

Spielerschutz bei LOTTO Thüringen

- Timo Brunnengräber -

Spielerschutz bei LOTTO Thüringen

Themen

- Vorstellung der Thüringer Staatslotterie (TSL)
- Die Thüringer Staatslotterie als AöR
- Spielerschützende Maßnahmen bei der Thüringer Staatslotterie
- Sozialkonzept
- Spielerschutz im Zusammenspiel mit der Aufsichtsbehörde

Die TSL in Zahlen

- Sitz in Suhl
- Knapp 700 Annahmestellen in ganz Thüringen
- Ca. 80 Angestellte in der Zentrale
- Thüringen ist in sechs Gebiete mit jeweils einem Gebietsleiter unterteilt
- Der Bereich Spielerschutz besteht aus zwei Personen
- Produkte:
 - Lotterien (6aus49, Eurojackpot, Glücksspirale, Toto Auswahl- und Toto Ergebnissette)
 - Zusatzlotterien (Spiel 77, Super 6, Siegerchance, Plus 5, Plus 5 easy)
 - KENO, KENO Easy
 - Sofortlose

Die Thüringer Staatslotterie als Anstalt öffentlichen Rechts

- Grundlage der Regulierung bildet der Glücksspielstaatsvertrag
- Jedes einzelne Bundesland kann weitere Vorgaben erlassen
 - Thüringer Glücksspielgesetz -> § 1a Errichtung der Thüringer Staatslotterie
- Die Thüringer Staatslotterie (TSL) wird zusätzlich durch die folgenden Stellen überwacht und gesteuert:
 - Thüringer Ministerium für Inneres und Kommunales (TMiK) -> Glücksspielaufsicht
 - Thüringer Finanzministerium (TFM) -> Rechtsaufsicht
 - Verwaltungsrat setzt sich aus Mitgliedern des TFM zusammen
 - Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie (Beratende Funktion für das TMiK in Sachen des Spielerschutzes)

Die Thüringer Staatslotterie als Anstalt öffentlichen Rechts

- Die TSL besitzt eine zeitlich befristete Erlaubnis zur Veranstaltung, Durchführung und Vermittlung staatlicher Glücksspiele auf dem Gebiet des Freistaats Thüringen
 - Diese Erlaubnis enthält neben weiteren Vorgaben auch Vorgaben zur Umsetzung des Spielerschutzes
- Alle für die Erlaubnis wichtigen Maßnahmen sind in den Konzepten beschrieben, die Bestandteil der Erlaubnis sind:
 - Sozialkonzept
 - Konzept zur Erkennung und Ansprache problematischer Spielteilnehmer
 - Schulungskonzept
 - Etc.

Die Thüringer Staatslotterie als Anstalt öffentlichen Rechts

- Im regelmäßigen Austausch werden dem TMIK aktuelle Projekte und die Arbeit des Bereichs Spielerschutz im Einzelnen vorgestellt
 - Während diesem bilateralen Austausch werden die vorgestellten Maßnahmen bewertet und diskutiert
- Spätestens im Rahmen der Beantragung der neuen Erlaubnis werden die Konzepte angepasst und durch das TMIK genehmigt
 - Die Anpassung der Konzepte ist in einem steten Fluss, bedingt durch:
 - Wissenschaftliche Erkenntnisse
 - Technische Neuerungen
 - Interne/externe Evaluationen
 - Eigeninitiative

Spielerschützende Maßnahmen bei der TSL

- Grundsätzlich werden die Maßnahmen aus dem GlüStV 2021 umgesetzt
 - Die Maßnahmen sind im Sozialkonzept beschrieben. Die Umsetzung wird durch die Aufsichtsbehörde überwacht
- Im gemeinsamen Austausch mit der Aufsichtsbehörde können weitere Maßnahmen vereinbart werden
 - Diese finden sich zusätzlich zu allen gesetzlichen Vorgaben in den Konzepten (Sozialkonzept, Schulungskonzept, etc.) wieder
 - Punktuelle Maßnahmen können durch das TMIK angeordnet werden

Spielerschützende Maßnahmen bei der TSL

- Entwicklung eigener spielerschützender Maßnahmen
 - Durch (interne/externe) Evaluationen werden Maßnahmen bewertet und können direkt geändert werden
 - Ständiges Monitoring bestehender spielerschützender Maßnahmen mittels ISMS Tool
 - Plan -> Do -> Check -> Act
 - Wiederkehrende Überprüfung aller Unternehmensstandards im Rahmen der Zertifizierungsaudits
 - European Lotteries
 - TÜV

Spielerschützende Maßnahmen bei der TSL (online)

- Früherkennungssoftware Mentor
 - Entwicklung und Fortschreibung eines Konzeptes in Kooperation mit Neccton
 - Tägliches Monitoring der Spieler
 - Durchführung der Maßnahmen aus dem Konzept zur Früherkennung
 - Reporting an die Aufsichtsbehörde

Spielerschützende Maßnahmen bei der TSL

- Integration des Spielerschutzes in die Unternehmensphilosophie
 - Präsenz des Bereichs Spielerschutz auf externen Veranstaltungen
 - SSB ist dem Geschäftsführer direkt unterstellt
 - Involvierung des Bereichs Spielerschutz in Projekte die den Spielerschutz tangieren könnten
 - Gründung von fachübergreifenden Arbeitsgruppen
 - Regelmäßiger Austausch mit dem Außendienst
 - Besuch von Vorträgen und Aufarbeitung der Inhalte für die Kollegen
 - Regelmäßige Rundmails mit Zusammenfassungen
 - „posten“ der Vorträge im Intranet
 - Offizielles Reporting gegenüber der Geschäftsführung und den Bereichsleitern

Sozialkonzept

- Das Sozialkonzept beschreibt alle Maßnahmen des Spielerschutzes
- Änderungen am Sozialkonzept werden regelmäßig vorgenommen
 - Im Gespräch mit dem TMIK
 - Auf Anweisung des TMIK
 - Aufgrund Eigenmotivation
 - Wissenschaftliche Erkenntnisse
 - Vorgaben des Fachbeirates Glücksspiel
 - Erkenntnisse aus Evaluationen
- Die Umsetzung erfolgt erst nach Freigabe durch das TMIK
 - Mit Einbindung des Sozialministeriums

Sozialkonzept (Inhalte)

- Schulungen (mit jugendschutz- und spieterschutzrelevanten Inhalten)
 - Basisschulung
 - Auffrischungsschulung
 - Nachschulungen durch Externe
- Evaluation durch Externe
 - Annahmestellenbefragung alle 3 Jahre
 - Befragung der Onlinekunden alle 4 Jahre
 - Teilnahme am Survey des Zentrums für interdisziplinäre Suchtforschung

Sozialkonzept (Inhalte)

- Evaluation (intern)
 - Regelmäßige Umfragen bei Kunden und Kollegen zu neuen Produkten oder Maßnahmen des Spielerschutzes
 - Dokumentation der Gespräche mit:
 - Annahmestellen
 - Gebietsleiter
 - Forschungseinrichtungen
 - Hilfeeinrichtungen
- Auswertung erfolgt regelmäßig durch den SSB

Sozialkonzept (Inhalte)

- Freigabe von Werbemaßnahmen
 - Bei allen Werbemaßnahmen ist der SSB in den Freigabeprozess eingebunden
- Werberichtlinien
 - GlüStV 2021
 - Erlaubnis
 - Austausch mit der Erlaubnisbehörde

Zusammenspiel mit der Aufsichtsbehörde

- Regelmäßiger Jour fix alle drei Monate
- Evaluation -> Änderung des Sozialkonzeptes -> Bewertung durch die Aufsicht -> Genehmigung/Ablehnung
- Pro:
 - Stärkung des Spielerschutzes auf allen Ebenen
 - Gute Erkenntnisse durch Evaluation
 - Direkte Überwachung der Anstalt und der Produkte
- Contra
 - Evaluation um der Evaluation willen
 - Keine Maßnahmen durch Erkenntnisse auf Behördenseite
 - Bürokratie

Vielen Dank fürs Zuhören

- Timo Brunnengräber -