



**Danske Spil**

# **Danske Spil ansvarlighedsrapport 2013**

---



## Danske Spil

FORORD	4
1. Om Danske Spil koncernen	5
1.1 Organisationen og ejerforhold	5
1.2 Danske Spil koncernens produkter	5
1.3 Nøgletal for Danske Spil koncernen	5
1.4 Udlodning	5
2. Danske Spil støtter FN's Global Compact	7
2.1 Hovedkonklusioner fra FN's Global Compact analyse	7
3. Vores tilgang til CSR	9
3.1 Danske Spils CSR-politik	9
3.2 Danske Spils CSR-strategi	9
3.3 Integration i forretningen	10
3.4 Omverden og interessenter	10
4. Om denne rapport	12
4.1 Rapportens indhold	12
4.2 Rapportens struktur	12
4.3 CSR-rapporteringsprincipper	12
5. Ansvarligt spil	13
5.1 LudomaniLinjen	13
5.2 Forsknings Samarbejde om ludomani og ansvarlighedstiltag	16
5.3 Særligt fokus på børn og unge	17
5.4 Internationalt perspektiv	18
6. Sikkert spillemiljø	19
6.1 Bekæmpelse af aftalt spil og kriminalitet	19
6.2 Styrket kendskab til ansvarligt spil hos forhandlere	20
6.3 Høj sikkerhedsbevidsthed	21
7. Ansvarlig leverandørstyring	22
7.1 Risikobaseret segmentering	22
8. Miljø	23
8.1 Indsamling af data og opfølgning	23
8.2 Medarbejderuddannelse i affaldssortering	24
8.3 Danske Spils indsatser for 2014	25
9. Medarbejderforhold	26
9.1 Medarbejdertrivsel	26
9.2 Talent og medarbejderudvikling	26
9.3 Lederudviklingsprogram	26
9.4 Fokus på mangfoldighed og ligestilling	27
10. Bilag	28



## Danske Spil

10.1 CSR-politikken	28
10.2 CSR-strategien	30



## Danske Spil

### FORORD

Danske Spils rolle som udbyder af spil har udviklet sig meget de seneste år ikke mindst på grund af liberaliseringen af det danske spillemarked i januar 2012. Som spillevirksomhed har Danske Spil et ønske om og et medansvar for at skabe ansvarlige rammer for koncernens produkter samt for spillernes forbrug af spil. Vores indsats i forhold til Corporate Social Responsibility (CSR) tager således udgangspunkt i de lovgivningsmæssige rammer, der er fastlagt for det danske spillemarked, men også de erfaringer, vi har gjort os i forhold til de nye markedsvilkår.

CSR-rapporten markerer samtidig Danske Spils fortsatte opbakning til FN's Global Compact, som koncernen tilsluttede sig i 2011. Hermed ønsker vi at vise, hvordan Danske Spil arbejder målrettet med at tænke CSR ind i koncernens strategi og daglige drift. Det er ikke mindst vigtigt i lyset af, at vi som statsejet virksomhed rapporterer til de danske spillemyndigheder og til Skatteministeriet som ressortministerium.

En vigtig hjørnesteen i Danske Spils CSR-strategi er, at vi ønsker at systematisere og styrke vores arbejde med at skabe nogle sikre og ansvarlige rammer for vores produkter, så vores spillere og andre interessenter altid kan have tillid til os som virksomhed.

En vigtig indsats i 2013, der understøtter dette formål, har været vores forskningsprojekter i samarbejde med Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center. Gennem dette samarbejde har vi fokus på at skabe et veldokumenteret og forskningsbaseret grundlag for vores arbejde med at fremme en ansvarlig spillekultur og med at forebygge og afhjælpe spilafhængighed. Samtidig har vi også fokus på de områder, der hører til internt i forretningen. Det drejer sig bl.a. om Danske Spils arbejde med at skabe høj medarbejdertrivsel, vores ønske om at reducere koncernens miljøpåvirkning samt vores målsætning om at implementere en mere ansvarlig leverandørkæde for koncernen.

God læselyst.

H. C. Madsen  
adm. direktør



## Danske Spil

### 1. Om Danske Spil koncernen

#### 1.1 Organisationen og ejerforhold

Danske Spil koncernen består af moderselskabet Danske Spil A/S og datterselskaberne Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S. Staten ejer 80 procent af aktierne i Danske Spil, og Danmarks Idrætsforbund (DIF) og Danske Gymnastik- og Idrætsforening (DGI) ejer hver 10 procent.

#### 1.2 Danske Spil koncernens produkter

Danske Spil A/S leverer shared serviceydelser (Management, Jura, Udbud, Informationssikkerhed, HR, Økonomi, Kommunikation, IT m.v.) til koncernens tre datterselskaber; Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S.

Danske Lotteri Spil har tilladelse til at udbyde spil på monopolmarkedet og udbyder bl.a. Lotto, OnsdagsLotto, Joker, Eurojackpot, Keno, Quick, Bingo og Dantoto.

Danske Licens Spil har tilladelse til at udbyde spil på det liberaliserede marked, det vil sige væddemål og onlinekasino. Danske Licens Spil udbyder bl.a. Poker, Casino, Oddset, Tips og Zezam.

Elite Gaming – som siden 1. oktober 2012 har været en del af Danske Spil koncernen – har tilladelse til at opstille gevinstgivende spilleautomater i Danmark. Elite Gaming udbød ved udgangen af 2013 spilleautomatspil på 556 spillesteder i Danmark.

#### 1.3 Nøgletal for Danske Spil koncernen

Nøgletallene for Danske Spil koncernen fremgår af nedenstående oversigt:

Mio. kr.	2012	2013
<b>BSI (indskud fratrukket præmier)</b>	4.117	4.469
<b>Årets resultat</b>	1.854	1.655
<b>Statsafgifter</b>	322	495
<b>Selskabsskat</b>	563	545
<b>Samfundsmæssigt overskud</b>	2.739	2.694

#### 1.4 Udlodning

Overskuddet fra Danske Lotteri Spil fordeles via spiludlodningsloven. Hele overskuddet går til samfundsgavnligt formål. I 2013 blev der i alt udloddet 1.333 mio. kr. til en lang række almentnyttige formål rundt om i Danmark. Fordelingen af Danske Lotteri Spils overskud og de største modtagere af udlodningsmidler fremgår af nedenstående oversigt.



## Danske Spil

<b>Udlodningsfordeling</b>		
1.000 kr.	2012	2013
Kulturministeriet	973.012	935.663
Undervisningsministeriet	175.664	168.921
Miljøministeriet	47.001	45.197
Socialministeriet	144.468	138.923
Indenrigs- og Sundhedsministeriet	40.900	39.330
Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling	5.407	5.200
Udbytte	30	30
Overskudsudlodning	1.386.482	1.333.263

<b>De største modtagere</b>		
1.000 kr.	2012	2013
Kulturelle formål	234.982	225.963
Danmarks Idrætsforbund	231.285	222.407
DGI	210.754	202.665
Støtte af ungdomsformål	111.195	106.927
Hestevæddeløbsfondens Finansieringsfond	75.506	72.607
Team Danmark	69.960	67.274
Handicaporganisationer	67.857	65.252
Lokale- og Anlægsfonden	67.235	64.654

I medfør af Lov om Danske Spil A/S udbetales overskuddet fra Danske Licens Spil og Elite Gaming enten direkte til staten eller anvendes til konsolidering af det pågældende selskab. For 2013 blev der fra Danske Licens Spil udbetalt et beløb på 158 mio. kr. direkte til staten. Den resterende del af overskuddet blev anvendt til konsolidering.



### 2. Danske Spil støtter FN's Global Compact

I 2011 tilsluttede Danske Spil sig FN's Global Compact, som er et internationalt initiativ, der forpligter virksomheder til at arbejde aktivt med 10 principper inden for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupsion. Som en del af FN's Global Compact forpligter virksomheden sig også til hvert år at udgive en rapport, der beskriver virksomhedens udvikling på ansvarsområdene; en såkaldt Communication on Progress (COP). Denne CSR-rapport udgør Danske Spils COP og dækker derfor også de fire områder under FN's Global Compact.

Som en del af vores fokus på at gøre CSR-arbejdet mere systematisk og for at sikre os, at vi lever op til principperne i FN's Global Compact, har vi i 2013 gennemført en grundig analyse af alle de relevante områder i forretningen, der knytter sig til områderne under FN's Global Compact. Med ekstern hjælp har Danske Spil gennemgået virksomhedens principper, politikker, praksis og data for at afdække organisationens indsatser og performance på de fire hovedområder. I den sammenhæng er der gennemgået dokumentation for Danske Spils indsats i forhold til de ti principper med det formål at skabe et overblik over, hvor langt koncernen er på områderne, og hvor der er behov for at styrke indsatsen yderligere. De områder, der adresseres i analysen, kan ses senere i rapporten under hvert af rapportens hovedafsnit. Det følgende afsnit beskriver kort hovedkonklusionerne fra analysen.

#### 2.1 Hovedkonklusioner fra FN's Global Compact analyse

Overordnet viser analysen, at Danske Spil har iværksat en række relevante initiativer, herunder en detaljeret CSR-handlingsplan, der understøtter arbejdet med at håndtere principperne i FN's Global Compact. Analysen viser dog også, at vi har en række potentielle risikoområder, der enten endnu ikke er adresseret fyldestgørende, eller som fremadrettet bør adresseres mere systematisk.

##### Menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder

- Danske Spil har generelt en lav risiko i forhold til menneskerettighedsspørgsmål på arbejdspladsen, men der er behov for større fokus på at sikre, at politikker og retningslinjer løbende opdateres og efterleves, at der er procedurer for interne klagemuligheder, fortsat systematisk arbejde med mangfoldighed og forebyggelse af forskelsbehandling og mobning samt sikkerhed på arbejdspladsen for udsatte funktioner.
- Danske Spil benytter sig i høj grad af en udbudsproces i forbindelse med udvælgelse af kommende leverandører, men den samlede leverandørkæde viser en række potentielle risici, som vi ønsker at fokusere på fremadrettet.
- Forhandlerrelationerne kan ligeledes udgøre en potentiel høj risiko, der kan indebære, at Danske Spil bliver associeret med sort arbejde hos forhandlerne, dårlige løn- og ansættelsesvilkår, tilskyndelse til ulovlige spil, brug af kreditter, fremme af ludomani, børn der spiller, skattesnyd, hvidvaskning af penge m.v. Det er derfor nødvendigt, at vi effektivt og systematisk adresserer disse aspekter og får så mange informationer som muligt om forhandlerne, eventuelt gennem en klageordning.



## Danske Spil

- Danske Spils produkter udgør i sig selv en risiko i forhold til spillernes økonomiske og sociale forhold, som Danske Spil bør forsøge at afbøde. Vi har derfor et særligt fokus på ansvarligt spil.
- Vi skal generelt have fokus på systematisk at vurdere og revurdere Danske Spils produkter og markedsføringsinitiativer i lyset af FN's Global Compact principper, eksempelvis i forhold til børn og unge samt i forhold til ikke at fremme stereotyper i markedsføringen for derved bedre at kunne håndtere påvirkningsrisiciene og i sidste ende også risici mod Danske Spil som virksomhed.

Danske Spils arbejde med menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder dækkes særligt i afsnittet om *Medarbejderforhold*, der beskriver, hvordan koncernen arbejder for at skabe høj trivsel, kompetenceudvikling og mangfoldighed i organisationen, samt hvordan koncernen stræber efter at skabe så sundt og sikkert et arbejdsmiljø for sine ansatte som muligt. Samtidig dækker afsnittene om *Ansvarligt spil og ansvarlig leverandørstyring* også enkelte områder, der hører under principperne for menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder.

### Antikorruption

Danske Spil har mange forskellige forretningsrelationer, håndterer store pengebeløb og muliggør spil samt væddemål for spillerne. Det er alle aspekter, der kan knyttes til korruptionsrisici. Danske Spil arbejder med at håndtere de risici, der eksisterer i forhold til korruption og korruptionslignende adfærd, men vi ønsker - grundet Danske Spils forretningsområde - at udarbejde en egentlig samlet antikorruptionspolitik på koncernniveau og sikre implementeringen heraf.

Afsnittet *Sikkert spillemiljø* i denne rapport beskriver Danske Spils tilgang til og indsats i forhold til de emner, der knytter sig til koncernens arbejde med antikorruption og andre unfair elementer.

### Miljø og klima

Danske Spil har en lav risiko i forhold til miljø- og klimaspørgsmål, idet koncernen hverken har produktion eller større forurenende aktiviteter. Vi har igangsat en række initiativer, der skal kortlægge Danske Spils og de tre datterselskabers øvrige påvirkninger, bl.a. ved at måle på de nuværende udledninger og ligeledes ved at se på reduktionspotentialet i den daglige drift i forbindelse med brug af køleanlæg til servere og ventilation samt i forhold til sortering af dagrenovation og affald. Dette bør understøttes ved at foretage en miljøkortlægning, der viser de væsentligste miljøpåvirkninger.

Samtidig vil vi styrke Danske Spils procedurer og retningslinjer på miljøområdet særligt i lyset af koncernens ejerforhold. Disse retningslinjer skal bl.a. fokusere på, hvordan virksomheden indarbejder miljøhensyn systematisk i koncernens indkøbs- og udbudsprocesser, samt hvordan disse krav håndhæves overfor leverandører og andre samarbejdspartnere. Anbefalingerne lægger således op til udarbejdelse af en konkret handleplan for Danske Spils miljøindsats.

Danske Spil fokuserer på koncernens arbejde med klima og miljø i rapportens afsnit *Miljø*, hvor status for arbejdet, data og fremadrettede initiativer beskrives.

Ovenstående anbefalinger vil indgå i Danske Spil koncernens videre CSR-arbejde.





## Danske Spil

### 3. Vores tilgang til CSR

Danske Spil ønsker at blive anerkendt som en ansvarlig aktør på det danske spillemarked og at imødekomme de forventninger, der rettes mod virksomheden. Samtidig tror vi på, at vores arbejde med CSR får den største effekt, når den hænger godt sammen med virksomhedens mål og forretningsstrategi. Derfor har vi i vores CSR-arbejde valgt at lægge et særligt fokus på en række områder, der er centrale for forretningen, og hvor vi samtidig skaber stor værdi for vores vigtigste interessenter, der bl.a. tæller staten, spillerne og vores medarbejdere.

#### 3.1 Danske Spils CSR-politik

Med henblik på at arbejde mere systematisk med CSR har Danske Spil i 2013 vedtaget en ny CSR-politik. Vores CSR-politik tager udgangspunkt i vores værdier: *Tillid, Underholdning, Fornylse* og *Ansvarlighed*. Med afsæt i de forventninger, der stilles af vores omgivelser og interessenter samt karakteren af vores forretning, er Danske Spils tre væsentligste CSR-indsatsområder:

- At være ambitiøs og førende i at sikre ansvarligt spil, herunder i at beskytte unge og udsatte grupper samt at tilvejebringe en målrettet indsats mod ludomani.
- Gennem en kontinuerlig indsats at sikre, at vores spillere har fuld tillid til, at de kan spille i et sikkert miljø, hvor alt foregår lovligt gennem en kontinuerlig indsats.
- At bidrage til en positiv samfundsudvikling gennem en fordeling af vores overskud til almennyttige organisationer i Danmark.

Derudover indeholder CSR-politikken en række områder, der er målrettet Danske Spils egen organisation. Danske Spils CSR-politik er gengivet afsnit 11.1 i denne rapport.

#### 3.2 Danske Spils CSR-strategi

Med udgangspunkt i ovenstående CSR-politik har Danske Spil i løbet af 2013 ligeledes gennemgået en større proces med det formål at udarbejde en CSR-strategi for hele koncernen. Som input til denne strategiproces har vi bl.a. gennemført en intern analyse på CSR-området, baseret på workshops og review af eksisterende indsatser med henblik på at definere og identificere de væsentligste CSR-fokusområder for Danske Spil - set i forhold til karakteren af vores forretning og de forventninger, vi mødes med af vores interessenter. På den måde er vi også bevidste om, at ikke alle emner er lige relevante for os, og at vi vil prioritere de områder, hvor vi kan gøre den største forskel.

Derfor har vi frem til udgangen af 2015 prioriteret følgende fire fokusområder:

**Fremme ansvarligt spil**

**Skabe et sikkert spillemiljø**

**Sikre en ansvarlig leverandørstyring**

**Reducere miljøpåvirkningen**



## Danske Spil

De fire fokusområder er naturligvis ikke nye i Danske Spil, og koncernen arbejder allerede med en række elementer under hvert af fokusområderne. Øvelsen for Danske Spil er at få hvert af områderne struktureret, systematiseret og dokumenteret på en sådan måde, at det skaber større værdi for vores interessenter og styrker forretningen. Der er til hvert af de strategiske fokusområder udarbejdet handlingsplaner med specifikke mål, som vi ønsker at opfylde inden udgangen af strategiperioden. Danske Spils nye CSR-strategi er gengivet under afsnit 11.2 i denne rapport.

### 3.3 Integration i forretningen

Vi tror på, at CSR - for at have den bedste effekt - selvfølgelig bør være en integreret del af den måde, Danske Spil leder og driver virksomhed på. Det er med til at skabe værdi på den lange bane. Derfor er det overordnede ansvar for implementeringen af Danske Spils CSR-politik og CSR-strategi placeret i Koncernsekretariatet. Med henblik på at understøtte arbejdet og få det bredere ud i organisationen har vi desuden nedsat fire interne referencegrupper, der skal komme med input til, hvordan vi på bedste vis implementerer CSR-strategien. De fire referencegrupper har fokus på henholdsvis ansvarligt spil, sikkert spillemiljø, ansvarlig leverandørstyring og Danske Spils miljøpåvirkning. Referencegrupperne drives overordnet af Koncernsekretariatet.

I 2013 har vores indsats i høj grad været fokuseret på at udforme en mere systematisk og struktureret ramme for Danske Spils arbejde med CSR og for dens forankring i organisationen. I 2014 vil vi i højere grad have fokus på at implementere CSR-politikken og CSR-strategien med henblik på at skabe de ønskede resultater på CSR-området.

### 3.4 Omverden og interessenter

Åben kommunikation om koncernens CSR-indsats er et centralt aspekt af arbejdet med samfundsansvar og CSR. Vores ejerskabsforhold understreger samtidig vigtigheden af at være transparent om Danske Spils aktiviteter og prioriteter. Vi ønsker at lytte til omverdenens forventninger til os, og bestræber os på at imødekomme forventninger og informationsbehov bedst muligt. I 2013 har vi løbende været i kontakt med en række vigtige interessenter, men vi har ikke på nuværende tidspunkt fastsat rammerne for at indgå i en løbende dialog med vores interessenter om vores arbejde med samfundsansvar. Med henblik på at fremme åbenhed og transparens om vores forretning, og for at efterprøve prioriteringen af fokusområder i CSR-strategien, ønsker vi derfor fremadrettet at styrke dialogen med virksomhedens interessenter.

Som en del af vores ønske om at vise åbenhed overfor uddannelsesinstitutioner indgår vi i samarbejder med specialestuderende om relevante CSR-spørgsmål.

F.eks. har Danske Spil i 2013 deltaget i et "speed dating" arrangement på Copenhagen Business School mellem virksomheder og studerende. På baggrund af et oplæg fra de deltagende virksomheder havde de studerende mulighed for at præsentere deres forslag til et speciale, som favnede de problemstillinger, som virksomhederne havde opstillet i oplæggene. Arrangementet har resulteret i to samarbejder med



## Danske Spil

studerende, som hver behandler forskellige vinkler af Danske Spils CSR-politik. Disse samarbejder fortsætter i 2014, hvor Danske Spil vil blive præsenteret for de endelige resultater af de undersøgelser, de studerende har arbejdet med i specialeprocessen.

Vi arbejder tilsvarende løbende for at være en aktiv sparringspartner for myndighederne, og derfor er Danske Spil bl.a. medlem af Spillemyndighedens CSR-netværk og en arbejdsgruppe, nedsat af Kulturministeriet, der arbejder for at bekæmpe match-fixing. I 2013 har Danske Spil også været en del af flere forskellige samarbejder i forskningsmiljøet med henblik på at udvikle og styrke den præventive indsats og behandlingen af ludomani.

Derudover har vi indarbejdet spørgsmål om CSR i den årlige medarbejderanalyse for at kaste lys over vores medarbejders syn på og kendskab til Danske Spils CSR-indsats. Vi forventer at inddrage resultaterne fra denne undersøgelse i tilrettelæggelsen af vores fremadrettede kommunikationsindsats samt i rapporteringen for 2014.



### 4. Om denne rapport

#### 4.1 Rapportens indhold

Dette er Danske Spils femte selvstændige CSR-rapport. Rapporten beskriver koncernens CSR-aktiviteter i 2013 med det formål at give vores interessenter og særligt myndighederne et indblik i Danske Spils arbejde med samfundsansvar og CSR ved at beskrive vores målsætninger, prioriteter og aktiviteter på området. Intentionen med rapporten er at give et retvisende billede af de udfordringer, vi ser i forhold til CSR-arbejdet samt de markeds- og interessentkrav, der driver Danske Spils indsats i forhold til CSR.

#### 4.2 Rapportens struktur

Rapporten er bygget op om de fire CSR-fokusområder, der er indeholdt i CSR-strategien (Ansvarligt spil, Sikkert spillemiljø, Ansvarlig leverandørstyring og Miljø). Hertil kommer også de fire områder under FN's Global Compact – Menneskerettigheder, Arbejdstagerrettigheder, Antikorruption og Miljø. Som nævnt i afsnit 2.1 berører vi disse områder som en integreret del af de følgende afsnit, ligesom vores arbejde i forhold til Danske Spils medarbejdere også beskrives, da dette område ses som en naturlig forudsætning for at drive en succesfuld og effektiv virksomhed.

CSR-rapporten dækker hele Danske Spil koncernen, hvilket inkluderer koncernens fire selskaber; Danske Spil A/S, Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S. Når der overordnet refereres til Danske Spil, omfatter det derfor hele koncernen, hvis ikke andet er nævnt.

#### 4.3 CSR-rapporteringsprincipper

I opbygningen af rapporten har vi hentet inspiration fra anerkendte principper for CSR-rapportering. Derfor har vi søgt at beskrive og forholde os aktivt til den større *kontekst* for arbejdet med CSR og bæredygtighed, som vi opererer i, *fuldstændigheden* af rapporten, *væsentlighed* samt at vise en *balance* i rapportens indhold, så både centrale udfordringer og resultater afspejles. Med øvelsen er vi bevidste om, at vi endnu ikke er helt i mål i forhold til at indarbejde alle disse parametre, men at vi fortsat arbejder frem imod at efterleve principperne for god rapporteringspraksis.



## Danske Spil

### 5. Ansvarligt spil

Danske Spil ønsker at være anerkendt som en ansvarlig aktør på spillemarkedet. Netop i kraft af ansvarlighed har Danske Spil mulighed for at differentiere sig fra de øvrige aktører på markedet. Samtidig er positionen som ansvarlig spiludbyder central for koncernens brand. Vores ejerforhold betyder, at vores interessenter har særligt høje forventninger til os på dette område, ikke mindst når det gælder spørgsmål som ludomani, udsatte grupper samt børn og unge. De forventninger ønsker vi at leve op til.

I Danske Spil møder vi ofte spørgsmålet, om man som udbyder af spil kan være en ansvarlig virksomhed. Det mener vi, man kan. Og vi ved, at vores kunder mener det samme. Se her afsnit 5.2.1, der redegør for en kvalitativ analyse, vi har udarbejdet, og som bl.a. afdækker de forventninger, spillerne har til spiludbyderne.

Som udbyder af spil er det en kontinuerlig udfordring, at selvom langt størstedelen af vores kunder ser vores produkter, som det underholdningstilbud, de er tænkt og udviklet til at være, vil der på trods af stærke intentioner og ambitioner om det modsatte uundgåeligt være enkelte spillere for hvem, tilbuddet leder til uhensigtsmæssigt spil - og for nogle endda til spilafhængighed, der kan have omfangsrige konsekvenser for spillerens økonomi, trivsel, arbejdsliv og personlige relationer.

Danske Spil ønsker aktivt at bidrage til, at uhensigtsmæssigt spil og afhængighed ikke udvikler sig. Vi har noteret os, at forekomsten af egentlig ludomani – afhængighed af pengespil – i flere både danske og internationale studier ligger mellem 0,6 procent og 2,5 procent af befolkningen. For den enkelte ludoman og dennes familie er det ofte en lidelse med uoverskuelige og langvarige konsekvenser på mange livsområder – både for spillerne og for deres pårørende – og derfor skal alle tilfælde af ludomani tages alvorligt.

Som en del af vores aktive indsats for at fremme en ansvarlig spillekultur arbejder Danske Spil derfor systematisk på at forebygge og afhjælpe spilafhængighed og på at kunne levere det bedst mulige støtteberedskab til spillere og deres pårørende. Nedenfor redegøres kort for de tiltag, som allerede er igangsat.

#### 5.1 LudomaniLinjen

LudomaniLinjen har eksisteret siden 2011 og fungerer som et støttetilbud til spilafhængige og deres pårørende. Den telefoniske rådgivningslinje er blevet til i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center, og via LudomaniLinjen er der mulighed for at henvise spillere, der oplever problemer, til gratis behandling hos Dansk Ludomani Behandling (DLB). Når der foretages opkald til LudomaniLinjen, er det særligt trænede medarbejdere fra Danske Spil, der besvarer opkaldet. I de fleste opkald forløber samtalen efter en særligt udviklet spørgeguide, hvor medarbejderen, der besvarer telefonen, stiller en række spørgsmål i forhold til demografi, økonomi og trivsel, men primært til de spil der spilles, spillevaner og de problemer, som spilleren oplever. Medarbejderen har tillige mulighed for at guide spilleren igennem en



## Danske Spil

veldokumenteret ludomaniscreening for klart at kunne afgøre, i hvor høj grad spillerens vaner er problematiske.

Formålet med enhver samtale på LudomaniLinjen er, at medarbejderen kan danne sig et overblik over, i hvor høj grad spilleren har et spilleproblem. Hvis medarbejderen vurderer, det er nødvendigt, og spilleren er indforstået med det, henvises spilleren til videre gratis behandling.

Er spilleproblemet derimod ikke af akut eller voldsom karakter, rådgives spilleren direkte i røret med konkrete strategier og idéer til egen indsats over de kommende uger.

### 5.1.1 LudomaniLinjen for pårørende

Da ludomani netop er en psykologisk problematik, der kan have overordentlig store konsekvenser for ikke bare spilleren selv, men også for familie og venner, valgte vi i 2013 at optimere indsatsen på LudomaniLinjen i forhold til de pårørende. Gennem et grundigt stykke researcharbejde fik vi klarlagt de spørgsmål og problematikker, som pårørende oftest ringer ind med LudomaniLinjens medarbejdere har været trænet i den nye guide med deltagelse af skuespillere, som agerede bekymrede pårørende. I 2013 var 32 procent af de besvarede opkald fra pårørende.

Mange pårørende er meget følelsesmæssigt påvirket af situationen, og guiden rummer derfor også et afsnit, der giver helt konkrete anvisninger til at tale empatisk med den pårørende, skabe overblik og vejlede i retning af en problemløsning. Fra april 2013 har det også været muligt for LudomaniLinjens medarbejdere at henvise pårørende til gratis støttende og afklarende samtaler hos Dansk Ludomani Behandling (DLB).

### 5.1.2 LudomaniLinjen online

Hjemmesiden [www.ludomanilinjen.dk](http://www.ludomanilinjen.dk) er i 2013 blevet grundigt gennemarbejdet. Det har drejet sig om bedre og mere konkrete beskrivelser af de behandlingstilbud, som ludomaner og pårørende kan visiteres til, mere direkte information om ludomani og ikke mindst nogle sproglige tilpasninger med henblik på den målgruppe, vi kender fra LudomaniLinjen.

Der er ligeledes optaget og implementeret fire informative videoer på hjemmesiden, som kort og enkelt giver den besøgende relevant information, ligesom selvhjælpsbogen "*Fri for Ludomani*" er blevet gjort tilgængelig både som lydbog og som trykt bog på engelsk.

### 5.1.3 Anvendelsen af LudomaniLinjen

Der er god trafik på LudomaniLinjens tiltag. I 2013 har der rundt regnet været 1000 unikke besøgende per måned på hjemmesiden [www.LudomaniLinjen.dk](http://www.LudomaniLinjen.dk). Den store interesse har bl.a. medført, at selvhjælpsbogen "*Fri for Ludomani*" samt vejledningsfolderen for ludomaner, der kan downloades fra Danske Spils hjemmeside, begge er blevet downloadet op mod to gange per dag - ca. 50 gange om måneden.



## Danske Spil

De telefoniske henvendelser til LudomaniLinjen ligger ligeledes på ca. to daglige opkald med en fordeling mellem spillere og pårørende på henholdsvis 68 procent og 32 procent. Der er markant flest mandlige spillere, der ringer ind (95 procent), mens fordelingen blandt pårørende er mere ligelig (41 procent kvinder og 59 procent mænd).

Af i alt 650 opkald var 205 opkald fra spillere med en problematik, og heraf blev i alt 98 spillere henvist til videre behandling. De resterende 107 opkald blev håndteret af personalet på LudomaniLinjen.

### **Faktaboks: Evidensbaseret ludomanibehandling**

Dansk Ludomani Behandling (DLB) er et samarbejde mellem LudomaniLinjen, Mindwork Psykologisk Center og Forskningsklinikken for Ludomani. I 2013 modtog DLB første gang midler fra Ludomanipuljen under Sundhedsministeriet til behandling af ludomaner. Tilbuddet er unikt, idet det er det eneste i Danmark, der udbyder evidensbaseret ludomanibehandling. Det "evidensbaserede" dækker over, at behandlingen er standardiseret, manualbaseret og dokumenteret effektiv i videnskabelige studier. Desuden foretages al behandling af særligt trænede psykologer.

Et yderligere særegent kendetegn ved den evidensbaserede behandling hos DLB er det grundige udredningsforløb, som indleder tilbuddet. Fra både danske og internationale studier ved vi, at et stort problem i ludomanibehandling er ko-morbiditet – det at klienten nok lider af ludomani, men også en anden psykologisk lidelse. Det kan være en angstlidelse (f.eks. social fobi), misbrug (alkohol, stoffer eller lignende), eller det kan være en personlighedsforstyrrelse. Afklares ko-morbiditeten ikke, inden ludomanibehandlingen igangsættes, opleves typisk et meget begrænset udbytte af behandlingen – enten fordi den anden lidelse "forstyrrer" ludomanibehandlingen, eller fordi ludomanien egentlig ikke er hovedproblematikken, men nærmere et symptom på den anden lidelse. I DLB foretages der derfor en grundig udredning og assessment, der sikrer, at den enkelte spiller modtager den helt rette behandling, og i tilfælde af ko-morbiditet henvises til anden behandling før eller parallelt med ludomaniforløbet, således at optimal og rigtig behandling sikres. Efter udredningen følger 12 sessioners standardiseret behandling baseret på kognitiv adfærdsterapi, som følges op med en samtale hver tredje måned det næste år. Både internationale studier og DLB's egne tal viser en "helbredelsesrate" på 85-90 procent. DLB tilbyder rådgivende samtaler til pårørende og fællessamtaler for spilleren og den pårørende. Al behandling og rådgivning er gratis.

### **Faktaboks: Medarbejdernes træning**

Personalet på LudomaniLinjen er særligt trænet til at løfte den ofte komplekse og uforudsigelige opgave, det er at tale med personer, der har en spilleproblematik inde på livet. Personalets grundtræning består af tre intensive undervisningsdage med temaerne:

- Ludomani: Diagnose og kendetegn
- Følger af ludomani
- Ludomanens tænkning
- Behandling af ludomani



## Danske Spil

- Handlestrategier for ludomaner
- Handlestrategier for pårørende.

Derudover foregår der en grundig indføring i de særligt udviklede spørgeguides til henholdsvis spillere og pårørende, og de praktiske færdigheder i at gennemføre samtalerne trænes ved gennemlytning af tidligere opkald og rollespil med både kollegaer og underviser. Efter endt grundtræning modtager medarbejderne løbende gruppesupervision fra Mindwork Psykologisk Center. Hver medarbejder har tillige et klippekort til individuel supervision i forbindelse med konkrete opkald eller udfordringer, og Mindwork Psykologisk Center modtager løbende optagede samtaler, som gennemlyttes og vurderes med udgangspunkt i en særligt udviklet kvalitetsskala. De udfordringer, som registreres ved disse gennemlytninger, danner grundlag for både gruppesupervisioner og tre-fire årlige kortere træningssamlinger. Cirka en gang årligt mødes medarbejderne tillige og træner med skuespillere.

### 5.2 Forskningssamarbejde om ludomani og ansvarlighedstiltag

Det er vigtigt for Danske Spil, at vores indsats mod ludomani og øvrige ansvarlighedstiltag bygger på et forskningsbaseret grundlag. Siden foråret 2013 har vi derfor været engageret i to forskningsprojekter i samarbejde med Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center.

#### 5.2.1 Kvalitativ undersøgelse

I perioden marts - oktober 2013 gennemførte Mindwork Psykologisk Center en interviewundersøgelse med spillere (problemspillere og ludomaner), som havde været i kontakt med LudomaniLinjen, samt enkelte af deres pårørende. Målet var at få et tydeligere billede af, hvilken type spillere vi er i kontakt med, og hvordan de selv oplever deres spilleproblematik. Vi ønskede tillige at tilegne os viden om, hvilken form for støtte/vejledning/hjælp spillerne kunne have ønsket sig, da deres problematik stod på, samt hvordan de ser på en spiludbyders rolle i forhold til ansvarlighed og rådgivning.

I alt blev der gennemført interviews og fokusgrupper med 56 personer. De semistrukturerede interviews rummede hver 95-110 spørgsmål og mundede ud i mere end 100 timers båndmateriale og 1000 siders data. Data fra undersøgelsen indikerer, at spillerne, der har oplevet spilleproblemer:

- Mener, at udbyderen har et ansvar for udvikling af en spilleproblematik
- Ser positivt på, at en udbyder udvikler og aktivt markedsfører en ansvarlighedsprofil
- Som udgangspunkt ser positivt på "overvågning" af deres spilleadfærd med henblik på at kunne advare mod uhensigtsmæssigt spil
- Ikke frivilligt ville tilvælge overvågning, men heller ikke i stort tal vil fravælge en udbyder, der overvåger adfærd
- Finder det positivt, at udbyderen også tilbyder rådgivning
- Gerne vil kontaktes af udbyderen og tilbydes støtte af forskellig art, hvis deres adfærd er problematisk
- Har ønsker om at udbyderen tilbyder:
  - Selvhjælpslitteratur
  - Onlinetilgængelig selvhjælp - lydbog, app, onlineprogram





## Danske Spil

- Individuel behandling
- Gruppebehandling
- Anonym telefonrådgivning
- Konkrete råd og vejledning til "balanceret spil".

Vi mener, at disse indikationer understøtter de igangværende og påtænkte ansvarlighedstiltag hos Danske Spil, og alle informationer vil aktivt fremadrettet blive indarbejdet i det rådgivnings-, behandlings- og informationsarbejde, som igangsættes i 2014.

### 5.2.2 Kortlægning af onlineadfærd

Siden sommeren 2013 har Danske Spil været en del af et toårigt forskningsprojekt med Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center, der skal kortlægge ludomaners onlineadfærd (behavioural tracking) på baggrund af data fra spil på danskespil.dk.

To af landets førende eksperter i ludomani og behavioural tracking skal finde problemspillerens typiske adfærdsmønstre ved onlinespil, således at disse data kan anvendes til at forudse, hvilke spillere der er i højrisikogruppen for at udvikle ludomani - allerede inden de gør det. Ved at sammenholde de rene statistiske data med oplysningerne i den kvalitative undersøgelse vil Danske Spils spilscanner blive den bedst validerede på markedet. Gennem et yderligere stykke udviklingsarbejde, baseret på de oplysninger, som de to undersøgelser frembringer, tiltænkes hele rådgivningssystemet at blive tilpasset, således at den enkelte spiller modtager den rette advarsel/rådgivning og eventuel behandling på rette tidspunkt.

### **5.3 Særligt fokus på børn og unge**

Det er vigtigt, at børn og unge tidligt udvikler en ansvarlig spilleadfærd og en fornuftig glæde ved spil, da de er mere udsatte, end voksne i forhold til at udvikle eventuelle spilleproblemer. Derfor vil Danske Spil i 2014 have et særligt fokus på at oplyse børn og unge om, hvad der er fornuftig spilleadfærd ved bl.a. at udgive pjecen "*10 gode råd/10 leveregler*" til unge. Pjecen vil handle om ansvarlig spilleadfærd og om aktivt at udbrede kendskabet til denne, for eksempel via elektroniske medier og andre kanaler.

Et andet mål for 2014 er desuden at udvikle en politik for ansvarlig markedsføring med fokus på saglig og informativ kommunikation om vores spil til unge. Fra internationale studier ved vi, at der trods megen debat på området ikke findes egentlig videnskabelig dokumentation for, at markedsføring af spil skaber flere spilafhængige - men primært er et spørgsmål om markedsandele, udbyderne imellem.

Sammenhængen mellem markedsføring og problematisk spilleadfærd er således mere af værdibaseret karakter end videnskabelig karakter. Dog med en vigtig undtagelse: I forhold til unge. Netop derfor er strategier og tiltag for ansvarlig markedsføring og kommunikation til unge af allerhøjeste betydning for Danske Spil. Formålet er at indtage en synlig position og understøtte vores arbejde med at fremme fornuftig spilleadfærd og ansvarlighed i forhold til vores spil.



## Danske Spil

### 5.4 Internationalt perspektiv

Danske Spil søger kontinuerligt både at lære fra og bidrage til det internationale forskningsmiljø om ludomani og ansvarlighed. I 2013 har vi arbejdet tæt sammen med professor Robert Ladouceur, Université Laval Québec, Canada, der må betegnes som den førende internationale kapacitet om spil, ludomani og ansvarlighedstiltag.

Ladouceur har både gennemført træning med personalet fra LudomaniLinjen, som bl.a. blev indført i erfaringer fra flere lignede tiltag rundt om i verdenen; undervist og trænet behandlere hos Dansk Ludomani Behandling; kommenteret på Danske Spils igangværende og tiltænkte ansvarlighedstiltag. Endelig holdt Ladouceur foredrag for både medarbejdere og inviterede gæster ved et temamøde i maj 2013.

Alle Ladouceurs pointer implementeres i det fortsatte CSR-arbejde i Danske Spil, ligesom Ladouceur også fremadrettet vil blive holdt orienteret om og give feedback på de igangværende projekter.

Danske Spils eget bidrag til det internationale miljø har i 2013 bestået i aktiv deltagelse i flere internationale konferencer på området, ligesom vi allerede nu har fået optaget en præsentation af den kvalitative undersøgelse (se afsnit 5.2.1) på EASG-konferencen i Helsinki til september 2014.



## Danske Spil

### 6. Sikkert spillemiljø

Det er vigtigt, at spillere, der spiller hos Danske Spil, har tillid til, at de altid kan spille i et sikkert og trygt miljø, hvor de ikke er udsat for aftalt spil og andre unfair elementer. Det er ligeledes afgørende, at Danske Spil ikke kan mistænkes for hverken indirekte eller direkte at bidrage til hvidvaskning af penge fra kriminalitet. Spørgsmålet om sikkerhed er derfor en central forudsætning for vores forretning. Vi tager alle aspekter, der kan skade tilliden til Danske Spil, enten som spiludbyder eller som arbejdsgiver, meget alvorligt. Danske Spil har derfor fokus på at skabe gode rammer for og bekæmpe alle aktiviteter, der kan skade tilliden til os som spiludbyder.

#### 6.1 Bekæmpelse af aftalt spil og kriminalitet

Både i Danmark og internationalt er der stort fokus på at bekæmpe illegalt spil og andre unfair elementer knyttet til spil. Der kan for eksempel være tale om match-fixing og aftalt spil, illegale spilleautomater eller hvidvaskning af penge. Disse elementer er alle med til at undergrave glæden ved at spille og især spillernes tillid til spiludbyderne. Derfor ønsker Danske Spil at styrke indsatsen mod at forebygge og bekæmpe al slags manipulation med spilresultater og anden uetisk og ulovlig adfærd, herunder korrupsion og hvidvaskning inden for det område, hvor koncernen har indflydelse.

Vi søger at efterkomme ovenstående bl.a. ved systematisk at overvåge vores egne spil samt sportskampe netop for at beskytte vores spillere og også sporten mod tegn på snyd og aftalt spil. På baggrund af vores observationer registrerer vi løbende, hvis der er tegn på usædvanligt spil. Danske Spil har også særskilte aftaler med Dansk Boldspil-Union, Dansk Håndbold Forbund og Danmarks Ishockey Union om, at vi overvåger alle væddemål på kampe og straks kontakter det pågældende forbund i tilfælde af usædvanlige spillemønstre.

Danske Spil indgår tilsvarende i et internationalt overvågnings samarbejde med de øvrige nationale spilleselskaber i Europa, hvor man overvåger alle kampe i UEFA-regi, og kontakter UEFA i tilfælde af usædvanlige spillemønstre. Formålet er også at modarbejde aftalt spil og match-fixing i fodbold, styrke fodboldens integritet og bevare troværdigheden til de spil og væddemål, der udbydes af spilleselskaberne.

Med henblik på at styrke indsatsen mod misbrug af spil i form af hvidvaskning af penge overvåger Danske Spil løbende de spil, der foretages på både danskspil.dk og hos Danske Spils forhandlere. Som en del af denne indsats, er Danske Spil i løbende kontakt med SØIK (Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet), herunder ved indberetning af eventuelle mistænkelige forhold, som Danske Spil måtte blive bekendt med i forbindelse med overvågningen.

##### 6.1.1 'Spil Spillet' - fokus på match-fixing

I samarbejde med Danmarks Idrætsforbund (DIF) satte Danske Spil i 2013 fokus på match-fixing i en stor kampagne, "*Spil Spillet*", der skulle understøtte et bredere kendskab til DIF's regler om match-fixing blandt danskerne – og ikke mindst blandt idrætsudøvere. Kampagnen tog fat i den dybere mening med match-fixingreglerne, der netop går på at værne om idrætten og spille spillet i sportens ånd. Det vil sige, at spillerne skal spille efter reglerne på banen, og at spil på egne kampe og misbrug af intern viden er



## Danske Spil

forbudt. Initiativet byggede dels på foldere og plakater, som alle DIF's specialforbund og foreninger modtog, og dels på et onlinequizspil, hvor spillerne kunne teste deres viden inden for idrætsgrene i forhold til sportsprofiler og match-fixingreglerne.

### **6.2 Styrket kendskab til ansvarligt spil hos forhandlere**

Danske Spils forhandlere og franchisetagere, der bl.a. dækker spillehaller, kiosker og supermarkedskæder, sælger vores spil til spillerne. Forhandlere og franchisetagere er derfor ikke ansat af Danske Spil, men har en kontrakt, der giver dem mulighed for at sælge Danske Spils produkter i deres butikker. Når koncernen indgår i samarbejder med spillehaller og andre forhandlere, forpligter disse sig selvfølgelig samtidig til at overholde landets love på området, ligesom Danske Spil har et etisk ansvar for, at alt foregår ansvarligt og ordentligt hos Danske Spils forhandlere og franchisetagere.

For 2014 har vi en målsætning om at påbegynde udviklingen af et e-learningforløb vedrørende ansvarlighed, målrettet Danske Spils forhandlere og disses medarbejdere. Her vil forhandlerne orienteres og informeres om uhensigtsmæssige spillemønstre, forpligtelser og muligheder i forhold til problematiske spillere/spillemønstre og Danske Spils værdier og ansvarlighedsinitiativer. E-learningmodulet vil ligeledes omfatte hvidvask, match-fixing og Danske Spils øvrige CSR-indsatser.

### **Faktaboks: Danske Spil i Operation X**

I 2013 har vi for alvor kunnet mærke, at etik og samfundsansvar er på vores interessenters agenda, og hvor vigtigt det er, at vi har fokus på CSR. Det bemærkede vi bl.a. i efteråret, da Danske Spils datterselskab Elite Gaming over to udsendelser blev genstand for kritik i forbrugerprogrammet Operation X på TV 2. Programmerne omhandlede tv-journalistens afsløringer af en række forhold i de spillehaller, der har forhandleraftaler eller franchiseaftaler med Elite Gaming. Der blev i programmerne rettet en kritik mod Elite Gaming for bl.a. spillehaller brug af sort arbejde, og hvordan nogle tilsyneladende kræver returkommission af udlovningsmidler.

Programmerne har affødt en række kritikpunkter og reaktioner fra bl.a. myndigheder og seere. Vi tager selvfølgelig kritikken meget alvorligt og ser det som et udtryk for, hvor vigtigt det er, at Danske Spil arbejder systematisk med ansvarlighed på tværs af koncernen.

Det er rigtig beklageligt, hvis nogle af vores forhandlere eller franchisetagere ikke følger landets love, bl.a. ved ikke at ansætte og aflønne korrekt eller gennem returkommissioner. Som et grundvilkår for alle Danske Spils samarbejder, forpligter forhandleren og franchisetageren sig naturligvis til altid at følge gældende lovgivning. Men i Danske Spil føler vi også et etisk ansvar for at rette op på problemerne, og som følge af programmerne og de kritikpunkter, vi har oplevet, har Danske Spil derfor – ud over at have ophævet kontrakten med nogle forhandlere og franchisetagere - sat en række initiativer i værk for at komme problemerne til livs. Initiativerne dækker bl.a. over:

- Indskærpelse af reglerne over for samtlige forhandlere og franchisetagere, herunder at sort arbejde og misbrug af udlovningsmidler er uacceptabelt og i strid med den indgåede kontrakt.



## Danske Spil

- Nye procedurer på en lang række områder, herunder i relation til ansøgning om og godkendelse af udlodningsmidler.

### **6.3 Høj sikkerhedsbevidsthed**

Det er afgørende, at Danske Spil til enhver tid opretholder et høj sikkerhedsniveau i koncernen både i forhold til drift og vores medarbejders fysiske sikkerhed, men også i forhold til sikkerhedsvurderingen af vores spil samt den generelle informationssikkerhed, herunder persondata. Danske Spil arbejder således målrettet og kontinuerligt med aktiviteter, der styrker og fastholder den generelle sikkerhed og informationssikkerhed i virksomheden. Det betyder for eksempel, at vi løbende informerer om retningslinjerne for den fysiske sikkerhed, at vi sikkerhedstester alle nye produkter, og at alle nye medarbejdere skal gennemgå en introduktion til vores gældende sikkerhedsprocedurer.

Koncernens målsætning for 2014 er bl.a. at gennemføre en oplysningskampagne for alle vores medarbejdere om Danske Spils informationssikkerhed. Samtidig ønsker vi at styrke arbejdet med sikkerhed yderligere ved at opnå den relevante certificering for informationssikkerhed, ISO 27001.

ISO 27001 er et ledelsessystem, der certificerer, at virksomheden arbejder systematisk med sikkerhed om bl.a. finansielle oplysninger, IP-rettigheder og behandlingen af medarbejder- og andre personoplysninger. Certificeringen skal understøtte vores arbejde med altid at opretholde en høj informationssikkerhed i koncernen og samtidig sikre en kontinuerlig, fremadrettet udvikling på området.



## Danske Spil

### **7. Ansvarlig leverandørstyring**

Som ansvarlig virksomhed ønsker vi at stille krav til vores leverandører i forhold til at overholde væsentlige CSR- og sikkerhedsmæssige krav i forhold til internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupsion. En negativ sag på dette område kan være til skade for koncernens forretning og vores omdømme og ikke mindst markant påvirke vores position som ansvarlig spiludbyder.

Samtidig betyder Danske Spils tilslutning til FN's Global Compact, at vi har forpligtet os til så vidt muligt at forebygge uansvarlige vilkår hos vores leverandører i forhold til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupsion.

Området udgør i særlig grad en risiko på grund af den stigende udlicitering af spilplatforme. Det gør det vigtigt for Danske Spil at sikre, at vi har en effektiv organisering og processer med henblik på at undgå og håndtere risici og negativ indflydelse på CSR-principperne hos vores leverandører.

Herudover skal en ansvarlig leverandørstyring bidrage til at styrke Danske Spils forretning, herunder skal det bidrage til at forbedre samarbejdet med vores leverandører og signalere over for Danske Spils medarbejdere, at CSR-forhold prioriteres højt ved udlicitering af services og opgaver til leverandører.

#### **7.1 Risikobaseret segmentering**

Da vores kerneforretning er at sælge spil, har vi ingen egentlige produktionsfaciliteter. Størstedelen af vores indkøb er overvejende indirekte og går til produkter, kontorartikler og services til organisationen, og vi ønsker at foretage vores indkøb hos leverandører, der driver virksomhed på en ansvarlig måde. Samtidig ønsker vi at indarbejde CSR-hensyn i koncernens indkøbs- og udbudsprocesser.

Derfor vil vi udarbejde en Code of Conduct (CoC), der fastsætter krav og retningslinjer til vores leverandører på området.

Med afsæt i CoC og andre udvalgte forretningsmæssige og leverancemæssige kriterier, som er afgørende for Danske Spils forretning, vil vi herefter foretage en risikobaseret segmentering af leverandørerne for at vurdere, om de placerer sig som enten lav-, medium- eller højrisikoleverandører. Formålet i forhold til CSR-området er, at vi løbende kan screene vores leverandører for at skabe overblik over, hvem der placerer sig som højrisikoleverandører, hvor risikoen for negativ indflydelse på CSR-principperne er størst, og hvor det er muligt at opnå de største forbedringer af CSR-forholdene.

Som en del af implementeringen af en platform for ansvarlig leverandørstyring vil vi desuden løbende afgøre, hvilke krav der vil være hensigtsmæssige at stille til andre af Danske Spils samarbejdspartnere.

I 2014 vil Danske Spil derfor indføre en leverandør Code of Conduct samt processer for håndtering af de forskellige leverandørsegmenter, herunder i forbindelse med vores indkøbs- og tilbudsprocesser samt i forhold til den løbende styring af leverandørkontrakterne.



## Danske Spil

### 8. Miljø

Danske Spil ønsker at adressere koncernens miljø- og klimamæssige påvirkning proaktivt. Der er i dag ikke en samlet indsats i forhold til at reducere koncernens miljø- og klimamæssige fodaftryk, hvilket betyder, at der er gode muligheder for at opnå en reduktion af koncernens miljømæssige påvirkning - også på kort sigt. En strategisk miljø- og ressourceindsats kan desuden bidrage til at reducere Danske Spils driftsomkostninger.

#### 8.1 Indsamling af data og opfølgning

Danske Spil ønsker at arbejde systematisk med at reducere koncernens ressourceforbrug og miljøpåvirkning ved at have fokus på det kortsigtede besparelspotentiale og de mere langsigtede investeringer. Danske Spils miljøpåvirkning skal ses både i forhold til koncernens eget energi- og ressourceforbrug, men også i forhold til det materiale, der produceres og indkøbes hos leverandører og flere gange ugentlig transporteres ud til Danske Spils mange forhandlere. Det drejer sig bl.a. om markedsføringsmateriale, kvitteringer, skrabelodder og kuponer.

Med henblik på at kortlægge koncernens miljøpåvirkning har vi i 2013 igangsat en proces, hvor første skridt har været at etablere en baseline – et samlet datamæssigt overblik over koncernens samlede ressourceforbrug og miljøpåvirkning. Det har vi bl.a. gjort ved at indhente data og tal på koncernens forbrug af el, vand, varme, brændstof, papir og affaldsproduktion for Danske Spil samt for koncernens tre datterselskaber. Arbejdet med at kortlægge koncernens miljøpåvirkning samt energiforbrug vil således tidsmæssigt også række et godt stykke ind i 2014.

<b>Danske Spil A/S Danske Licens Spil A/S Danske Lotteri Spil A/S</b>		
<b>2013</b>	<b>Forbrug</b>	<b>CO<sub>2</sub>-udledning</b>
<b>El</b>	2.927.785 kWh	1.048 ton
<b>Vand</b>	2.311 m <sup>3</sup>	-
<b>Fjernvarme</b>	1.189 MWh*	126 ton
<b>Brændstof, diesel</b>	2.430 liter	6,5 ton
<b>Brændstof, benzin</b>	77 liter	0,2 ton
<b>Papir</b>	7.737 kg	-
<b>Total</b>		<b>1.181 ton</b>

Tabel 1: Forbrug for Danske Spil og to datterselskaber i hovedkvarteret på Korsdalsvej 135, 2605 Brøndby  
) Fjernvarmeforbrug er opgjort forskudt af kalenderåret (11-06-2012 til 02-05-2013)

<b>Elite Gaming A/S</b>		
<b>2013</b>	<b>Forbrug</b>	<b>CO<sub>2</sub>-udledning</b>
<b>Brændstof, diesel</b>	51.401 liter	136,4 ton
<b>Papir</b>	1.200 kg	-
<b>Total</b>		<b>136,4 ton</b>

Tabel 2: Forbrug for Elite Gaming på Valhøjs Alle 179, 2610 Rødovre



## Danske Spil

Næste skridt i denne proces er at undersøge miljøpåvirkninger og reduktionsmulighederne i forhold til de materialer, vi køber ind og distribuerer til vores forhandlere. Det vil indgå i Danske Spils miljøindsats for 2014.

### 8.2 Medarbejderuddannelse i affaldssortering

Danske Spil samarbejder med uddannelsesportalen WasteAcademy, der via skræddersyede, internetbaserede programmer skal uddanne Danske Spils medarbejdere i korrekt håndtering og sortering af affald. Danske Spil sorterer sin dagrenovation i brændbart affald, byggeaffald, elektronikaffald, farligt affald, pap, papir og diverse. Når en ny medarbejder starter får han eller hun udleveret et login til WasteAcademy, hvor medarbejderen kan læse mere om, hvilke fraktioner Danske Spil sorterer affald i, og hvordan man skal gøre det. I løbet af 2014 vil vi stille efter, at alle medarbejdere i Danske Spil gennemfører uddannelsen i korrekt affaldshåndtering og sortering.

Sorteringen af affald er et eksempel på, at Danske Spil arbejder for at involvere medarbejderne i koncernens CSR-indsats. På miljøområdet ser vi en tilsvarende mulighed for at skabe en god platform for at engagere og involvere koncernens medarbejdere mere ved at gøre det muligt løbende at kunne bidrage med praktiske idéer og input til, hvordan koncernens daglige ressourceforbrug reduceres yderligere.

Danske Spil A/S Danske Licens Spil A/S Danske Lotteri Spil A/S	
2013 – affald	Produktion (ton)
Dagrenovation	17,4
Brændbart	61,2
Byggeaffald	30,6
Elektronikaffald	7,8
Plast	0,1
Pap og papir	28,0
Metal	18,0
Imprægneret træ	2,2
<b>Total</b>	<b>165,4</b>

Tabel 3: Affaldsproduktion for Danske Spil og to datterselskaber i hovedkvarteret på Korsdalsvej 135, 2605 Brøndby





Elite Gaming A/S	Produktion (ton)
2013 – affald	
Dagrenovation	-
Brændbart	1,9
Byggeaffald	4,6
Pap og papir	0,9
<b>Total</b>	<b>7,4</b>

Tabel 4: Affaldsproduktion for Elite Gaming på Valhøjs Alle 179, 2610 Rødovre

### 8.3 Danske Spils indsatser for 2014

Som en del af Danske Spils handlingsplan på miljøområdet vil vi i 2014 stræbe efter at reducere koncernens forbrug af energi-, varme- og vand.

Samtidig ønsker vi at undersøge nærmere, hvorvidt både en ISO 14001-certificering og partnerskaber på miljøområdet kan være en relevant og effektiv tilgang for Danske Spil til at reducere koncernens påvirkning af miljøet yderligere.



### 9. Medarbejderforhold

#### 9.1 Medarbejdertrivsel

Danske Spils medarbejdere spiller en afgørende rolle for koncernens succes. Derfor ønsker vi at styrke de forhold, der fremmer vores medarbejders trivsel og arbejdsglæde. Det gør vi ved at have fokus at skabe et positivt arbejdsmiljø, høj medarbejdersundhed og ved at bidrage med den rette kompetenceudvikling.

Et godt arbejdsmiljø understøtter medarbejdernes sundhed og trivsel, og vi mener, at det er vigtigt at inspirere vores medarbejdere til at føre en sund livsstil. Derfor tilbyder vi bl.a. alle vores medarbejdere en sundhedsforsikring og gratis adgang til sportsfaciliteter, hvilket bl.a. skal medvirke til at forebygge sygdom og højne medarbejdernes generelle fysiske og psykiske trivsel. Danske Spil gennemfører ligeledes hvert år en trivselsmåling/medarbejderanalyse, der kortlægger medarbejdernes trivsel og det psykiske arbejdsmiljø i koncernen samt deres generelle syn på Danske Spil.

Vi har i 2013 gennemført en APV-undersøgelse i tillæg til den årlige trivselsundersøgelse. På baggrund af resultaterne af denne undersøgelse har vi udarbejdet handleplaner for såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø på de områder, hvor der har været et forbedringspotentiale. For så vidt angår det psykiske arbejdsmiljø, har vi som en del af vores forebyggelsesindsats i 2013 tilbudt ledere og medarbejdere deltagelse i workshops vedrørende forebyggelse og håndtering af stress. Workshoppene blev afholdt med deltagelse af professionelle erhvervspsykologer. Derudover har vi iværksat en række tiltag med henblik på at forbedre det fysiske arbejdsmiljø, bl.a. i relation til pladsforhold, lys og ventilation, som alle har betydning for, om medarbejderne trives og kan koncentrere sig om arbejdsopgaverne.

Fremadrettet ønsker vi at styrke indsamlingen af data på dette område for derved bedre at forstå og sikre, hvordan vi mere systematisk kan påvirke medarbejdernes sundhed og trivsel i en positiv retning og sikre et ordentligt arbejdsmiljø for alle, der arbejder i koncernen.

#### 9.2 Talent og medarbejderudvikling

Danske Spil er afhængig af talentfulde medarbejdere, som kan tage et større ansvar, når der er behov for det. Derfor har vi løbende fokus på intern talent- og medarbejderudvikling, også fordi vi tror på, at det fremmer vores medarbejders motivation. Danske Spils talentudviklingsprogram er både for ledertalenter og specialister, og løber over 1 år. I 2013 deltog 12 medarbejdere i Danske Spils talentudviklingsaktiviteter.

#### 9.3 Lederudviklingsprogram

Med henblik på at sikre, at alle medarbejdere og ledere trækker i samme retning og mod samme mål, har vi fastlagt rammerne for en ønsket performancekultur i Danske Spil. Vores fokus er nu at sikre den nødvendige kompetenceudvikling for alle ledere i koncernen, så de er klædt på til at støtte medarbejderne i de planlagte aktiviteter. Det betyder, at vi i 2013 har igangsat et lederudviklingsprogram, der løber over to år og skal styrke Danske Spils ledelsesniveauer.



## Danske Spil

### 9.4 Fokus på mangfoldighed og ligestilling

I Danske Spil arbejder vi for, at mangfoldighed og ligestilling er med til at skabe en mere dynamisk og attraktiv arbejdsplads. Mangfoldighed på arbejdspladsen opnås ved at sætte bevidst på alsidighed og ved at modarbejde diskrimination. Det indebærer også fokus på at tiltrække og fastholde så bred en kreds af medarbejdere som muligt - både hvad angår køn, alder, religion og etnisk baggrund.

Som en del af denne indsats har Danske Spil vedtaget en ligestillingspolitik, der dækker både koncernens bestyrelse samt øvrige ledelseslag. Politikken understøtter samtidig Danske Spils arbejde med det underrepræsenterede køn, og vi tilstræber, at begge køn skal være repræsenteret inden for alle afdelinger, ledelseslag, udvalg og grupper.

I koncernens bestyrelse er fordelingen fem mænd og fire kvinder, hvoraf fordelingen mellem de generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer er fire mænd og to kvinder. Det understøtter ifølge ligestillingsloven en afbalanceret kønssammensætning i øverste ledelseslag svarende til en tredjedel. For de øvrige ledelsesniveauer har vi tilsvarende en målsætning om, at hvert køn er repræsenteret med minimum en tredjedel inden udgangen af 2016. I dag er fordelingen 25 mænd og 7 kvinder.

Vores målsætning på området understøttes af en række praktiske tiltag. Eksempelvis udformes alle stillingsopslag, så de appellerer til begge køn, ved ansættelser skal begge køn indkaldes i første samtalerunde, ligesom interne kandidater af det underrepræsenterede køn opfordres til at søge opslåede stillinger.



### 10. Bilag

#### 10.1 CSR-politikken

##### CSR-politik for Danske Spil koncernen

Danske Spil ønsker som statsligt aktieselskab at være en ansvarlig aktør, som arbejder for at sikre, at spil er til glæde og til gavn for befolkningen. Vi giver spilleglæden gode rammer og tager ansvar i forhold til at forebygge og afhjælpe spilafhængighed eller problemer. Samtidig er vores overskud til gavn for befolkningen via de midler, der hvert år gives tilbage til samfundet, herunder til frivillige organisationer.

For Danske Spil er arbejdet med CSR et spørgsmål om at skabe fælles værdi for samfundet og for virksomheden - en tilgang, der ofte betegnes *Creating Shared Value (CSV)*. Involvering af interessenter er derfor et afgørende parameter i vores indsats. Vi lytter til vores omverden og er i løbende dialog med vores væsentlige interessenter, såsom spillere, myndigheder, organisationer, medarbejdere og forhandlere. Samtidig vil vi sikre åbenhed om vores CSR-indsats og målopfyldelse, og løbende kommunikere denne i relevante fora.

Vores CSR-politik tager udgangspunkt i vores værdier: *Tillid, Underholdning, Fornyelse og Ansvarlighed*. Med udgangspunkt i "Regeringens Handleplan for Virksomheders Samfundsansvar 2012 - 2015" og anbefalingerne fra Rådet for Samfundsansvar har Danske Spil i sit arbejde med CSR lagt sig op ad de internationale principper i FN's Global Compact.

Med afsæt i de forventninger, der stilles af vores omgivelser og interessenter samt karakteren af vores forretning, er Danske Spils tre væsentligste CSR-indsatsområder:

- **At være ambitiøse og førende i at sikre ansvarligt spil, herunder i at beskytte unge og udsatte grupper, samt at tilvejebringe en målrettet indsats mod ludomani**
  - Vi vil aktivt beskytte unge og udsatte grupper i den måde, vi udbyder spil på og gennem ansvarlig markedsføring
  - Vi vil tilvejebringe en målrettet indsats mod ludomani gennem åben og tæt dialog med forskere og behandlere og andre relevante interessenter for at forstå og adressere ludomani og integrere denne viden i vores bestræbelser på at hjælpe spillere og pårørende, der har problemer med spil
  - Vi vil være en aktiv sparringspartner for myndighederne for at sikre, at vores erfaringer løbende kan indgå i grundlaget for en relevant, effektiv og ansvarlig lovgivning på spilleområdet i Danmark



## Danske Spil

- **At sikre at vores spillere har fuld tillid til, at de kan spille i et sikkert miljø, hvor alt foregår lovligt gennem en kontinuerlig indsats**
  - Vi vil tilstræbe en høj informationssikkerhed i forhold til vores produkter og i forhold til beskyttelsen af personlige data, således at spillerne kan have tillid til, at vi gør en indsats for at bevare et sikkert spillemiljø
  - Vi vil gøre en særlig indsats for at forhindre aftalt spil og andre elementer, som er unfair
  - Vi vil i samarbejde med relevante myndigheder gøre en indsats for at forhindre, at spil, der købes hos Danske Spil, tjener som støtte til kriminalitet
  - Vi anerkender, at der er en række forhold inden for de sportsgrene, vi udbyder spil på, som kan være kritisable, og som vi ikke har direkte mulighed for at påvirke. Det gælder for eksempel doping, udfordringer med dyrevelfærd eller match-fixing. Vi tager afstand fra enhver form for uetisk adfærd i sport og søger gennem samarbejde og partnerskaber at påvirke til en bedre adfærd
- **At bidrage til en positiv samfundsudvikling gennem en fordeling af vores overskud til almennyttige organisationer i Danmark**
  - Vi arbejder for at sikre en effektiv drift med henblik på at sikre et overskud, der kan uddeles til almennyttige formål
  - Vi støtter op om bredere samfundsgavnige formål og uddannelse bl.a. gennem sponsorater og ved at vise åbenhed over for uddannelsesinstitutioner og studerende

### I forhold til Danske Spils egen organisation vil vi:

- Sikre vores medarbejderes trivsel, udvikling og arbejdsglæde hver dag
- Minimere vores negative påvirkning af miljøet, herunder repræsentere en grøn og miljøbevidst profil – særligt i forhold til vores energi- og ressourceforbrug samt i forhold til bortskaffelse af affald
- Sikre at vi efterlever al relevant lovgivning samt internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og korruption
- Påvirke vores leverandører til at efterleve al relevant lovgivning samt internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og korruption.



## Danske Spil

### 10.2 CSR-strategien

#### Danske Spils CSR-strategi 2013 - 2015

Det er vigtigt for os, at vores CSR-indsats hænger tæt sammen med virksomhedens forretningsstrategi og strategiske mål såvel som med vores væsentligste interessenters krav og forventninger. Danske Spils CSR-strategi indeholder derfor de emner, som har den største betydning for virksomheden, og som dækker vores interessenters forventninger til os som ansvarlig spillevirksomhed og vores forpligtigelse i forhold til FN's Global Compact.

Vi arbejder løbende med alle emner nævnt i politikken, men i strategiperioden (2013 – 2015) vil vi have særligt fokus på følgende:

- Fremme ansvarligt spil
- Skabe et sikkert spillemiljø
- Sikre en ansvarlig leverandørstyring
- Reducere miljøpåvirkningen.

Baggrunden for valget af disse temaer som strategiske fokusområder er, at de har en særlig vigtig betydning for Danske Spil de kommende år. Derudover er der tale om områder, hvor vi har mulighed for at gøre en markant indsats. Vi vil nedenfor motivere valget af de fire fokusområder.

#### Fremme ansvarligt spil

Formålet med dette strategiske fokusområde er at blive anerkendt som en ansvarlig aktør på spillemarkedet. Netop i kraft af ansvarlighed har Danske Spil mulighed for at differentiere sig fra de øvrige aktører på markedet, og positionen som den ansvarlige spiludbyder er central for Danske Spils brand. Samtidig betyder vores ejerforhold, at vores interessenter har særligt høje forventninger til os på dette område – ikke mindst når det gælder ludomani, udsatte grupper samt børn og unge.

#### Skabe et sikkert spillemiljø

Det er centralt, at spillerne har tillid til, at de hos Danske Spil kan spille i et sikkert og trygt miljø, hvor man ikke er udsat for aftalt spil og match-fixing. Endvidere er det væsentligt, at Danske Spil ikke kan mistænkes for (indirekte) at bidrage til hvidvaskning af penge fra kriminalitet.

Manglende tillid vil være underminerende for Danske Spils brand og langsigtede forretning og udgør en markant risiko for virksomheden. Vores fokus på at skabe et sikkert spillemiljø skal samtidig være proaktiv for at sikre en positiv afsmitning på brandet.



## Danske Spil

### Sikre en ansvarlig leverandørstyring

Som statsligt aktieselskab er der en forventning fra interessenterne om, at Danske Spil stiller krav til sine leverandører i forhold til at overholde væsentlige CSR- og sikkerhedsmæssige krav. En negativ sag på dette område vil være til skade for Danske Spils brand og ikke mindst markant påvirke vores position som den ansvarlige spiludbyder. Området udgør i særlig grad en risiko på grund af vores manglende styring og kontrol af virksomhedens leverandører samt den stigende udlicitering af spilplatforme. Når der bliver mindre direkte kontrol, er det vigtigt at sikre, at leverandørerne opfører sig ansvarligt.

### Reducere miljøpåvirkningen

Bestyrelsen har en forventning om, at Danske Spil adresserer sine miljø- og klimamæssige påvirkninger proaktivt. Der er i dag ikke en samlet indsats i forhold til at reducere det miljø- og klimamæssige fodaftryk, hvilket betyder, at der er gode muligheder for at opnå hurtige og markante forbedringer - også på kort sigt.

En strategisk miljø- og klima/ressourceindsats er samtidig relevant i forhold til at reducere driftsomkostningerne.

Der er til hvert af de strategiske fokusområder udarbejdet handlingsplaner med specifikke mål, som vi ønsker at opfylde inden udgangen af strategiperioden.