Einrichtung der Spielersperre ein „Allgemeines Informationsblatt“ zur Spielersperre, mit welchem sie unter anderem auch über datenschutzrelevante Aspekte informiert werden. Dabei geht es vor allem darum, über die Erhebung und Verarbeitung von Daten durch WestLotto sowie diesbezügliche Rechte zu unterrichten.

Auf folgende Themen wird in dem Informationsblatt dabei insbesondere eingegangen:

- Datenverarbeitung bei der Beantragung einer Selbstsperre bzw. Fremdsperre
- Empfänger
- Dauer der Datenspeicherung

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 45 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

- Rechte der betroffenen Person

Bei jeglichen Fragen zu der Thematik steht darüber hinaus der Datenschutzbeauftragte von WestLotto jederzeit zur Verfügung. Er kontrolliert auch die Einhaltung der datenschutzspezifischen Regeln und sorgt für die ständige Sensibilisierung aller Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien. Die Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit Verbraucherschutzmaßnahmen werden darüber hinaus vom Datenschutzbeauftragten von WestLotto beratend begleitet.

#### e. Monitoring

WestLotto hat ein umfangreiches Monitoringsystem entwickelt, mit welchem das Spielgeschehen sowohl online als auch in den Annahmestellen beobachtet werden kann, um einen geregelten Spielablauf zu gewährleisten. Dies dient in erster Linie dem Verbraucherschutz und dem Schutz der Kunden vor betrügerischen Machenschaften.

##### i. Monitoring des Spielgeschehens Online

WestLotto hat mit dem Referat Kundenentwicklung und -analyse einen eigenen Bereich geschaffen, der das Kunden- und Spielverhalten analysiert. Dies geschieht sowohl terrestrisch als auch digital, wobei im Online-Bereich alle Kunden erfasst werden können, da sie alle eine entsprechende Identifizierung durchlaufen müssen. Das Referat erstellt entsprechende Standardreports und -kennzahlen, welche auch durch den Bereich Responsible Gaming genutzt werden.

##### ii. Monitoring des Spielgeschehens in Annahmestellen

Über das Annahmestellen-Monitoring wird durch WestLotto zentralseitig das Spielgeschehen im terrestrischen Vertrieb beobachtet. Hierbei wurde ein zweistufiges Verfahren implementiert: Mit Hilfe des Monitoring-Systems wird das darin erfasste Spielgeschehen auf Basis des durchschnittlichen maximalen Tagesumsatzes in den Annahmestellen hinsichtlich der Einhaltung der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen im terrestrischen Vertrieb überwacht. Das eingesetzte Instrument ermöglicht, auffälliges Spielgeschehen im terrestrischen Vertrieb unmittelbar festzustellen und ohne zeitliche Verzögerung proaktiv zielgerichtete Maßnahmen einzuleiten. Annahmestellen, die das Tageslimit überschreiten, werden besonders überwacht und ggf. vor Ort unangemeldet überprüft. Das bei WestLotto eingesetzte Monitoring-System ermöglicht so eine Überwachung des Spielgeschehens nahezu in Echtzeit und somit auch die Möglichkeit des unmittelbaren Eingreifens in der Annahmestelle, um dort betrügerische Handlungen zu unterbinden.

Weiterhin wurde zur kontinuierlichen Beobachtung der Umsatz- und Gewinnentwicklung in den terrestrischen Annahmestellen ein umfangreiches Dokumentations- und Berichtswesen installiert, wodurch sich durch die Poolung der Informationen in Verbindung mit dem Monitoring-System ein kumulatives Gesamtbild für jeden einzelnen Betrachtungsfall ergibt.

Das folgende Betrachtungsspektrum wird abgebildet:

- Generelles Spielgeschehen in Annahmestellen
- Abgabeverhalten und Gewinnanforderungen von anonymen Kunden
- Eigenspiel des Annahmestellenleiters bzw. des Personals in den Annahmestellen

Die genannten Betrachtungsfenster werden im Rahmen des Annahmestellen-Monitorings grundsätzlich in gegenseitiger Wechselwirkung beobachtet. Durch die interdisziplinäre Analyse des Spielgeschehens werden, einzeln betrachtet, unauffällige Transaktionsfolgen, im Gesamtbild zu relevanten Ereignissen, aus denen ggf. Maßnahmen abzuleiten sind.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 46 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

So werden z.B. bei der Betrachtung des Spielgeschehens in Annahmestellen auffällige Verteilungsquoten von Umsatzanteilen der dort angebotenen Spielarten analysiert. Hierbei wird jeweils die Gesamtsituation der auffälligen Annahmestellen in Bezug auf die Einhaltung des Geschäftsbesorgungsvertrages und der Geschäftsanweisung für Annahmestellen untersucht. Aufgedeckte Verstöße werden mit Sanktionen bis hin zur Kündigung des Geschäftsbesorgungsvertrages geahndet.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 47 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

## 12 Stakeholder Engagement

WestLotto legt großen Wert auf einen stetigen Austausch mit den unterschiedlichen Interessengruppen zum Thema Responsible Gaming. Dieser Dialog hilft dem Unternehmen dabei, Erwartungen besser zu verstehen und Bedenken zu berücksichtigen. Nur so lässt sich effektiv mit den unterschiedlichen Stakeholdern zusammenarbeiten und ein kontinuierlicher, vertrauensvoller Austausch gewährleisten.

WestLotto hat ein entsprechend breites und vielseitig aufgestelltes Netzwerk an Stakeholdern im Bereich Responsible Gaming, die regelmäßig und zielgruppenorientiert mit Informationen versorgt werden. WestLotto verfolgt dabei das Ziel einer offenen und interaktiven Diskussion und Kooperation mit allen Stakeholdern, um eine breite gesellschaftliche Zustimmung zum unternehmerischen Handeln zu erreichen. So führt der Bereich Responsible Gaming regelmäßig Stakeholder-Dialoge durch, um das Sozialkonzept und Maßnahmen zum Verbraucherschutz qualitativ weiterzuentwickeln.

Nachfolgend wird die konkrete Strategie und Planung im Bereich Stakeholder Management (Kapitel 12a) erläutert sowie weitergehend auf die Zusammenarbeit mit Hilfeeinrichtungen (Kapitel 12b), Öffentlichkeitsarbeit (Kapitel 12c), den Austausch mit staatlich lizenzierten Lotterien (Kapitel 12d), den Düsseldorfer Kreis (Kapitel 12e) und letztlich die institutionelle Einbindung (Kapitel 12f) eingegangen.

### a. Strategie und Planung

Verschiedene Stakeholder haben unterschiedliche Bedürfnisse und Ansprüche. Aus diesem Grund werden geplante Maßnahmen aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet und auf ihren tatsächlichen Nutzen geprüft. Ziel von WestLotto ist es, Maßnahmen vor ihrer Implementierung umfangreich zu evaluieren und neben Chancen und Risiken auch die Wirkung und möglichen Erfolge im Markt entsprechend abzuwägen. Hierbei ist es möglich, dass WestLotto Maßnahmen auch entgegen der Meinung einzelner Stakeholder durchführt. Für das Unternehmen ist es deshalb selbstverständlich, im Zuge eines vertrauensvollen Austauschs den betroffenen Stakeholdern im Vorfeld die Gründe zu erläutern oder auch gemeinsam mögliche Kompromisse zu erarbeiten. Die Rückmeldungen der Stakeholder helfen WestLotto, sich im Bereich Responsible Gaming stetig weiter zu verbessern und sowohl vorhandene als auch geplante Maßnahmen zu optimieren.

Aus den folgenden gesellschaftlichen Gruppen wurden dabei Stakeholder identifiziert:





Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

- Kunden: WestLotto hat laut Glücksspielstaatsvertrag den Auftrag, Spieler und Spielinteressierte hin zum legalen Spiel zu kanalisieren. Die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden stehen bei allen Maßnahmen – auch in Bezug auf Präventions- und Vermittlungsprogramme – immer im Fokus. Die Kunden lassen sich in Stammkunden, die regelmäßig am Spielangebot von WestLotto teilnehmen und Spieler, die unregelmäßig am Spielangebot teilnehmen, differenzieren. Zudem gehören zu dieser Stakeholder-Gruppe potentielle Kunden. Ziel des Unternehmens ist es, den Kunden sichere, attraktive und faire Spielmöglichkeiten anzubieten. Auch sollen diejenigen geschützt werden, die ein (potenziell) problematisches Spielverhalten haben oder dieses entwickeln könnten. WestLotto führt regelmäßige Marktforschungen unter Kunden durch, um Einblick zu erhalten, was sie sich wünschen und was sie beschäftigt und vor allem, ob sie das derzeitige Angebot als attraktiv genug wahrnehmen.
- Politik und Verwaltung: Für WestLotto ist die Landesregierung in Nordrhein-Westfalen, insbesondere das nordrhein-westfälische Ministerium des Innern, ein wichtiger Ansprechpartner, vor allem bei einzuholenden Genehmigungen. Entsprechend ist das Unternehmen bestrebt, das Ministerium stets auf dem aktuellen Stand über die aktuellen und geplanten Maßnahmen zu halten. Auch mit weiteren politischen Stakeholdern tauscht WestLotto sich partnerschaftlich aus. So ist es dem Unternehmen ein Anliegen, alle tangierten Vertreter aus Politik und Verwaltung regelmäßig über die unternehmerischen Realitäten und Auswirkungen des Lotto-Prinzips auf die Gesellschaft auf dem Laufenden zu halten und so zu gewährleisten, dass politische Entscheidungen zielführend umgesetzt werden können.
- Wissenschaft und Forschung: WestLotto gibt zu aktuellen Fragestellungen im Bereich Responsible Gaming regelmäßig Studien und/oder wissenschaftliche Forschungsprojekte in Auftrag. Zudem findet mit unterschiedlichen Glücksspiel- und Suchtwissenschaftlern sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene ein intensiver Austausch statt. Dadurch wird gewährleistet, dass die durch WestLotto verabschiedeten Maßnahmen im Bereich Responsible Gaming sich am aktuellen Stand wissenschaftlicher Untersuchungen orientieren.
- Gesellschaft und Öffentlichkeit:
  - (i) Journalisten sind für WestLotto wichtige Stakeholder im Bereich Responsible Gaming. Für das Unternehmen ist es wesentlich, die Vorteile eines umfassenden Verbraucherschutzkonzeptes gegenüber Journalisten zu betonen und die Regularien, denen das Unternehmen als staatlich konzessionierter Glücksspielanbieter unterworfen ist, nicht als Nachteil darzustellen. WestLotto tauscht sich regelmäßig mit Medienvertretern aus, um eigene Botschaften nach außen zu transportieren zu können und Responsible Gaming auf diese Art und Weise einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Dabei verfolgt WestLotto eine proaktive Kommunikationspolitik und zielgerichtete separate Kommunikationskanäle im Web und sieht sich in der Rolle eines modernen Glücksspielanbieters, der stetig neuen Ideen und Ansätze verfolgt.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 49 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

- (ii) Rund 40 Prozent der bei WestLotto getätigten Spieleinsätze fließen an das Land NRW, das daraus gemeinnützige Institutionen aus Wohlfahrt, Sport, Kunst und Kultur sowie Umwelt- und Denkmalschutz fördert – die sogenannten Destinatäre. Ähnlich wie die Zielgruppe der Journalisten eröffnet die Zusammenarbeit dem Unternehmen die Möglichkeit, Themen des Verbraucherschutzes einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Zudem wird über die verschiedenen Destinatäre ein breites Feld der Gesellschaft abgedeckt, was eine große Meinungsvielfalt ermöglicht.
- Vertriebspartnermanagement und Annahmestellen: Für den Bereich Responsible Gaming sind das Vertriebspartnermanagement und die Annahmestellen relevante Stakeholder. Sie sind in der Regel die ersten Ansprechpartner für Kunden vor Ort, die ein mögliches problematisches Spielverhalten aufweisen. Sie sind diejenigen, die betroffene Kunden informieren und ihnen erste Unterstützung bieten. Aus diesem Grund ist ein regelmäßiger Austausch mit dem Vertriebspartnermanagement wichtig. Getroffene Maßnahmen müssen am Point of Sale realisierbar sein und dort einen Mehrwert bieten.
  - Verbände:
    - i) WestLotto tauscht sich regelmäßig mit verschiedenen Verbänden aus. In erster Linie gehören hierzu die Verbände der Suchthilfe. Nur durch eine kontinuierliche und regelmäßige Kooperation mit diesen ist gewährleistet, dass Erfahrungen der Praxis bei der Entwicklung von Responsible Gaming Maßnahmen berücksichtigt und in diese implementiert werden können.
    - ii) WestLotto steht des Weiteren in regelmäßigem Kontakt mit den anderen Spielerschutzbeauftragten des DLTB aus und bemüht sich zudem um einen regelmäßigen Austausch mit Verantwortlichen der internationalen Lotterien. Hierbei werden aktuelle Fragestellungen und Probleme diskutiert und Erfahrungen weitergegeben. Auf diese Art und Weise kann ein Einblick darüber gewonnen werden, was bei anderen Anbietern funktioniert und was nicht bzw. welche Maßnahmen zu implementieren sinnvoll sein könnten.
    - iii) WestLotto ist über die Geschäftsführung auch in den Gremien und Komitees der European Lotteries Association (EL) bzw. der World Lotteries Association aktiv. Diese Organisationen vertreten die Interessen der staatlichen Lottereanbieter europa- bzw. weltweit. Dabei stehen auch sie für die Themen Verbraucherschutz und CSR und sind somit bedeutende Stakeholder für das Unternehmen.
    - iv) Letztlich sind auch die Mitglieder des Düsseldorfer Kreises wichtige Stakeholder für WestLotto. Der Düsseldorfer Kreis ist eine Initiative von Verantwortlichen von Glücksspielanbietern, aus Suchthilfe, Wissenschaft und Beratung, die im offenen Diskurs Vorschläge für eine strikt am Verbraucherschutz orientierte Glücksspielregulierung für Deutschland entwickelt (siehe auch Kapitel 12e).
  - Gesellschafter: Die Gesellschafter sind stets besondere Stakeholder eines Unternehmens. Für WestLotto ist dies vor allem die NRW.BANK, aber auch die Nordwestlotto in Nordrhein-Westfalen GmbH. Responsible Gaming beginnt nicht in

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 50 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

der Unternehmensstrategie, sondern bereits in der strategischen Ausrichtung der Gesellschafter.

- Mitarbeiter: Die Mitarbeiter von Glücksspielunternehmen sind eine wichtige Zielgruppe im Bereich Responsible Gaming. Denn zum einen ist eine Responsible-Gaming-Strategie nur dann erfolgreich, wenn sie vom gesamten Unternehmen und nicht nur von einer einzigen Abteilung getragen wird. Zum anderen ist es für die Mitarbeiter der Responsible Gaming Abteilung wichtig, Rückmeldungen aus anderen Bereichen des Hauses zu erhalten und Interaktion einzugehen. So können Mitarbeiter des Vertriebspartner-Managements umfangreiche Informationen darüber geben, wie Maßnahmen in den Annahmestellen aufgenommen werden oder Mitarbeiter aus dem Vertriebspartner-Training können Feedback zum Erfolg der Schulungsmodule weiterleiten. Auf diese Weise können die Aktivitäten strategisch und bedarfsorientiert weiterentwickelt sowie optimiert werden.

#### b. Zusammenarbeit mit Hilfeeinrichtungen

Für WestLotto ist die Zusammenarbeit mit verschiedenen Hilfeeinrichtungen unerlässlich, da diese innerhalb der Stakeholder des Unternehmens eine besondere Position einnehmen (siehe auch Kapitel 12a).

##### i. Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW

Exemplarisch für die Zusammenarbeit mit Hilfeeinrichtungen ist der Austausch mit der durch das Land Nordrhein-Westfalen geförderten Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW in den vergangenen Jahren zu nennen. Der gemeinsam entwickelte Flyer „Glücksgriff“ ist in jeder Annahmestelle verfügbar. Das Vorhandensein des Flyers wird bei den internen Kontrollen regelmäßig überprüft. Neben allgemeinen Informationen zum Thema Glücksspielsucht und einem Selbsttest enthält der Flyer auch eine Übersicht darüber, wo Betroffene Hilfe bekommen können. So werden neben der Beratungs-Telefonnummer der Landeskoordinierungsstelle auch die Beratung in türkischer Sprache sowie die Möglichkeit der Online-Beratung genannt.

Zudem unterstützte WestLotto in den letzten Jahren regelmäßig den sogenannten Aktionstag Glücksspielsucht Ende September und macht über das Kundenmagazin GLÜCK, die Social-Media-Kanäle, Medienkooperationen sowie den Kundenbildschirm in den Annahmestellen auf die Thematik aufmerksam.

##### ii. Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Im Rahmen der Kooperation der Gesellschaften des DLTB besteht eine Sponsoringvereinbarung mit der BZgA. In diesem Zusammenhang wurden die Mindeststandards für die Sozialkonzepte des DLTB entwickelt.

Die Sponsoring-Vereinbarung umfasste bisher die folgenden Punkte – die aktuelle Vereinbarung wird derzeit erarbeitet, sodass es hier ggf. zukünftig Änderungen geben wird:

- Monitoring-System: Erstellung eines Surveys zum Glücksspielverhalten in Deutschland, alle zwei Jahre
- Telefonberatung zur Glücksspielsucht: Betrieb einer bundesweiten Hotline-Nummer durch die BZgA, an die sich Menschen wenden können, die Fragen zum Thema Glücksspielsucht haben oder konkrete Hilfe benötigen
- Internetangebot [www.spielen-mit-verantwortung.de](http://www.spielen-mit-verantwortung.de): Betrieb der Internetpräsenz „Spielen mit Verantwortung“ durch die BZgA. Hierunter fällt zudem auch die Kampagne „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ inklusive der zugehörigen

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 51 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Informationsmaterialien, welche durch die BZgA erstellt werden und durch den DLTB genutzt werden dürfen.

Da WestLotto im DLTB die Abstimmung des Fragebogens für den Survey zum Glücksspielverhalten in Deutschland übernommen hat (siehe auch Kapitel 3), pflegt das Unternehmen einen regelmäßigen Austausch mit der BZgA. Neben dem Fragebogen und dem Survey selbst findet hier ein partnerschaftlicher Austausch zu weiteren Themen wie den aktuellen Stand der wissenschaftlichen Forschung statt.

### iii. BG3000/Smart Camps

WestLotto hat in diesem Jahr zum ersten Mal mit dem Start-up BG 3000 kooperiert, das sogenannte Smart Camps in Schulen anbietet. In den dreitägigen Workshops, die in Schulen stattfinden und von externen Experten wie Influencern oder Gamern gehalten werden, setzen sich die Teilnehmer mit den neuen Anforderungen und Herausforderungen auseinander, die das Internet und die zunehmende Digitalisierung an sie stellt.

In den „Smart Camps – Play and create responsibly“ werden daher nicht nur die technischen und kreativen Seiten des Internets an die Schüler herantragen, sondern es soll zugleich auch ganz gezielt die mentale Seite gefordert werden. Der gesunde Umgang mit dem Internet, die Vermeidung von Sucht und Stress sowie von Fallen wie Kontrollverlust etc., welche die geistige Gesundheit gefährden, stehen auf dem Stundenplan. Insbesondere geht es bei den in Kooperation mit WestLotto durchgeführten Workshops um digitale Spiele („Gaming“) in Abgrenzung zu Glücksspielen („Gambling“) und darum, wie sich die Angebote voneinander unterscheiden und wo sie fließend ineinander übergehen. Die Schüler sollen lernen, legale Angebote von illegalen zu unterscheiden und einen verantwortungsvollen Umgang mit Gaming-Angeboten beizubehalten. Dabei werden sie von professionellen Trainerinnen und Trainern angeleitet – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von WestLotto sind kein Teil des Dozenten-Teams. Das Gesamtkonzept wurde in Zusammenarbeit mit dem TÜV Rheinland entwickelt. WestLotto selbst tritt hier gegenüber den Schülerinnen und Schülern nicht auf. Es werden in den Smart Camps keinerlei Unterrichtsmaterialien mit dem Logo des Unternehmens verwendet. Das Unternehmen ist lediglich gelegentlich zu Zwecken der Pressearbeit als Ansprechpartner gegenüber Pressevertretern vor Ort in den Schulen, aber auch hier wird auf die Verwendung des Logos von WestLotto verzichtet.

Für WestLotto ist diese Kooperation ein wichtiger Teil des Jugendschutzes. Zwar steht das Glücksspielangebot des Unternehmens nur erwachsenen Kunden zur Verfügung, die Information und Aufklärung darüber muss jedoch ähnlich wie bei den Themen Alkohol und Drogen schon wesentlich früher erfolgen, da Kinder und Jugendliche vor allem in der digitalen Welt mit den Bereichen Gaming und Gambling häufig konfrontiert werden.

WestLotto ist damit das erste Unternehmen der Glücksspiel-Branche, das sich dem Thema Jugendschutz in dieser Form so intensiv widmet und dabei nicht nur die eigenen Angebote, sondern auch die online verfügbaren Gaming-Angebote in den Fokus rückt. Das Unternehmen sieht dies als Teil seiner unternehmerischen Verantwortung.

### c. Öffentlichkeitsarbeit

Kunden zählen ebenfalls zu den Stakeholdern des Bereichs Responsible Gaming, weshalb das Unternehmen sie umfassend über die Verbraucherschutzmaßnahmen informiert. Nur so können die Kunden wissen, welche Maßnahmen es überhaupt gibt und an wen sie sich wenden können, wenn es doch einmal Probleme mit dem eigenen Spielverhalten oder dem eines Angehörigen geben sollte.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 52 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Aus diesem Grund nutzt der Bereich Responsible Gaming die Öffentlichkeitsarbeit von WestLotto auf vielfältigem Wege. So sind die Themen Verbraucherschutz sowie Jugend- und Spielerschutz regelmäßiger Bestandteil in den sozialen Medien, insbesondere auf Facebook und Twitter. Auch in der Kundenzeitschrift GLÜCK werden Spielteilnehmer aktiv über das Thema informiert. Darüber hinaus berichtet WestLotto regelmäßig öffentlich über die getroffenen Maßnahmen, Ziele und Erfolge des Jugend- und Spielerschutzes.

Zudem ist das Unternehmen auf diversen Veranstaltungen mit einem Informationsstand präsent. Hier setzt WestLotto zielgruppengerechte inhaltliche Schwerpunkte – die Themen Verbraucherschutz und Vertrauen bilden einen davon.

Letztlich dient auch die BZgA-Studie (siehe auch Kapitel 3) dazu, öffentlichkeitswirksam auf die Auswirkungen der verschiedenen Glücksspiele sowie auf das Thema problematisches/pathologisches Glücksspielverhalten hinzuweisen.

#### d. Austausch mit staatlich lizenzierten Lotterieveranstaltern

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit den anderen Gesellschaften des DLTB tauscht sich der Bereich Responsible Gaming bei regelmäßigen Suchtbeauftragten-Treffen mit diesen aus. Hierbei stellen die unterschiedlichen Blockgesellschaften ihre Maßnahmen in Bezug auf vorher festgelegte Themen vor und diskutieren über die Ergebnisse. Auf diese Art und Weise ist es möglich, Best-Practice-Beispiele zu erhalten, welche sich häufig auf das eigene Bundesland übertragen lassen.

Zudem engagiert sich WestLotto auf Geschäftsführungs-Ebene in der AG Spielerschutz und Prävention des DLTB und treibt somit das Thema Verbraucherschutz dort weiter voran.

#### e. Düsseldorfer Kreis

Der Düsseldorfer Kreis ist eine Initiative von Verantwortlichen von Glücksspielanbietern, aus Suchthilfe, Wissenschaft und Beratung, die im offenen Diskurs Vorschläge für eine strikt am Verbraucherschutz orientierte Glücksspielregulierung für Deutschland entwickelt. Die Initiative versteht sich dabei als Forum für den qualifizierten fachlichen Austausch und die gemeinsame Erarbeitung von neuen Konzepten des Verbraucherschutzes. Ein Vertreter von WestLotto ist als persönliches Mitglied im Düsseldorfer Kreis vertreten und tauscht sich entsprechend regelmäßig mit den anderen Mitgliedern der Initiative zu aktuellen Fragestellungen in den Bereichen Verbraucherschutz und Responsible Gaming aus.

#### f. Institutionelle Einbindung

Für WestLotto ist die Einbindung der verschiedenen Institutionen in die Maßnahmenplanung im Bereich Responsible Gaming selbstverständlich. Nicht nur, weil diese für die Genehmigungen verantwortlich sind, sondern weil der Austausch mit Fachexperten für das Unternehmen grundsätzlich von höchster Bedeutung ist und stets wertgeschätzt wird.

#### i. Aufsichtsbehörde

Als Aufsichtsbehörde ist das Ministerium des Innern des Landes NRW für WestLotto zuständig, dort ist das Referat 13, Personenstandswesen, Glücksspielwesen, angesiedelt. Ein Vertreter des Ministeriums des Innern des Landes NRW ist, ebenso wie ein Vertreter des Finanzministeriums, im Aufsichtsrat von WestLotto vertreten.

In Bezug auf das Thema Responsible Gaming berichtet WestLotto einmal im Jahr der Aufsichtsbehörde über die Umsetzung der Maßnahmen des Sozialkonzepts. Zudem ist das Sozialkonzept als solches durch die Aufsichtsbehörde zu genehmigen.

#### ii. Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 53 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

Das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter (MGEPA) ist im Rahmen des Gesundheitswesens zuständig für die Suchtbekämpfung und Suchtprävention in NRW. Zwischen WestLotto und der durch das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter eingerichteten Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht besteht ein regelmäßiger Austausch (siehe auch Kapitel 12b i).

### iii. Bezirksregierungen

Die Bezirksregierungen in Nordrhein-Westfalen sind für die Erteilung von Erlaubnissen für Annahmestellen sowie für die Überwachung der Einhaltung der Bestimmungen des Glücksspielstaatsvertrags vor Ort zuständig. In diesem Zusammenhang werden auch die Annahmestellen von WestLotto entsprechenden Kontrollen unterzogen.

Mit den Bezirksregierungen findet über das Vertriebspartner-Management eine gute und konstruktive Zusammenarbeit sowie ein kritischer Dialog und Austausch statt.

### iv. Fachbeirat

Bereits 2008 nahm der Fachbeirat bei der Gemeinsamen Geschäftsstelle Glücksspiel seine Arbeit auf. Der unabhängige Fachbeirat berät die Länder bei ihrer ordnungsrechtlichen Aufgabe, ein zur Erfüllung der Ziele des § 1 GlüStV ausreichendes Angebot sicherzustellen. Er untersucht und bewertet die Einführung neuer Glücksspielangebote, die Einführung neuer oder die erhebliche Erweiterung bestehender Vertriebswege und wirkt bei der Evaluierung des Glücksspielstaatsvertrags mit. Der Fachbeirat ist dabei an den durch den GlüStV begründeten Auftrag gebunden und im Rahmen der ihm übertragenen Aufgaben nicht weisungsgebunden.

Im Rahmen seines Stakeholder-Engagements informiert WestLotto auch die Mitglieder des Fachbeirats über Neuerungen innerhalb des Unternehmens, so beispielsweise über die Einführung von GamGard.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 54 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## 13 Berichterstattung und Evaluation

WestLotto erhebt regelmäßig Daten und Fakten rund um das Thema Verbraucherschutz sowie Kennzahlen zum Jugend- und Spielerschutz und stellt diese den Aufsichtsbehörden in den verschiedenen Berichten und Reportings zur Verfügung. Dabei handelt es sich insbesondere um den Geschäftsbericht (Kapitel 13a), den Bericht an das Statistische Landesamt für Datenverarbeitung (Kapitel 13b), den Quartalsbericht über den Stand der Spielersperrungen (Kapitel 13c), den Evaluationsbericht über die Auswirkungen der Produkte von WestLotto (Kapitel 13d), die Erhebung und Veröffentlichung von Datenmaterial (Kapitel 13e) sowie das Berichtswesen zum Sozialkonzept (Kapitel 13f).

### a. Reporting

WestLotto berichtet einmal pro Jahr in einem Jahresbericht über die aktuellen Unternehmenskennzahlen und das Geschäftsergebnis. Ebenso werden die Finanzdaten im elektronischen Bundesanzeiger veröffentlicht.

### b. Bericht an das Statistische Landesamt für Datenverarbeitung

Auf Anfrage erstellt WestLotto einen Bericht an das Statistische Landesamt für Datenverarbeitung Nordrhein-Westfalen. In diesem werden die folgenden Parameter erfasst:

- Kosten für den Jugend- und Spielerschutz
  - Investitionen, wie z.B. die Erstellung Sozialkonzept
  - Laufende Sachkosten, wie Umsetzung des Sozialkonzepts, Schulungskosten, Beteiligung am Sperrsystem
  - Kommunikationskosten, wie Aufklärungskampagnen, Suchthinweise und Informationsmaterialien, Zusammenarbeit mit der BZgA
  - Sonstige Kosten (z. B. Kontrolle, Monitoring)
  - Beratungskosten und wissenschaftliche Expertisen
  - Personalkosten
- Zahlen zu den Spieleinsätzen aller Produkte von WestLotto
- Kosten der Werbung von WestLotto (ohne die zuvor genannten Sach- und Personalkosten)

### c. Quartalsbericht über den Stand der Spielersperrungen

WestLotto legt der Aufsichtsbehörde quartalsweise den aktuellen Stand der Spielersperrungen (Selbst- und Fremdsperrungen) vor. Hierunter fallen auch ggf. vorgenommene Entsperrungen sowie Versuche gesperrter Spieler am Spielangebot bei WestLotto teilzunehmen.

### d. Evaluationsbericht über die Auswirkungen der Produkte von WestLotto

Der im Anhang des Glücksspielstaatsvertrags gesetzlich geforderte Bericht über möglicherweise sozialschädliche Auswirkungen der von WestLotto angebotenen Produkte im Hinblick auf die Entstehung von Glücksspielsucht wird von der BZgA im Auftrag des DLTB erstellt und alle zwei Jahre der Aufsichtsbehörde eingereicht. Darüber hinaus evaluiert WestLotto bei Änderungen selbst regelmäßig das eigene Produktangebot und lässt die Ergebnisse den Aufsichtsbehörden zukommen.

### e. Erhebung und Veröffentlichung von Datenmaterial

WestLotto ist grundsätzlich sehr an einem transparenten Umgang mit den eigenen erhobenen Daten interessiert. Aus diesem Grund stellt das Unternehmen diese regelmäßig

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 55 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

im Rahmen diverser Veröffentlichungen zur Verfügung. Anfragen der Aufsichtsbehörden in Bezug auf Kennzahlen werden durch das Unternehmen transparent beantwortet.

#### f. Berichtswesen zum Sozialkonzept

WestLotto ist verpflichtet, der Glücksspielaufsicht jährlich bis zum 31.03. einen Bericht zum Sozialkonzept vorzulegen. Dieser dient der Qualitätskontrolle aller Maßnahmen zum Jugend- und Spielerschutz.

Konkret bietet er eine genaue Ausgestaltung der im Sozialkonzept aufgeführten Maßnahmen und liefert einen kritischen Rückblick auf das vergangene Jahr. Dabei dient der Bericht auch einem Blick in die Zukunft und der Frage, welche Maßnahmen wie verbessert werden können. Dafür werden entsprechende Ziele und Aufgaben definiert, deren Erfüllung dann im Bericht des Folgejahres dargelegt wird.

Parallel zum Jahresbericht zum Sozialkonzept wird auch das Kommunikations- und Werbekonzept für das laufende Jahr sowie der Bericht über die Umsetzung der Vorgaben zu den Werbemaßnahmen des Vorjahres erstellt. Hierbei gilt es, alle kommunikativen Ziele sowie Werbemaßnahmen, Maßnahmen zur Kundenkommunikation und die Mediaplanung darzulegen. Ebenso wie beim Jahresbericht zum Sozialkonzept werden hier eine kritische Rückschau und eine Vorschau gegeben.

Darüber hinaus dient der Vertrauen.Blog unter [www.vertrauen.blog](http://www.vertrauen.blog) dazu, regelmäßig und tagesaktuell über die Themen zu berichten, die WestLotto im Rahmen des Verbraucherschutzes beschäftigen.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 56 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------



Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

## **14 Verantwortlichkeiten und Kontrolle für die Erfüllung des Sozialkonzepts**

Für die Erfüllung der Anforderungen des Sozialkonzepts sind alle Abteilungen bei WestLotto sowie die Annahmestellen eigenverantwortlich. Allen Beteiligten kommen verschiedene Aufgaben zu, welche im vorliegenden Konzept dargestellt sind. Von besonderer Bedeutung dabei sind folgende Positionen und Institutionen: Beauftragter für die Entwicklung des Sozialkonzepts (Kapitel 14a), Jugendschutzbeauftragter (Kapitel 14b), Revision (Kapitel 14c) und Außendienst im Rahmen der Prüfungen vor Ort (Kapitel 14d). Des Weiteren dienen die Zertifizierung durch die European Lotteries (Kapitel 14e) sowie die Kontrollen der Aufsichtsbehörden (Kapitel 14f) der Einhaltung der Anforderungen des Sozialkonzepts.

### a. Beauftragter für die Entwicklung des Sozialkonzepts

Bei WestLotto ist der Bereich Responsible Gaming zuständig für die Weiterentwicklung des Sozialkonzepts sowie für die strategische Ausrichtung, Kontrolle und Evaluation der Verbraucherschutz-Maßnahmen des Unternehmens.

Seit 01.01.2018 ist der Bereich Responsible Gaming integriert in die Stabsstelle S3 - Public Affairs/Unternehmenskommunikation/Responsible Gaming. Als Stabsstelle ist der Bereich direkt der Geschäftsführung unterstellt, was den Stellenwert der Thematik im Unternehmen unterstreicht. Zusätzlich sind die Tätigkeiten des Bereichs Responsible Gaming und dessen Abstimmung mit anderen Fachabteilungen im Organisationshandbuch fest verankert. Konkret sind die Verantwortlichkeiten des Bereichs wie folgt benannt:

- Verantwortlich für die Beachtung von Responsible Gaming sowie Planung, Koordination und Mitwirkung bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Suchtprävention
- Sicherstellung des Jugendschutzes, Bereitstellung eines Jugendschutzbeauftragten (siehe auch Kapitel 14b)
- Erstellung und Weiterentwicklung des Sozialkonzepts
- Regelmäßige formelle und informelle Zusammenarbeit mit Interessensvertretern (Kooperation)
- Erfolgskontrolle und Berichtswesen

Der Bereich Responsible Gaming ist derzeit mit zwei Mitarbeiterinnen besetzt, davon eine Vollzeit- und eine Teilzeitkraft. Die beiden Mitarbeiterinnen sind Ansprechpartnerinnen für alle Fragen rund um das Thema Spieler- und Jugendschutz.

### b. Jugendschutzbeauftragter

WestLotto hat einen Jugendschutzbeauftragten benannt, welcher im Fachbereich Responsible Gaming tätig ist. Dieser berichtet der Geschäftsführung.

Die entsprechenden Aufgaben und Zuständigkeiten sind im Organisationshandbuch niedergelegt. Konkret beinhalten diese:

- Beratung in allen Fragen des Jugendschutzes, insbesondere bei der Planung und Durchführung von Jugendschutzmaßnahmen;
- Vorschlagen von Änderungen und Beschränkungen von Angeboten;
- Beteiligung und Information bei Fragen der Herstellung, des Erwerbs, der Planung und der Gestaltung von Angeboten und bei allen Entscheidungen zur Wahrung des Jugendschutzes;
- Regelmäßiger Erfahrungsaustausch, u. a. mit den Behörden;
- Kontrolle der Umsetzung der Vorgaben zum Jugendschutz;

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 57 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

- Jährliche Berichterstattung über getroffenen Maßnahmen und deren Wirkung an die Geschäftsführung.

#### c. Revision/Kontrolle

WestLotto hat eine interne Revision. Diese führt in allen Bereichen des Unternehmens regelmäßige Prüfungen und Kontrollen durch, dazu gehört auch die Prüfung der Einhaltung aller Vorgaben zum Responsible Gaming. Ebenfalls wird WestLotto einer regelmäßigen Kontrolle der Konzernrevision der NRW.BANK unterzogen – dies ebenfalls im Hinblick auf die Maßnahmen des Sozialkonzepts.

Darüber hinaus kontrolliert der Datenschutzbeauftragte von WestLotto den Datenschutz im Unternehmen. Einzelne Maßnahmen im Rahmen des Verbraucherschutzes werden in Bezug auf ihre Datenschutzkonformität zudem durch den Fachbereich proaktiv an den Datenschutzbeauftragten zur Kontrolle gegeben.

#### d. Außendienstprüfungen/Qualitätskontrolle

Durch das Vertriebspartnermanagement wurden Regelungen geschaffen, nach denen die Annahmestellen regelmäßig vor Ort auf die Einhaltung festgelegter Qualitätskriterien überprüft werden. Hierunter fallen auch Anforderungen aus dem Bereich Responsible Gaming. Auf diese Art und Weise ist sichergestellt, dass die Annahmestellen konform zum Glücksspielstaatsvertrag und den Auflagen der Aufsichtsbehörde ausgestattet sind.

Wird bei den Überprüfungen vor Ort durch den Außendienst das Fehlen geforderter Unterlagen festgestellt, werden diese unmittelbar durch diesen ersetzt. Darüber hinaus haben die Annahmestellen selbst die Möglichkeit, fehlende Unterlagen über das Extranet nachzubestellen.

#### e. Kontrollen im Rahmen der Responsible Gaming Zertifizierung durch die European Lotteries

Als Vorreiter in Sachen Verbraucherschutz unterzieht sich WestLotto seit 2009 regelmäßig freiwillig den Zertifizierungen durch die European Lotteries. Das Unternehmen hat sich zur Einhaltung der entsprechenden „Europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel“ verpflichtet. Diese beinhalten zehn für Lotterien relevante Prüfungskategorien – konkret Forschung, Mitarbeiterschulung, Händlerprogramme, Spieldesign, Glücksspiel via Internet, Werbung und Marketing, Behandlungsvermittlung, Unterrichtung der Spieler, Zusammenarbeit mit Interessenvertretern und Berichtswesen.

Durch unabhängige, akkreditierte Prüfer wird regelmäßig kontrolliert, ob WestLotto den umfangreichen Anforderungen aus dem Zertifizierungsrahmen nach wie vor gerecht wird. So finden alle drei Jahre umfassende Überprüfungen im Rahmen der Voll-Zertifizierung sowie zwischen den Voll-Zertifizierungen die sogenannten Teil-Zertifizierungen statt. Die externen Prüfer untersuchen dabei WestLotto auf die Einhaltung der Vorgaben des Certification Frameworks, u. a. kontrollieren sie dabei stichprobenartig die Teilnehmerlisten der Schulungen, die Qualität der Schulungen sowie die Zusammenarbeit mit Forschungs- und Hilfseinrichtungen. Zu den Prüfungen werden Berichte erstellt.

Ergeben sich im Rahmen der Überprüfungen Beanstandungen werden diese durch das Unternehmen überprüft und entsprechend bearbeitet. Ist eine Beanstandung förderlich für die Verbesserung des Verbraucherschutzes von WestLotto für Spieler im Lotteriebereich, wird diese zeitnah umgesetzt. Die Zertifizierungen dienen dem Unternehmen damit immer auch als Kontrolle des eigenen Anspruchs und als Unterstützung, sich weiter zu verbessern.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 58 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------

Dokument WL-Sozialkonzept	<b>intern</b>	Version <b>5.0</b>
------------------------------	---------------	-----------------------

2018 fand die bislang letzte Voll-Zertifizierung statt, in der WestLotto erneut die Wirksamkeit der aufgesetzten Maßnahmen bestätigt wurde. Damit ist das Unternehmen nun zum mittlerweile vierten Mal im Bereich Responsible Gaming voll-zertifiziert.

f. Kontrollen der Aufsichtsbehörden

Die Bezirksregierungen NRW oder von ihnen beauftragte externe Dienstleister führen Testkäufe in den Annahmestellen von WestLotto durch, um die Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags und der Glücksspielordnung NRW zu überprüfen. Die Ergebnisse dieser Testkäufe werden WestLotto nicht mitgeteilt, sodass bei einem Nicht-Bestehen keine Maßnahmen durch das Unternehmen eingeleitet werden können.

Verantwortlich für den Inhalt/Eigner <b>S 3</b>	Seite <b>Seite 59 von 59</b>	Datum <b>25.05.2020</b>
--	---------------------------------	----------------------------