

## Intressentdialogen

Intressenter	Exempel på intressenternas förväntningar	Exempel på dialog under 2009
<b>Spelare</b> I butik och restaurang, Casino Cosmopol, svenskaspel.se och genom föreningar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparens</li> <li>• Konkurrenskraftig återbetalning</li> <li>• Stöd till idrotten och spelberoende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundsupport och reklamationshantering</li> <li>• Fokusgrupper</li> <li>• Spelkartläggningen (årlig undersökning om spel och spelmarknaden) och andra undersökningar</li> </ul>
<b>Medarbetare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialog/kommunikation</li> <li>• Minskad miljöpåverkan</li> <li>• Utbildning</li> <li>• Föredöme inom spelansvar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelbunden kommunikation genom företagets intranät</li> <li>• Medarbetarsamtal</li> <li>• Attitydundersökning om inställning till spelansvar</li> <li>• Regelbundna frukostmöten</li> </ul>
<b>Ledning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Säkerställa kontroll och uppföljning i ansvarsarbetet</li> <li>• Öka miljökunskapen internt</li> <li>• Spelansvar naturlig del i alla processer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spelakademin</li> <li>• Frukostmöten med medarbetare, politiker och andra intressenter</li> <li>• CSR-konferens</li> </ul>
<b>Styrelse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindre miljöpåverkan</li> <li>• Stöd till spelberoendeforskning</li> <li>• Tydliggöra sponsringsstrategier</li> <li>• Debatt kring spelets risker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Styrelsemöten</li> <li>• Bolagsstämma</li> <li>• Spelakademin</li> <li>• Redovisning av hållbarhetsarbetet i revisionsutskott och styrelse</li> </ul>
<b>Ombud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Föredöme i branschen</li> <li>• Förbättra spelupplevelsen</li> <li>• Tydligare kommunikation om 18-årsgräns</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsforum</li> <li>• Nätverksträffar</li> <li>• Besök av distriktsansvariga</li> <li>• Ombudsutbildningar inkl. spelansvar</li> </ul>
<b>Affärspartners</b> Restauranger och bingohallar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydligare kommunikation</li> <li>• Stödet till idrott och ungdomsverksamhet</li> <li>• Kommunikation av spelets negativa sidor</li> <li>• Mer spelansvar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 ggr per år utskick av partnertidningen Vegas News</li> <li>• Utbyte med restauratörer om hur de upplever och vill utveckla samarbete med Svenska Spel ur ett spelansvarsperspektiv</li> <li>• Dialog med kundansvarig</li> </ul>
<b>Föreningar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökad digitalisering</li> <li>• Stöd till den breda idrotten</li> <li>• Stöd för forskning och utbildning</li> <li>• Stöd av spelberoendebehandling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idrottsgala</li> <li>• Säljkontakter</li> <li>• Workshop med föreningar inför beslut om 18-årsgräns</li> </ul>
<b>Leverantörer</b> T.ex. reklambyråer, undersöknings- och säkerhetsföretag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analys för att minska miljöpåverkan</li> <li>• Samarbete med intresseorganisationerna</li> <li>• Förebyggande insatser mot spelproblem och stöd till behandling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upphandlingar</li> <li>• Avstämningmöten</li> <li>• Spelmässor</li> </ul>
<b>Ägare</b> Staten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Föredöme i branschen</li> <li>• Marknadsföring med avseende på samhällspåverkan</li> <li>• Stärkt Vegas spelansvar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolagsstämma</li> <li>• Spelakademin</li> <li>• Avstämningmöte med Finansdepartementet och Socialdepartementet</li> </ul>

## Om intressentdialogen

Matrisen visar exempel på respektive intressentgrupps förväntningar, dialoger, åtgärder under 2009 samt fokus 2010.

### Exempel på åtgärder under 2009

- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Utvecklad betalningslösning på internet
- Förbättrade säkerhetsåtgärder på Casino Cosmopol
- Tillstånd till höjd återbetalning på Stryktipset
- Säkerhetsåtgärder för att motverka kriminalitet och rån

- Ny värdegrund
- Intern miljöutbildning

- Ny värdegrund
- Uppdaterad miljöpolicy
- Certifiering enligt European Lotteries spelansvarsstandard

- Ny sponsringsstrategi
- Inriktningsbeslut om inrättande av forskningsråd
- Beslut om stöd till Självhjälpsprogrammet och Stödkontakten under 2010

- Ny spelansvarutbildning i samarbete med Spelinstitutet
- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Fördubblat antalet ålderskontroller och förbättrat resultaten

- Över 80 procent godkända provköp av 2 438 st
- Ansvarskampanjer hos affärspartners för att poängtera åldersgränsen på Vegas och påminna om att kontrollera legitimation
- Förstärkta rutiner kring hantering av färgade sedlar
- Miljöbilar för samtliga förare samt utbildning i Eco-driving

- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Beslut om stöd till Självhjälpsprogrammet och Stödkontakten under 2010

- Förbereda Svenska Spels nya uppförandekod, även omfattande leverantörer

- Kontinuerlig redovisning av ansvarsåtgärder och effekterna av dem
- Bestyrkt hållbarhetsredovisning

### Exempel på fokusområden 2010

- Lansering av nytt självttest
- Åldersgränser på alla spel
- Ytterligare förbättringar av trygghet och säkerhet
- Utveckling av Spelkoll i fler kanaler
- Distansavtal för avstängning

- Ny chefsutbildning i spelansvar
- Miljöutmaning och miljöutbildning för samtliga
- Spelpolitiskt forum
- Webbkamera som komplement till videokonferenser

- Fortsatt öppenhet i intressentdialogen

- Implementering av den nya värdegrunden
- Forskningsråd
- Miljöcertifiering ISO 14001

- Utredning om energieffektivisering för digitala skärmar och terminal
- Införa 18-års åldersgräns vid köp av lotter

- Implementering av nytt centralsystem som skapar förutsättning för nya spelansvarsåtgärder

- Säkerställa 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Driva säljarbetet i linje med gott spelansvar

- Ökad samverkan med idrotten
- Kommunicera Svenska Spels arbete kring samhällsansvar

- Ny värdegrund
- Nya nyckeltal
- Uppdaterad miljöpolicy



## Intressentdialogen

Intressenter	Exempel på intressenternas förväntningar	Exempel på dialog under 2009
<b>Myndigheter</b> Lotteriinspektionen och Statens folkhälsoinstitut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontroll och uppföljning gentemot ägardirektiv</li> <li>• Driva dialog gällande marknadsföring av spel</li> <li>• Kommunikation av vad som görs inom ansvar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Löpande avstämningar med Lotteriinspektionen, OSS (Oberoende Spelsamverkan)</li> <li>• Löpande dialog med Statens folkhälsoinstitut</li> </ul>
<b>Intresseorganisationer</b> T.ex. branschorganisationer för spelbolag, spelberoendeförbund och behandlingshem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bättre ålderskontroll</li> <li>• Minskad miljöpåverkan – klimatkompensation av det som inte kan reduceras</li> <li>• Stöd till aktiviteter för att engagera intressenter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialog med förmånstagare (RF och Ungdomsstyrelsen), ombudens intresseorganisationer, SHR (Sveriges Hotell- och Restaurangägare), Sveriges Bingoarrangörers Centralorganisation (SVEBICO), CSR Sweden</li> <li>• Besök hos spelberoendeföreningar</li> <li>• Paneler med representanter från spelförbund</li> </ul>
<b>Aktörer i branschen</b> Reglerade spelbolag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparens</li> <li>• Inte utnyttja företagets särställning</li> <li>• Analys för att minska miljöpåverkan</li> <li>• Ansvarsarbete som ska genomsyra verksamheten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SPER (Spelmarknadens Etiska Råd)</li> <li>• Spelakademin.</li> <li>• Återkommande VD-träffar i de reglerade spelbolagen</li> </ul>
<b>Media</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minskad marknadsföring</li> <li>• Statligt bolag ledande i miljöarbetet</li> <li>• Stöd till behandling av spelberoende även om det inte ligger inom Svenska Spels ansvar</li> <li>• Stärkt spelansvar på Vegas</li> <li>• Åldergränser på alla spel</li> <li>• Kreativ marknadsföring av spelansvar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spelakademin</li> <li>• Kontinuerliga presskontakter</li> </ul>
<b>Lokala samhället</b> Kommuner där Svenska Spel bedriver verksamhet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stöd till idrott och föreningsliv</li> <li>• Påverkan på övriga spelbolag att ta större spelansvar</li> <li>• Minskad marknadsföring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunskapsutbyte med Gotlands kommun</li> <li>• Deltagande vid frukostmöten anordnade av kommunen</li> <li>• Dialog med det lokala samhället i de fyra kasinootterna</li> </ul>
<b>Nationella samhället</b> Riksdagsledamöter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparens</li> <li>• Föredöme i branschen</li> <li>• Analys för att minska miljöpåverkan</li> <li>• Stödjande av spelberoendeforskning och behandling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frukostmöten, Spelakademin</li> <li>• Möten med riksdagsledamöter under våren 2009 i samband med inlämnandet av Svenska Spels remissvar</li> <li>• Seminarium som diskuterade framtidens spelreglering under Almedalsveckan</li> </ul>
<b>Globala samhället</b> EU-parlamentariker	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Föredöme i branschen</li> <li>• Analys för att minska miljöpåverkan</li> <li>• Tillhandahålla en trygg miljö för spelarna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Under året besökte representanter från Svenska Spel Bryssel</li> <li>• Spelets pris och Pokerutredningen översattes till engelska för distribution till EUs medlemsländer</li> </ul>
<b>Samarbetspartners</b> T.ex. butikskedjor och idrottsförbund	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydlig kommunikation av vad företaget gör</li> <li>• Ingen aggressiv reklam</li> <li>• Analys för att minska miljöpåverkan</li> <li>• Konsekventa åldergränser</li> <li>• Stöd till föreningslivet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsgala</li> <li>• Dialog med kundansvarig</li> </ul>

#### Exempel på åtgärder under 2009

- Formalisering av SPER (Spelbranschens etiska råd)
- Beslut att stödja Självhjälpsmanualen och Stödkontakten
- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Fortsatt miljöarbete med fokus på tjänste-godstransporter, energi och papper
- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Formalisering av SPER (Spelbranschens etiska råd)
- Svenska Spels spelansvar medför höga krav på alla reglerade aktörer.
- Beslut om 18-årsgräns vid köp av lotter
- Beslut att stödja Självhjälpsmanualen och Stödkontakten
- Svenska Spel hållbarhetsgranskar enligt GRI
- Beslut har tagits om att Svenska Spel ska miljöcertifieras enligt ISO 14001
- Samarbete med Supporterlaget för positiv supporterkultur
- Hjärnfonden
- Inriktningsbeslut att inrätta ett forskningsråd
- Beslut att stödja Självhjälpsmanualen och Stödkontakten
- Svenska Spels remissvar till Spelutredningen överlämnades 1 april
- Dialog kring Svenska Spels samhällsekonomiska rapport Spelets pris
- Pilot av nya självtest
- Dialog med branschorganisationen European Lotteries kring spelrelaterade EU-frågor
- Dialog kring Svenska Spels remissvar till Spelutredningen samt samhällsrapporten Spelets pris
- Kampanj Supporterlaget

#### Exempel på fokusområden 2010

- Kontinuerlig och transparent information.
- Nyhetsbrev om Svenska Spel i samhället.
- Återkommande möte med intressorganisationer
- Fortsatt stöd till Hjärnfonden
- Inrättande av forskningsråd
- Miljöcertifiering ISO 14001
- Ny spellagstiftning
- Arbete kring SPERs (Spelbranschens etiska råd) riktlinjer
- Kontinuerliga VD-möten i SPER
- Fortsatt ambition vara i världsklass vad gäller spelansvar
- Fortsatt arbete med Svenska Spels miljömål
- Fortsatt satsning på Spela lagom-programmet
- Förstärkt spelansvar på Vegas
- Självhjälpsprogrammet
- Stödkontakten
- Miljöcertifiering ISO 14001
- Miljöcertifiering ISO 14001
- Forskningsrådet inrättas
- Fortsatt stöd till Hjärnfonden
- Utveckling av spelansvarsverktygen på svenskspel.se
- Dialog kring Svenska Spels hållbarhetsredovisning
- Implementering av 18-års åldersgräns vid köp av lotter