

Tilsynsrapport

Norsk Rikstoto - etterlevelse av et ansvarlig spilltilbud

Tilsynsrapport nr. 2 – 2021

Tilsynsrapport

Norsk Rikstoto

Rapport nr.	2 - 2021
Saknr.	21/ 03329
Revisjonsdato	21.- 22. september 2021
Foretak	Stiftelsen Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Etterlevelse av et ansvarlig spilltilbud
Revisjonsteam	Liv Røthe, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver jurist Lars Petter Degnepoll, seniorrådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapporten beskriver resultat etter revisjon av Stiftelsen Norsk Rikstotos etterlevelse av krav til å tilby ansvarlige totalisatorspill.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har kontrollert om Norsk Rikstoto har ansvarlighetstiltak i samsvar med konsesjonen og om de jobber systematisk med tiltak som skal redusere antall risikospillere.

Revisjon har vist at Norsk Rikstotos forankring med samfunnsoppdraget er betydelig bedre både i ledelsen og i organisasjonen enn ved sist revisjon i 2019. Norsk Rikstotos ansvarlighetsverktøy oppfyller kravene i konsesjonen og id – kontroll i løsning for registrert spill er forsterket i september 2021.

Etter forespørsel fra Lotteritilsynet ble det lagt frem dokumentasjon som viser at spillere med risikoadferd i 2019 er påvirket i rett retning i 2020 og 2021. Dette indikerer at meldingene i Mentor ser ut til å ha positiv effekt på risikospillere, men det er likevel vanskelig å analysere hvordan tiltakene har hatt effekt. Manglende innsiktsanalyser om bevegelser i spillemønster svekker muligheten til å forsterke tiltak der behovet er størst. Grunnlaget for å ta beslutninger i balansen mellom attraktivitet og ansvarlighet må være kunnskapsbasert.

Revisjonen avdekket to avvik.

1. På nettsiden www.eksperten.rikstoto.no er det ikke kontaktinformasjon til Hjelpelinjen. Dette er et krav som ble tydeligere utformet i nye retningslinjer for markedsføring som trådte i kraft 1. januar 2021. Avviket ble rettet opp samme dag som stedlig revisjon var avsluttet.
2. Norsk Rikstoto retter markedsføringshenvendelser til kunder med middels risikoadferd i Mentor. Spillere som er registrert med middels risiko i interne systemer skal ikke motta direkte markedsføring jf. presisering i gjort i retningslinjene 1. januar 2021.

Lotteritilsynet har en merknad.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger og gjennomfører tiltak for å redusere antall risikospillere på en mer helhetlig og systematisk måte. Tiltakene må være etablert med bakgrunn i innsikt, analyse og kunnskap om spilleadferd og spillemønster over tid.

Førde, 19. oktober 2021



Henrik Nordal
avdelingsdirektør



Liv Røthe
seniorrådgiver

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	7
3.1 Forskrift om totalisatorspill	7
3.2 Konesjon Norsk Rikstoto av 14. oktober 2016	7
3.3 Norsk Rikstotos spillreglement	7
3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	7
3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem	7
4. Resultat	8
4.1 Overordna mål og strategiske tiltak	8
4.2 Norsk Rikstotos ansvarlighetsrammeverk	8
4.3 Avvik	9
4.3.1 Markedsføring skal inneholde kontaktinformasjon til Hjelpelinjen	9
4.3.2 Markedsføringshenvendelser til spillere med risikoadferd	10
4.4 Merknad	10
4.4.1 Systematisk oppfølging av spillere med risikoadferd	10
5. Avslutning	11
Vedlegg: Tidsplan for gjennomføring av stedlig revisjon	12
.....	12

1. Innledning

Stiftelsen Norsk Rikstoto er en av to enerettsaktører i Norge og de er gitt konsesjon til å arrangere totalisatorveddemål i perioden 1. januar 2017 til og med 31. desember 2021.

Konsesjonen er gitt i samsvar med lov av 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator. Norsk Rikstoto skal i henhold til spilleregler fastsatt av departementet avholde og formidle totalisatorspill i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillene.

Den norske pengespillmodellen er begrunnet i hensynet til å beskytte sårbare grupper og spilleavhengige. EU- og EFTA-domstolen har slått fast at medlemslandene i EU/EØS kan gi nasjonale regler som begrenser fri bevegelse av pengespill over landegrensene. EU- og EFTA-domstolen har akseptert hensynet til å bekjempe spilleproblemer som et av flere legitime hensyn for den norske pengespillmodellen.

I tillegg til å følge legitime formål, må modellen være egnet til, og nødvendig for å kunne oppnå formålet med reguleringen. EU-domstolen anerkjenner at for en medlemsstat som søker et særlig høyt beskyttelsesnivå, kan en enerettsmodell være en reguleringsmodell som kan bidra til å nå de etablerte målene. EU-domstolen har særlig pekt på muligheten til å føre streng kontroll med en enerettsaktør som et sentralt element.

I Konsesjonens pkt. 1 – 4 er det stilt vilkår til Stiftelsen Norsk Rikstoto som skal sikre at totalisatorvirksomheten gjennomføres i samsvar med totalisatorloven og påfølgende regulering. Flere krav i gjeldende konsesjon ble innført for første gang i 2017.

Lotteritilsynet velger revisjonsområder basert på en risiko og vesentlighetstilnærming. Hensynet til å beskytte sårbare spillere veier tyngre enn hensynet til overskudd til det gode formål. Samtidig skal spilltilbudet være attraktivt nok slik at nordmenn velger et regulert beskyttet pengespilltilbud fremfor ulovlige pengespill i det utenlandske markedet. Dette er en krevende balansegang og konsekvensen av at spillerne ikke er tilstrekkelig beskyttet, vil være alvorlig.

Som innehaver av en enerett forventes det at samfunnsoppdraget er godt forankret i hele stiftelsen og det er utarbeidet tydelige mål og strategi for etterlevelse av konsesjon.

Å sikre et ansvarlig spilltilbud i Norge er vesentlig for å lykkes med pengespillmodellen og vi har spesielt valgt å kontrollere om Norsk Rikstoto jobber systematisk med oppfølging og etterlevelse av et ansvarlig spilltilbud. Lotteritilsynet gjennomførte revisjon av samme området høsten 2019. Revisjonen konkluderte med ett avvik og fem merknader. Vi har fulgt opp avviket og merknadene i denne revisjonen.

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner 2021 ble oversendt til Norsk Rikstoto den 14. januar 2021. Norsk Rikstoto mottok varsel om revisjon den 18. juni 2021 med revisjonsmål, revisjonskriterier og omfang. Revisjonen er gjennomført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*.

Lotteritilsynet ba om å få oversendt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet innen 31. august 2021. Revisjonen har omfattet:

Formøte 31. august 2021 på videomøte med Norsk Rikstoto. Stedlig revisjon ble gjennomført 21.– 22. september 2021 hos Norsk Rikstoto i Oslo. Lotteritilsynet etterspurte dokumentasjon underveis i stedlig revisjon. Dette ble fremlagt av Norsk Rikstoto og tatt med som dokumentasjonsgrunnlag for revisjonen.

Tilsynsrapporten beskriver resultat fra gjennomført revisjon. Eventuelle avvik og merknader identifisert under revisjonen er spesifisert i rapporten.

- AVVIK er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med lov, forskrifter, retningslinjer, regler og andre regulatoriske føringer.
- MERKNAD er forhold som ikke er i strid med revisjonskriteriene, men der Lotteritilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Rikstoto vil iverksette for å utbedre påvist avvik.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til avvik. Ved merknad bes det også om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av endelig tilsynsrapport sendes til Landbruks- og matdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill fastsatt ved kgl.res. 24. august 2007 med hjemmel i lov 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator.

3.2 Konesesjon Norsk Rikstoto av 14. oktober 2016

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 14. oktober 2016, i samsvar med lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven), gitt konsesjon til å arrangere totalisatorveddemål for perioden 1. januar 2017 – 31. desember 2021.

- Pkt. 1 Krav til unike spillerprofiler og registrert spill
Fra 1. januar 2018 skal alt spill skje registrert på unike spillerprofiler med unntak av banespill.
- Pkt. 2 Krav til internkontroll
Etablere rutiner for å sikre at Norsk Rikstoto iverksetter de krav som følger av lov, forskrift, konsesjon og spilleregler. God internkontroll skal ivareta spillernes rettigheter før, under og etter et totalisatorløp.
- Pkt. 3 Tiltak som reduserer risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet.
Det skal være obligatorisk for spillere å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned. Det skal være mulig å ekskludere seg fra alt spill med et minimum varighet på ett år. Verktøy for spillepauser og utestengelse for spill skal være tilgjengelig for alle spillere. Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig på Norsk Rikstotos nettsider og eller være tilgjengelige der spill tilbys. Telefonnummer og lenke til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.

3.3 Norsk Rikstotos spillreglement

Norsk Rikstotos spillreglement sist endret 12. oktober 2020.

Spillreglementet gjelder for alt totalisatorspill som tilbys, og regulerer blant annet hvordan veddemål inngås, hvordan gevinster beregnes, regler for de enkelte spillene, internasjonalt spill, annullering av spill og protestadgang.

3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 1. august 2006 med hjemmel i lov av 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator §2.

3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem

Norsk Rikstoto har etablert og dokumentert føringer for hvordan selskapets prosesser for totalisatorvirksomhet skal utføres i eget utarbeidet kvalitetssystem.

4. Resultat

4.1. Overordna mål og strategiske tiltak

Under revisjonen la Norsk Rikstotos ledelse frem stiftelsens overordnede mål og fem strategiske områder som angir retning mot målene i 2022, og de nærmeste årene fremover. Hovedmålet for ansvarlighetsarbeidet er fastsatt i en egen KPI (nøkkelindikator) som er å redusere antall risikospillere i 2021.

Revisjonen har vist at det er bedre forankring i ledelsen hos Norsk Rikstoto om grunnlaget for enerettsmodellen i Norge og at det er et gjennomgående engasjement for å innfri gjeldende konsesjons- og lovkrav internt i Norsk Rikstoto.

Det er tette bånd mellom hestesporten og totalisatorspillet og vi er kjent med at det er krevende å kommunisere til hestesportens organisasjoner om kundens rett til, og behov for et totalisatortilbud som er ansvarlig og i samsvar med enerettsmodellen. Hestesporten må forstå konsesjonskravene og bidra til å opprettholde en konsistent enerettsmodell.

Det er etablert en egen avdeling «Ansvarlighet og omgivelser» med egen direktør som sitter i ledergruppen. Avdelingen har fått tilført mer ressurser og resultatet av dette er tydelig gjennom bedre kvalitet i arbeidet med å etterleve konsesjonskrav.

Lotteritilsynet merker seg spesielt innførte tiltak som reduserer risikoen for mislighold av sikker identifikasjon av kunde. Tiltaket styrker også etterlevelse av krav i hvitvaskingsloven noe som er en positiv synergieffekt.

Norsk Rikstoto har etablert flere samarbeidsarenaer for samhandling på tvers i organisasjonen. Det er lagt frem dokumentasjon for hvordan disse treffpunktene har stimulert til bedre og mer balansert beslutningstaking internt i Norsk Rikstoto.

Kundesenteret er førstelinje mot spillerne og medarbeider i ansvarlighetsavdelingen er i jevnlig kontakt med medarbeidere på kundesenteret.

Norsk Rikstoto har forbedret opplæringsprogram for ansvarlig spill for interne medarbeidere og eksterne samarbeidspartnere betydelig. Opplæringen skjer digitalt gjennom app løsning og kan endres og forbedres raskere enn før.

Norsk Rikstoto har opprettet avdelingen Innovasjon og Strategi der målet er å utvikle og fornye spilltilbudet samt å tiltrekke seg nye kunder. Lotteritilsynet støtter denne satsingen og viser til at Norsk Rikstoto som enerettsaktør, har ansvar for å nå ut i det norske markedet med et fremtidsrettet og bredt spilltilbud med lav risiko for negativ spilleadfærd.

Under revisjonen kom det frem at Norsk Rikstoto vil styrke informasjon om negative sider ved pengespill i markedskommunikasjonen i 2022.

4.2 Norsk Rikstotos ansvarlighetsrammeverk

Dokumentasjon som er mottatt i forkant av revisjonen og stikkprøvekontroller gjennomført i Norsk Rikstotos salgskanaler viser at ansvarlighetsverktøy blir tilbudt spillerne i samsvar med konsesjonskrav.

I konsesjonen går det frem at ansvarlighetsrammeverket skal inneholde tiltak for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd.

Norsk Rikstoto har valgt overvåkingsverktøyet Mentor som den viktigste indikatoren for å kartlegge risikoadferd blant aktive kunder. Mentor sender ut meldinger til spillerne dersom ulike måleindikatorer varsler om endring i spilleadferd. Revisjonen har vist at meldingene har effekt og bremser spillintensiteten noe, men Norsk Rikstoto ser ikke ut til å bruke systemet til å følge utsatte spillere over tid og gjennomføre målrettede tiltak mot disse.

Målet med enerettsmodellen er å ha så få personer med spilleproblem i befolkningen som mulig. Det betyr at enerettsaktørene må treffe med tiltakene der det er behov, kontrollere effekten av tiltak og justere styrke basert på innsikt og analyse. Samtidig er oppdraget å tilby attraktive og ansvarlige pengespill til resten av befolkningen. Det er ikke meningen at ansvarlighetsverktøyene skal treffe lavrisikospillere mer enn nødvendig. Målet er at lavrisikospillerne kan velge fra et attraktivt, ansvarlig og tidsriktig spilltilbud, for å sikre at spillerne ikke får et behov for å velge pengespill med høy risiko og uten tilstrekkelig beskyttelse.

Det er vanskelig å gi eksakte og entydige svar på hvordan Norsk Rikstoto skal løse plikten til å oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd. Lotteritilsynet ser at Norsk Rikstoto investerer tid og ressurser i dette arbeidet, men at det kan forsterkes med handlinger og tiltak som i enda større grad er basert på innsikt og analyse i spilleadferdsdata. En forutsetning er at det gjennomføres risikokartlegginger som avdekker spillere som har hatt risikoadferd over tid slik at tiltakene evalueres, forbedres og fornyes. En slik kartlegging vil også avdekke tiltak som har hatt bra effekt noe som gir grunnlag for å forsterke eller utvide tiltak slik at de treffer enda bedre og der det er behov, se merknad pkt. 4.4.1.

Norsk Rikstoto presenterte rutiner og fortalte hvordan de ringer opp et utvalg av risikospillere der målet er å bevisstgjøre spilleren om uheldige endringer i spilleadferd og spillemønster. Disse samtalen er under kontinuerlig utvikling og det er naturlig at det tar tid å opparbeide seg erfaring og måle effekt. Lotteritilsynet støtter dette arbeidet og ser at Norsk Rikstoto er kommet godt i gang og arbeider med tillit og integritet mot spillerne.

4.3 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket to avvik

4.3.1 Markedsføring skal inneholde kontaktinformasjon til Hjelpelinjen

Det går frem av Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Stiftelsen Norsk Rikstoto pkt. 2.1 at markedsføring av spilltilbudet skal inneholde kontaktinformasjon til Hjelpelinjen. Dette kravet ble presisert i nye retningslinjer som trådte i kraft 1. januar 2021.

Nettsidene til Norsk Rikstoto inneholder markedsføring og skal derfor ha kontaktinformasjon til Hjelpelinjen. Lotteritilsynets kontroll viste at nettsiden www.rikstoto.no har telefonnummeret plassert i bunnteksten på siden. Eksperten har egen landingsside www.eksperten.rikstoto.no som ikke inneholder kontaktinformasjon til Hjelpelinjen. Kontrollen avdekket at kunden må gå via link til «spillevevt» som viderefører spilleren til www.rikstoto.no.

Lotteritilsynet vurderer at fravær av kontaktinformasjon til Hjelpelinjen på kontrolltidspunktet er brudd på retningslinjenes pkt. 2.1. Norsk Rikstoto rettet opp i avviket samme dag som stedlig revisjon var

avsluttet.

4.3.2 Markedsføringshenvendelser til spillere med risikoadferd

Det går frem av Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Stiftelsen Norsk Rikstoto pkt. 3.2 at spilloperatører ikke skal rette markedsføringshenvendelser til spillere som er registrert med risikoadferd i interne systemer.

Denne bestemmelsen ble lagt til retningslinjene høsten 2020 og trådte i kraft 1. januar 2021. Tidligere var dette et tiltak som Norsk Tipping gjennomførte uten at det var presisert i retningslinjene. Departementet så behov for å stille krav til å regulering av tiltaket, da direkteklame i form av e-poster og SMS virker mer på spilleatferd enn annen markedsføring. Flere studier viser også at slik reklame har større effekt på moderate risikospillere og problemspillere enn lavrisikospillere og befolkningen ellers. Det er dermed viktig å skjerme risikospillere mot direkte markedsføring for å hindre at de utvikler problematisk spilleatferd.

Norsk Rikstoto har i forkant av stedlig revisjon oversendt dokumentasjon som har bekreftet at selskapet retter markedsføringshenvendelser til kunder som er kategorisert med middels risiko i Mentor. Under intervju ved stedlig revisjon ble dette også bekreftet av medarbeidere i Norsk Rikstoto.

Lotteritilsynets vurdering er at Norsk Rikstotos markedsføring til spillere som er kategorisert med middels risikoadferd i Mentor er i strid med retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Stiftelsen Norsk Rikstoto pkt. 3.2.

4.4 Merknad

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert ett forbedringsområde.

4.4.1 Systematisk oppfølging av spillere med risikoadferd

I forkant av revisjonen og i intervju stilte Lotteritilsynet spørsmål om Norsk Rikstoto gjennomfører planlagte tiltak som retter opp eller korrigerer for uheldig spilleadferd. Med planlagte tiltak mener vi at tiltakene er basert på innsikt og analyse herunder grundig risikokartlegging av risikospilleres adferd over tid. Videre bør Norsk Rikstoto ha et system som dokumenterer hvordan de systematisk gjennomfører og utfører risikoreduserende tiltak. Når det er gjennomført tiltak bør det kontrolleres om de har hatt effekt og om de kan forbedres.

Tidligere revisjon og denne, har vist at Norsk Rikstoto har en gruppe spillere som har vært kategorisert med høy risiko over tid. Disse spillerne spiller med høye innsatser og taper mye. Norsk Rikstotos hovedverktøy for å reagere er meldingene i Mentor. Mentor som system har oversikt over utvikling og bevegelser i kundenes risikoadferd, men Norsk Rikstoto utnytter ikke mulighetene til få ut rapporter og innsiktsanalyser om spillemønster per i dag.

Etter forespørsel fra Lotteritilsynet ble det lagt frem dokumentasjon som viser at blant alle spillere som hadde risikoadferd i Mentor i 2019 så er det færre i 2020 og 2021. Dette er positivt, men det er ikke et resultat som kommer av systematisk oppfølging av spillere som hadde høy risikoadferd i 2019 da de mest høyinvolverte spillerne fremdeles er kategorisert med høy risiko i 2021.

Høye innsatser og store gevinster er kjente faktorer som kan som forsterke uheldig spilleadferd. Norsk Rikstotos spillere som over tid er kategorisert med høy risiko kjennetegnes i tillegg med store tap. For å sikre at spillere ikke forblir røde over tid er det viktig at tiltak treffer de spillerne som

trenger det mest.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger tiltak for å redusere antall risikospillere på en mer helhetlig og systematisk måte. Tiltakene må være etablert med bakgrunn i innsikt, analyse og kunnskap om spilleadferd og spillemønster over tid.

5. Avslutning

Stiftelsen Norsk Rikstoto er innehaver av en enerett og det er en forventning at samfunnsoppdraget er godt forankret i hele Stiftelsen Norsk Rikstoto. Revisjonen har vist at samfunnsoppdraget er bedre forankret i Norsk Rikstoto nå enn ved revisjonen i 2019. Like fullt må også stiftelsens andre interessenter få forståelse for at kunden har rett til, og behov for et totalisatortilbud som er ansvarlig og i samsvar med enerettsmodellen.

Det er helt nødvendig å opparbeide seg kunnskap og innsikt om risikofylt spilleadferd for å nå overordnede mål. Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto har satt av dedikerte ressurser til dette arbeidet. Det er også innført en rekke andre tiltak som forsterker og rigger Norsk Rikstoto bedre for etterlevelse av konsesjonskrav.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for korrigerende tiltak. Oppfølgingsplanen skal som et minimum angi en tidsramme for retting av avvik, hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført og hvem som er ansvarlig for oppfølgingen. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets merknad.

Kopi av tilsynsrapporten blir sendt Landbruks- og matdepartementet og Kulturdepartementet.

Vedlegg: Tidsplan for gjennomføring av stedlig revisjon

Tidsplan - 21. september 2021

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 – 09:20	Åpningsmøte Bakgrunn for tilsyn Mål og overordna problemstillinger Revisjonskriterier Gjennomføring av tilsyn	NR inviterer inn deltakere
09:20 – 10:20	Overordna mål for ansvarlighetsarbeidet i Norsk Rikstoto Strategiske mål Utvikling bruttoomsætning i alle kanaler Organisering og mynde Samhandling internt og kompetanse Vurdering av risiko og muligheter	Camilla Garmann og Lene Sakariassen Andre <u>Heibo</u> Tuverud
10:20 – 10:30	Pause	
10:30 – 11:30	Oppfølging spillegrenser	Anne Mathisen – Jeanette Nilsen Stian Røsnes Lene Sakariassen

Tidsplan - 21. september 2021

Tidspunkt	Tema	Deltagere
11:30 – 12:00	Lunsj	
12:00 – 12:30	Oppfølging pauseverktøy og utestengingsfunksjon	Anne Mathisen Jeanette Nilsen, Stian Røsnes Erik Kjeldsen, Lene Sakariassen
12:30 – 13:15	Samhandling og balanse mellom attraktivitet og ansvarlighet	Anne Mathisen Andre <u>Heibo</u> – Tuverud Morten Tønnessen Erik Kjeldsen, Lene Sakariassen
13:15 – 13:45	Oppfølging Eksperten	Anne Mathisen Andre <u>Heibo</u> – Tuverud Henning <u>Brennhovd</u>
13:45 – 14:00	Pause	
14:00 – 15:45	Mentor	Anne Mathisen Jeanette Nilsen

Tidsplan - 22.september 2021

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 - 09:45	Mentor – dersom vi ikke ble ferdige tirsdag	Anne Mathisen Jeanette Nilsen Erik Kjeldsen Lene Sakariassen
09:45 - 10:00	Pause	
10:00 - 11:00	Norsk Rikstos tiltak for problemspillere	Anne Mathisen Trine C <u>Hongseth</u> Erik Kjeldsen Lene Sakariassen
11:00 - 11:30	Norsk Rikstos forbedringsarbeid og kartlagte forbedringstiltak	Anne Mathisen Andre <u>Heibo</u> -Tuverud Erik Kjeldsen Lene Sakariassen
11:30 - 12:00	Lunsj	
		NR inviterer inn
12:15 - 13:15	Lotteritilsynet oppsummerer i internt møte	
13:15 -	Sluttmøte	Alle