

# VERANTWORTUNG GEWINNT

# GRI-Index

Der GRI-Index bietet eine Übersicht, an welcher Stelle des Nachhaltigkeits- oder Geschäftsberichts die Informationen zu dem jeweiligen Indikator zu finden sind.

GRI-Indikator	Inhalt	Seite
<b>Strategie und Analyse</b>		
1.1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers der Organisation	5
1.2	Beschreibung der wichtigsten Auswirkungen, Risiken und Chancen	16 ff.
<b>Organisationsprofil</b>		
2.1	Name der Organisation	8
2.2	Wichtigste Marken, Produkte, Dienstleistungen	9, 36 ff.
2.3	Organisationsstruktur	9, GB 72
2.4	Hauptsitz der Organisation	9
2.5	Länder, in denen die Organisation tätig ist	9
2.6	Eigentümerstruktur und Rechtsform	9
2.7	Märkte, die bedient werden	8 ff.
2.8	Größe der berichtenden Organisation	9, 36, GB 76 ff.
2.9	Veränderungen der Größe, Struktur oder Eigentumsverhältniss	GB 76 ff.
2.10	Auszeichnungen	12
<b>Berichtsparameter</b>		
3.1	Berichtszeitraum	Klappseite
3.2	Veröffentlichung des letzten Berichts	Erster Bericht
3.3	Berichtszyklus	Klappseite
3.4	Ansprechpartner	U3
3.5	Vorgehensweise bei der Bestimmung des Berichtsinhaltes	Klappseite
3.6	Berichtsgrenze	Klappseite
3.7	Beschränkungen des Umfangs oder der Grenzen des Berichts	Klappseite
3.8	Erhebung und Berechnung der Daten	Klappseite
3.10	Neue Darstellung von Informationen als alten Berichten	Erster Bericht
3.11	Veränderung des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden	Erster Bericht
3.12	GRI-Index	Klappseite
<b>Governance, Verpflichtungen und Engagement</b>		
4.1	Führungsstruktur der Organisation	9
4.2	Angabe, ob der Vorsitzende des Leitungsorgans gleichzeitig Geschäftsführer ist	9
4.3	Unabhängige Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	Trifft nicht zu
4.4	Mechanismen für Aktionäre und für Mitarbeiter, um Empfehlungen an das höchste Leitungsorgan zu adressieren	Trifft nicht zu
4.8	Leitbilder, Verhaltenskodizes, Prinzipien	11 ff., 38, 39, 43
4.13	Mitgliedschaften	9, 32 f.
4.14	Einbezogene Stakeholder-Gruppen	14
4.15	Auswahl der Stakeholder-Gruppen	14
<b>Ökonomische Leistungsindikatoren</b>		
EC1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	GB 76 ff.
EC3	Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	46 ff., GB 87
EC8	Investitionen in Infrastruktur und Dienstleistungen, die dem Gemeinwohl dienen	10, 18 ff., GB 24
EC9	Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	8, 28 ff., GB 20, 70
<b>Ökologische Leistungsindikatoren</b>		
EN1	Eingesetzte Materialien	23 ff.
EN2	Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	25
EN5	Eingesparte Energie	23 ff.
EN6	Initiativen zu Energieeffizienz und erneuerbaren Energien	24
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung</b>		
LA1	Gesamtbelegschaft nach Beschäftigungsart, Arbeitsvertrag und Region	48
LA2	Mitarbeiterfluktuation	46 ff.
LA4	Mitarbeiter, die unter Kollektivvereinbarungen fallen	–
LA7	Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit	51
LA8	Beratungsangebote, Vorsorge- und Risikokontrollprogramme zu ernsten Berufskrankheiten	51 ff.
LA10	Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter	48 ff.
LA12	Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung von Mitarbeitern	49
LA13	Zusammensetzung der leitenden Organe	48
LA14	Lohnunterschiede Männer und Frauen	50
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Menschenrechte</b>		
HR4	Gesamtzahl der Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	Keine
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Gesellschaft</b>		
S05	Politische Positionen und Lobbying	33, GB 37
S08	Wesentliche Bußgelder (Geldwert) und Anzahl nicht monetärer Strafen wegen Verstoß gegen Rechtsvorschriften	Keine
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Produktverantwortung</b>		
PR1	Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit der Kunden	40
PR2	Nichteinhaltung von Vorschriften, die Gesundheit und Sicherheit von Kunden gewährleisten	40
PR3	Informationen über Produkte und Dienstleistungen	36 ff.
PR5	Umfragen zur Kundenzufriedenheit	–
PR6	Gesetze und Standards in Bezug auf Werbung	38
PR7	Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung	Keine



### Über diesen Bericht

Mit unserem ersten Nachhaltigkeitsbericht informieren wir unsere Stakeholder und die interessierte Öffentlichkeit ausführlich darüber, wie nachhaltiges Wirtschaften bei WestLotto verankert ist. Angelehnt an die Erwartungen unserer Stakeholder und die Herausforderungen, die sich aus unserem Unternehmensleitbild ergeben, haben wir vier Handlungsfelder definiert: Gesellschaft und Umwelt, Partner, Kunde und Produkt sowie Mitarbeiter.

#### **Berichtsinhalte**

Der vorliegende Bericht orientiert sich für eine bessere Vergleichbarkeit an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI G3.1). Da wir 2013 begonnen haben, unser Nachhaltigkeitsmanagement schrittweise aufzubauen, haben wir zunächst auf eine Zertifizierung durch die Global Reporting Initiative verzichtet. Für unsere nächsten Berichte, die in einem Zyklus von zwei bis drei Jahren erscheinen sollen, streben wir eine Zertifizierung nach GRI an.

Um dem Fachpublikum eine bessere Orientierung zu bieten und transparent zu machen, welche Indikatoren wir darstellen und in welchem Grad sie erfüllt werden, haben wir den GRI-Index aufgenommen. Zum Teil verweisen wir auf den Geschäftsbericht 2013.

Alle Daten haben wir entsprechend den GRI-Indikatorprotokollen erhoben. Grundlage der wirtschaftlichen Daten waren in erster Linie Auswertungen des unternehmensweit installierten SAP-Systems (SAP ECC 6.0 EHP3); im Personalbereich nutzen wir das Personalinformationssystem. Umweltbezogene Daten beruhen auf Messungen und Berechnungen nach anerkannten Standards, wie dem Greenhouse Gas Protocol (GHG-PCS).

Wir haben die Berichtsthemen entlang der Handlungsfelder strukturiert. Die Auswahl der Themen innerhalb der Handlungsfelder erfolgte unter Berücksichtigung der als „wesentlich“ definierten Aspekte in Abstimmung zwischen den Bereichsverantwortlichen und dem Strategiekreis Nachhaltigkeit.

#### **Berichtszeitraum und -grenze**

Die im Bericht aufgeführten Zahlen basieren auf dem Zeitraum 1. Januar bis 31. Dezember 2013. Die vorliegende Publikation umfasst nur Projekte und Maßnahmen, die die Geschäftstätigkeit von WestLotto unmittelbar betreffen. Auswirkungen von Lieferanten und Dienstleistern der vorgelegerten Wertschöpfungskette auf Gesellschaft und Umwelt sowie ihre Maßnahmen und Projekte wurden zunächst nicht einbezogen.

#### **Redaktioneller Hinweis**

Der Bericht wird in Deutsch veröffentlicht. Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten, haben wir auf geschlechtsbezogene Doppelnennungen verzichtet und stattdessen die männliche Schreibweise gewählt.

Vorwort	5
Unternehmensporträt	8
Strategie und Management	10
Gesellschaft und Umwelt	18
Partner	26
Kunde und Produkt	34
Mitarbeiter	44
Ausblick	54
Ihre Meinung ist uns wichtig	55





## Liebe Leserinnen und Leser,

wirtschaftlicher Erfolg und verantwortliches Handeln sind für uns zwei Seiten einer Medaille. Das eine geht nicht ohne das andere. „Verantwortung gewinnt“ lautet daher der Titel unseres ersten Nachhaltigkeitsberichts. Zum einen gewinnt unser Unternehmen, denn unsere Werte, wie Sicherheit, Qualität und Spielerschutz, tragen unmittelbar zum Erfolg von WestLotto bei. Zum anderen gewinnt die Gesellschaft, denn ein großer Teil unserer Einnahmen kommt über den Landeshaushalt gemeinnützigen Einrichtungen in Nordrhein-Westfalen zugute. Allein 2013 waren es mehr als 650 Millionen Euro. Und schließlich gewinnen auch unsere Kunden, denn etwa die Hälfte unserer Einnahmen fließt in Form von Gewinnausschüttungen an sie zurück.

Nachhaltiges Wirtschaften zum Wohl der Bürger in NRW ist ein Kern unseres Geschäftsmodells. Seit nun fast 60 Jahren handeln wir nach dieser Maxime. 2013 haben wir einen Prozess bei WestLotto angestoßen, der unseren vielfältigen Aktivitäten auf diesem Gebiet ein Dach gibt und Nachhaltigkeit fest in unserer Unternehmensstrategie verankert. Mit unserem ersten Nachhaltigkeitsbericht dokumentieren wir nun auch den hohen Stellenwert von Verantwortung für unser Unternehmen.

In diesem Bericht stellen wir systematisch alle Maßnahmen und Projekte dar, mit denen wir unseren staatlichen Auftrag erfüllen und zu einer nachhaltigen Entwicklung in NRW beitragen. So setzen wir uns dafür ein, dass Glücksspiel in einem fairen, sozialverträglichen und verantwortungsvollen Rahmen stattfindet. Wir bieten spielinteressierten Kunden ein breites Portfolio hochwertiger, geprüfter Wett- und Lotteriekonzepte, mit denen wir das menschliche Bedürfnis nach Glücksspielen in geordnete Bahnen lenken, ohne Suchtanreize zu schaffen. Darüber hinaus ist es unser Ziel, zu den führenden Unternehmen im Bereich Responsible Gaming zu gehören. Nicht zuletzt stellen wir uns den Herausforderungen eines seit 2012 zunehmend liberalisierten Glücksspielmarktes.

Wir sehen optimistisch in die Zukunft und wollen unsere Strategie auch in den nächsten Jahren fortsetzen. Unser Jubiläum im Jahr 2015 feiern wir unter dem Motto „60 Jahre Gemeinnutz“.

Um den hier beschriebenen Nachhaltigkeitsprozess weiter voranzutreiben, benötigen wir die Rückmeldung unserer Stakeholder. Betrachten Sie diesen Bericht daher bitte auch als Einladung zum Dialog und sagen Sie uns, was wir besser machen können. Über den QR-Code auf der letzten Seite des Berichts oder über [westlotto.com/Verantwortung/Befragung](http://westlotto.com/Verantwortung/Befragung) gelangen Sie direkt zu unserer Umfrage.

Viel Spaß beim Lesen wünschen Ihnen

Theo Göbner  
Sprecher der Geschäftsführung WestLotto

Andreas Kötter  
Geschäftsführer WestLotto



*Marita Gerdes engagiert sich bereits seit 12 Jahren im Betriebsrat und ist seit 2013 auch als Betriebsrats-Vorsitzende für die Mitarbeiter ansprechbar (hier zusammen mit Jürgen Werp, Einkauf).*

*Burkhard Ewering arbeitet seit fast 10 Jahren im Test- und Change-management. Er koordiniert Tests bei Softwareänderungen im Zentralsystem oder in den Vertriebskanälen.*



*Die Auszubildenden bei WestLotto treffen sich regelmäßig zum Erfahrungsaustausch oder zur Planung anstehender Azubi-Projekte.*



Im Eurojackpot Control Center gehen wöchentlich 8,6 Millionen Spieltipps von Teilnehmern aus inzwischen 16 europäischen Ländern ein.

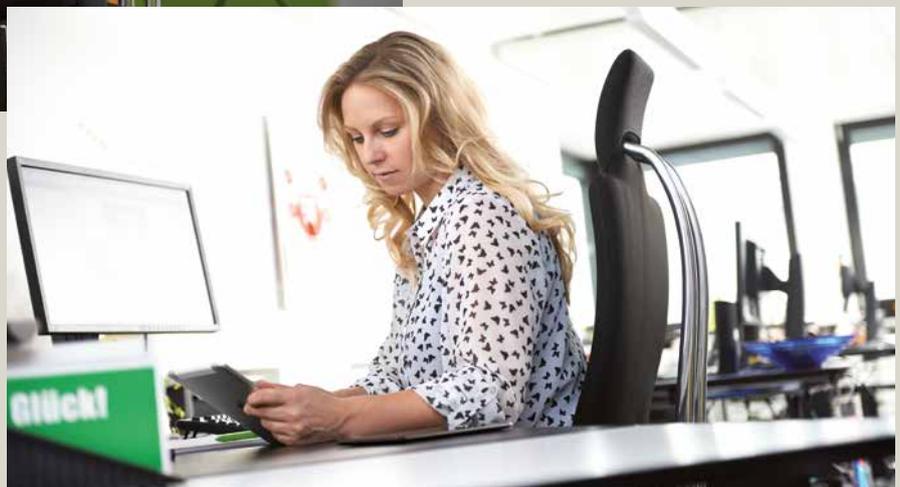
1.600 Annahmestellenleiter und ihre Mitarbeiter nehmen pro Jahr an Schulungen teil.

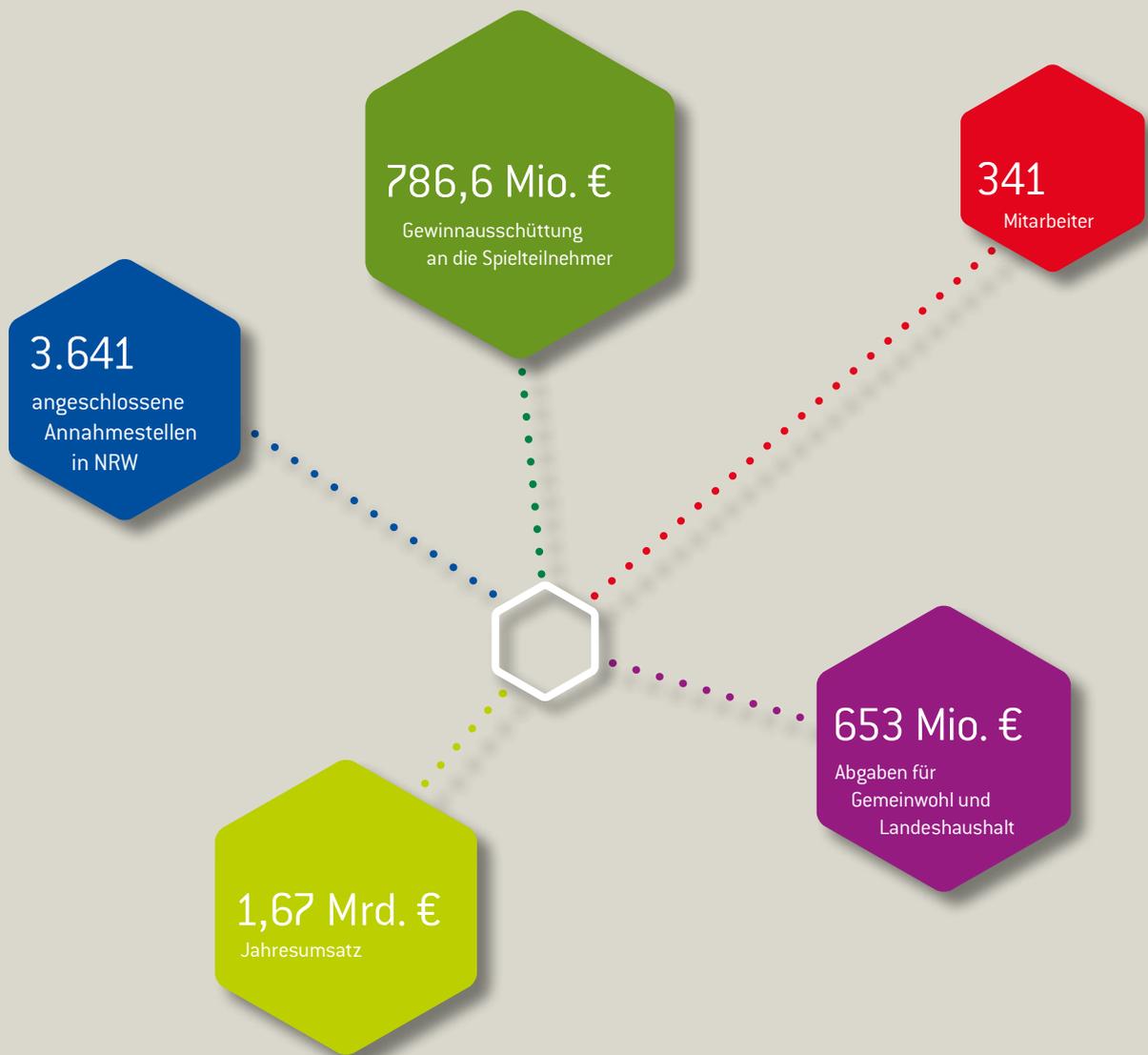


Seit 2007 gibt es bei WestLotto eine eigene Organisationseinheit für Responsible Gaming. Melanie Wigger und Sylke Rickhoff kümmern sich um den Jugend- und Spielerschutz.



Viele Stellen werden bei WestLotto intern besetzt. Verena Riekenberg wechselte nach 17 Jahren im Einkauf in die Abteilung Online/Mobile – eine von 31 internen Besetzungen in 2013.





## UNTERNEHMENSPORTRÄT

# Führend in Deutschland

Seit 1955 bietet die Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG, kurz WestLotto, im Auftrag des Staates attraktives und seriöses Glücksspiel für die Menschen in Nordrhein-Westfalen an – und übernimmt dabei besondere Verantwortung für das Land und seine Bürger.

2013 erzielte WestLotto einen Gesamtumsatz von 1,67 Milliarden Euro. Etwa die Hälfte davon – 786,6 Millionen Euro – haben wir als Gewinnausschüttung an unsere Kunden ausgezahlt, gut 40 Prozent gingen in Form von Konzessionsabgaben und Lotteriesteuer an den Haushalt des Landes Nordrhein-Westfalen, das damit gemeinnützige Institutionen und Organisationen im Bundesland unterstützt. Allein im Berichtsjahr flossen so rund 653 Millionen Euro in die Sportförderung sowie in soziale und kulturelle Projekte in NRW – ein Gewinn für die ganze Gesellschaft [siehe Kapitel Gesellschaft und Umwelt].

Wir sind eine von 16 konzessionierten Lottogesellschaften der Bundesländer und Deutschlands größter und führender Lotterianbieter. In der Zentrale in Münster sorgen 341 Mitarbeiter für technisch einwandfreie und faire Spiel- und Wettabläufe. Die Basis unseres stationären Vertriebs bilden die circa 3.640 selbständigen Handelspartner im Nebengewerbe, die WestLotto-Aannahmestellen, die sich über das gesamte Bundesland Nordrhein-Westfalen verteilen und vorwiegend Zeitschriften, Tabak- und Schreibwaren vertreiben. Sie gliedern sich organisatorisch in landesweit 19 Bezirke und werden von den jeweiligen WestLotto-Bezirksleitungen betreut.

*Wir sind eine von 16 konzessionierten Lottogesellschaften der Bundesländer und Deutschlands größter und führender Lotterianbieter.*

WestLotto ist eine Tochter der NRW.BANK Düsseldorf/Münster sowie der Nordwestlotto in Nordrhein-Westfalen GmbH in Münster. Die WestLotto-Geschäftsführung haben Theo Goßner (Sprecher) und Andreas Kötter inne. Stellvertretender Geschäftsführer ist Detlef Nagel.

Den Rahmen für unsere Geschäftstätigkeit bildet der Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) von 2011. Ziele sind unter anderem, den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung zu kanalisieren und in geordnete Bahnen zu lenken sowie Spielsucht zu verhindern.

Um diesen Auftrag bestmöglich zu erfüllen, bieten wir faire und attraktive Lotterien und Wetten an, die hohen Qualitäts- und Sicherheitsstandards genügen. Zu unserem Produktportfolio zählt neben dem klassischen Lottospiel LOTTO 6aus49 samt den Zusatzlotterien Spiel 77 und SUPER 6 sowie der TOTO 13er Ergebniswette und der TOTO 6aus45 Auswahlwette seit 2000 auch die Sportwette ODDSET. Weitere Produkte sind die täglich ausgespielte Zahlenlotterie KENO mit der Zusatzlotterie plus 5, die Nummernlotterie GlücksSpirale und die Sofortlotterien in Form von Rubbellosen. Seit 2012 bieten wir mit dem Eurojackpot die erste in Deutschland spielbare europäische Lotterie an, die seit Oktober 2014 in 16 Ländern ausgespielt wird und damit inzwischen eine der größten Lotterien Europas ist. LOTTO 6aus49, Eurojackpot, GlücksSpirale und KENO sowie die entsprechenden Zusatzlotterien können seit Ende 2012 auch wieder über das Internetangebot westlotto.de gespielt werden (siehe Kapitel Kunde und Produkt).

WestLotto ist Mitglied im Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB), dem Zusammenschluss der 16 Lotterieu Unternehmen der Bundesländer. International sind wir im Verbund der European Lotteries (EL) organisiert, der europäischen Vereinigung von rund 80 staatlich konzessionierten Lotterieu Unternehmen aus mehr als 45 europäischen Ländern, darunter alle EU-Mitgliedstaaten. Darüber hinaus gehören wir der World Lottery Association (WLA) an, dem größten Verbund der Branche mit 151 staatlichen Lotteriegesellschaften aus mehr als 80 Ländern (siehe Kapitel Partner).

# Wirtschaftliche Stabilität sichern

*WestLotto ist mit der Gesellschaft Nordrhein-Westfalens verbunden wie kaum ein anderes Unternehmen. Für uns ist es selbstverständlich und essenziell, als Unternehmen wirtschaftlich stabil aufgestellt zu sein, Spieler- und Jugendschutz zu garantieren, soziale Werte zu leben und Ressourcen zu schützen, um dieser Gesellschaft eine gute Zukunft zu sichern. Wir sind überzeugt, dass das nur durch eine nachhaltige und bewusste Unternehmenssteuerung gelingt.*

*Wir sind uns unserer besonderen gesellschaftlichen Verantwortung als Unternehmen in staatlicher Hand bewusst.*

Als staatliche Lotteriegesellschaft haben wir den Auftrag, den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung zu kanalisieren, unsere Glücksspiele ordnungsgemäß und sicher durchzuführen sowie Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten. Dabei sind wir uns unserer besonderen gesellschaftlichen Verantwortung als Tochterunternehmen der landeseigenen NRW.BANK und somit als Unternehmen in staatlicher Hand bewusst. Unsere Konzessionsabgaben fördern das Gemeinwohl in Nordrhein-Westfalen: Seit der Gründung von WestLotto im Jahr 1955 sind umgerechnet mehr als 25 Milliarden Euro für gute Zwecke an die Menschen in NRW zurückgeflossen.

*Unsere Unternehmensvision verdeutlicht unsere verantwortungsvolle Haltung:*

*Unser Handeln erfüllt höchste Qualitätsansprüche, womit wir unsere Position als einer der angesehensten Lotterieveranstalter Europas behaupten.*

*In Deutschland bauen wir mit attraktiven Produkten, leistungsfähiger Spielabwicklung und einem kundennahen Vertrieb unsere Stellung als führendes Lotterieunternehmen weiter aus. Unsere fairen und zeitgemäßen Angebote entsprechen dem Unterhaltungsanspruch unserer Kunden*

Als Deutschlands  
führender Lotterie-  
veranstalter bietet  
WestLotto seinen  
Kunden attraktive, faire  
Lotterien und Wetten.

Leitbild WestLotto

Was uns anspricht, was uns leitet.

Die Produkte machen Spaß  
und sind spannend – ohne die  
Spielleidenschaft anzuheizen.

Die durch das staatliche Monopol von  
WestLotto erwirtschafteten Mittel  
helfen in erheblichem Maße bei der  
Finanzierung des Sports sowie sozialer  
und kultureller Aufgaben in NRW.

Traditionell steht  
WestLotto für  
Sicherheit,  
Qualität und  
Spielerschutz.

*und setzen Maßstäbe im Responsible Gaming. Wir sind stolz, durch unser Handeln sozial und gesellschaftlich wichtige Projekte zu unterstützen, und wollen auch in Zukunft einen nachhaltigen Beitrag zum Gemeinwohl leisten.*

Vor dem Hintergrund dieser Vision und mit dem Ziel, unsere führende Position im Markt zu behaupten, haben wir erneut in 2012 im Rahmen der sich ändernden Markt- und Wettbewerbsbedingungen einen Strategieprozess gestartet und die neue Strategie WestLotto 2020 entwickelt. Ausgangspunkt war das neue Leitbild des Unternehmens, das vier Leitlinien definiert:

- » *Als Deutschlands führender Lotterieveranstalter bietet WestLotto seinen Kunden attraktive, faire Lotterien und Wetten.*
- » *Die Produkte machen Spaß und sind spannend – ohne die Spielleidenschaft anzuheizen.*
- » *Die durch das staatliche Monopol von WestLotto erwirtschafteten Mittel helfen in erheblichem Maße bei der Finanzierung des Sports sowie sozialer und kultureller Aufgaben in NRW.*
- » *Traditionell steht WestLotto für Sicherheit, Qualität und Spielerschutz.*

Als Ergänzung zu den daraus abgeleiteten strategischen Zielen haben wir 2013 einen Nachhaltigkeitsprozess angestoßen. Wir wollten den in den Unternehmensbereichen bereits initiierten und langjährig etablierten Maßnahmen und Projekten ein Dach geben und sie stärker in der Unternehmensstrategie verankern. Alle strategischen Maßnahmen gilt es in jährlich stattfindenden Workshops zu überprüfen.

Mit „Nachhaltigkeitsmanagement“ verbinden wir ein zukunftsorientiertes Steuerungsinstrument. Unser Strategiecontrolling soll dazu dienen, die Maßnahmen vernetzt und nachhaltig zu steuern.

# 2012

Mit der Strategie WestLotto 2020 richtet sich das Unternehmen neu aus. Ziel ist es, die führende Position am Markt zu behaupten und mit innovativen Produkten neue Kundengruppen zu erreichen.

# 2013

Die Geschäftsführung von WestLotto stößt den Nachhaltigkeitsprozess an. Im Rahmen verschiedener Workshops werden vier relevante Handlungsfelder identifiziert.

## Compliance

Verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln beruht auf der Einhaltung von gesetzlichen Rahmenbedingungen, internem Regelwerk und dem freiwilligen Bekenntnis zu internationalen Standards und Kodizes. Ziele von Compliance-Management-Systemen in Unternehmen sind unter anderem: Risiken für das Unternehmen zu minimieren, zu qualifizierten Entscheidungen beizutragen und damit ein effizientes und effektives Wirtschaften zu fördern. Für das Handeln von WestLotto gelten die aktuellen Gesetze und Bestimmungen, darüber hinaus orientieren wir uns an internationalen Branchenstandards und Kodizes.

*Für das Handeln von WestLotto gelten die aktuellen Gesetze und Bestimmungen; darüber hinaus orientieren wir uns an internationalen Branchenstandards und Kodizes.*

Verstößen gegen Compliance-Richtlinien und interne Regelungen gehen wir nach und ziehen die erforderlichen Konsequenzen. So konfrontierten verschiedene Medien Anfang 2014 das Unternehmen mit dem Vorwurf, dass Mitarbeiter von WestLotto Großgewinner systematisch an einzelne Banken vermittelt und dafür Gegenleistungen empfangen haben sowie an der Anlageberatung beteiligt waren. Im April 2014 beauftragten wir daher eine auf Compliance-Fragen spezialisierte Rechtsanwaltskanzlei, diese Vorwürfe aufzuklären. Das Ergebnis ist in einem Executive Summary zusammengefasst und auf unserer Website

[www.westlotto.com](http://www.westlotto.com) im Bereich Presse hinterlegt und einsehbar. Schließlich hat WestLotto die Kanzlei beauftragt, die Compliance-Organisation des Unternehmens zu optimieren.

Seit 2009 setzen wir bei WestLotto den internationalen Standard für verantwortungsvolles Spiel um. Natürlich wollen wir weiterhin die positiven Aspekte des Glücksspiels erhalten – Spaß, Spannung, Nervenkitzel und Freude am Gewinn. Zugleich gilt es, Risiken und Gefahren für Spieler zu minimieren. Bereits im Mai 2007 haben wir den Responsible Gaming Standard der EL unterzeichnet und uns verpflichtet, die hohen Anforderungen an Spieler- und Jugendschutz zu erfüllen. Das unabhängige Wirtschaftsprüfungsunternehmen PricewaterhouseCoopers hat unsere Prozesse und Programme daraufhin umfassend geprüft. 2009 wurden wir als erstes deutsches Lotterieuunternehmen und als eines der ersten in ganz Europa nach den europäischen Standards für Responsible Gaming zertifiziert. 2012 waren wir das erste Unternehmen, das eine Rezertifizierung erhalten hat. Im Rahmen der Rezertifizierung unterwerfen wir uns alle drei Jahre einer Prüfung durch die EL.

Darüber hinaus ist WestLotto als staatliche Lotteriegesellschaft durch den Glücksspielstaatsvertrag verpflichtet, ein Sozialkonzept vorzuhalten. Darin dokumentieren wir die Maßnahmen, die wir zum Spieler- und Jugendschutz ergriffen haben, und wie wir diese fortentwickeln.

# 2014

WestLotto legt erstmalig einen Nachhaltigkeitsbericht vor.

# 2015

Auf der Grundlage von Dialogen mit den Stakeholdern wird WestLotto die identifizierten Handlungsfelder des Nachhaltigkeitsmanagements überprüfen. Die Ergebnisse des Austausches fließen in den Strategieprozess ein.

2007 hat die WLA WestLotto erstmals gemäß ISO 27001 und den Security Controls der WLA zertifiziert und damit bestätigt, dass unsere Daten-, Produkt- und Verfahrenssicherheit höchsten internationalen Standards für die lotterietypischen Abläufe entspricht. Dies wird durch jährliche Kontrollaudits überprüft. Alle drei Jahre findet zudem eine Rezertifizierung statt, sodass wir unseren Kunden gegenüber die Integrität unserer Produkte und Prozesse gewährleisten können.

Als Anbieter von Glücksspielen im Internet sowie als E-Geld-Agent ist WestLotto laut § 2, Absatz 1, Nummer 12 bzw. Nummer 2 b GwG Verpflichteter im Sinne des Geldwäschegesetzes. Im stationären, dem so genannten terrestrischen, Bereich orientiert sich WestLotto im Rahmen des Glücksspielstaatsvertrags ebenfalls an den Vorgaben des Geldwäschegesetzes. Hierbei werden Sorgfaltspflichten erfüllt und interne Sicherungsmaßnahmen ergriffen, die dem Risiko des Missbrauchs durch Geldwäsche entgegenwirken und auf den jeweiligen spezifischen Gefährdungsanalysen aufbauen.

Unser Geldwäschebeauftragter informiert die Geschäftsführung regelmäßig über alle Aktivitäten sowie weitere rechtliche Entwicklungen im Rahmen der Geldwäscheprävention.

#### **Transparent und verantwortungsvoll**

Seit 2014 gelten für WestLotto die Regelungen des Public Corporate Governance Kodex des Landes Nordrhein-Westfalen und WestLotto bekennt sich als Unternehmen in öffentlichem Besitz zu einer transparenten sowie verantwortungsvollen Unternehmensführung. Der Kodex wurde auf Grundlage des Deutschen Corporate Governance Kodex erarbeitet und enthält Empfehlungen, Anregungen und Regelungen, die geltendes Recht spiegeln. Bis zum Zeitpunkt der Berichtslegung hat WestLotto den Kodex sowohl in der Geschäftsordnung als auch im Gesellschaftervertrag verankert. Über deren Einhaltung wird WestLotto jährlich berichten und damit seine Corporate Governance für die Öffentlichkeit transparent und nachvollziehbar machen.

*WestLotto bekennt sich als Unternehmen in öffentlichem Besitz zu einer transparenten sowie verantwortungsvollen Unternehmensführung.*

## Schritt für Schritt zu einem effizienten Nachhaltigkeitsmanagement

Im Sommer 2013 schließlich hat die Geschäftsführung von WestLotto den Auftrag erteilt, sukzessive ein Nachhaltigkeitsmanagement zu etablieren. Im Rahmen verschiedener Workshops haben die Führungskräfte des Unternehmens auf Basis der Strategie WestLotto 2020 und der Perspektive der wichtigsten Anspruchsgruppen des Unternehmens die Handlungsfelder des Nachhaltigkeitsmanagements bei WestLotto identifiziert.



## Unsere Anspruchsgruppen

Destinatäre, das Land, unsere Gesellschafter, Geschäftspartner und Mitarbeiter vertrauen auf unseren wirtschaftlichen Erfolg. Durch unser nachhaltiges Handeln wollen wir diese Erwartungen auch in Zukunft erfüllen. Wir wollen für die Menschen in Nordrhein-Westfalen da sein. Einige sind bei uns beschäftigt, andere profitieren indirekt über die Zuwendungen des Landes NRW von uns. Es ist unser Ziel, auch die negativen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf die Umwelt exakter zu erfassen und sie entlang unserer Wertschöpfungskette zu minimieren.

Als staatlich konzessionierter Anbieter von Lotterien und Sportwetten ist WestLotto darüber hinaus stark institutionell eingebunden. Staatliche Organe kontrollieren uns intensiv und detailliert, an dieser Stelle nennen wir die wichtigsten beispielhaft: Das Ministerium für Inneres und Kommunales (MIK) des Landes NRW ist die für das WestLotto-Glücksspiel zuständige Aufsichtsbehörde. Für die Themen Suchtbekämpfung und -prävention ist das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter (MGEPA) zuständig. Ihm untersteht die Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW mit Sitz in Herford, die für uns Ansprechpartner bei vielen Maßnahmen des Sozialkonzepts ist. Auf Bundesebene besteht eine Kooperation des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB), dessen Mitglied wir sind, mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Die Bezirksregierungen in NRW erteilen Genehmigungen für WestLotto-Annahmestellen. Außerdem prüfen sie beispielsweise mit Tests zum Jugendschutz, inwieweit ordnungspolitische Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags vor Ort umgesetzt werden.

Mit diesen vielfältigen Anspruchsgruppen stehen wir in kontinuierlichem Dialog. Mit Blick auf die Interessen unserer Stakeholder haben wir in einem Nachhaltigkeitsworkshop die wesentlichen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf Gesellschaft und Umwelt herausgearbeitet und sie in den nachfolgenden vier Handlungsfeldern zusammengeführt.

## Unsere Handlungsfelder – unsere Grundsätze

Die wesentlichen Aspekte lassen sich – auf Basis der Grundpfeiler von Nachhaltigkeit: Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft bei WestLotto zu vier Handlungsfeldern zusammenfassen:

# Ökonomie Ökologie Gesellschaft

## HANDLUNGSFELDER DES STRATEGISCHEN NACHHALTIGKEITSMANAGEMENTS BEI WESTLOTTO

Gesellschaft  
und Umwelt

### Sich für NRW engagieren

Wir engagieren uns in besonderer Weise für das Land Nordrhein-Westfalen und seine Bürger. Gemeinnützige Organisationen und Projekte im Land fördern wir zum einen über unsere Konzessionsabgaben an den Landeshaushalt, zum anderen durch unser bürgerschaftliches Engagement. Weiterhin sind wir darauf bedacht, die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf die Umwelt zu optimieren.

Partner

### Vertrauensvoll zusammenarbeiten

Auf faire Handels- und Geschäftspraktiken entlang der gesamten Wertschöpfungskette legen wir großen Wert. Höchste Standards in Sachen Sicherheit und Compliance sind für uns selbstverständlich. Unsere Geschäftspartner, unsere Gesellschafter, das Land NRW, und die Destinatäre bauen auf unsere wirtschaftliche Stabilität.

Kunde und  
Produkt

### Spielspaß kanalisieren

Attraktive Produkte anzubieten, die Freude bereiten ohne Mensch und Umwelt zu schaden – das ist unser Anspruch. Wir investieren in innovative Entwicklungen, die den sich verändernden Marktbedingungen und Nutzerverhalten gerecht werden. Darüber hinaus engagieren wir uns stark für Spieler- und Jugendschutz. Selbstverständlich erfüllen wir höchste Standards beim Schutz unserer IT-Systeme und der Kundendaten.

Mitarbeiter

### Arbeit modern gestalten

Angesichts des fortschreitenden Fachkräftemangels wollen wir moderne Arbeitsplätze und -bedingungen bieten, unsere Attraktivität als Arbeitgeber weiter steigern und Mitarbeiter langfristig an unser Unternehmen binden. In diesem Zusammenhang investieren wir konsequent in ihre Aus- und Weiterbildung, ermöglichen es ihnen, Beruf und Freizeit in Balance zu halten, und fördern ihre Gesundheit.

## Prozessschritte bei WestLotto

Nachhaltigkeitsbericht

Stakeholder-Befragung  
und -Dialog

### Organisation und Prozesse

Das Thema Nachhaltigkeit wird bei WestLotto von den zwei Geschäftsführern verantwortet und sukzessive in der Unternehmensstrategie verankert. Im Laufe des Jahres 2015 werden wir unsere Anspruchsgruppen um ihre Einschätzung zu unseren Handlungsfeldern bitten. Die Ergebnisse dieses ersten systematischen Stakeholder-Dialogs lassen wir in unseren Strategieprozess einfließen.

### Chancen und Risiken

Zum Strategieprozess gehört auch, dass WestLotto Chancen und Risiken der Geschäftstätigkeit überwacht und darauf aufbauend geeignete Maßnahmen entwickelt, um den nachhaltigen Fortbestand des Unternehmens zu sichern. Wir profitieren von unserem langjährigen Know-how, dem weitverzweigten Vertrieb und unserer wirtschaftlichen Stärke. Unsere Gesellschafter, unsere Partner und Kunden haben großes Vertrauen in uns. Unser Risikomanagementsystem identifiziert kontinuierlich mögliche Gefahren für unsere wirtschaftliche Stabilität und die Reputation des Unternehmens. Zu den zentralen Risiken für unser nachhaltiges Wachstum gehören derzeit die Liberalisierung der Märkte, strenge Anforderungen an Werbung und Kommunikation, der demografische Wandel sowie der Strukturwandel im Einzelhandel.

*Wir profitieren von unserem langjährigen Know-how, dem weitverzweigten Vertrieb und unserer wirtschaftlichen Stärke.*

#### **Liberalisierung der Märkte**

Der deutsche Glücksspielstaatsvertrag sieht vor, dass das Veranstaltungsmonopol im Lotteriemarkt bis 2019 gesichert ist. Bereits heute stehen wir aber mit verschiedenen legalen und illegalen Angeboten im Internet im Wettbewerb, die ebenfalls Kundenakquisition betreiben. Von europäischer Seite gibt es darüber hinaus Bestrebungen, die Märkte zu liberalisieren und die Freizügigkeit im Binnenmarkt weiter zu fördern. Nicht zuletzt deshalb müssen wir auch künftig wettbewerbsfähig aufgestellt sein. Deshalb überprüfen wir kontinuierlich die Effizienz unserer Prozesse und bauen unsere Online-Kompetenz stärker aus.

Themen- und  
Wesentlichkeitsanalyse

Weiterentwicklung der  
Nachhaltigkeitsstrategie

#### **Strenge Anforderungen an Werbung und Kommunikation**

Anders als die Soziallotterien oder die Fernsehlotterie dürfen wir nicht über unsere Produktwerbung herausstellen, dass das Gemeinwohl von den Erträgen profitiert, die wir erwirtschaften.

#### **Demografischer Wandel**

Unsere Spielteilnehmer sind im Durchschnitt älter als 50 Jahre. Um unseren Auftrag, den Spieltrieb zu kanalisieren, auch künftig zu erfüllen und damit unter anderem Gelder für das Gemeinwohl zu sichern, ist es unser Ziel, mehr jüngere Erwachsene mit Spielinteresse zu erreichen und sie aus der Flut von Spielangeboten zu unseren zu leiten. Daher entwickeln wir existierende Spiele weiter und investieren in neue Produkte und Vermarktungsmöglichkeiten. Für verantwortungsvolle Internetangebote und Mobile-Applikationen haben wir eine eigene Abteilung aufgebaut.

#### **Strukturwandel im Einzelhandel**

Der demografische Wandel und Veränderungen in der Gesellschaft beeinflussen auch die Einzelhandelslandschaft sowie das Einkaufsverhalten insgesamt massiv. In dem Zusammenhang beobachten wir, dass unsere Spielteilnehmer weniger häufig unsere traditionellen Verkaufsstellen aufsuchen. Deshalb bauen wir unsere Präsenz in den Vorkassenbereichen der Supermärkte und in Einkaufszentren weiter aus. Um unsere Aufgabe erfüllen zu können, müssen wir dort sein, wo spielinteressierte Menschen unterwegs sind. Im stationären Handel, im Internet und auf mobilen Endgeräten.

Aus den oben genannten Chancen und Risiken ergeben sich Herausforderungen, die wir sowohl durch unternehmerische Steuerungsinstrumente als auch mithilfe unseres Nachhaltigkeitsmanagements meistern werden. Diese Überzeugung wollen wir im täglichen Tun umsetzen und sie in die Gremien hineinragen, in denen wir organisiert sind – national und international.

*Für verantwortungsvolle Internetangebote und Mobile-Applikationen haben wir eine eigene Abteilung aufgebaut.*

# Gesellschaft und Umwelt

Verantwortung gewinnt, denn wir lassen unsere Einnahmen dem Gemeinwohl im Land zugutekommen!

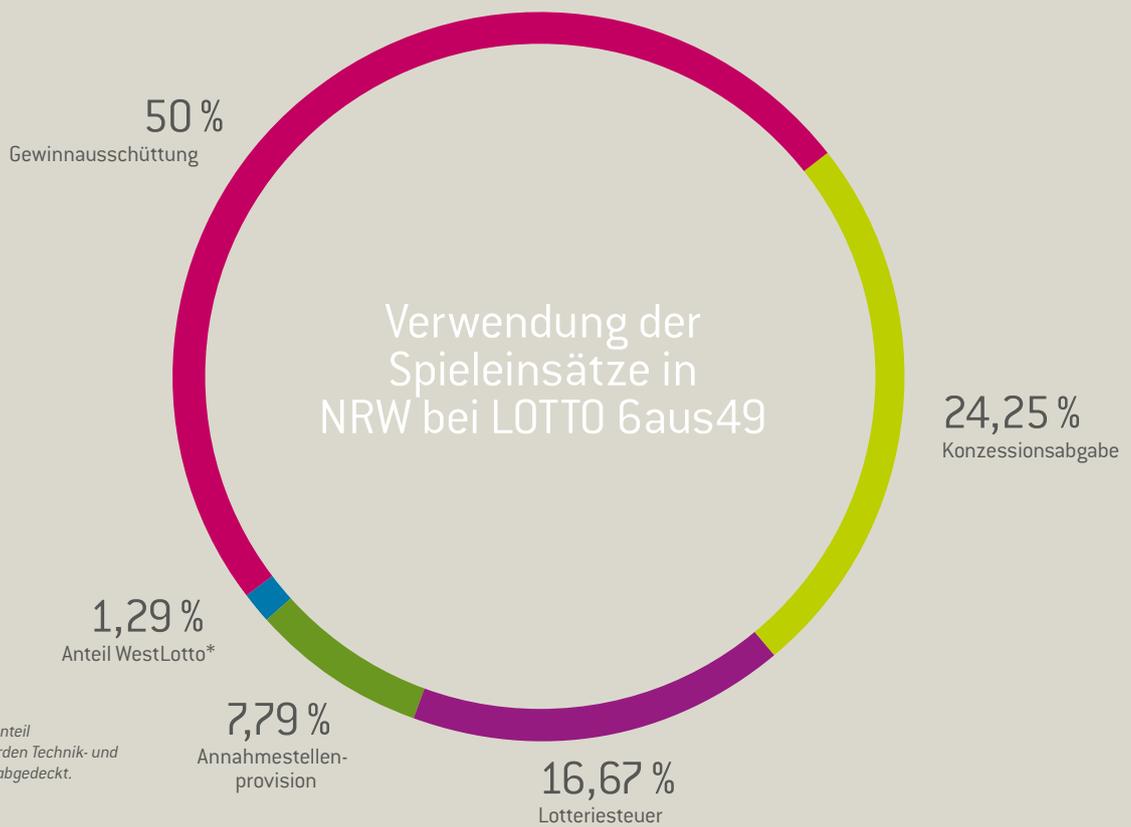
Rund **1.500 kg**  
Papierersparnis durch papierlose  
Spielvarianten allein im Jahr 2013

Rund **653 Mio. Euro**

zur Förderung von Sport, Wohlfahrt, Kultur sowie Natur- und Denkmalschutz

Fast **60 Jahre**  
WestLotto für NRW

Erste Energie- und CO<sub>2</sub>-Bilanz  
in 2013



## GESELLSCHAFT UND UMWELT

# Sich für NRW engagieren

*Gesellschaftliches Engagement sowie der Schutz von Natur und Umwelt gehören für WestLotto zum unternehmerischen Selbstverständnis. Seit fast 60 Jahren bieten wir Glücksspiele im staatlichen Auftrag an und übernehmen dabei Verantwortung für das Land und die Bürger in Nordrhein-Westfalen. Die Finanzierung gemeinnütziger Organisationen in NRW ist fest in unserem Leitbild verankert. Darüber hinaus haben wir Richtlinien zum gesellschaftlichen Engagement von WestLotto in 2014 erarbeitet und inzwischen verabschiedet.*

Im Fokus unserer Arbeit stehen die Bereiche Sport, Wohlfahrt, Kultur sowie Denkmal- und Naturschutz. Es ist unser Ziel, dieses bewährte Fördersystem auch in Zukunft zu gewährleisten. Dies ist nicht nur eine unternehmensstrategische, sondern auch eine gesellschaftspolitische Aufgabe.

### Erfüllung gesellschaftspolitischer Aufgaben

Seit 2007 fließen die Konzessionsabgaben von WestLotto nicht mehr direkt an die Destinatäre, sondern – ebenso wie die Lotteriesteuer – unmittelbar an das Land NRW. Die Landesregierung wiederum leitet die zweckgebundenen Konzessionsabgaben in vollem Umfang an die Destinatäre weiter. Die Lotteriesteuer mit rund 17 Prozent sowie die Konzessionsabgaben mit rund 24 Prozent machen zusammen rund 40 Prozent der Spielerträge aus. Die Anteile variieren je nach Produkt. Beim Klassiker LOTTO 6aus49 setzen sie sich wie oben dargestellt zusammen.

## Empfänger der zweckgebundenen Konzessionsabgaben in Euro

Allein 2013 überwies WestLotto 652,8 Millionen Euro an das Land NRW, davon 272,1 Millionen Euro Lotteriesteuern und 380,7 Millionen Konzessionsabgaben. Letztere teilen sich noch einmal auf in zweckgebundene und zweckungebundene Abgaben.

Seit Jahren bewegen sich unsere Spielerträge annähernd auf gleichem Niveau und bieten so eine verlässliche Einnahmequelle für das Land NRW. Auf dieser Basis kann das Land den Destinatären Abgaben in bestimmter Höhe zusichern. Diese Verlässlichkeit garantiert zahlreichen gemeinnützigen Organisationen Planungssicherheit, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

### Sport für alle

Ein großer Teil der zweckgebundenen Konzessionsabgaben fließt in die Sportförderung, wie unter anderem an den Landessportbund NRW, der damit vor allem den Breiten- und Amateursport unterstützt. Der Breitensport erfüllt eine wichtige gesellschaftliche Funktion. Er schafft Strukturen, die die Menschen zusammenhalten, und vermittelt Werte wie Toleranz, Respekt und Fairness.

Vor diesem Hintergrund ist die Aus- und Weiterbildung ehrenamtlicher Trainer, Jugend- und Übungsleiter sowie Vereinsmanager besonders wichtig. Daher ist WestLotto exklusiver Partner für alle Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen des Landessportbundes in diesem Bereich, wie zum Beispiel Seminare, Informationsveranstaltungen und Schulungen.

In einem gemeinsamen Positionspapier haben WestLotto und der Landessportbund (LSB) NRW ihre enge Verbundenheit explizit hervorgehoben. Darin unterstreicht der LSB die Bedeutung des staatlichen Lotteriemonopols. Ein großer Teil der vielfältigen Sportangebote in NRW wäre ohne das etablierte Fördersystem kaum überlebensfähig.

Weitere Einnahmen aus Spielerträgen von WestLotto fließen an die Sportstiftung NRW, den Deutschen Olympischen Sportbund (DOSB), in die Sportstättenförderung und an Rennvereine.

### Dem Gemeinwohl verpflichtet

Knapp ein Drittel (31 Prozent) der zweckgebundenen Abgaben geht an Einrichtungen der freien Wohlfahrt. Schon seit Jahrzehnten unterstützt das Land mit WestLotto-Geldern zum Beispiel die Arbeit des Deutschen Roten Kreuzes (DRK). Rund 600.000 Mitglieder und ehrenamtlich Aktive der Hilfsorganisation engagieren sich im Katastrophenschutz, im Rettungsdienst, in Pflegeeinrichtungen und Beratungsstellen sowie in der Kinder- und Jugendarbeit und im Blutspendedienst. 2013 feierte das DRK sein 150-jähriges Jubiläum. WestLotto hat zahlreiche Aktionen und Projekte des Partners begleitet.

22.100.000

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in NRW

3.400.000

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e. V.

3.400.000

Deutsche Stiftung Denkmalschutz e. V.

3.400.000

Deutscher Olympischer Sportbund

300.000

Deutsches Sport und Olympia Museum

2.600.000

Dombauvereine

2.600.000

Förderung der Breitenkultur

8.700.000

Kunststiftung NRW

26.100.000

Landessportbund

6.800.000

NRW-Stiftung Natur, Heimat und Kultur

1.200.000

Rennvereine

200.000

Sportliche Großveranstaltungen

1.100.000

Sportstättenförderung

3.500.000

Sportstiftung NRW

900.000

Stiftung des Landes NRW Wohlfahrtspflege

2.600.000

Stiftung Umwelt und Entwicklung

200.000

Westdeutscher Fußball- und Leichtathletikverband e. V.

1.300.000

Zuschüsse an Hilfeeinrichtungen für Spielsüchtige

Weitere Wohlfahrtsorganisationen wie Caritas, Diakonie, Arbeiterwohlfahrt, Paritätischer Wohlfahrtsverband sowie Wohlfahrtsverbände der Kirchen werden ebenfalls mit Lottogeldern gefördert. So werden zum Beispiel Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen sowie weiterbildende Seminare und Projekte im Bereich Jugendarbeit erfolgreich realisiert.

### **Kunst, Kultur, Natur**

Das verbleibende Drittel verteilt sich auf die Bereiche Kultur (12 Prozent), Denkmalschutz (10 Prozent) und Naturschutz (7 Prozent). So fördert die Kunststiftung NRW seit mehr als 25 Jahren Projekte und Initiativen aus den Bereichen visuelle Kunst, Theater, Tanz und Literatur. In dieser Zeit flossen mehr als 177 Millionen Euro aus WestLotto-Spielerträgen in die Kunstförderung.

Die Deutsche Stiftung Denkmalschutz unterstützt WestLotto seit 1991. Die Bürgerbewegung verfolgt zwei Ziele: Zum einen will sie bedeutsame Kulturdenkmäler in Deutschland erhalten und wiederherstellen. Zum anderen die Menschen für die Pflege von Denkmälern sensibilisieren und zur aktiven Mithilfe bewegen. 2013 unterstützte WestLotto darüber hinaus die Wanderausstellung „Seht, welch kostbares Erbe“, die gerettete Baudenkmäler aus ganz Deutschland zeigt. Weitere Gelder fließen an die Dombauvereine, die sich dem Erhalt und der Förderung des baukulturellen Erbes in NRW verpflichtet haben, darunter UNESCO-Welterbe-Stätten wie Kölner und Aachener Dom.

Die NRW-Stiftung setzt sich für den Naturschutz sowie die Heimat- und Kulturpflege in NRW ein. So erwirbt sie schutzwürdige Flächen, um den Lebensraum gefährdeter Tiere und Pflanzen zu erhalten. Zum Beispiel in der Weserniederung im Kreis Minden-Lübbecke, in der Weißstörche und andere seltene Tiere und Pflanzen leben. In der Heimat- und Kulturpflege engagiert sich die NRW-Stiftung etwa für denkmalgeschützte Mühlen, historische Hofanlagen oder Fördertürme ehemaliger Zechenanlagen. Seit Gründung der Stiftung 1986 wurden durch WestLotto-Mittel mehr als 2.300 Projekte mit insgesamt rund 225 Millionen Euro unterstützt. Allein in 2013 waren es mehr als 100 Vorhaben.

*Wir betrachten einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel als gesellschaftspolitischen Auftrag.*

### **Verantwortungsvolles Spiel**

Ebenso wie unser gesellschaftliches Engagement und den Einsatz für Natur und Kultur betrachten wir einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel als gesellschaftspolitischen Auftrag. Dieser ergibt sich aus dem Glücksspielstaatsvertrag und den Ausführungsgesetzen des Landes NRW. Responsible Gaming ist in unserem Unternehmensleitbild verankert und wird von allen Mitarbeitern gelebt. Im Mai 2007 haben wir die Responsible Gaming Standards der EL unterzeichnet und wurden 2012 und 2013 zertifiziert. Im Oktober 2013 erhielten wir zusätzlich die Zertifizierung der WLA (siehe auch Kapitel Kunde und Produkt).

## Mehrwert für NRW

Wir verstehen uns als „Good Citizen“ und setzen uns über den öffentlichen Auftrag hinaus für gesellschaftliche und soziale Belange im Land NRW ein. Dabei ist es uns besonders wichtig, Organisationen und Projekte langfristig zu unterstützen. Die Geschäftsführung von WestLotto prüft und entscheidet über Spenden- und Sponsoringvorhaben. In 2013 haben wir rund 160.000 Euro für entsprechende Zwecke zur Verfügung gestellt. Um das Vergabeverfahren transparenter zu machen, wurde unsere Spenden- und Sponsoringrichtlinie weiterentwickelt und verabschiedet. Sie enthält nachvollziehbare Kriterien und klare Regeln für unsere Zuwendungen und ist fester Bestandteil unserer Richtlinien für gesellschaftliches Engagement, die in 2014 verabschiedet wurden.

Über die finanzielle Unterstützung gemeinnütziger Projekte hinaus legen wir großen Wert darauf, dass sich unsere Mitarbeiter auch persönlich engagieren. Sie setzen sich zum Beispiel für Organisationen wie die Tafel, die Feuerwehr oder im Tierschutz ein.

Ab 2014 stellt WestLotto daher jährlich ein Extrabudget für das ehrenamtliche Engagement seiner Beschäftigten zur Verfügung. Besonderes Augenmerk legen wir auf das soziale Engagement unserer Auszubildenden, das wir zukünftig noch weiter ausbauen werden.

## Minimierung von negativen Umweltauswirkungen

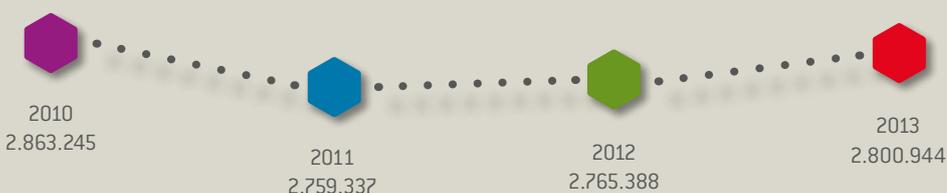
Bereits seit längerem realisieren wir verschiedene Maßnahmen und Projekte zum Umwelt- und Klimaschutz. So erfüllt WestLotto beispielsweise die Vorgaben von ÖKOPROFIT (Ökologisches Projekt für integrierte Umwelttechnik). Ziel des Kooperationsprojekts zwischen Kommunen und der örtlichen Wirtschaft ist es, Unternehmen sowohl ökonomisch als auch ökologisch nachhaltig zu stärken. Ein System aufeinander abgestimmter Maßnahmen bietet den Unternehmen die Möglichkeit, Kosten zu senken und ihre Öko-Effizienz zu steigern.

*WestLotto hat im Sommer 2013 erstmals eine betriebliche Energie- und CO<sub>2</sub>-Bilanz erstellt.*

### Verantwortung für künftige Generationen

Ein wichtiger Schritt auf diesem Weg ist es, Ist- und Soll-Zustand zu analysieren und abzugleichen. Deshalb hat WestLotto im Sommer 2013 erstmals eine betriebliche Energie- und CO<sub>2</sub>-Bilanz erstellt.

## Stromverbrauch in kWh in der WestLotto-Zentrale



**65 %**  
des gesamten Strom-  
verbrauchs bei WestLotto  
entfallen auf das Haupt-  
rechenzentrum.

Auf diese Weise sind wesentliche Material-, Energie- und Emissionsströme in den Jahren 2010 bis 2012 erfasst – beispielsweise der Stromverbrauch an unserem Verwaltungssitz in Münster. Der in 2013 erhöhte Stromverbrauch wurde durch eine große Sanierungsaktion unserer Tiefgarage verursacht, bei der auch Starkstromgeräte eingesetzt werden mussten.

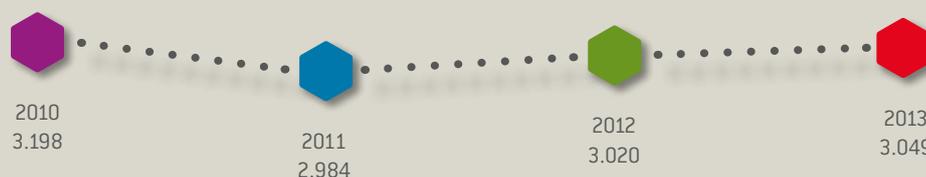
Des Weiteren wurden der Treibstoffverbrauch unseres Fuhrparks sowie wichtige Emissionen durch Lieferantenverkehr ermittelt. Die Gesamtbilanz beruht auf den Prinzipien des Greenhouse Gas Protocol (GHG), eines weltweit anerkannten Standards, der es ermöglicht, Treibhausgas-Emissionen zu quantifizieren und zu managen.

Die Ergebnisse der umfassenden Bestandsaufnahme zeigen, dass die Menge der zwischen 2010 und 2012 verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen um 5 Prozent gesunken ist. In 2013 ist sie wegen vermehrter Geschäftsreisen wieder leicht gestiegen. Zudem wird deutlich, dass erhebliche CO<sub>2</sub>-Einsparpotenziale vorhanden sind. Beispielsweise in unserem Rechenzentrum, durch die Optimierung des Klimamanagements der Serverräume.

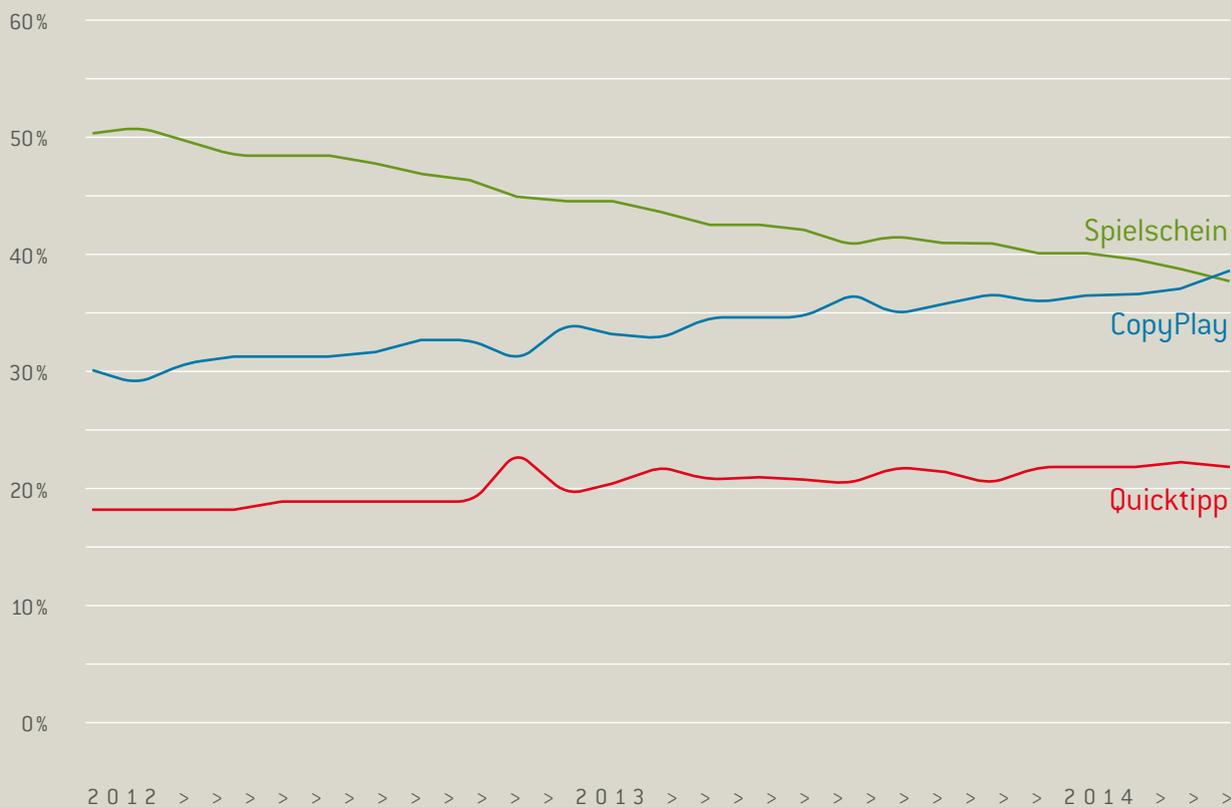
Vor diesem Hintergrund wurde eine Reihe von Handlungsempfehlungen entwickelt – von technischen Lösungen über Verhaltensänderungen der Mitarbeiter bis hin zur stärkeren Integration nachhaltiger Konzepte in Beschaffungs- und Logistikprozesse. Bereits im Jahr 2013 hat WestLotto zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, beispielsweise einen verstärkten Einsatz energiesparender LED-Leuchtmittel. Außerdem haben wir energetische Sanierungsmaßnahmen durchgeführt und in verschiedenen Bereichen Technik zur Wärmerückgewinnung installiert.

Ziel von WestLotto ist es, weitere Fortschritte in diesem Bereich zu machen. Hohe Priorität hat beispielsweise der Einsatz energieeffizienter Beleuchtungs-, Klimatisierungs- und EDV-Systeme. Des Weiteren werden wir bis 2015 einen Hauptgebäudeteil und im Anschluss das Rechenzentrum unter energetischen Gesichtspunkten sanieren. Die betriebliche Energie- und -CO<sub>2</sub>-Bilanzierung werden wir auch künftig weiterführen und ausbauen.

## CO<sub>2</sub>-Emissionen in t bei WestLotto



## Anteil am Spielauftragsaufkommen



### Schonung von Ressourcen

WestLotto achtet auch beim Papierverbrauch auf einen schonenden Umgang mit Ressourcen. Allein im Jahr 2013 wurden fast 137 Millionen Spielscheine gedruckt, das entspricht rund 222 Tonnen Papier. Die meisten Papierfabriken der Lieferanten sind nach mindestens einem anerkannten Umweltstandard zertifiziert, beispielsweise den Gütesiegeln für nachhaltige Forstwirtschaft FSC-Label oder PEFC-Siegel.

Die Verwendung von Recyclingpapier für die Spielscheine ist aus technischen Gründen bislang nicht möglich, da beim Lesen der Scheine durch die Terminals bereits geringste Partikel zu Fehlern führen können. Der Papierverbrauch für die Spielscheine ist aber in den vergangenen Jahren erheblich zurückgegangen. Der Grund dafür sind die innovativen Spielvarianten CopyPlay, Quicktipp und Komfort-Tipp, die wachsende Teilnehmerzahlen verzeichnen. Allein 2013 konnten wir bei diesen alternativen Spielmethoden rund 1,5 Tonnen Papier einsparen. Denn die Spieler füllen bei diesen Varianten den Spielschein höchstens einmal aus. Um zum Beispiel bei CopyPlay erneut die gleichen Zahlen zu tippen, scannen die Annahmestellen einfach den Barcode der vorliegenden Spielquittung.

Auch bei den Spielquittungen setzt WestLotto auf den Schutz der Umwelt und verwendet das Thermo-papier eines Herstellers, der besonderes Augenmerk auf die umweltbewusste Produktion legt. Das Papier ist unter anderem mit dem Label FSC Mix zertifiziert, einem Gütesiegel für Holz aus nachhaltiger Forstwirtschaft. Darüber hinaus verwendet WestLotto dieses Papier für die Kundenzeitschrift GLÜCK, die in einer jährlichen Auflage von rund 21 Millionen Exemplaren erscheint. In Zukunft wollen wir vergleichbare Standards beibehalten und ausbauen.

# Partner

Verantwortung gewinnt, denn wir pflegen langfristige, vertrauensvolle Kooperationen

1.600

Schulungsteilnehmer

Durchschnittliche Abwicklung von

8.600.000

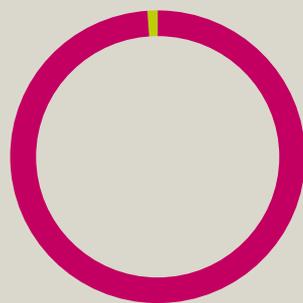
Eurojackpot-Tippreihen aus 14 Nationen pro Woche

# 1,67 Mrd. Euro

Umsatz

## 2.616 Stunden

Schulungen der Annahmestellen



# 99,9 %

Verfügbarkeit des  
Annahmestellennetzes

# Vertrauensvoll zusammenarbeiten

*Auf faire Handels- und Geschäftspraktiken entlang der gesamten Wertschöpfungskette legen wir großen Wert. Das gilt auch für die Zusammenarbeit mit unseren Vertragspartnern, den Annahmestellen, die unser Vertriebsnetz darstellen, und unseren Dienstleistern aus verschiedenen Branchen.*

Höchste Standards in Sachen Sicherheit sind für uns selbstverständlich. Denn sie gewährleisten, dass sich unsere Geschäftspartner, unsere Gesellschafter, die NRW.BANK und die Nordwestlotto in Nordrhein-Westfalen GmbH, das Land NRW sowie die Destinatäre auf unsere wirtschaftliche Stabilität verlassen können. Darüber hinaus leisten wir im Rahmen unserer Arbeit in nationalen und internationalen Gremien einen entscheidenden Beitrag dazu, das Bewusstsein für verantwortungsvolle Spielangebote mit höchsten Anforderungen an Daten- und Prozesssicherheit zu fördern – und zwar unabhängig davon, ob unsere Kunden in einer Annahmestelle, online am PC oder mobil per Smartphone spielen.

## Botschafter in der Öffentlichkeit

Wie Spielinteressierte die Marke WestLotto wahrnehmen, hängt maßgeblich von den Mitarbeitern in den Annahmestellen ab. An rund 3.640 Standorten in Nordrhein-Westfalen sind sie als selbständige Handelspartner im Nebengewerbe mit ihren schätzungsweise 14.000 Mitarbeitern unser Gesicht nach außen und unser Kontaktpunkt zu den Kunden. Sie vermitteln unsere Werte und unseren hohen Sicherheitsanspruch – und tragen zu unserem wirtschaftlichen Erfolg und zur Erfüllung unseres gesetzlichen Auftrages bei. Mit einem Umsatzanteil von 95 Prozent sind sie unser wichtigster Vertriebszweig.

*Es ist unser Anspruch, den Annahmestellen ein verlässlicher Partner zu sein.*

Uns ist wichtig, dass wir sie gut informieren und sie sich wertgeschätzt fühlen. Es ist unser Anspruch, den Annahmestellen ein verlässlicher Partner zu sein. Für unsere Kommunikation mit den Annahmestellen sind viele Bereiche unseres Hauses zuständig, die sie nicht nur beim Vertragsabschluss, sondern während der gesamten Geschäftstätigkeit betreuen.

### Sorgfältige Auswahl

Wir wünschen uns eine vertrauensvolle, langfristige und zuverlässige Kooperation mit unseren Annahmestellen. Daher wählt WestLotto neue Partner mit großer Sorgfalt aus: entweder aus den Bewerbungen um eine Konzession oder über die Akquise durch den Außendienst, der das Vertriebsnetz sichert.

Rund **14.000**  
Frauen und Männer arbeiten in  
den WestLotto-Annahmestellen

**19**  
Bezirke

**95%**  
Umsatzanteil durch  
WestLotto-Annahmestellen

Rund **3.640**  
WestLotto-Annahmestellen gibt  
es in Nordrhein-Westfalen

Bevor wir eine Konzession beantragen, prüfen wir das aktuelle polizeiliche Führungszeugnis und den Auszug aus dem Gewerbezentralregister und holen eine SCHUFA-Auskunft ein. Darüber hinaus müssen die neuen Vertriebspartner Schulungen zum Erkennen problematischen Spielverhaltens nachweisen. Die fachliche Kompetenz prüfen unsere Bezirksleiter in persönlichen Gesprächen; dabei können sie offene Fragen zur Zusammenarbeit klären.

Wie viele Annahmestellen für das Vertriebsgebiet zugelassen sind, ist gesetzlich festgelegt. In Nordrhein-Westfalen dürfen maximal 3.910 Annahmestellen betrieben werden. Neue Standorte wählen wir gemäß unseren gesetzlichen Vorgaben so aus, dass sie nicht in der unmittelbaren Nähe von Kinder- und Jugendeinrichtungen, Schulen und Spielhallen liegen.

#### **Regelmäßige Schulungen und Weiterbildung**

Gut ausgebildete Partner bilden die Basis unseres Vertriebs. Daher investiert WestLotto gezielt in Schulung und Weiterbildung aller Annahmestellenmitarbeiter. Unser Schulungsprogramm umfasst zehn verschiedene Seminartypen: von den obligatorischen Einführungsseminaren für neue Annahmestellenleiter und ihre Vertreter über Basisseminare für neue Mitarbeiter bis hin zu regelmäßigen Spezialseminaren zur fachlichen Weiterbildung für Annahmestellenleiter und Mitarbeiter. Pro Jahr schulen wir in Münster rund 1.600 Teilnehmer. Hinzu kommen Weiterbildungen, die unsere Trainer und Bezirksleiter an zentraler Stelle in der Nähe der Annahmestellen durchführen. Nach einer Pauschalgebühr für die Annahmestellenleiter zu Vertragsbeginn sind alle weiteren WestLotto-Schulungen kostenfrei – inklusive Hotelübernachtung bei mehrtägigen Seminaren.

*WestLotto investiert gezielt in  
Schulung und Weiterbildung aller  
Annahmestellenmitarbeiter.*

Besonderen Wert legen wir auf regelmäßige Schulungen zu den Themen Jugendschutz und Suchtprävention [siehe auch Kapitel Kunde und Produkt]. Damit die Annahmestellenmitarbeiter im täglichen Kundenkontakt richtig reagieren können, stellt WestLotto aktuelles Informationsmaterial bereit und schult durch Testkäufe. Gesetzlich ist vorgegeben, dass jede Annahmestelle einmal jährlich mit minderjährigen Testkäufern überprüft wird. Diese sanktionsrelevanten „scharfen Tests“

Pro Jahr schulen wir rund

1.600

Annahmestellenmitarbeiter.

werden von der jeweils zuständigen Bezirksregierung beziehungsweise einer von ihr beauftragten Agentur durchgeführt. Zusätzlich führt WestLotto selbst unangekündigte „weiche Tests“ mit jungen Erwachsenen durch. Diese freiwillige Maßnahme sensibilisiert alle Mitarbeiter der Annahmestellen dafür, wie schwierig eine Alterskontrolle ist und dass die Frage nach dem Ausweis mehr und mehr zur Selbstverständlichkeit werden soll. Jedes Jahr frischt die Annahmestellenleiter ihr Wissen in diesem Bereich durch entsprechende Schulungen auf. Alle zwei Jahre finden zudem Intensivseminare statt.

#### **Umfassender Service**

Über unser Seminarangebot hinaus unterstützen wir unsere Annahmestellen mit einer Vielzahl weiterer Dienstleistungen. So erhalten sie jede Woche das Kundenmagazin GLÜCK und das Wettprogramm PLUS für Sportwetten. Auch Spielscheine, das spezielle Thermopapier für die Spielquittungen, aktuelle Produktbroschüren sowie Dekorationsmaterial stellt WestLotto zur Verfügung. Zudem verantwortet WestLotto die Netzwerk- und Logistikkosten der Annahmestellen und garantiert eine hohe technische Ausfallsicherheit. Wichtige Produktänderungen oder neue Designs werden von WestLotto begleitet sowie entsprechende Werbemittel bereitgestellt. Bei der Ausstattung der Annahmestellen legen wir Wert auf nachhaltige und umweltfreundliche Lösungen – beispielsweise verwenden wir bei Neuerungen im Ladenbau energieeffiziente Leuchtmittel, stromsparende Geräte und langlebige Ladenbau-Möbel, die nach Geschäftsübertragungen oder Standortwechsel in vielen Fällen wiederverwendet werden können.

#### **Kontinuierlicher Dialog**

Für jeden der insgesamt 19 Bezirke sind, abgesehen von unterschiedlichen Abteilungen der Zentrale, unsere Mitarbeiter im Außendienst zuständig. Die Bezirksstellenleiter und weitere Annahmestellenbetreuer vor Ort sind erste Ansprechpartner bei Fragen und Problemen und genießen das Vertrauen der Mitarbeiter der Verkaufsstellen.

Um einen konstruktiven Dialog mit den Annahmestellen zu gewährleisten, haben wir verschiedene Kanäle etabliert. Neben dem kontinuierlichen persönlichen Austausch mit den Bezirksleitern und Annahmestellenbetreuern bietet WestLotto interessierten Annahmestellenmitarbeitern regelmäßig Gesprächsrunden zu unterschiedlichen aktuellen Themen an. Derzeit entwickeln wir inhaltliche Konzepte, die diesen Austausch thematisch erweitern und vertiefen. Wichtige Änderungen im Produktportfolio vermittelt WestLotto in separaten Schulungen. Kurzfristige Informationen lassen sich zudem über ein in jeder Annahmestelle installiertes Terminal schnell und direkt bereitstellen. Das Terminal bietet Zugriff auf Rundschreiben, die hier aktualisiert hinterlegt sind. Ein Handbuch mit allen relevanten Informationen für Annahmestellen ist ebenfalls verfügbar. Bis Ende 2014 stellt WestLotto alle Vertriebsstandorte auf ein Terminal um, mit dem die Annahmestellen auf ein neu

konzipiertes Extranet zugreifen können, das die Kommunikation noch schneller und übersichtlicher machen wird. Sollten Fragen offenbleiben, können sich die Mitarbeiter der Annahmestellen direkt an ihre Ansprechpartner im Bezirk wenden.

Zu Beginn jeden Jahres finden in den Bezirken Auftaktveranstaltungen mit allen Vertragspartnern statt. Hier können sie sich über die anstehenden Themen des neuen Jahres austauschen und das abgeschlossene Jahr Revue passieren lassen.

#### **Höchste Sicherheit**

Über zwei Millionen Spielaufträge werden pro Woche in den WestLotto-Annahmestellen abgewickelt. Um die Spieler, und uns, vor Betrugsfällen zu schützen, haben wir das Instrument „Annahmestellen-Monitoring“ entwickelt. Eine spezielle Funktion in unserem Online-System ermöglicht es, ein aktuelles Spielverhalten mit statistischen Erwartungswerten zu vergleichen. Vertragliche und gesetzliche Bestimmungen werden dabei in die Beobachtung einbezogen. So können wir auffälliges Spielverhalten unmittelbar feststellen und geeignete Maßnahmen ergreifen.

*Um die Spieler, und uns, vor Betrugsfällen zu schützen, haben wir das Instrument „Annahmestellen-Monitoring“ entwickelt.*

Im Rahmen der Geldwäscheprävention richten wir unser Augenmerk auf die Spieleinsätze in geldwäscherechtlich relevanter Größenordnung. Dies schließt auch das Erkennen zeitlich oder räumlich versetzter, aber trotzdem zusammengehöriger Platzierungen von Spieleinsätzen mit ein. Ein umfangreiches Dokumentations- und Berichtswesen verarbeitet dabei alle Informationen zur Umsatzentwicklung und Gewinnauszahlung. In Verbindung mit dem Monitoring ergibt sich ein umfassendes Gesamtbild für jeden einzelnen Betrachtungsfall.

## Qualifizierte Dienstleister

Unabhängig davon, ob es um die Planung und Umsetzung von Baumaßnahmen, die Büroausstattung, den Druck unserer Spielscheine, Logistikkdienstleistungen oder die Erstellung unserer Unternehmensmedien geht: Wir stellen höchste Anforderungen an die fachliche Qualifikation sowie an die Qualität von Produkten und Dienstleistungen. Heute wählen wir – wo möglich – regionale Partner aus und bevorzugen Angebote, die bei vergleichbaren Kosten nachhaltige Produktionsaspekte berücksichtigen. Innerhalb der nächsten zwei Jahre werden wir unsere Einkaufsrichtlinie um umwelt- und sozialverträgliche Kriterien erweitern.

*Innerhalb der nächsten zwei Jahre werden wir unsere Einkaufsrichtlinie um umwelt- und sozialverträgliche Kriterien erweitern.*

WestLotto engagiert sich seit Bestehen in Arbeitsgruppen und Ausschüssen. Nebenstehende Grafik zeigt die wichtigsten Mitgliedschaften der Geschäftsführung in den Jahren 2011 bis 2014.

2011

- Lotterietechnischer Ausschuss
- AK Internationale Beziehungen
- Rechtsausschuss
- ODDSET-Prüfungsausschuss

## Nationale und internationale Kooperationen

Auf nationaler Ebene ist WestLotto Mitglied des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB), ein Zusammenschluss der 16 Lotterieunternehmen in den Bundesländern. Die Unternehmen des DLTB offerieren als Poolungsgemeinschaft staatliche Glücksspielangebote. Spieleinsätze und Anzahl der Gewinne je Spielart werden zusammengeführt, um länderübergreifende Gewinnquoten anbieten und einen Zahlungsausgleich zwischen den Gesellschaften durchführen zu können. Als verlässliche und verantwortungsvolle Anbieter von staatlich genehmigten Lotterien und Wetten orientieren sich alle Mitglieder des DLTB streng an den Zielen des Spielerschutzes, der Spielsuchtprävention, der Lenkung des Spieltriebs in geordnete Bahnen, der Abwehr von Begleitkriminalität und der Förderung des Gemeinwohls. Den Vorsitz des DLTB übernimmt federführend eine der Mitgliedsgesellschaften jeweils für drei Jahre. Derzeit obliegt die Federführung der Saarland-Sporttoto GmbH. WestLotto übernimmt wichtige Aufgaben für den DLTB: Beispielsweise berechnen wir die Blockumlage, stellen Systeme für die Archivierung von Informationen zur Verfügung und errechnen die Quoten für ausgewählte Spiele und Gewinnzahlen. Unsere Geschäftsführung sowie einige Mitarbeiter des Hauses engagieren sich in diversen Ausschüssen und Arbeitsgruppen des DLTB.

Wir engagieren uns aber nicht nur in Deutschland. WestLotto gehört der europäischen Vereinigung European Lotteries (EL) an, in der rund 80 staatlich konzessionierte Lotterieunternehmen aus über 45 europäischen Ländern zusammengeschlossen sind. Außerdem sind wir Mitglied der World Lottery Association (WLA) und seit September 2013 ist WestLotto-Geschäftsführer Theo Goßner Mitglied im Executive Committee der WLA. Die weltweite Organisation besteht aus rund 150 staatlichen Lotteriegesellschaften aus mehr als 80 Ländern. Als Mitglied von EL und WLA halten wir uns bei den Themen gesellschaftliche Verantwortung, verantwortungsbewusstes Spielen, Sicherheit und Risikomanagement an die höchsten Standards innerhalb der Branche. Die WLA-Zertifizierung ist ein wichtiges Qualitätssiegel, das die Einhaltung von Sicherheitsstandards und Zuverlässigkeit bescheinigt. Eine besondere Stellung kommt WestLotto in der Eurojackpot-Kooperation – bestehend aus 31 Lotteriegesellschaften aus 16 Nationen – zu. Das komplexe technische Zusammenspiel der Daten aller teilnehmenden Gesellschaften wurde durch unsere Entwicklungsabteilung konzipiert.

2012

- AG Kommunikationsstrategie
- AG Ziehungssendungen
- Sonderausschuss GlücksSpirale
- Aufsichtsrat der ODDSET Sportwetten GmbH

2013

- AK Internationale Beziehungen

2014

- Werbeausschuss
- Lotterietechnischer Ausschuss
- ODDSET-Prüfungsausschuss
- Sonderausschuss KENO

Hierbei geht es nicht nur um den reibungslosen Spieleablauf, sondern auch um höchste Maßstäbe der Datenübertragung, -sicherung und effizienter Auswertung. Technischer Dreh- und Angelpunkt ist zudem das Kontrollzentrum bei WestLotto in Münster. Im Eurojackpot-Hauptquartier fließen alle Daten zusammen, die für die Abwicklung und Auswertung des neuen Spiels nötig sind. In enger Abstimmung mit allen teilnehmenden Lotteriegesellschaften und dem zweiten Kontrollzentrum in Kopenhagen ermittelt und prüft das WestLotto-Team nach jeder Ziehung die Gewinne pro Klasse und Land. In der Eurojackpot-Kooperation hat die WestLotto- Geschäftsführung bereits seit der Vorbereitungsphase zur Markteinführung den Vorsitz des Executive Committee inne. Zudem führen wir den Vorsitz Werbung für die deutschen Partner der Kooperation und stellen die Administration Unit.

*WestLotto gehört der European Lotteries (EL) an, in der rund 80 staatlich konzessionierte Lotterieunternehmen aus über 45 europäischen Ländern zusammengeschlossen sind.*

Ebenso wichtig wie eine gute Zusammenarbeit mit den Gremien der Lotteriebranche ist ein vertrauensvolles Verhältnis zu unseren Gesellschaftern, dem Land NRW sowie den Destinatären (siehe Kapitel Gesellschaft und Umwelt). Auch ihnen wollen wir ein verlässlicher Partner sein, der Kontinuität und langfristig Planungssicherheit ermöglicht. Wir stehen zu unserer besonderen Verantwortung für das Land und die Gesellschaft. Die Grundlage hierfür bildet unsere wirtschaftliche Stabilität (siehe Kapitel Kunde und Produkt). Unsere Umsatz- und Ertragsentwicklung ebenso wie Abgaben für das Gemeinwohl dokumentieren wir jährlich in unserem Geschäftsbericht.

Die Zukunft von Lotterien, Wetten & Co. wird mehr und mehr auf europäischer Ebene verhandelt. Um die aktuellen Entwicklungen zu begleiten und sich aktiv in den politischen Dialog einzubringen, hat WestLotto zum 1. Januar 2013 eine eigene Repräsentanz in Brüssel eingerichtet. Als größte deutsche Lotteriegesellschaft setzt sich das Unternehmen hier für die Belange der Spielteilnehmer ein.

# Kunde und Produkt

Verantwortung gewinnt, denn wir bieten unseren Kunden sicheres Spiel und Spaß daran

## 100 % Erfüllung

der Anforderungen an Informationssicherheit  
gemäß WLA-SCS:2012 und ISO 27001

Rund **14.000**  
Arbeitsstunden für Softwaretests

# 3.800.000

Spielaufträge pro Woche



## 61%

der Rundfunkhörer in  
NRW kennen unseren  
Suchthinweis im Radio

## Responsible Gaming zertifiziert

## 2 Rechenzentren

mit identischer Infrastruktur sichern auch  
in Ausnahmesituationen den Spielbetrieb

Insgesamt rund **10 Mio. Euro**  
für Jugend- und Spielerschutz



## KUNDE UND PRODUKT

# Spielspaß kanalisieren

*Als führender Lotterieveranstalter in Deutschland bieten wir unseren Kunden attraktive und faire Lotterien und Wetten. Dabei ist es unser staatlicher Auftrag, den natürlichen Spieltrieb der Menschen zu befriedigen und ihn in geordnete Bahnen zu lenken. Unser Verständnis von Verantwortung für unsere Kunden und Produkte umfasst die gesamte Wertschöpfungskette: von der Entwicklung der Produkte über Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz bis hin zu höchsten Qualitäts- und Sicherheitsstandards in den Bereichen IT und Kundenservice.*

WestLotto ist ein privatwirtschaftliches Unternehmen, steht aber unter staatlicher Kontrolle. Während wir 2012 noch Umsatzeinbußen hinnehmen mussten, konnten wir 2013 unseren Umsatz um 6,8 Prozent auf 1,67 Milliarden Euro steigern. Nahezu 40 Prozent unserer Lotterierträge führen wir an den nordrhein-westfälischen Landeshaushalt ab, der diese Gelder zum großen Teil wiederum an gemeinnützige Institutionen vergibt.

## Unsere Produkte

Der demografische Wandel wirkt sich auch auf den Lotteriemarkt aus. Während die Nachkriegsgeneration klassische Lottospiele als Chance gesehen hat, sich den Traum vom Eigenheim zu verwirklichen, träumen nachfolgende Generationen von größeren Dingen, die ihr Leben verändern. Um verstärkt jüngere Spieler zu gewinnen und ihr Spielbedürfnis in geordnete Bahnen zu lenken, entwickelt WestLotto sein Produktangebot kontinuierlich weiter.

So haben wir zum Beispiel 2012 Eurojackpot eingeführt. Mit dieser neuen, attraktiven und internationalen Lotterie wollen wir langfristig eine deutlich jüngere Zielgruppe ansprechen als zum Beispiel mit LOTTO 6aus49. Seit dem Start von Eurojackpot im März 2012 hat sich die Lotterie sehr positiv entwickelt. Seit Oktober 2014 nehmen Spieler aus 16 europäischen Staaten teil. Der Umsatz stieg bei WestLotto von knapp 80 Millionen Euro in 2012 auf mehr als 120 Millionen Euro in 2013. Zu berücksichtigen ist allerdings, dass Eurojackpot im Berichtsjahr 2012 nur rund neun Monate angeboten wurde. Das Besondere an der Lotterie Eurojackpot: Sie ist das erste legale europäische Spielangebot in Deutschland und ermöglicht hohe Jackpots, die in Deutschland allein nicht erspielt werden könnten. Die attraktiven Gewinnchancen bieten zudem Menschen eine interessante legale Spielalternative, die anderenfalls auf illegale Spielangebote auszuweichen drohen.

Mit einem vereinfachten Spielmodus und besseren Gewinnchancen haben wir auch unser Hauptprodukt, LOTTO 6aus49, für unsere Kunden attraktiver gemacht. Hier konnten wir 2013 ein Umsatzplus erwirtschaften. Allerdings tippen insgesamt immer weniger Spielinteressierte auf die



Sofortlotterien

sechs Richtigen. Das liegt nicht nur daran, dass hauptsächlich ältere Kunden unseren Klassiker spielen und weniger junge Spieler nachfolgen, sondern auch an der Preiserhöhung bei LOTTO 6aus49 im Mai 2013. Darüber hinaus stellen wir Substitutionseffekte durch Eurojackpot sowie die unterschiedlichen Spielangebote, die es inzwischen auf dem deutschen Glücksspielmarkt gibt, fest.

Weitere klassische Produkte wie die Zusatzlotterien Spiel 77 und SUPER 6 sind an die Teilnahme an LOTTO 6aus49 gekoppelt und verzeichnen daher im Berichtszeitraum insgesamt abnehmende Umsatzzahlen, Spiel 77 allerdings weiterhin auf hohem Niveau. Die tägliche Lotterie KENO und die dazugehörige Zusatzlotterie plus 5 haben mit geringeren Umsätzen zu kämpfen. Spiele wie KENO, ODDSET und TOTO werden im Sinne des Spielerschutzes als gefährlichere Spiele eingestuft, daher müssen sich unsere Kunden für diese Lotterien und Wetten mit der WestLotto-Basis-Karte ausweisen. Auf ihr sind die Kundendaten, wie Name, Geburtsdatum und Geburtsort des Spielers, gespeichert. Relativ stabil sind die Ergebnisse der Nummernlotterie GlücksSpirale, die seit 2010 ergänzend auch über LOTTO- und TOTO-Scheine gespielt werden kann.

Schwieriger ist die Situation bei den Sportwetten. Die Umsätze der klassischen TOTO-Wetten, 13er Ergebniswette und 6aus45 Auswahlwette, bewegen sich seit Jahren auf niedrigem Niveau. Die Sportwette ODDSET verbucht ebenfalls seit Jahren Umsatzrückgänge. Ein Grund hierfür: Nach einem Urteil des EuGH in 2010, welches Zweifel an der rechtlichen Zulässigkeit der derzeitigen Ausgestaltung des staatlichen Wettmonopols aus europäischer Sicht geäußert hatte, kam es zu weiteren Verunsicherungen der deutschen Ordnungsbehörden und damit zu Vollzugsdefiziten der bestehenden Regularien im Sportwettenmarkt. Mit dem neuen Glücksspielstaatsvertrag, der seit Juli 2012 gilt, ist das Monopol für Sportwetten im Rahmen einer Experimentierklausel durch eine ordnungsrechtliche Lösung mit einer begrenzten Anzahl von Konzessionen (20) ersetzt worden. Allerdings hat der Staat bisher keine neuen Konzessionen vergeben. Dieser Umstand verlängert das „Nicht-Einschreiten“ der Ordnungsbehörden und ermöglicht, dass private Anbieter weiterhin ohne Lizenz uneingeschränkt im Markt agieren. Da solche Anbieter ihren Sitz häufig auf Malta oder Gibraltar haben und in Deutschland nur teilweise Steuern zahlen, können sie ihren Kunden deutlich bessere Quoten anbieten als das legale staatliche Sportwettenangebot. Das hat dazu geführt, dass viele Spieler zu privaten, gewerblichen Sportwettenanbietern abgewandert sind. Darüber hinaus halten sich diese Anbieter nicht an die gesetzlichen Rahmenbedingungen, beispielsweise im Hinblick auf den Jugend- und Spielerschutz oder die Werbebeschränkungen.

Mit Vergabe der Konzessionen und damit einer Klärung der Situation ist im Jahr 2014 nicht zu rechnen, da die privaten Sportwettenanbieter das Vergabeverfahren inzwischen gerichtlich angegriffen haben.

Sehr gute Ergebnisse verzeichnen wir bei den Sofortlotterien. Hier steigt der Umsatz seit 2008 kontinuierlich an. Zurückzuführen ist diese positive Entwicklung darauf, dass wir unser Sortiment weiter ausbauen und um zwei feste Lose erweitern konnten. So ermöglicht zum Beispiel unser Basislos LAS VEGAS seit Mai 2013 mehr Chancen und einen höheren Spitzengewinn. Mittlerweile bietet WestLotto sechs verschiedene Lose an, die maximale Anzahl, die das Ministerium für Inneres und Kommunales (MIK) des Landes Nordrhein-Westfalen gleichzeitig im Verkauf genehmigt.

*Mit einem vereinfachten Spielmodus und besseren Gewinnchancen haben wir unser Hauptprodukt, LOTTO 6aus49, für unsere Kunden attraktiver gemacht.*

### **Neue Vertriebswege nutzen**

Unser wichtigster Vertriebsweg ist nach wie vor unser ausgedehntes terrestrisches Annahmestellennetz. Allerdings spüren die klassischen Verkaufsstellen in Tabak- und Zeitschriftenläden die Folgen eines veränderten Einkaufsverhaltens und des demografischen Wandels: Jüngere Spieler bleiben weg, weil sie weniger Tabak und Zeitschriften konsumieren oder online Lotto spielen. Die Zahl der bewährten Annahmestellen geht zurück. An ihre Stelle treten Verkaufsstellen in den Eingangsbereichen großer Supermärkte, die von Spielinteressierten gut angenommen werden.

Immer mehr Menschen surfen mit Smartphones oder Tablets im Netz. Diese zunehmende Mobilität sorgt dafür, dass das Online-Angebot von WestLotto sowie die WestLotto-App verstärkt genutzt werden. Seit Anfang Dezember 2012 können sich Spieler ab 18 Jahre wieder im Netz registrieren und dann von ihrem Rechner aus oder per Smartphone ihre Tipps für LOTTO 6aus49, GlücksSpirale, KENO oder Eurojackpot abgeben. Dabei unterliegt das Spiel im Netz hohen Sicherheitsanforderungen. Beide Vertriebskanäle – stationär und online – beeinflussen sich wechselseitig. Spielinteressierte, die im Netz auf das Angebot von WestLotto aufmerksam werden, spielen spontan in einer Annahmestelle und umgekehrt.

### **Innovatives Denken fördern**

Gemäß unserem gesetzlichen Auftrag arbeiten wir kontinuierlich daran, unser Spielangebot attraktiv zu gestalten und zu verbessern und dabei unseren Responsible Gaming Richtlinien und Sicherheitsanforderungen zu entsprechen.

In 2014 hat WestLotto ein interdisziplinäres Future Lab aufgebaut und einen ersten Cross-Innovation-Workshop unter dem Motto „Spielerisch zu mehr Innovation“ durchgeführt. Auf der Agenda standen Themen wie moderne Mediennutzung, Vernetzung, Gewinnung neuer Zielgruppen, Wertewandel und Zukunftsbilder der digitalen Welt. Ziel war es, Raum für ungewöhnliche Denkansätze zu bieten und neue Formen interdisziplinärer und abteilungsübergreifender Zusammenarbeit zu fördern.

Darüber hinaus wurde ein Innovation Board eingerichtet, das aus Mitarbeitern der Abteilungen IT-Produktion, Unternehmenssteuerung sowie Online/Mobile besteht.

### **Verantwortungsvoll werben**

Nach Inkrafttreten des neuen Glücksspielstaatsvertrags gelten seit Februar 2013 auch neue Werbeleitlinien. Sie regeln den Einsatz von Werbe- und Marketingstrategien auf verschiedenen Kanälen, wie TV, Radio oder Internet. Erstmals wird in den Richtlinien nach Gefährdung durch die einzelnen Glücksspielvarianten unterschieden. So können wir zum Beispiel für LOTTO 6aus49 nun attraktiver und offensiver werben als für Glücksspiele mit höherer Suchtgefährdung, wie Sportwetten. Werbe- und Kommunikationskonzepte werden jährlich mit unserer Aufsichtsbehörde, dem Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen, abgestimmt.

#### *Dabei gelten unter anderem folgende Grundprinzipien:*

- » *Werbung darf nicht die Spielleidenschaft anheizen,*
- » *sie darf Jugendliche nicht zum Spielen verführen,*
- » *sie muss klar über die Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten, die Ausschüttungsquoten sowie die aktuellen Gewinnmöglichkeiten Auskunft geben und*
- » *sie darf Glücksspiel nicht als eine Strategie darstellen, um die finanzielle Situation zu verbessern oder um soziale Probleme zu lösen.*

Auf der anderen Seite kann und muss WestLotto sich und seine Spielangebote als geeignete und attraktive Alternative darstellen, um den natürlichen Spieltrieb in geordnete und überwachte Bahnen lenken zu können.

## Responsible Gaming

Das Wohl unserer Kunden liegt uns besonders am Herzen. Der international etablierte Begriff Responsible Gaming steht für den verantwortungsvollen Umgang mit Kunden und bildet eine zentrale Säule der Nachhaltigkeit bei Lotterieunternehmen. Denn jedes Glücksspiel birgt auch Risiken – seien es Spielsucht, unangemessene Anreize für Minderjährige oder Betrug durch Kriminelle. Wir stellen uns dieser Tatsache und begegnen ihr systematisch. Damit untermauern wir unseren Nachhaltigkeitsanspruch im Kerngeschäft.

*Der international etablierte Begriff Responsible Gaming steht für den verantwortungsvollen Umgang mit Kunden und bildet eine zentrale Säule der Nachhaltigkeit bei Lotterieunternehmen.*

### **Ziele und organisatorische Verankerung**

Responsible Gaming ist Teil des Markenkerns von WestLotto. Daher haben wir den Themenkomplex im Unternehmensleitbild verankert. Fairness, Sicherheit, Spielerschutz, kein Anheizen der Spiel Leidenschaft: Diese Begriffe aus den Leitlinien prägen unsere Aktivitäten zum Responsible Gaming.

*Unser Handeln richten wir an fünf Grundsätzen aus:*

- » *Wir halten uns an die gesetzlichen Vorgaben zum Jugend- und Spielerschutz.*
- » *Wir sensibilisieren unsere Vertragspartner, damit sie problematisches Spielverhalten erkennen und angemessen reagieren können.*
- » *Wir tragen dazu bei, ein Problembewusstsein im Umgang mit Glücksspielen zu schaffen.*
- » *Wir verzichten auf auffordernde Anreize zum Spiel.*
- » *Wir achten aufmerksam auf Spieleinsätze, die über ein normales finanzielles Maß hinausgehen.*

Die Bedeutung von Responsible Gaming spiegelt sich auch in der organisatorischen Verankerung bei WestLotto wider. Schon seit 2007 widmet sich eine eigene Organisationseinheit dem Thema. Dabei befassen sich Mitarbeiter mit Aufgaben des Jugend- und Spielerschutzes.

### **Unser Sozialkonzept – mehr als ein Pflichtprogramm**

Die Ansprüche an ein transparentes und offenes Handeln sind bei staatlichen Glücksspielunternehmen besonders hoch. Wir entsprechen diesen Erwartungen durch ein umfassendes Berichtswesen. Wir dokumentieren nicht nur unsere Fortschritte, wir schaffen auch eine Grundlage für den Dialog mit unseren Anspruchsgruppen.

Im Mittelpunkt der Berichterstattung steht unser Sozialkonzept. Es orientiert sich an gesetzlichen Vorgaben aus dem Glücksspielstaatsvertrag und erfüllt die darin formulierten Anforderungen an ein verantwortungsbewusstes Spielangebot mit dem Ziel, Glücksspielsucht vorzubeugen. Das Sozialkonzept beschreibt die wichtigsten Schutzmaßnahmen von WestLotto, unter anderem die Warnhinweise, das Spielen mit Basis-Karte, die Altersprüfung, die Testkäufe, die Gestaltung der Verkaufsstände und den geplanten Anschluss an das neue, bundesweite Sperrsystem 2015. Wir überarbeiten das Konzept regelmäßig. Die jeweils aktuelle Fassung liegt in allen WestLotto-Annahmestellen aus.

Weitere Informationen finden sich in unserem jährlichen Geschäftsbericht und im „Responsible Gaming Report 2013“, der nach 2011 zum zweiten Mal erschienen ist. Künftig werden wir etwa alle zwei Jahre über unsere Fortschritte in dieser Form berichten.

*WestLotto bekennt sich zu den anerkannten Standards der EL und WLA zum Responsible Gaming.*

#### **Zertifizierungen und Standards**

WestLotto bekennt sich zu den anerkannten Standards der EL und WLA zum Responsible Gaming. Ihre Umsetzung lassen wir regelmäßig von unabhängiger Seite kontrollieren.

Wir haben die Responsible Gaming Standards der EL mitentwickelt und gehörten im Mai 2007 zu den ersten zehn Unterzeichnern in Europa. Im Juni 2009 wurden wir als erste deutsche Lotteriegesellschaft vollständig nach den europäischen Standards für Responsible Gaming zertifiziert. Zwei Jahre später folgte die europaweit erste Rezertifizierung und im April 2012 die zweite Vollzertifizierung. Alle Zertifizierungen wurden von unabhängigen Wirtschaftsprüfern bestätigt. 2015 steht für WestLotto die dritte Vollzertifizierung nach den europäischen Standards an. Die Vorbereitungen für dieses Audit laufen.

Darüber hinaus haben wir in 2013 unsere Arbeit auch nach dem höchsten Standard der WLA zertifizieren lassen.

#### **Mit der Forschung zusammenarbeiten**

Den Dialog mit unseren Anspruchsgruppen haben wir in den vergangenen Jahren deutlich intensiviert. WestLotto tauscht sich regelmäßig mit Suchtverbänden, den zuständigen Landesbehörden und staatlichen Einrichtungen wie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) aus. Außerdem gleichen wir unsere Aktivitäten kontinuierlich mit den Erkenntnissen der Glücksspielforschung ab. Dabei interessiert uns, welche Produkte als wenig suchtfördernd eingestuft werden. 2013 haben wir gemeinsam mit dem Arbeitskreis gegen Spielsucht e.V. eine Basiserhebung zu Sportwettenspielflächen in NRW angestoßen. Die Ergebnisse liegen inzwischen vor und wurden an die Ministerien kommuniziert. In den kommenden Jahren werden wir weiterhin in die Suchtforschung investieren.

#### **Aktuelle Aktivitäten und Schwerpunkte**

- » **Jugendschutz verstärken:** Jugend- und Spielerschutz bilden bei uns grundsätzlich eine Einheit. 2013 hat WestLotto sich vorgenommen, den Jugendschutz stärker in den Fokus zu rücken. Bei Testkäufen mit jungen Erwachsenen im zweiten Halbjahr 2013 fielen vereinzelt Annahmestellen dadurch auf, dass trotz Schulung und Aufklärung Glücksspielprodukte ohne vorherige Überprüfung der Volljährigkeit an junge Erwachsene verkauft wurden. Ein Grund hierfür ist unter anderem die hohe Fluktuation bei den Mitarbeitern bzw. Aushilfen in den Annahmestellen. Derzeit überarbeitet WestLotto seine Jugendschutzkampagne, um möglichst viele Beschäftigte in den Annahmestellen zu erreichen.
- » **Schulungsprogramme anpassen:** Der Fachbereich Responsible Gaming und der Schulungsbereich entwickeln gemeinsam stark praxisorientierte Materialien für die Aus- und Fortbildung. So entstanden 2013 unter anderem neue Schulungsfilme. Sie veranschaulichen, wie schwierig es oft ist, das Alter eines Teenagers oder jungen Erwachsenen einzuschätzen. Die Filme sollen bei den Vertriebspartnern in den Annahmestellen die Hemmschwelle senken, alle Kunden um einen Ausweis zu bitten, die jünger als 25 aussehen. Interaktive Lehrformate wie zum Beispiel Kartenspiele mit Responsible Gaming Inhalten testen wir derzeit. Für die Weiterentwicklung der Inhalte setzen wir stark auf Hinweise aus der Praxis. Generell sind die WestLotto-Annahmestellen verpflichtet, ihre Mitarbeiter im Jugend-, Spieler- und Datenschutz zu schulen.
- » **Kulturwandel vorantreiben:** Der verantwortungsbewusste Umgang mit dem Produkt Glücksspiel gehört zur Unternehmenskultur und ist in der Tradition des Unternehmens fest verankert. WestLotto steht seit fast 60 Jahren für die Prinzipien des Responsible Gaming. Nachdem das Thema lange

## Responsible Gaming soll noch stärker Teil der DNA des Unternehmens sein.

vor allem mit Vorschriften verbunden war, treiben wir nun einen Kulturwandel voran – intern und über das Unternehmen hinaus. Wir wollen für die Bedeutung eines wirksamen Verbraucherschutzes sensibilisieren, ohne dabei das Kerninteresse der Annahmestellen, die Ertragssicherung, zu untergraben. Dabei legen wir großen Wert auf eine enge, ehrliche und unbürokratische Zusammenarbeit. Umfragen haben gezeigt, dass externe Partner diese Haltung als sehr positiv empfinden.

Ähnlich kooperativ treiben wir den Wandel intern voran. Jeder Mitarbeiter bei WestLotto soll Fragen des Spielerschutzes in jedem Projekt mit bedenken. Responsible Gaming soll noch stärker Teil der DNA des Unternehmens sein.

### Qualität und Sicherheit

Hinter dem Produktangebot von WestLotto stehen komplexe technische Prozesse. Die Mitarbeiter unserer Abteilung IT-Produktion betreuen mehr als 250 Server und Netzwerkgeräte. Pro Minute können unsere Systeme rund 350.000 Transaktionen verarbeiten. Um die hohe Zahl der Daten zuverlässig, vertraulich und fehlerfrei zu managen, sind technische Höchstleistungen erforderlich. WestLotto verfolgt vielfältige Strategien, um die Qualität und Sicherheit der Spielsysteme zu gewährleisten.

Die Basis für unser umfassendes Qualitätsmanagement bilden international anerkannte Standards. Die WLA hat WestLotto gemäß ISO 27001 und WLA-SCS:2012 zertifiziert, wobei SCS für Security Control Standard steht. Auf Grundlage dieser Normen erfüllen wir zahlreiche spezifische Anforderungen – von der Verschlüsselung von Daten über die Kontrolle von EDV-Einrichtungen bis hin zur Schulung von Mitarbeitern. Um diese Maßnahmen zu koordinieren, hat WestLotto gemäß ISO 27001 ein Information Security Management System (ISMS) im Unternehmen etabliert.

Mithilfe des ISMS ermitteln wir mögliche Risiken, identifizieren Handlungsbedarf und steuern unsere Aktivitäten, um alle wesentlichen Sicherheitsziele umzusetzen. Verantwortlich für diesen kontinuierlichen Managementprozess ist unser Beauftragter für Informationssicherheit. Er arbeitet eng mit dem Security Forum zusammen, dem zentralen Entscheidungsgremium von WestLotto in puncto Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität unserer Daten. Die WLA überprüft im Zuge von Re-Audits die Qualität unseres ISMS regelmäßig und erneuert die entsprechende Zertifizierung.

Darüber hinaus wurde in der Abteilung IT-Produktion im Jahr 2012 eine Balanced Scorecard eingeführt. Mit diesem Controlling-Instrument ermitteln wir jährlich, ob und in welchem Maß wir bestimmte Qualitäts- und Sicherheitsziele erreichen. Die Basis dafür bilden einheitliche Kennzahlen, die so genannten Key Performance Indicators (KPI). Zu den KPI gehören Kriterien wie die Automatisierungsrate unseres Rechenzentrums oder die Verfügbarkeitsquote technischer Systeme. Die Balanced Scorecard liefert eine wichtige Leistungsbilanz, die uns hilft, regelmäßig Verbesserungspotenziale zu erkennen.

# 3,1 Millionen Spielaufträge

für LOTTO Gaus49 gehen jede Woche in den Rechenzentren von WestLotto in Münster ein

Die WestLotto Systeme sind ausgelegt,

## 350.000 Transaktionen pro Minute

verarbeiten zu können.

### **Sorgfalt auf ganzer Linie**

Besonderes Augenmerk legt WestLotto auf die Transaktionssicherheit. So gelten beispielsweise für die sichere Gewinnauswertung und -auszahlung strenge Payout-Security-Regeln. Hohe Anforderungen stellen wir auch an die Übertragung der Daten aus den Spielaufträgen. Die rund 3.640 Annahmestellen übermitteln die Aufträge verschlüsselt über ein Virtual Private Network (VPN) zu WestLotto. Dieses Netzwerk ist weder für andere Teilnehmer zugänglich noch für Hacker oder sonstige Angriffe erreichbar. Auch die Weiterverarbeitung der Informationen unterliegt vielfältigen Schutzmechanismen. So prüft etwa unser zentrales IT-System alle eintreffenden Spieldaten, versieht sie mit einer digitalen Signatur und einem Zeitstempel und sichert sie mehrfach auf verschiedenen Transaktionsservern.

Zum Schutz vor Attacken aus dem Internet unterziehen interne und externe Fachleute unsere IT-Infrastruktur regelmäßig umfassenden Tests. Außerdem verfügen wir über Vorkehrungen wie ein Intrusion Prevention System, das ein- und ausgehende Datenströme überwacht. Hinzu kommen weitere Einrichtungen wie Firewalls, Content-Filter und Virens Scanner. Ziel ist es, den Schutz kontinuierlich auszubauen und an wachsende Bedrohungen anzupassen.

### **Maximale Performance erzielen**

Für WestLotto ist es von existenzieller Bedeutung, seine Technologien zu jeder Zeit einsatzbereit und leistungsfähig zu halten. Unsere IT-Experten kontrollieren permanent die Stabilität der Systeme und bearbeiten jede Art von Fehlern oder Ausfällen. Sicherheitsvorfälle bringt WestLotto grundsätzlich mithilfe eines standardisierten Vorgehens unter Kontrolle.

*WestLotto verfügt über ein Business  
Continuity Management (BCM)  
für außergewöhnlich große Notfälle.*

Außerdem verfügt WestLotto über ein Business Continuity Management (BCM) für außergewöhnlich große Notfälle – etwa einen Großbrand im Hauptgebäude oder den Ausfall eines zentralen Dienstleisters. Bei einem Vorfall dieser Art stellt das BCM sicher, dass die zentralen Geschäftsprozesse weiterlaufen – und damit der Spielbetrieb aufrechterhalten bleibt. So betreiben wir unsere IT-Systeme in zwei verschiedenen Rechenzentren im so genannten Lastverbund. Beide Standorte sind in der Lage, zu jeder Zeit die volle Last der jeweils anderen Zentrale zu übernehmen.

Einen wichtigen Part in der Qualitätssicherung bei WestLotto spielt zudem unser Test- und Change-management. Die Mitarbeiter dieses Referats stellen jede Software umfassend auf den Prüfstand – schon bevor sie zum Einsatz kommt. Es erfolgt eine systematische Fehlerbewertung und -diagnose.

### **Vertraulichkeit garantiert**

WestLotto wahrt nicht nur das Spielgeheimnis, sondern stellt grundsätzlich sicher, dass personenbezogene Daten gegenüber unberechtigten Dritten nicht offengelegt werden. Eine Weitergabe dieser

## Weniger als **2 Sekunden**

beträgt die durchschnittliche Transaktionsdauer  
zwischen Annahmestelle und WestLotto-Zentrale

Nahezu **4.000** geprüfte Softwaretestfälle

Informationen ist grundsätzlich ausgeschlossen. Der Schutz von Kundendaten hat für uns höchste Priorität. Gerade bei Großgewinnen kommt es darauf an, Diskretion und Anonymität sicherzustellen. Selbst in unserer Zentrale kennen nur wenige autorisierte Mitarbeiter die konkreten Gewinnerdaten. WestLotto verfolgt eine restriktive Zugriffskontrollpolitik. Der Zugriff auf Systeme und Daten wird Beschäftigten nur in einem Umfang gewährt, der für die jeweilige Erledigung der Aufgaben notwendig ist. Darüber hinaus schulen wir unsere Mitarbeiter zum Thema Datenschutz und -sicherheit.

*WestLotto stellt grundsätzlich sicher,  
dass personenbezogene Daten  
gegenüber unberechtigten Dritten  
nicht offengelegt werden.*

### **Kunden- und Gewinnerbetreuung**

Bei WestLotto gilt der Grundsatz: Es gibt keine Grenze für die Betreuung von Gewinnern. Wir betreuen jeden Gewinner, der dies wünscht, unabhängig vom Gewinnbetrag! Erfahrungsgemäß ist eine Betreuung ab einer Gewinnsumme von 100.000 Euro sinnvoll. Unerwartete Hochgewinne lösen neben Glücksgefühlen auch Unsicherheit aus. Die Gewinner werden aus ihrem Alltag gerissen und mit ungewohnten Situationen konfrontiert, die sie möglicherweise überfordern. Seit 1972 bietet WestLotto daher eine Betreuung für Gewinner an. Erfahrene Gewinnerbetreuer nehmen Kontakt zu den Gewinnern auf und bieten die Möglichkeit zu einem Informationsgespräch an. Dabei legen sie größten Wert auf Diskretion und sprechen nur mit dem Gewinner selbst, ggf. im Beisein engster Vertrauter, wie zum Beispiel des Ehepartners.

*Unsere Mitarbeiter informieren und sensibilisieren den Gewinner über drei gebotene Grundprinzipien:*

- » *Stillschweigen bewahren und den Kreis der „eingeweihten Personen“ auf das engst mögliche Umfeld beschränken*
- » *Alle Grundsatz- und Detailentscheidungen gründlich überdenken*
- » *Seriöse und professionelle Beratung in Anspruch nehmen*

Der Spielerschutz gehört bei WestLotto zur Politik der sozialen Verantwortung. Darüber hinaus sind wir bestrebt, die Gewinner nicht angeforderter Beträge ausfindig zu machen. Sollte ein Gewinn dennoch nicht abgeholt werden, fließt die Summe in einen Fonds, der über Sonderauslosungen wieder an die Spielteilnehmer ausgeschüttet wird.

In der Kundenbetreuung des Servicecenters setzt WestLotto ebenfalls auf erfahrene und fachlich qualifizierte Mitarbeiter. Sie gehen gezielt auf die Bedürfnisse und alle noch so speziellen Produktfragen der Spielinteressierten ein. Das gilt sowohl für Annahmestellen- als auch für Online-Kunden. Dieser umfangreiche Kundenservice wird zusätzlich durch lange Servicezeiten abgerundet. Hierbei unterstützt uns ein externes Servicecenter. Dadurch sind wir täglich von 8 bis 21 Uhr telefonisch erreichbar, außer sonntags. Darüber hinaus beantworten die geschulten Mitarbeiter in den rund 3.640 WestLotto-Annahmestellen persönlich die Fragen unserer Kunden.

# Mitarbeiter

Verantwortung gewinnt, denn wir schaffen attraktive Arbeitsplätze und Entwicklungschancen

Aktuell **19 verschiedene**  
**Teilzeitvarianten**  
für Rückkehrer aus der Elternzeit

Prädikat für unser betriebliches Gesundheitsmanagement  
gemäß Qualitätssiegel Corporate Health Award



85% der Mitarbeiter  
haben Weiterbildungs-  
angebote wahrgenommen

90 Auszubildende in  
den letzten 20 Jahren



75% der  
Mitarbeiter sind  
länger als 10 Jahre  
im Unternehmen

31 von 40 Stellen  
wurden intern besetzt



6 von 42  
Führungskräften  
sind weiblich

# Arbeit modern gestalten

WestLotto ist das größte Lotterieunternehmen in Deutschland und eines der größten weltweit. Zu unserem wirtschaftlichen Erfolg haben das Engagement und die gute Qualifikation unserer Mitarbeiter wesentlich beigetragen. Um die besten Mitarbeiter für uns zu gewinnen und sie langfristig an unser Unternehmen zu binden, schaffen wir attraktive und sichere Arbeitsplätze mit leistungsgerechter Entlohnung und modernen Sozialleistungen. Wir setzen unsere Mitarbeiter gemäß ihrem Können und ihren individuellen Stärken ein, unabhängig von Alter, Geschlecht, Nationalität, Religion oder sexueller Orientierung.

Schon jetzt sind für WestLotto die Auswirkungen des demografischen Wandels spürbar. Daher wollen wir – angesichts des fortschreitenden Fachkräftemangels – moderne Arbeitsplätze und -bedingungen bieten und unsere Attraktivität als Arbeitgeber weiter steigern. In diesem Zusammenhang investieren wir konsequent in die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter, ermöglichen es ihnen, Beruf und Freizeit in Balance zu halten, und fördern ihre Gesundheit.

## Begehrte Arbeitsplätze

Einer der Schwerpunkte unserer Personalpolitik ist die langfristige Sicherung von Beschäftigung. Das erreichen wir unter anderem durch:

- » **Leistungsgerechte Entlohnung:** Ein wichtiger Baustein, um Mitarbeiter langfristig an uns zu binden, ist eine leistungsgerechte Entlohnung. Wir bieten ein faires Gehalt, das an den Tarif der Banken und Versicherungen angelehnt ist und neben dem Grundgehalt Zulagen und Boni umfasst.
- » **Moderne Sozialleistungen:** Über die festen und variablen Gehaltsbestandteile hinaus bieten wir zahlreiche soziale Zusatzleistungen, wie betriebliche Altersvorsorge, Arbeitgeberdarlehen oder die Verpflegung in der betriebseigenen Kantine.

## Fluktuationsquote bei WestLotto



# Altersstruktur der Mitarbeiter 2013

Durchschnittsalter aller Mitarbeiter 44,6 Jahre



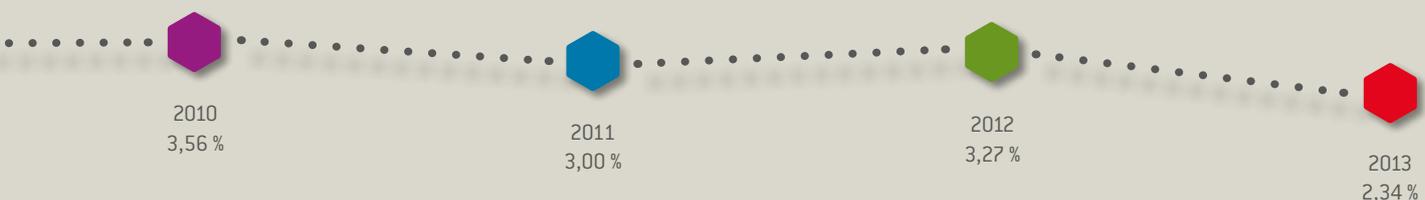
- » **Flexible Arbeitszeitmodelle:** Unsere Mitarbeiter befinden sich in unterschiedlichen Lebenssituationen. Um dem gerecht zu werden, bieten wir zum Beispiel Gleitzeitregelung, flexible Teilzeitbeschäftigung sowie Heimarbeitsplätze für Mitarbeiter in der Außenorganisation.
- » **Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf:** Gute Leistungen entstehen dadurch, dass wir unseren Mitarbeitern eine ausgewogene Work-Life-Balance ermöglichen. Zum Beispiel durch flexible Arbeitszeitmodelle, Kinderferienbetreuung und unbezahlte Freistellung für Pflegefälle über den gesetzlichen Anspruch hinaus.
- » **Förderung der Gemeinschaft:** Um ein gutes Betriebsklima zu schaffen, bieten wir unseren Mitarbeitern viele gemeinsame Aktivitäten, wie zum Beispiel Betriebssport oder Abteilungsveranstaltungen.

Die Fluktuationsquote bei WestLotto ist mit 2,34 Prozent in 2013 sehr gering, die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit mit 14,3 Jahren hoch: Auch das zeigt, dass wir ein attraktiver Arbeitgeber sind.

## Mitbestimmen und mitgestalten

Es ist uns wichtig, die Arbeitnehmervertretung rechtzeitig und umfassend in alle wesentlichen betrieblichen Veränderungen einzubeziehen. Zahlreiche Betriebsvereinbarungen belegen die konstruktive Zusammenarbeit. 2013 hat WestLotto zum Beispiel in enger Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat ein Zielvereinbarungs- und Beurteilungssystem eingeführt.

WestLotto arbeitet nur in absoluten Ausnahmesituationen mit Zeitarbeitsfirmen zusammen. Im Bereich des Empfangs setzen wir, außerhalb der Kernarbeitszeiten, Mitarbeiter einer Wach- und Schließgesellschaft ein. Selbstverständlich kooperiert WestLotto ausschließlich mit Partnern, die gesetzliche Vorgaben einhalten.



# Mitarbeiter- und Führungskräftestruktur bei WestLotto [zum Stichtag 31. Dezember 2013]

■ Frauen ■ Männer

## Beschäftigte

(inkl. Geschäftsführung)

Gesamt **168** 173

## Beschäftigungsart

Vollzeit **98** 171

Teilzeit **70** 2

## Auszubildende

Bürokaufleute **4** 4

Fachinformatiker **0** 4

## Funktionen

Führung (inkl. GF) **6** 36

Spezialisten **58** 94

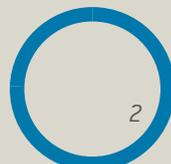
Sachbearbeitung **76** 21

Sekretariate **16** 0

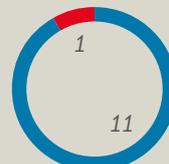
Trainees IT **0** 3

Andere Funktionen\* **8** 11

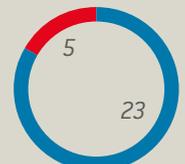
\* Mitarbeiter in Betriebsgastronomie, Facility-Management, Lager.



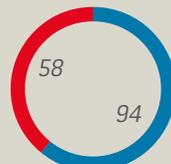
Geschäftsführer



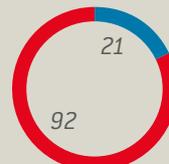
Abteilungsleiter



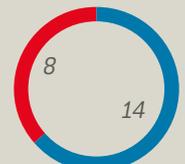
Referatsleiter



Spezialisten



Sachbearbeitung und Sekretariate



Trainees IT und andere Funktionen

Als engagierter Arbeitgeber bieten wir nicht nur leistungsgerechte Entlohnung und umfangreiche soziale Zusatzleistungen, sondern legen auch großen Wert auf das Feedback unserer Mitarbeiter. So haben wir 2013 ein neues Leitbild entwickelt und die Bedeutung der Leitsätze für die tägliche Arbeit gemeinsam mit den Mitarbeitern in Workshops vertieft. In 2014 werden wir auf der Grundlage einer Mitarbeiterbefragung ermitteln, wo wir bereits gut aufgestellt sind und wo es noch Verbesserungspotenziale gibt.

## Entwicklungsmöglichkeiten

Demografische Veränderungen sind für Unternehmen mehr als ein Zukunftsthema. Schon jetzt verändert sich die Altersstruktur der Erwerbsbevölkerung spürbar. WestLotto positioniert sich daher als attraktiver Arbeitgeber, um auch künftig die besten Kräfte zu gewinnen und zu halten. Unter anderem bieten wir allen Beschäftigten umfassende Möglichkeiten, sich während ihres gesamten Berufslebens weiterzubilden.

### Gezielte Nachwuchsförderung

In den vergangenen 20 Jahren haben etwa 90 Schulabgänger bei WestLotto eine bürokaufmännische Ausbildung absolviert. Und seit 2001 bilden wir auch Fachinformatiker aus. 2013 waren insgesamt 12 Auszubildende bei WestLotto beschäftigt, davon 8 Bürokaufleute und 4 Fachinformatiker. Die Ausbildungsquote lag mit 3,5 Prozent etwa im Bereich der Vorjahre. Rund 90 Prozent der Auszubildende wurden nach bestandener Abschlussprüfung übernommen.

Wir unterstützen unsere Berufsanfänger über das übliche Maß hinaus: So haben wir zum Beispiel in jeder Fachabteilung, die ausbildet, einen geschulten Mentor, der den Auszubildenden während der gesamten Ausbildung begleitet und unterstützt. In regelmäßigen Azubi-Runden können sich die Neulinge untereinander austauschen sowie ihren individuellen Unterstützungsbedarf besprechen. Um den Teamgeist zu fördern, veranstaltet WestLotto zudem alle drei Jahre Outdoor-Camps für Auszubildende. An der fünftägigen Exkursion nehmen alle Ausbildungsjahrgänge teil – ein einzigartiges und motivierendes Erlebnis für die Nachwuchskräfte. Das nächste Camp ist für 2015 geplant.

Etwa die Hälfte aller Auszubildenden, die bei WestLotto angefangen haben, arbeitet bis heute im Unternehmen – ein weiterer Beleg für die Sicherheit und Attraktivität unserer Arbeitsplätze.

Rund **90%**  
der Auszubildenden  
werden von WestLotto  
übernommen.

## Weiterbildung bei WestLotto

	2011	2012	2013
Gesamtausgaben für Weiterbildungsmaßnahmen (in Euro)	234.172	291.741	254.717
Summe genutzter Weiterbildungsangebote (in Tagen)	590	1.139	738
Nach Themenfeld (in Tagen):			
Betriebsrat	41	54	27
EDV	2	259	101
Fachspezifisch	451	330	352
Führung	14	36	81
Kommunikation/Persönlichkeitsentwicklung	82	460	177

### Individuelle Weiterbildung

Ein weiterer Baustein unserer langfristigen Personalstrategie sind regelmäßige Weiterbildungen. Alle Fortbildungsmaßnahmen werden auf die speziellen Anforderungen der Mitarbeiter zugeschnitten, eine allgemeine Beschränkung zu Umfang oder Budget existiert nicht. Neben fachspezifischen Themen stehen vor allem neue gesetzliche Rahmenbedingungen sowie die wachsende Bedeutung des Jugend- und Spielerschutzes im Fokus. 2013 haben 85 Prozent der Mitarbeiter Weiterbildungsangebote genutzt. Seit dem 1. Januar 2014 erarbeiten wir mit allen Angestellten individuelle Zielvereinbarungen, in denen wir auch den Weiterbildungsbedarf berücksichtigen.

### Berufliche Perspektiven

Wer einmal bei WestLotto angefangen hat, bleibt in der Regel für viele Jahre. Das hängt auch mit den attraktiven beruflichen Perspektiven im Unternehmen zusammen. So wurden in 2013 rund 40 Stellen intern ausgeschrieben und 31 intern besetzt, ebenso zwei von vier Führungspositionen.

## Vielfalt und Chancengleichheit

Für WestLotto zählen allein Können und Potenzial seiner Mitarbeiter – nicht relevant sind Alter, Geschlecht, Nationalität, Religion, Hautfarbe oder sexuelle Orientierung. Wir positionieren uns klar gegen jede Form der Diskriminierung und betrachten Vielfalt als strategischen Erfolgsfaktor. Schwerpunkte unseres Diversity-Engagements sind die Frauenförderung sowie die Integration von Menschen mit Behinderungen.

### Frauenförderung – Status quo

WestLotto bietet dank flexibler Arbeitszeitregelungen bereits familien- und frauenfreundliche Arbeitsplätze. Der Frauenanteil in der Belegschaft liegt zum Stichtag 31. Dezember 2013 bei nahezu 50 Prozent. 38 Prozent der Spezialistenstellen sind mit Frauen besetzt sowie 37 Prozent der Bezirksleiterstellen. Auf Führungskräfteebene werden 5 Referate der insgesamt 28 sowie 1 der 12 Abteilungen von Frauen geleitet. Die Rückkehrquote aus der Elternzeit ist mit fast 90 Prozent sehr hoch. Alle Rückkehrer arbeiten in Teilzeit. Hierbei versuchen wir nach Möglichkeit individuelle Arbeitszeitmodelle anzubieten. Aktuell werden 19 verschiedene Teilzeitvarianten genutzt. 2013 hat WestLotto 10 Prozent der weiblichen Belegschaft nach ihren Karrierevorstellungen befragt. Ganz oben auf der Wunschliste der Mitarbeiterinnen stehen: Übernahme verantwortungsvoller Aufgaben, und die Mitwirkung an innovativen Projekten.



85%

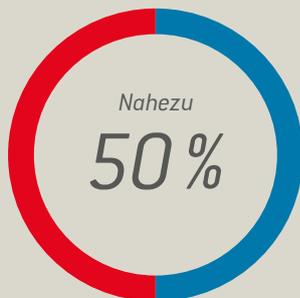
der Mitarbeiter haben  
2013 Weiterbildungs-  
angebote genutzt.



87%

der Mitarbeiter kehren  
nach der Elternzeit in  
ihren Job zurück.

## Gehaltsvergleich (gemäß Logib-D)



der WestLotto-Mitarbeiter  
sind Frauen

### Frauenförderung – Herausforderung und Maßnahmen

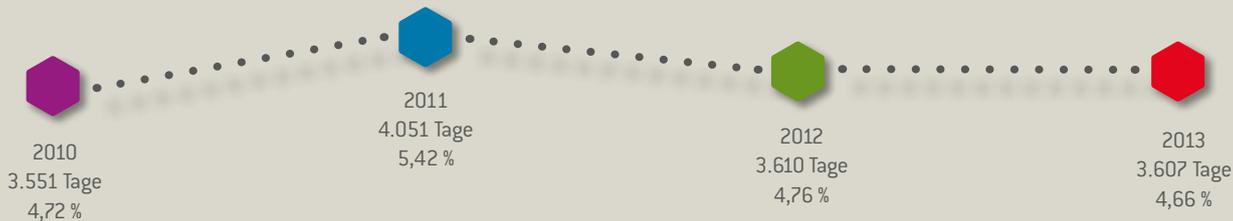
Um Chancengleichheit herzustellen, hat WestLotto unter anderem folgende Themenfelder ausgemacht, in denen Handlungsbedarf besteht:

- » **Führungskultur:** In den Führungsebenen von WestLotto sind Frauen noch unterrepräsentiert. Hier werden wir unsere Anstrengungen verstärken, um langfristig einen Wandel voranzubringen. Unter anderem sprechen wir Frauen gezielt an, wenn Stellen neu zu besetzen sind. Außerdem arbeiten wir an alternativen Arbeitszeitmodellen für Führungskräfte, die Jobsharing und Teilzeitmodelle von 25 bis 30 Wochenstunden ermöglichen.
- » **Entlohnung:** WestLotto hat sich 2012 an dem Programm Logib-D (Lohngleichheit im Betrieb Deutschland) des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend beteiligt. Analysiert wurden die Gehälter von Frauen und Männern. Das Ergebnis: Die bereinigte, also allein durch das Geschlecht zu erklärende, Entgeltlücke lag bei 4,6 Prozent. Im Vergleich zum bundesweiten Durchschnitt von 3 bis 10 Prozent ist dies ein kleiner Wert. Die oberste Führungsebene ist in der Berechnung nicht berücksichtigt. WestLotto wird die Gehälter künftig jährlich überprüfen, um die Entgeltlücke nach und nach zu schließen.
- » **Fortbildung:** 2013 haben sich etwa gleich viele männliche und weibliche Beschäftigte bei WestLotto weitergebildet. Die Anzahl der Fortbildungstage lag bei den Männern signifikant höher: Sie besuchten im Schnitt an 3,2 Tagen entsprechende Veranstaltungen. Die weibliche Belegschaft kam auf 2,3 (Vollzeit) beziehungsweise 1,4 Tage (Teilzeit). Die Gründe hierfür werden wir genauer ermitteln.

### Integration von Menschen mit Behinderungen

Unser Ziel ist es, alle Beschäftigten ihren Fähigkeiten entsprechend optimal einzusetzen. Wo immer möglich, bieten wir Menschen mit Behinderung eine berufliche Perspektive. 2013 waren sechs Personen mit körperlichen Einschränkungen bei WestLotto beschäftigt. Mit einem Anteil von 2,2 Prozent lagen wir damit leicht unter dem Bundesdurchschnitt.

## Krankheitstage bei WestLotto



## Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Gesunde und motivierte Mitarbeiter sind eine zentrale Voraussetzung für den Unternehmenserfolg. Deshalb ist es das Ziel von WestLotto, die Leistungsfähigkeit und das Wohlbefinden der Beschäftigten zu fördern, Erkrankungen vorzubeugen und Unfälle zu vermeiden. Seit 2011 koordiniert unsere Arbeitsgruppe „Betriebliches Gesundheitsmanagement“ (AG BGM) sämtliche Maßnahmen rund um die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz – mit ersten Erfolgen: So konnte WestLotto beispielsweise den Krankenstand der Mitarbeiter seit 2011 um rund 11 Prozent von 4.051 Tagen auf 3.607 Tage senken. Auch die Zahl der Unfälle ging von 11 in 2012 auf 6 in 2013 zurück.

Grundsätzlich will WestLotto den Beschäftigten Denkanstöße geben und sie dazu motivieren, gesundheitsfördernde Verhaltensweisen stärker in ihren Alltag zu integrieren: zum Beispiel Bewegung, ausgewogene Ernährung und Stressbewältigung. Vor diesem Hintergrund umfasst unser betriebliches Gesundheitsmanagement zahlreiche Aktivitäten – von Vorträgen über Entspannungskurse bis hin zu finanziellen Zuschüssen für die Raucherentwöhnung. Seit langem spielt auch der Betriebssport eine wichtige Rolle. Angebote wie Badminton, Fußball und Schwimmen sowie Veranstaltungen wie Firmenläufe fördern die körperliche Fitness und stärken den Zusammenhalt innerhalb der Belegschaft.

WestLotto setzt auf Aufklärung und Information. Beispielsweise können unsere Mitarbeiter seit April 2012 eine hauseigene Bibliothek nutzen, in der sie zahlreiche Bücher zu Gesundheitsthemen finden können. Außerdem stehen Mappen zur Verfügung, die wertvolle Daten und Fakten zur Pflege von Angehörigen vermitteln – ein Thema mit wachsender Bedeutung für unsere Beschäftigten.

### Neues lernen, Kompetenzen erweitern

Jedes Jahr setzt WestLotto beim Gesundheitsschutz besondere Schwerpunkte. 2013 spielte beispielsweise das Thema Förderung der psychosozialen Gesundheit eine wichtige Rolle. Dazu organisierte das Institut für Management-Entwicklung (IME) zum wiederholten Mal Schulungen für unsere Führungskräfte. Ziel des zweistufigen Seminars war es, zunächst die eigenen Denk- und Verhaltensmuster in puncto psychosozialer Gesundheit zu reflektieren. Im zweiten Schritt ging es darum, den Führungskräften im Umgang mit betroffenen Mitarbeitern mehr Sicherheit zu geben. An der Weiterbildung haben 80 Prozent der Führungskräfte teilgenommen, von denen wir überwiegend positives Feedback erhalten haben. Im Jahr 2014 liegt der Fokus auf den Themen Ernährung und Bewegung.

WestLotto will den Beschäftigten Denkanstöße geben und sie dazu motivieren, gesundheitsfördernde Verhaltensweisen stärker in ihren Alltag zu integrieren.

2.927 Euro

hat WestLotto für verordnete Bildschirmarbeitsplatzbrillen 2013 erstattet.

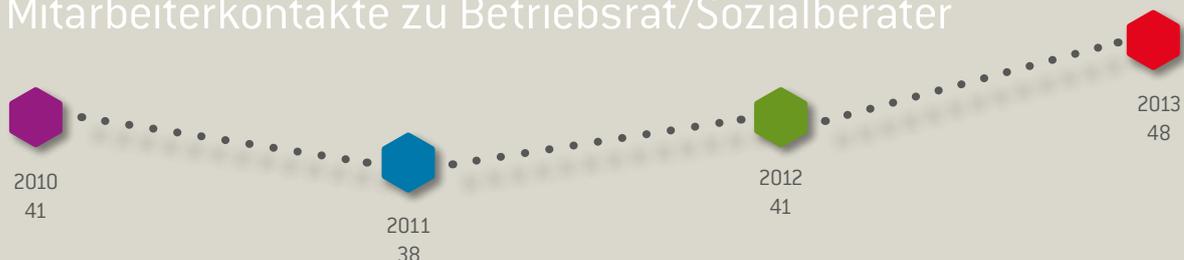
#### Vorbeugen, beraten, helfen

Bereits seit 1993 gibt es einen Betriebsarzt, der unsere Mitarbeiter kostenlos betreut. Er bietet monatlich Sprechstunden an und ist zuständig für arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen sowie Sehtests und die Verschreibung von Brillen für Bildschirmarbeitsplätze. Zudem helfen seit 2007 zwei Sozialberater unseren Beschäftigten bei Problemen im Berufs- oder Privatleben, beispielsweise bei stressbedingten Beschwerden, Konflikten am Arbeitsplatz oder familiären Krisen. Auch zum Thema Suchtprävention stehen die Berater als Ansprechpartner zur Verfügung.

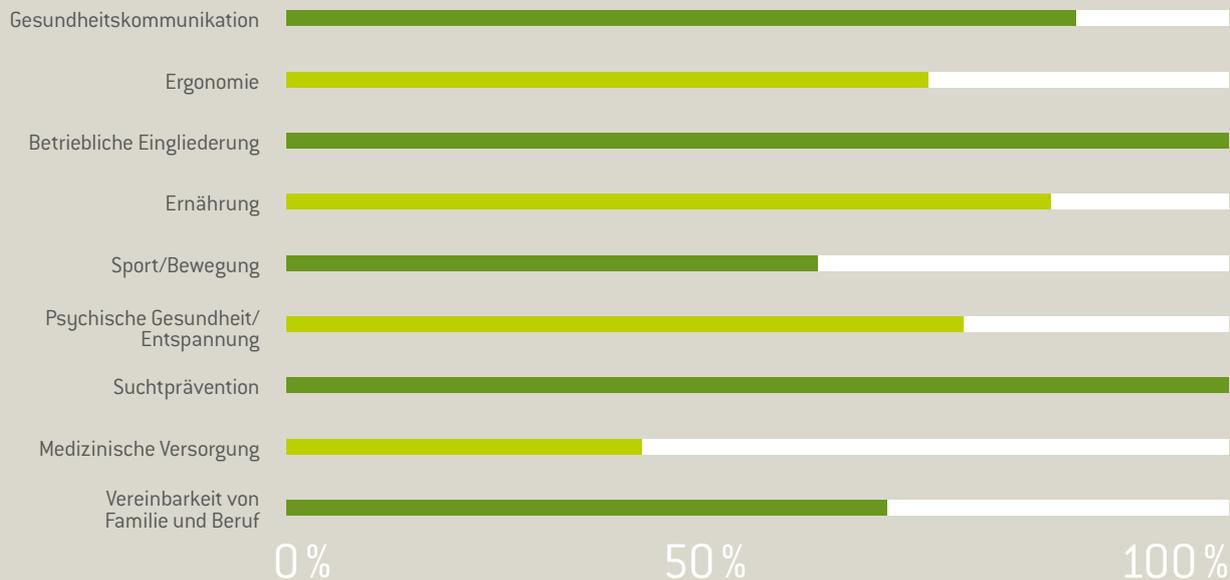
Darüber hinaus unterstützt WestLotto Mitarbeiter, die länger krankheitsbedingt abwesend sind: Ein betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) hilft, die Arbeitsunfähigkeit zu überwinden, und ebnet den Weg zurück ins Berufsleben. Auf Wunsch der Betroffenen prüfen wir beispielsweise, welche Maßnahmen geeignet sind, um das Risiko einer erneuten Erkrankung zu minimieren. So können etwa bei Rückenproblemen höhenverstellbare Schreibtische für Entlastung sorgen und ein unbeschwertes Arbeiten erleichtern.

Externe Berater eines Markt- und Meinungsforschungsinstituts im Bereich Nachhaltigkeit haben unser betriebliches Gesundheitsmanagement 2013 analysiert und positiv bewertet. Daher hat sich WestLotto entschieden, am Prämiensystem „Sichere und gesunde Unternehmen“ der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen teilzunehmen. Der Hintergrund: Betriebe, die Arbeits- und Gesundheitsschutz vorbildlich umsetzen, erhalten von der Unfallkasse einen finanziellen Zuschuss vorausgesetzt, sie erfüllen strenge Prüfkriterien. Die Verwendung der Fördermittel ist nicht zweckgebunden. WestLotto beabsichtigt, sie für die Weiterentwicklung des betrieblichen Gesundheitsmanagements einzusetzen.

#### Mitarbeiterkontakte zu Betriebsrat/Sozialberater



## Bewertung der Leistungen des betrieblichen Gesundheitsmanagements von WestLotto im Vergleich zu anderen Unternehmen.



Quelle: Fa. EuPD Research

### Verantwortungsvoll und zuverlässig

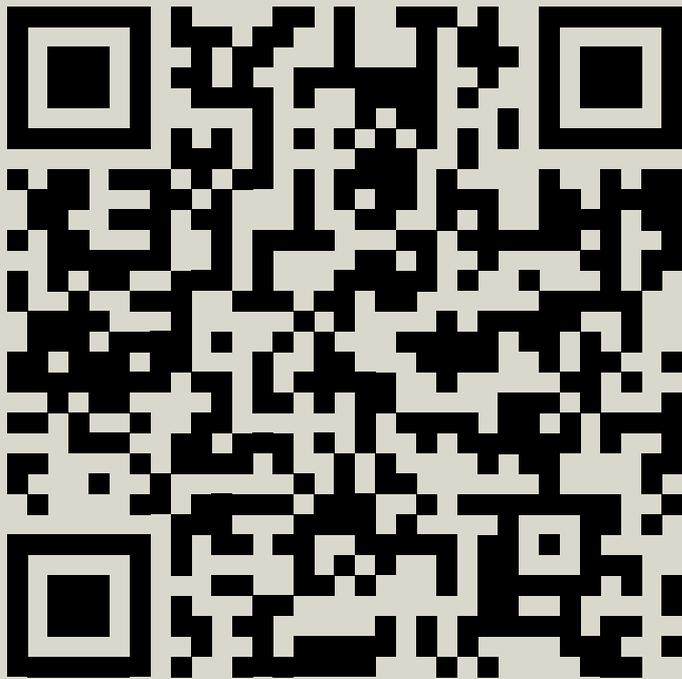
Über das Gesundheitsmanagement hinaus erfüllt WestLotto hohe Standards, um die Arbeitssicherheit zu gewährleisten. So gestalten wir alle Arbeitsplätze gemäß unseren Security Policies – unseren hausinternen Sicherheitsrichtlinien –, um die Gesundheit unserer Mitarbeiter bestmöglich zu schützen. Besonderen Wert legen wir dabei auf Ausstattung und Ergonomie. Beispielsweise erhält jeder neue Beschäftigte eine Einweisung, wie er seinen Bildschirmarbeitsplatz ergonomisch optimal einrichtet.

Hinzu kommen vielfältige Aktivitäten wie die Messung von möglichen Schadstoffen, Lärm oder Strahlenbelastungen. Darüber hinaus existieren klare Regeln und Vorschriften für Notfallsituationen, etwa für den Brandfall. Die Brandschutzverordnung von WestLotto soll alle Mitarbeiter für das Thema sensibilisieren und vor Gefahren schützen. Regelmäßige Schulungen der Beschäftigten und Übungen zur praktischen Brandbekämpfung sind ebenso vorgesehen wie zahlreiche Maßnahmen zur Prävention. Dazu gehören beispielsweise ein Rauchverbot in allen Gebäudeteilen, der richtige Umgang mit elektrischen Geräten und das Freihalten von Flucht- und Rettungswegen.

Der Arbeitsschutzausschuss von WestLotto ist dafür verantwortlich, sämtliche Vorgaben umzusetzen. In dem Gremium sitzen Vertreter des Arbeitgebers und des Betriebsrates sowie der Betriebsarzt, unsere Fachkraft für Arbeitssicherheit und die Sicherheitsbeauftragten.

Lediglich **6**  
Betriebsunfälle wurden 2013  
bei WestLotto gemeldet.

<b>Strategie und Management</b>	<b>Zeitfenster</b>
Nachhaltigkeitsstrategie weiterentwickeln	Mitte 2015
Stakeholder-Befragung, Konkretisierung und Priorisierung der relevanten Themen, Anpassung der Wesentlichkeitsmatrix	Ende 2015
Handlungsfelder konkretisieren	Ende 2015
Definition konkreter messbarer Ziele, KPI und Zeithorizonte festlegen	Ende 2015
Aufbau eines Monitoring-Tools (zur Erfassung von KPI und Daten sowie Analyse der Entwicklungen)	Ende 2015
Schulung und Sensibilisierung, Strategieworkshops der Fachbereiche	Mitte 2015
Nachhaltigkeitsthemen als Bestandteil von Zielvereinbarungen (Mitarbeitergespräche) auf allen Ebenen aufnehmen	Ab 2016
<b>Handlungsfeld Kunde und Produkt</b>	
Innovationsstrategie weiterentwickeln, Innovationsmanagement aufbauen	2014/2015
Responsible Gaming:	
1) Neue Jugendschutzkampagne	2014
2) Praxisorientierte Schulungsbausteine überarbeiten	2014
3) Dritte Vollzertifizierung	Mitte 2015
KPI der IT-Performance analysieren und weiterentwickeln	Laufend
Papierverbrauch senken	2015
<b>Handlungsfeld Mitarbeiter</b>	
Durchführung einer Mitarbeiterbefragung	2014
Ergebnisauswertung der Mitarbeiterbefragung und Umsetzung von Maßnahmen	2014/2015
Definition und Ausbau weiterer KPI	2014/2015
<b>Handlungsfeld Partner</b>	
Arbeitskreise mit Annahmestellen ausbauen	Laufend
Dialog mit den Annahmestellen intensivieren	Laufend
Entwicklung eines Leitbilds für die Zusammenarbeit mit Dienstleistern	2014
Entwicklung einer verbindlichen Einkaufsrichtlinie mit Umwelt- und Sozialkriterien	2014/2015
<b>Handlungsfeld Gesellschaft und Umwelt</b>	
Leitlinie zum gesellschaftlichen Engagement finalisieren	2014
Soziales Engagement der Azubis fördern	2014 f.
Grundsanierung des Hauptgebäudes und des Rechenzentrums nach höchstmöglichen Energieeffizienzstandards	2014/2015
Azubi-Projekt „Sensibilisierung für energiesparendes Verhalten“	2015
Umstellung Kopierpapier auf Recyclingpapier	Sukzessive ab 2014
Analyse und Reduktion des internen Papierverbrauchs für interne Kommunikation	2014

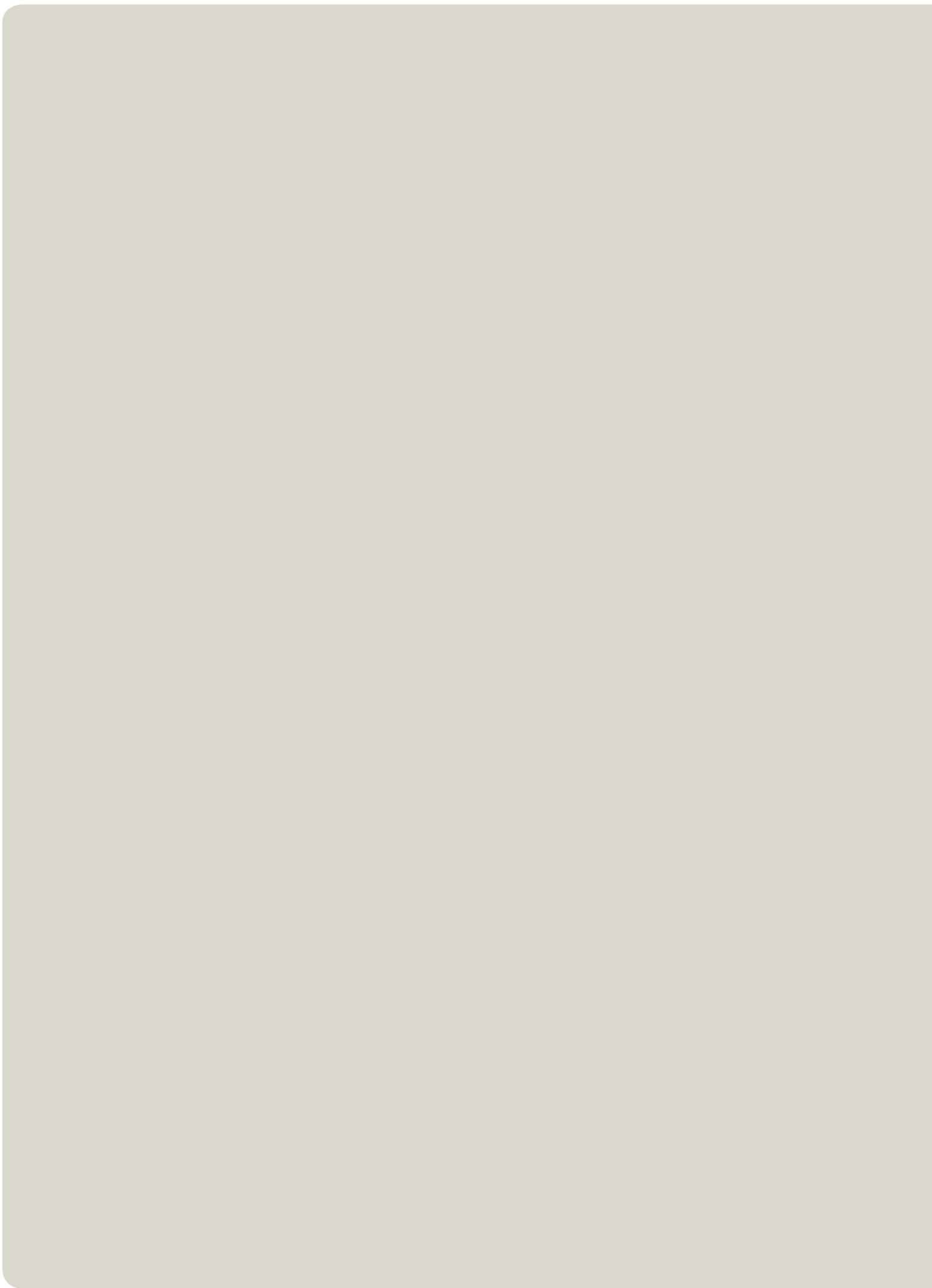


## *Ihre Meinung ist uns wichtig*

„Verantwortung gewinnt“ ist der erste Nachhaltigkeitsbericht von WestLotto. Wir möchten erfahren, wie wichtig auch Ihnen unternehmerische Verantwortung ist.

Wir freuen uns, wenn Sie sich ein paar Minuten Zeit nehmen und unsere Fragen beantworten. Der QR-Code führt Sie direkt dorthin.

Alternativ können Sie uns direkt über [westlotto.com/Verantwortung/Befragung](https://westlotto.com/Verantwortung/Befragung) Ihre Meinung mitteilen.



**IMPRESSUM**

WestLotto

Weseler Straße 108–112  
48151 Münster  
Postfach 88 20  
48047 Münster

Telefon 02 51/70 06 - 01  
Telefax 02 51/70 06 - 1599  
E-Mail [verantwortung@westlotto.com](mailto:verantwortung@westlotto.com)  
Internet [www.westlotto.com](http://www.westlotto.com)



November 2014

