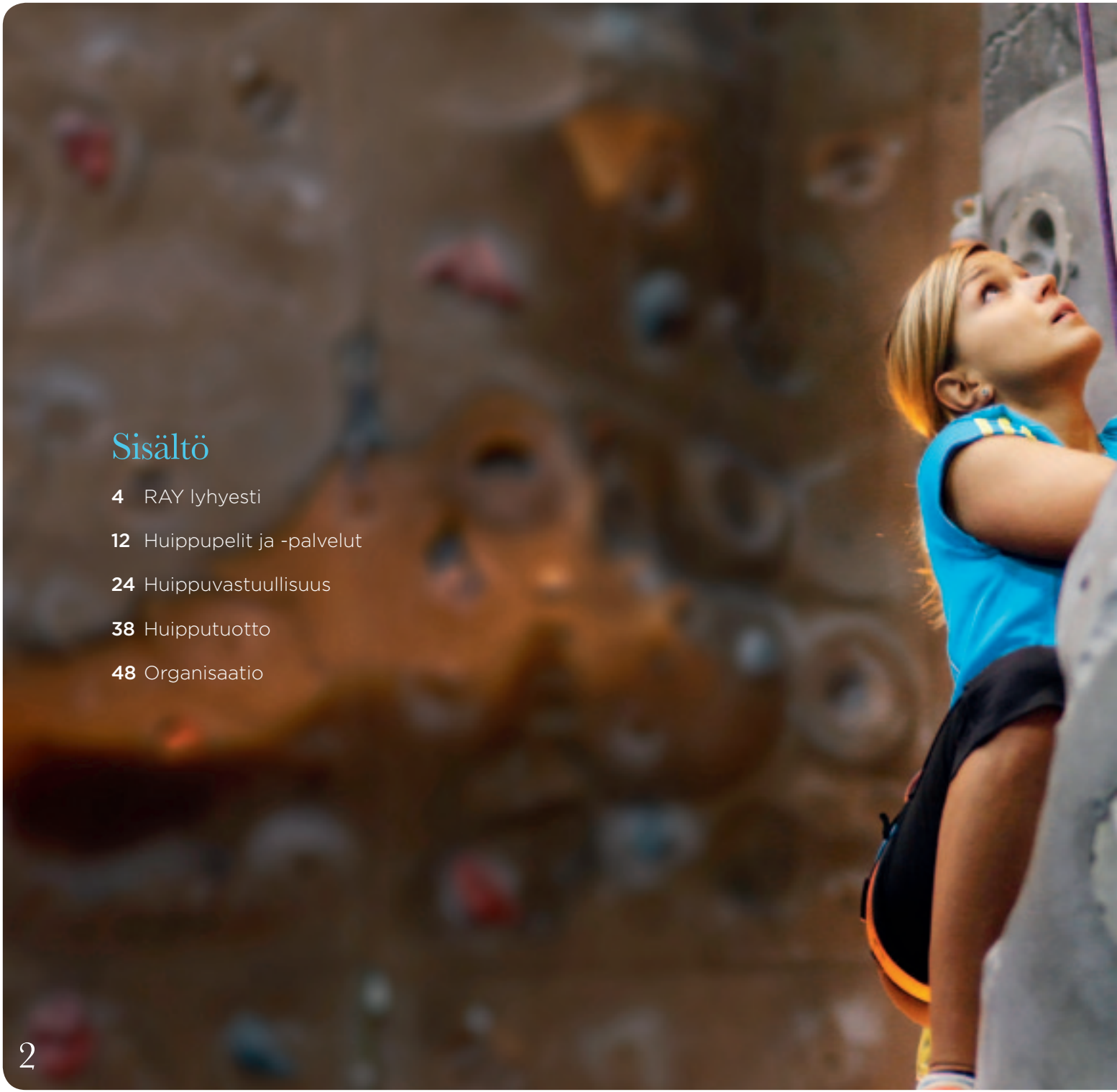
VASTUU- JA VUOSIRAPORTTI 2010



Sisältö

4 RAY lyhyesti

12 Huippupelit ja -palvelut

24 Huippuvastuullisuus

38 Huipputuotto

48 Organisaatio



Kohti huippua 2010

Me RAY:ssä olemme hyvän tekijöitä. Pelimme ja palvelumme tarjoavat jännitystä, ajankulua ja viihdettä suomalaisille pelaajille. Meillä työskentelevät ammattilaiset tekevät työnsä niin hyvin kuin suinkin osaavat, jotta rahapelaamisen tuotoilla voitaisiin laajasti tukea terveyttä ja hyvinvointia. **Emme halua olla pelkästään hyviä, vaan huippuhyviä.** Pitkä historiamme antaa meille perspektiiviä ja kokemuksen tuomaa varmuutta moniin asioihin. Vinhaa vauhtia muuttuva maailma kirittää meitä kuitenkin koko ajan ottamaan askelia, joita emme ole ennen ottaneet. Yhteinen päämäärä on meille tärkeä: terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. **Tällä raportilla haluamme kertoa, kuinka hyvin onnistuimme tehtävässämme vuonna 2010.**

Hyvän tahdon pelejä

RAY on julkisoikeudellinen yhdistys, jonka tehtävänä on hankkia pelitoiminnalla varoja vapaaehtoisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen työn tukemiseen. Tätä varten RAY:llä on valtioneuvoston myöntämä yksinoikeus raha-automaatti- ja kasinopelitoiminnan järjestämiseen Suomessa.

RAY:n toiminnassa korostuvat luotettavuus ja vastuullisuus. Yhdistys pyrkii avustustoiminnassa turvaamaan järjestöjen pitkäjänteisen toiminnan sekä pelitoiminnassa ehkäisemään yksilölle pelaamisesta aiheutuvia taloudellisia ja sosiaalisia haittoja.

RAY tarjoaa peliviihdettä yli 8 000 liiketilassa Suomessa. Pelejä voi pelata hotelleissa, ravintoloissa, kahviloissa, huoltoasemilla, marketeissa ja kioskeissa. Näiden lisäksi RAY:n pelejä voi pelata RAY:n omissa pelisaleissa, Grand Casino Helsingissä ja netissä, www.ray.fi.

Vuonna 2011 RAY tukee 367,5 miljoonalla eurolla suomalaista hyvinvointia. Tällä rahalla tuetaan noin 800 järjestön toimintaa Suomessa liki 270 miljoonalla eurolla, minkä lisäksi lähes 100 miljoonalla eurolla tuetaan sotiemme veteraanien hoitoa ja kuntoutusta.

Henkilöstö vuonna 2010 yhteensä 1 589 (hlö)

897
Kokoaikaiset

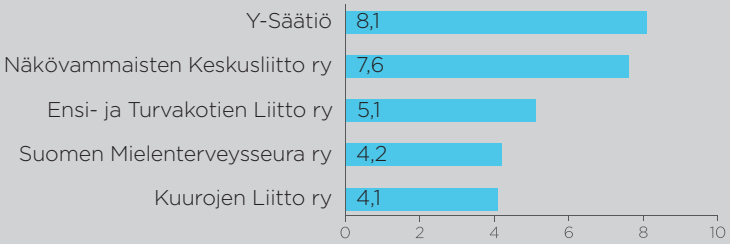
Osa-aikaiset
692

Avainlukumme

Pelitoiminnan tuoton kehittyminen (milj. euroa)



Suurimmat avustuksen saajat 2011 (milj. euroa)



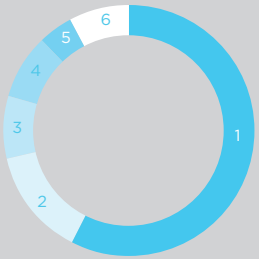
Henkilöstö (hlö)

Vakituiset	1 516	Kokoaikaiset	897
Määräaikaiset	73	Osa-aikaiset	692
Yhteensä	**1 589**	**Yhteensä**	**1 589**

Omat toimipaikat, 2010 (kpl)

Pelisalit	76
Toimistot	29
Kasino	1
Yhteensä	**106**

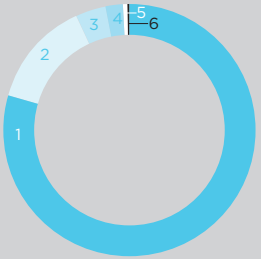
Pelitoiminnan tuoton jakautuminen vuonna 2010 (milj. euroa)



1. Avustuksiin ja Valtiokonttorille 367,5
2. Sijoituspaikkamaksut 93,6
3. Arpajaisvero 55,5
4. Palkat ja sosiaalikulut 57,8
5. Investoinnit 9,2
6. Muut kulut 90,9

Yhteensä 674,5

Pelitoiminnan tuotto 2010 (milj. euroa)



1. Raha-automaatit 536,0
2. Pelisalit 92,1
3. Grand Casino Helsinki 26,8
4. Ravintolakasinopelit 15,5
5. Internetpelitoiminta 2,4
6. Kolikkolaskurien yms. vuokratuotot 1,7

Yhteensä 674,5



Matkalla huipulle

Raha-automaattiyhdistyksellä on takanaan historiallinen toimintavuosi. Tuottomme on parempi kuin koskaan ennen. Pystyimme vuoden lopussa avaamaan peliemme jakelun internetissä ja sähköinen maksaminen automaateissamme on hyvässä vauhdissa. Jakelulinjan uusi organisaatio, myynnin osaaminen ja uudet peliinnovaatiot ovat kääntäneet tuottomme kasvuun. Samalla kulukehityksemme on entistä paremmin hallinnassa. Kaikki tämä valmistaa meitä seuraaviin askelmerkkeihin.

Organisaation uudistukset eivät ole olleet helppoja. Osa henkilöstöstämme on joutunut käymään läpi YT-neuvottelut. Emme ole sellaiseen liiemmälti RAY:ssä tottuneet, mutta rahapelaamisen maailma on nyt jatkuvassa muutoksessa. Meidänkin on kasvettava vauhdilla kohti asiantuntija-organisaatiota. Osaamista talon sisällä kehitetään edelleen. Sähköisessä pelien maailmassa asiakkaamme vaativat henkilökohtaista, nopeaa ja osaavaa palvelua.

Olemme valmistautuneet myös pelaamisen ikärajamuutokseen, joka tulee osaltamme voimaan ensi kesänä. Se vaatii entistä tiiviimpää vuorovaikutusta yrittäjäkumppaniemme kanssa. Huippusuorituksiin päästään vain kovalla työllä.

Kotimaassa yksinoikeutemme kannatus on vankalla pohjalla. Useimmat tietävät tuottomme menevän hyvään tarkoitukseen. Eurooppalaisessa keskustelussa on tehty aloite yhteisen rahapelipolitiikan aikaansaamiseksi. Kotimaiset ja eurooppalaiset linjaukset ovat selkeitä. Vahva valtion ohjaus oikeuttaa myös yksinoikeuteen, kun sillä suojataan kuluttajaa ja ehkäistään rikollisuutta.

Matkamme huipulle on haastava ja pitkäjänteinen, mutta mahdollinen.

Sinikka Mönkäre
toimitusjohtaja

Vahvat arvot ohjaavat

Asiakaskeskeisyys

- Vastaamme pelaajien muuttuviin tarpeisiin kiinnostavilla peleillä ja palveluilla.
- Palvelemme asiakkaitamme aina laadukkaasti.
- Autamme kumppaneitamme onnistumaan.
- Kehitämme avustustoimintaa yhdessä kansalaisten, järjestöjen ja sidosryhmien kanssa.
- Pidämme yllä hyvää yhteistyötä RAY:n sisällä.
- Tarjoamme pelaajille välineet hallita pelaamistaan.

Avoimuus

- Teemme vain sellaista, josta voimme avoimesti kertoa.
- Kehitämme toimintaamme ja käytäntöjä yhdessä kumppaneidemme kanssa.
- Kerromme avustustoimintamme periaatteista ja päätösten perusteluista selkeästi.
- Keskustelemme aktiivisesti RAY:n sisällä. Kannustamme kaikkia rahislaisia osallistumaan toimintamme kehittämiseen.
- Tarjoamme tietoa pelaamisesta avoimesti ja rehellisesti.

Luotettavuus

- Tuotteemme ja palvelumme toimivat luvatusti ja turvallisesti.
- Olemme pitkäjänteinen järjestökentän kehittäjä ja avustustoimintamme perustuu ennalta määrättyihin kriteereihin. Valvomme suunnitelmallisesti avustusten käyttöä.
- Noudatamme tehtyjä sopimuksia ja yhteisiä pelisääntöjä.
- Varmistamme pelimaailman vastuullisuuden ja luotettavuuden yhteistyössä kumppaniemme kanssa.

Toiminnan tehokkuus

- Ohjaamme pelien tuoton tehokkaasti järjestöjen avustuksiin.
- Työskentelemme päämääriemme saavuttamiseksi ja ymmärrämme oman työmme vaikutukset.
- Kehitämme toimintaa ja osaamista pysyäksemme innovatiivisina ja kustannustehokkaina.
- Luomme tehokkaalla toiminnalla pohjan sosiaalisen vastuun kantamiselle ja toimiville kumppanuuksille.

Kohti valittua suuntaa ja vaikutuksia

RAY:n strategia muodostuu peli- ja avustustoiminnan strategioista. Rahapelistrategian valinnoilla pyritään riittävän tasapainon löytämiseen vastuullisuuden, asiakkaiden tarpeiden ja taloudellisen tuloksen välillä. Avustustoiminnan tavoitteena on olla johtava ja osaava järjestö- ja kansalaistoiminnan rahoittaja Suomessa. Avustusten vaikutukset terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen halutaan näkyviksi.

Avustustoiminnan strategiset kärjet ja tavoitteet:

Avustustoiminnan on seurattava ja reagoitava niin RAY:n kuin järjestöjen toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Lähivuosien tärkeimpiin tavoitteisiin kuuluu avustusstrategian statuksen vahvistaminen avustusten suuntaamisessa.

Vuosien 2008–2011 avustusstrategia jakautuu kolmeen päälinjaan. Ensimmäinen niistä korostaa terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja järjestöjen toimintaedellytyksiä, toinen ongelmia ehkäisevää työtä ja kolmas heikoimmassa asemassa olevien väestöryhmien tukea ja palvelujen kehittämistä.

Uuden strategian valmistelussa on panostettu edelleen RAY:n ja avustuksen saajien välisen vuorovaikutuksen vahvistamiseen sekä strategisesti merkittävään sidosryhmäyhteistyöhön. Vain tiiviillä yhteistyöllä turvataan avustetun toiminnan tuloksellisuus.

Hyvinvoinnin edistäminen ja järjestöjen toimintaedellytysten turvaaminen

- Järjestöjen perustoiminnan turvaaminen
- Hyvinvoinnin ja osallistumismahdollisuuksien edistäminen

Terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia uhkaavien ongelmien ehkäiseminen

- Merkittävien kansanterveysongelmien ehkäiseminen
- Sosiaalisen ja taloudellisen syrjäytymiskehityksen katkaiseminen

Ongelmia kohdanneiden kansalaisten ja perheiden auttaminen

- Muita heikommassa asemassa olevien väestöryhmien auttaminen
- Palvelujen ja palvelujärjestelmien kehittäminen

Rahapelitoiminnan strategiset kärjet ja tavoitteet:

RAY-pelimaailma
Yhtenäisen pelimaailman synnyttäminen.

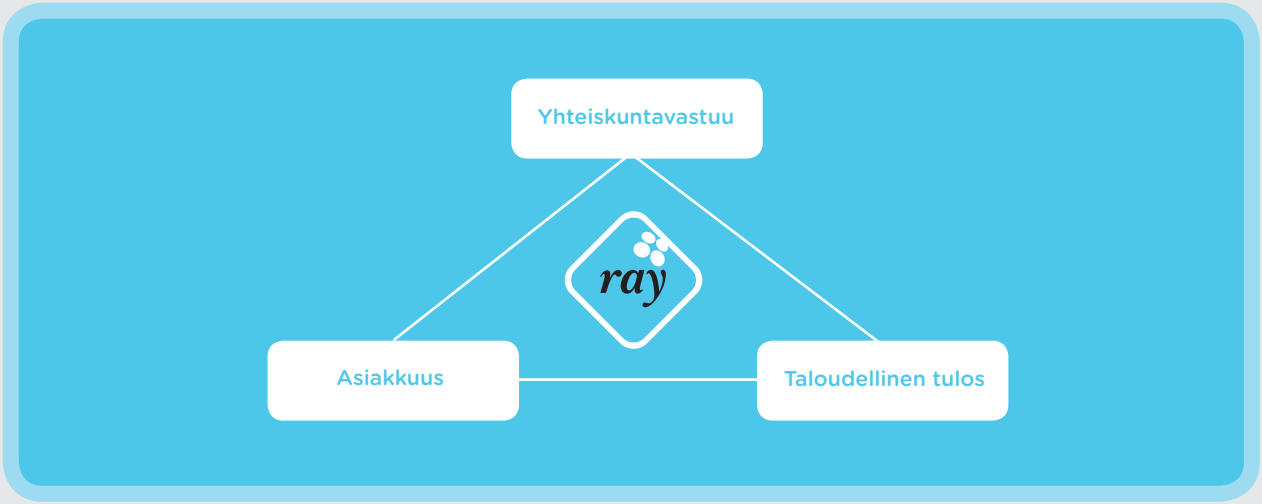
RAY-asiakkuus
Asiakasymmärryksen syventäminen ja tunnistetun asioinnin pilotointi.

RAY-kumppanuus
Palveleva kumppanuus ja toiminnan kehittäminen.

Kehitystoiminta
Asiakkaiden ja kumppaneiden järjestelmällinen hyödyntäminen kehitystyössä.

Joustava operointi
Uuden toimintamallin mukaisen toiminnan juurruttaminen.

Strategiset panostukset
Strategisten hankkeiden toteuttaminen.



Onnistumiset 2010

Huippupelit ja -palvelut

- Toteutettiin rahapelitoiminnan organisaatiouudistus, jossa johtaminen jaettiin neljään linjaan.
- Yhdistettiin huolto- ja myyntiorganisaation asiakastyötä ja kehitettiin palvelua.
- Kehitettiin uusia menestyspelejä, kuten Kulta-Jaska.
- Saavutettiin pelipisteissä 4,8 %:n tuoton kasvu.
- Avattiin nettipelipalvelu.
- Siirryttiin ympärivuorokautiseen asiakaspalveluun.

Huippuvastuullisuus

- Vahvistettiin muutosta tukeva henkilöstöstrategia.
- Otettiin käyttöön henkilöstön strategiapalkkio.
- Koulutettiin esimiehiä noudattamaan varhaisen välittämisen mallia.
- Jatkettiin Green Office -standardien sisäänajoa ja saatiin käyttöön Green Office -sertifikaatti.
- Otettiin käyttöön rahapelialan monipuolisimmat vastuullisuustyökalut nettipelipalvelussa.
- Läpäistiin European Lotteries -järjestön vastuullisen rahapelitoiminnan auditointi.
- Mitattiin hiilijalanjälki ensimmäistä kertaa.
- Rakennettiin videoneuvottelupalvelut matkustamisen vähentämiseksi.
- Levitettiin kentälle uusia pelinestolaitteita.
- Parannettiin raportointi- ja seurantajärjestelmiä.
- Luotiin riskienhallintajärjestelmä ja vahvistettiin riskienhallintapolitiikka.
- Hyväksyttiin uusi Corporate Governance -ohjeistus.

Kehitettävää 2011

Huippupelit ja -palvelut

- Jatketaan RAY-pelimaailman rakentamista.
- Käännetään ravintolapelien tuotto kasvuun.
- Jatketaan Palveleva kumppanuus -hanketta yhteistyössä myynnin ja kunnossapidon kesken.
- Uudistetaan Grand Casino Helsingin palveluja ja tiloja.
- Löydetään viisi merkittävää kumppania sähköiseen kanavaan.

Huippuvastuullisuus

- Määritellään esimiesten uusi rooli ja tuetaan sen toteutumista valmennuksin.
- Kartoitetaan henkilöstöltä vaadittava strateginen osaaminen ja laaditaan kehittämisen suunnitelma.
- Edistetään arpajaislakiuudistuksen läpimenoa ennen nykyisten toimilupien umpeutumista.
- Levitetään Green Office -standardien käyttö kaikkiin RAY:n toimipisteisiin.
- Tuodaan RAY:n merkitystä ja toiminnan tuloksellisuutta mittavammin esiin julkisuudessa.
- Siirrytään hallitusti 18 vuoden yhtenäiseen ikärajaan kaikissa pelipisteissä.
- Luodaan koko yhdistyksen toiminnan kattava yhteiskuntavastuun mittarointi- ja raportointijärjestelmä.
- Tehostetaan muutosta tukevaa sisäistä viestintää.
- Tehostetaan hankintoja mm. uuden hankintakeskuksen avulla.

Huipputuotto

- Vietiin yleisavustusten uudistus maaliin.
- Saatiin siirrettyä valtiolle kuuluvat kustannukset valtion budjettiin.
- Lisättiin yhä avustuskriteerien ja periaatteiden läpinäkyvyyttä.
- Tiivistettiin uuden strategiakauden valmistelussa vuoropuhelua eri sidosryhmien kanssa.

Huipputuotto

- Vahvistetaan RAY:n avustusstrategian statusta edelleen avustusten suuntaamisessa.
- Kehitetään avustusjärjestelmää yleisavustusuudistuksen pohjalta kohdennettuihin toiminta-avustuksiin.
- Vakiinnutetaan avustusten ja avustetun toiminnan tuloksellisuuden seuranta- ja arviointijärjestelmät.
- Jatketaan avustusten vaikutusten tarkastelua julkisen sektorin ja palveluja tuottavan yrityssektorin suuntaan.
- Edistetään järjestöjen yhteistyötä ja vaikutusmahdollisuuksia kuntien suuntaan.

Yhteiskuntavastuuraportoinnin keskeiset tunnusluvut 2009–2010

	2010	2009	Muutos %
Sosiaalinen vastuu			
Ikärajatarkastukset pelisaleissa, kpl	84 931	72 539	17
Pelinestolaitteen käyttökerrat pelipisteissä	1 603 950	1 315 152	22
Sijoituspaikkatarkastukset, kpl	12 038	11 540	4
Pelikiellot ja -rajoitukset peliongelmaan liittyen, kpl	849	966	-12
Avustuksen tarkastuskäynnit	67	174	-61
Sairauspoissaoloprosentti	3	4	-1
Terveydenhoitoon käytetyt varat/henkilötyövuosi, euroa	534	554	-4
Henkilöstömäärä	1 589	1 610	-6
Taloudellinen vastuu, milj. euroa			
Pelitoiminnan tuotto	675	651	4
Arpajaisvero	56	54	4
Sijoituspaikkamaksut	94	90	4
Palkka- ja sosiaalikulut	58	54	7
Tilikauden voitto	382	375	2
Avustukset järjestöille	268	278	-4
Veteraanien kuntoutus	99	103	-4
Ympäristövastuu			
Sähkön kulutus, MWh*	5 505	6 870	-20
Veden kulutus, m^{3}**	5 770	5 517	5
Kaukolämmön kulutus, MWh***	2 483	2 210	12
Ajetut kilometrit, milj. km	5	5	0
Hiilijalanjälki, tnCO_2	–	8 320	–

*RAY-talo, edustus- ja lomakiinteistöt sekä Grand Casino Helsinki
**RAY-talo sekä edustus- ja lomakiinteistöt
***RAY-talo



”*Asiakasymmärrys* auttaa meitä tekemään oikeita valintoja.”

– Mikko Katara, asiakkuuspäällikkö, RAY, Espoo –

Menestyksellinen asiakassuhteiden ylläpito edellyttää vankkaa tietämystä, tulkitsemista ja asiakasymmärryksen muodostamista. Lue netistä Mikon ajatuksia RAY-asiakkuuden kehittämisestä. >> www.ray.fi

Huippupelit ja -palvelut

RAY:n pelitoiminta perustuu viihdyttävien ja jännittävien pelien ja palvelujen tarjoamiseen vastuullisesti. Suomalaiset odottavat palveluilta, elämyksiltä ja vapaa-ajaltaan yhä enemmän. Se haastaa myös RAY:n ottamaan asiakkaidensa toiveet ja tarpeet yhä tarkemmin huomioon pelien ja palveluiden suunnittelussa.

Asiakas pelaa siellä, missä se hänelle parhaiten sopii. Menestyäkseen myös RAY:n on oltava siellä, missä asiakkaat liikkuvat: parhailla liikepaikoilla ja sähköisissä kanavissa. Monikanavaisuus tukee nykyistä rahapelitoimintaa.

Valtaosa RAY:n tuotosta tulee edelleen yrityskumppanien liiketiloissa olevista raha-automaateista. Kumppanuuden molemminpuolinen syventäminen on strategisesti tärkeää: palvelua on lisättävä ja pelipisteiden konsepti pidettävä kilpailukykyisenä.

Kaiken pohjana ovat luonnollisesti ainutlaatuiset pelit ja osaava henkilöstö.

Pelitoiminta voitti haasteensa – kohdatakseen uusia

Vuosi 2010 oli ensimmäinen täysi vuosi, jolloin RAY toimi uudistetun rahapelistrategian mukaisesti. Strategiaa vietiin onnistuneesti käytäntöön. Pelitoiminnan tulos kääntyi kasvuun, nettipelaaminen alkoi ja pelivalikoima uudistui.

RAY:n toimintaympäristö oli taloudellisen epävarmuuden vuoksi haasteellinen. Samaan aikaan yhdistys asetti itselleen kovat sisäiset tavoitteet. Toimintatapaa lähdettiin uudistamaan tuotekeskeisestä asiakaskeskeiseksi. Yhtenäisen RAY-pelimaailman tavoitteena on yhdistää pelituotteet ja jakelutiet yhdeksi kokonaisuudeksi.

Strategian toteuttamiseksi RAY:ssä tehtiin organisaatiomuutoksia, jotka tarkoittivat monille uusia tehtäviä, lisävastuita sekä uuden oppimista. Esimerkiksi kehitystoiminta ja jakelu keskitettiin kokonaisuuksiksi omien johtajiensa alaisuuteen. Myös kumppanuusajattelua lähdettiin viemään syvällisemmin osaksi liiketoiminnan kehittämistä ja toteuttamista.

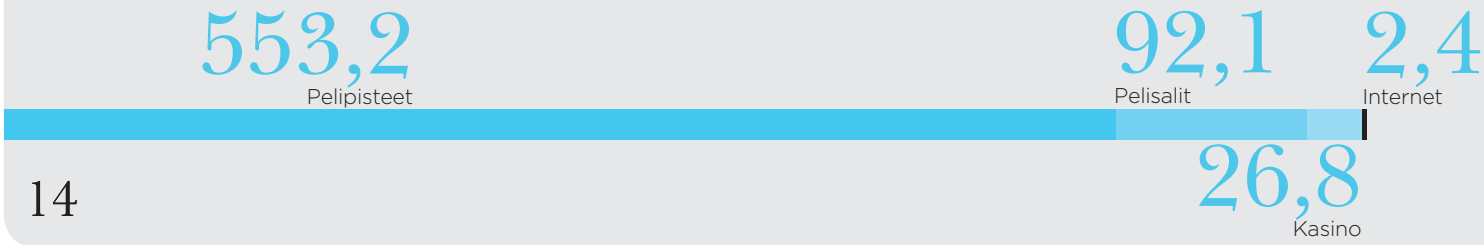
Asiakkuus korostuu

Asiakkuus on yksi rahapelistrategian kulmakivistä. Vuonna 2010 perustettu asiakkuuslinja on yksi osoitus siitä, että RAY haluaa tuntea asiakkaansa yhä paremmin – niin pelaaja-asiakkaat kuin yrityskumppanit.

Pelaajilla on vapaa-ajan viettoon yhä enemmän vaihtoehtoja, ja RAY on vain yksi viihteen tarjoaja muiden joukossa. Peleiltä vaaditaan tulevaisuudessa lisää toiminnallisuutta ja viihteellisyyttä. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakkaat otetaan aiempaa järjestelmällisemmin mukaan kehitystyöhön ja heiltä saatua palautetta hyödynnetään. Vuonna 2010 pelivalikoimaa ja pelien sijoittelua uudistettiin asiakkailta saadun palautteen pohjalta.

Asiakkuudenhallinta RAY:ssä tukeutuu uuteen, pelaamisen eri motiiveihin perustuvaan asiakkaiden ryhmittelyyn, asiakasryhmien peli- ja muun kulutuskäyttäytymisen seurantaan ja ymmärtämiseen sekä näihin perustuvaan asiakasryhmien syvälliseen tuntemiseen. Pelimotiiveihin perustuva erittely jakaa pelaajat viihde-, voitto- ja pikapelaajiin sekä hyväntekijöihin ja varovaisiin pelaajiin.

Rahapelituotto vuonna 2010 (milj. euroa)



Nettipelit hyvin liikkeelle

Yksi huippusuoritus vuoden 2010 lopulla oli nettipelipalvelun avaaminen. Valtioneuvostolta saadun rahapeliluvan muutoksen jälkeen RAY:n henkilöstö teki pitkiä työpäiviä rakentaessaan uuden jakelukanavan peleille.

Ensimmäisten kuukausien aikana saatu palaute on ollut kiittävää ja asiakasrekisteröitymiset ovat ylittäneet tavoitteet. Vuoden 2010 loppuun mennessä palveluun oli rekisteröitynyt yli 60 000 pelaajaa.

Uusia muutoksia ja ehtoja

Vuonna 2011 RAY:n onnistuminen haastetaan monin tavoin. Pelaamisen alaikäraja nousee 15 vuodesta 18 vuoteen, mikä tarkoittaa kolmen pelaavan ikäluokan poistumista asiakaskunnasta 1.7. alkaen. Pelipisteiden ikärajoista kertovien opasteiden uusiminen keväällä 2011 on mittava urakka, jonka RAY toteuttaa yhdessä yrityskumppaniensa kanssa.

Lisäksi arpajaisveron nousu 8,25 %:sta 10 %:iin pienentää tuottoja. Nämä muutokset leikkaavat pelitoiminnan tuottoja vuonna 2011 arviolta 25 miljoonaa euroa. Lisäksi pelien markkinointiin ja tuotetiedon jakamiseen on tullut uusia rajoituksia, mikä vaikutti markkinointiviestintään jo vuonna 2010.

Haasteisiin vastataan mm. laajentamalla nettipelipalvelun valikoimaa. Uuden jakelukanavan tuottotavoite vuodelle 2011 on 28 miljoonaa euroa. Lisäksi tavoitteena on kääntää ravintolapelien ja kasinon negatiivinen kehitys takaisin kasvuun. Kasvun ainekset perustuvat pelien sijoituspaikkojen optimointiin, korttimaksamisen laajentamiseen sekä uusiin pöytäpeleihin.

Tulevien vuosien kehitystyön painopisteitä ovat asiakaskeskeisyyden läpivienti kokonaisuudessaan ja kehitystyön nopeuttaminen niin, että asiakastarpeissa tapahtuviin muutoksiin voidaan vastata entistä tehokkaammin. Vuonna 2011 otetaan käyttöön uusi asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmä ja tunnistetun asiakkuuden toimivuutta testataan pelipisteissä ja pelisaleissa.

Rahapelituotto (milj. euroa)

	2010	2009
Pelisalit		
Raha-automaatit	85,2	82,7
Kasinopelit	6,9	7,1
Yhteensä	92,1	89,8
Pelipisteet		
Raha-automaatit	537,7	513,0
Kasinopelit	15,5	18,3
Yhteensä	553,2	531,3
Kasino		
Raha-automaatit	19,0	21,1
Kasinopelit	7,8	8,6
Yhteensä	26,8	29,7
Internet-pelitoiminta	2,4	–
Yhteensä	**674,5**	**650,8**

”Jatkossa asiakkuuteen liittyvät tiedot ohjaavat vahvasti toimintamme kehittämistä.”

– Janne Peräkylä, rahapelitoiminnan johtaja, RAY, Espoo –

yli

60 000

nettiasiakasta 12/2010

Monikanavaisuus on kasvun avain

RAY haluaa kehittää jakelukanaviensa keskinäistä synergiaa. Pelisaleista, pelipisteistä, Grand Casino Helsingistä ja internetistä rakennetaan monikanavainen RAY-pelimaailma, joka näyttäytyy asiakkaalle yhtenäisenä kokonaisuutena.

Rahapelien jakelun johtaminen keskitettiin organisaatiomuutoksessa uuden jakelujohtajan alaisuuteen, mikä alleviivaa RAY:n tavoitetta yhtenäistää pelien jakelukanavia. Monikanavaisuuteen siirtyminen edellytti useita kehityshankkeita jo ennen kuin pelaaminen verkossa alkoi marraskuussa 2010. Esimerkiksi uuden kuluttaja-asiakaspalvelun perustaminen oli koko organisaatiolta iso askel lähemmäs pelaavia asiakkaita. Verkkopelaamisen myötä ympärivuorokautiseksi laajentunut asiakaspalvelu oli iso muutos erityisesti siellä työskentelevälle henkilöstölle.

Netti saumaton osa pelimaailmaa

Internet-pelaaminen käynnistyi marraskuussa 2010. Nettipelipalvelu rakennettiin nopeasti, vaikka palvelua ei saatukaan avattua alkuperäisessä aikataulussa alkusyksyllä, sillä viranomaismääräysten toteuttaminen vei ennakoitua enemmän aikaa. Vuosi 2011 on ensimmäinen täysi toimintavuosi netissä.

Tavoitteena on saada vuoden aikana nettipalveluun 200 000 rekisteröitynyttä asiakasta ja 75 000 aktiivista pelaajaa. Tämä edellyttää jatkuvaa pelitarjonnan ja palvelulupauksen kehittämistä. Toinen tärkeä kehityskohde on internet-pelien nivominen osaksi muita RAY:n jakelukanavia. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. markkinointia pelisaleissa sekä peliyhteistyötä Grand Casino Helsingin kanssa.

Kulta-Jaska valloitti pelaajat

Vuosi 2010 jää historiaan Kulta-Jaskan läpimurtovuotena. Pelin kehittämisessä onnistuttiin kuluttajatestien perusteella erinomaisesti. Pelien kehitys ideasta tuotteeksi on nopeutunut huomattavasti ja kehitystyötä tehdään uudenlaisilla tiimikokoonpanoilla. Vuoden 2011 aikana julkistetaan uuden sukupolven monipeliautomaatti nimeltään Valtti.

Pelipisteillä menestysvuosi

Vuosi 2010 oli pelipisteissä menestyksekäs. Pelipisteissä saavutettiin 4,8 %:n kasvu, mikä on vaikeassa markkinatilanteessa hyvä tulos. RAY uudisti pelitarjontaansa ja toi asiakkaille uuden sukupolven automaattipelejä, kuten Kulta-Jaskan. Vuonna 2011 käynnistyy pelipisteiden ilmeen uusiminen. Tavoitteena on uusia noin 100 pelipistettä.

Pelisalien johtamista uudistettiin vuonna 2010 ja uuden toimintamallin jalkauttamista jatketaan ensi vuonna. Uusia pelisaleja avattiin viisi ja omia pelisaleja oli vuoden lopussa yhteensä 76. Kaikkien uusien salien pelivolyymit ovat lähteneet suunnitellusti käyntiin.

Sekä ravintolakasinopelit että Grand Casino Helsinki kärsivät viime vuonna taloudellisesta taantumasta. Erityisesti yöravintolatoiminta supistui voimakkaasti. Ravintoloissa käynnit vähenivät viime vuonna, mikä näkyi myös RAY:n pelien pelaamisessa. Ravintolapelien pienentyvät tuotot saivat RAY:n tekemään toiminnallisia muutoksia ravintoloissa. Kustannustehokkuutta parannettiin mm. esimiestyötä keskittämällä.

7 000

korttimaksupäätettä

19 745 / 20 400*

Raha-automaattia

352 / 560*

Kasinopelipöytää

* Rahapeliluvassa määritelty maksimi

Asiakaskäynnit

	2010	2009
Pelisalit	8 189 364	8 550 000
Kasino	291 956	304 340

Pelipaikkojen määrä

	2010	2009
Raha-automaattien sijoituspaikat	**7 747**	**8 060**
Ravintolakasinopelien sijoituspaikat	**226**	**256**
Pelisalit	**76**	**76**
Täyspotti	24	24
Potti	45	42
Club Ray	2	2
Gold Dust	2	2
Pelikioski	3	6
Kasino	**1**	**1**
Yhteensä	**8 050**	**8 393**

Ainutlaatuista peliviihdettä – myös netissä

Automaattipelit

Tarjontaa on yksinkertaisista peleistä monimuotoisiin seikkailupeleihin. Nettipelit mukaan lukien erilaisia vaihtoehtoja on yli sata. Netissä ja Grand Casino Helsingissä automaateissa on useita erilaisia Jackpotteja.

Hedelmäpelit, kuten Tähti, Tuplapotti ja Mansikka ovat tunnetuimpia raha-automaatteja. Yksinkertaisimmillaan pelaaja tavoittelee kolmen pyörivän arvontakiekon kuvioista voittolinjalle voittavaa yhdistelmää. Uusin pelaajien suosikki on Kulta-Jaska.

Pokeripelit ovat suositun korttipelin erilaisia automaattimuotoja. Jokeripokeri on kaikista automaattipeleistä suosituin ja löysi nopeasti pelaajansa myös nettiversiona.

Erikoispelien klassikko on Pajatso, mutta pelatumpia ovat erilaiset keno-, noppa- ja rulettipelit sekä monipeliautomaattien videopelit, kuten uusi Kaleidoskooppi. Netissä voi pelata myös tuttujen sarjakuva- ja elokuvatähtien, kuten Vaaleanpunaisen Pantterin ja X-Menin seurassa. Kasinolla suosiota ovat puolestaan niittäneet Sinkkuelämää-aiheiset automaatit.

Kasinopelit

Useimmiten pelinhoitajan johdolla pelattavia pöytäpelejä voi pelata ravintoloissa, RAY:n pelisaleissa, netissä ja kasinolla. Tarjolla on myös erilaisia toimintapelejä, kuten Derby-hevoslaukkakilpailu.

Pokeria voi pelata käteis- ja turnauspokerina. Tunnetuin ja suosituin pokerin pelimuoto on Texas Hold'em, jota pelataan käteispelinä muutaman hengen pöydissä tai netissä jopa yli tuhannen pelaajan online-pokeriturnauksissa. Kasino järjestää ainoana Suomessa kansainvälisiä pokeriturnauksia.

Pöytäpeleistä tunnetuimmat ovat Black Jack ja Ruletti, joissa pelataan pelinhoitajaa vastaan. Ryhmäpelaaminen onnistuu myös netissä, jossa voi pelaamisen ohessa chattailla pelikaverien kanssa.

Tutustu RAY-pelimaailmaan netissä **www.ray.fi**



”Pelaamisessa parasta ovat *fiilis ja vapaus.*”

– Topi Roiha, pokerin puoliammattilainen, liiketalouden opiskelija, Vantaa –

Netissä on omat hyvät puolensa, mutta kasino tarjoaa pelaajalle myös sosiaalisia kontakteja. Lue netistä, mitä muuta Topi miettii pokerin pelaamisestaan. **>> www.ray.fi**

Palvelu korostuu kumppanuuksissa

RAY tarvitsee monikanavaisessa maailmassa menestyäkseen lukuisia kumppaneita. Näistä tärkeimmät ovat pelipisteiden yrityskumppanit, joiden kanssa yhdessä tehdään valtaosa RAY:n tuotosta. RAY tarvitsee uusia kumppaneita sähköiseen jakeluunsa ja yhteistyötä on kehitettävä myös raha-automaattien valmistajien kanssa. Lisäksi järjestöyhteistyö on tiivistä.

Rahapelistrategian onnistunut vienti käytäntöön edellyttää jatkuvaa kumppanuuksien syventämistä. Vuonna 2010 RAY:n myynti organisoitiin uudelleen, ja samalla yhdistettiin myynti- ja kunnossapito-organisaation asiakastyö. Myös KAM-toimintaa (Key Account Management) syvennettiin entisestään.

Valtaosa RAY:n raha-automaateista ja kasinopeleistä on sijoitettu yrityskumppaneiden tiloihin. Asiakkaat ovat yhteisiä, ja asiakaskokemus rakennetaan yhdessä kumppanin kanssa. Kumppaneilta yhteistyön kehittämisestä saatu palaute on ollut hyvää, ja heidän saamansa sijoituspaikkakorvaukset ovat nousseet.

Hyviä palvelukokemuksia

Yhteistyön syventämiseksi yrityskumppanien kanssa käynnistettiin vuonna 2010 Palveleva kumppanuus -hanke. Hankkeen tavoitteena on, että RAY:n ja yrittäjän kumppanuus konkretisoituisi pelaaja-asiakkaille hyvinä palvelukokemuksina. Olennaisinta on saada oikeat pelit parhaille mahdollisille paikoille, jotta sekä RAY että kumppani hyötyvät yhteistyöstä. Sijoitta-

> Asiakaspalvelijan tärkeitä ominaisuuksia ovat *oikea palveluasenne, halu palvella* sekä *halu perehtyä asiakkaaseen.*”
>
> ***– Timo Kiiskinen, jakelujohtaja, RAY, Espoo –***

mispäätökset perustuvat niin RAY:n kuin yrittäjän näkemyksiin pelipisteen asiakaskunnasta.

Hankkeen työkaluihin kuuluvat opas, jossa korostetaan palvelun merkitystä kumppanuuden hoitamisessa sekä RAY:n myynti- ja kunnossapitohenkilöstön valmennukset. Opas otettiin käyttöön vuonna 2010, jolloin myös valmennukset aloitettiin. Työtä jatketaan vuonna 2011. Tavoitteena on valmennuksin auttaa henkilöstöä onnistumaan paremmin palvelutilanteissa kumppanien luona käydessään.

RAY:n huoltoedustajat tekivät vuonna 2010 lähes 100 000 huoltokäyntiä. He asentavat ja huoltavat raha-automaatit oheislaitteineen. Huoltoedustajilla on erittäin tärkeä rooli palvelevan kumppanuuden rakentamisessa.

Tiivistä järjestöyhteistyötä

Yrityskumppanien lisäksi RAY:llä on paljon muita sidosryhmiä. RAY korostaa kaikessa yhteistyössään avoimuutta, luotettavuutta ja vuoropuhelua. Esimerkiksi RAY-tukea saavien järjestöjen kanssa RAY käy aktiivista keskustelua.

Hyvinä esimerkkeinä tästä ovat RAY:n ja järjestöjen viestintäverkostoa käsittelevä workshop ja järjestöjen aktiivinen kuuntelu avustustoiminnan linjauksista päätettäessä. Yhteistyön tiivistämisellä tavoitellaan toiminnan molemminpuolisen läpinäkyvyyden lisäämistä sekä tuloksellisimpien toimintatapojen löytämistä terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen.

Seurannalla tuloksiin

Sopimuskumppanuuteen kuuluu erilaisia seurantakäyntejä, kuten käynti koeajan jälkeen, vuosikäynti ja käynti kumppanin pyynnöstä. Käynneillä varmistetaan, että kumppanilla on tarvittava osaaminen ja että asiat ovat kunnossa. Käynneillä tarkistetaan myös, että alaikäisvalvonta toimii. RAY kouluttaa kumppaneidensa henkilöstön valvontaan ja tarjoaa valvontatyön avuksi pelinestolaitteita. Automaatit pyritään aina sijoittamaan niin, että valvonta on mahdollisimman helppoa.

Kohti asiantuntija-organisaatiota

Teknisesti korkeatasoiseen pelitoimintaan ja virheettömyyteen keskittyneen organisaation kääntyminen vahvasti asiakkaan ja asiakaspalvelun suuntaan edellyttää koko henkilöstöltä uudenlaista ajattelu- ja toimintamallia.

Rahapelitoiminnan organisaatiota uudistettiin vuoden 2010 alussa siten, että toiminta ja johtaminen jakautuivat asiakkuuteen, kehitykseen, jakeluun ja tuotantoon. Syksyllä käynnistettiin yhteistoimintaneuvottelut, jotta organisaatio saataisiin palvelemaan entistä paremmin tulevaisuuden tarpeita.

Neuvottelut koskivat kaikkiaan 345 RAY:läistä, jotka työskentelivät ravintolakasinopeleissä, pelisaleissa ja myynnissä sekä Grand Casino Helsingissä. Neuvottelujen jälkeen henkilöstövähennykset koskivat 42 henkilötyövuotta neuvottelujen alussa arvioidun 80 henkilötyövuoden sijaan. Uudelleensijoittelemisen ja sopimusten jälkeen irtisanottiin lopulta vain kolme henkilöä.

Henkilöstöstrategia vastaa haasteisiin

Kilpailun kiristyessä rahapelitoiminta ohjaa henkilöstöpolitiikkaa huomattavasti aiempaa vahvemmin. Asiakaskeskeinen ajattelu muuttaa työtä niin pääkonttorissa Leppävaarassa kuin niissä yli 300 pelipaikassa, joissa valtaosa RAY:n henkilöstöstä työskentelee.

Vuonna 2010 vahvistettiin RAY:n henkilöstöstrategia, joka linjaa yhdistyksen uudistumisen johtamista aina vuoteen 2016. Työprosessiin osallistui RAY:läisiä eri puolilta taloa. Yhteisesti tehdyt valinnat ja suunnitelmat perustuvat RAY:n rahapelitoiminnan ja avustuksen strategioihin sekä henkilöstötutkimuksessa esiin tulleisiin yhdistyksen vahvuuksiin ja kehittämiskohteisiin.

Henkilöstö muutoksen edessä

RAY kilpailee uudistuvassa markkinassa ja yhteiskunnassa.
Toiminnan rakenne muuttuu, suunta on kohti asiantuntijaorganisaatiota.
Toimintavaatimukset ja osaamistarpeet muuttuvat, tarvitaan joustoa.
Ihmiset, työyhteisö ja johtaminen ovat kriittisiä onnistumisen osalta.

RAY kehittyy asiantuntijaorganisaation suuntaan: työtehtävät ja henkilöstörakenne muuttuvat lähivuosina voimakkaasti. Vahvasti kilpaillulla viihteen markkina-alueella RAY:n on keskityttävä vahvemmin omaan ydinosaamiseensa ja luotava toimivat kumppanuus- ja alihankkijaverkostot.

Muuttuvat toimintavaatimukset edellyttävät uudenlaista osaamista ja joustoa henkilöstöltä. Esimerkiksi työ- ja asiakaspalveluajat ovat nettipelipalvelun avaamisen jälkeen muuttuneet ympärivuorokautisiksi. Palvelun merkitystä pelinhoitajien ja pelisaliasiakaspalvelijoiden työssä on korostettu, ja palvelutaitoja on kehitetty uusissa pelisaleissa ja Grand Casino Helsingissä jo muutaman vuoden ajan. Vuonna 2010 läpiviety palvelupelihanke sisälsi ravintoloissa ja pelisaleissa pelinhoitajina työskentelevien työroolien kehittämistä, tuoteosaamisen lisäämistä ja asiakaspalvelukoulutusta.

Ihmiset tekevät muutoksen

Muutoksen jälkeen työtehtävien sisältö muuttuu, kokonaan uusia tehtäviä perustetaan ja asiantuntijatyö lisääntyy. Vuonna 2010 uusiin tehtäviin palkattiin RAY:ssä henkilöitä mm. internetpelitoiminta- ja asiakkuusyksiköihin. Vuonna 2011 vahvistetaan mm. viestintä- ja markkinointiosaamista.

Työntekijöitä kannustetaan talon sisäiseen tehtäväkiertoon. Talossa on paljon asiantuntijoita, jotka ovat aloittaneet RAY-uransa pelinhoitajina ja edenneet uusiin tehtäviin. Tavoitteena on jatkossa kasvattaa myös horisontaalista tehtävästä toiseen siirtymistä. Kaikkiin talossa avautuviin tehtäviin haetaan henkilöitä ensin sisäisesti.

Ihmiset, työyhteisöjen toimivuus ja johtaminen ovat kriittisiä RAY:n muutoksessa. Vuoden 2010 aikana esimiehiä valmennettiin eri tavoin muutoksen tukemiseen ja johtamiseen. Vuonna 2011 panostetaan jakeluorganisaation esimiesten valmennuksiin, joissa korostuu esimiesten muutosta edistävä rooli. Muutosta tuetaan myös työyhteisöissä.

18,2 %

keskimääräinen vaihtuvuus

Työvoiman vaihtuvuus

	2010	2009
Aloittaneet	245	311
Lopettaneet	333	294

”Ihmisten käyttäytyminen muuttuu – RAY:n on muututtava myös.”

– Timo Kiiskinen, jakelujohtaja, RAY, Espoo –



”K18 *on tervetullut muutos.”*

– Niko Vastamäki, Liikennemyymäläpäällikkö, ABC, Järvenpää –

Ikärajat ehkäisevät peliongelmien syntymistä. Lue Nikon mietteitä ikärajavalvonnasta netistä. **>> www.ray.fi**

Huippu-vastuullisuus

RAY:n toimintaan liittyy huomattava taloudellinen ja sosiaalinen vastuu. RAY ei tavoittele maksimaalisen voiton tekemistä sosiaalisten haittojen kasvun kustannuksella.

Yhteiskunta odottaa RAY:n hoitavan saamaansa tehtävää niin taloudellisesti tuloksekkaasti ja tehokkaasti kuin sosiaalisesti vastuullisesti. Vastuullinen toimintatapa ulottuu niin pelitoimintaan, järjestö- ja sisäiseen yhteistyöhön kuin muidenkin kumppaneiden ja asiakkaiden kanssa tehtävään työhön.

Vaikka rahapelitoiminnan ympäristövaikutukset ovat monia muita toimialoja vähäisemmät, pyrkii RAY kaikessa toiminnassaan tasapainoon ympäristön kanssa. Ympäristötyötä ohjataan olennaisiin asioihin hyödyntämällä mm. hiilijalanjäljen arvioimisesta saatavaa tietoa ja noudattamalla Green Office -standardeja.

Onnistuminen näkyy sidosryhmien luottamuksena.

Vastuullisuus olemassaolon oikeuttaja

RAY:n yksinoikeusasema, Suomen arpajaislaki ja valtioneuvoston myöntämä rahapelilupa edellyttävät RAY:n toiminnalta vastuullisuutta ja korkeaa moraalia. Vastuukysymykset ovat aina mukana myös korkeimman tason päätöksenteossa. Vastuullisuus ja sen osoittaminen kaikille on yhä tärkeämpää, jotta toiminnalla on jatkossakin suomalaisten laaja hyväksyntä.

RAY:n vuosi 2010 piti sisällään monia muutoksia ja uudistuksia, jotka asettivat myös vastuukysymykset tiukan tarkastelun alle. Ennen vuoden huipentumista, nettipelipalvelun avaamista, ehdittiin ottaa käyttöön mm. uudet setelintunnistimet, lanseerata uusia menestyviä pelejä, nostaa päävoittoja, vetää kannattamattomia pelejä pois markkinoilta, uudistaa pelaamisen valvonnan välineistöä ja aloittaa uudenlaista tuoteviestintää.

Kaikkien toimien takana on yksi RAY:n rahapelitoiminnan johtoajatuksista: maltillinen tuoton kasvattaminen. Asiakasjoukkoa pyritään laventamaan niin, ettei pelaaminen keskittyisi liikaa ihmisille, jotka jo pelaavat paljon.

Vuonna 2010 RAY:n liikevaihto kasvoi 3,7 % eli 21,8 miljoonaa euroa edellisvuodesta. Rahapelien kokonaistuottotavoitteeksi vuodelle 2011 on ehdotettu 695 miljoonaa euroa.

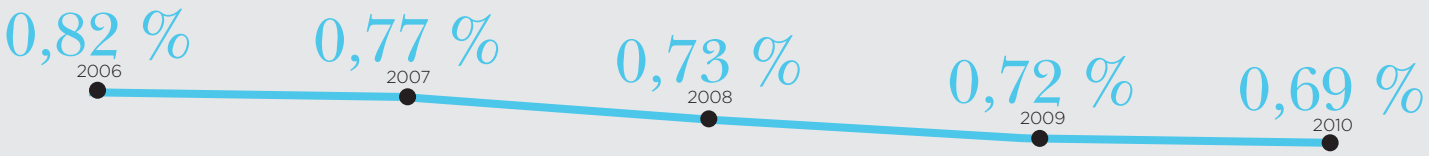
Suomalaisten kotitalouksien tiedetään käyttävän RAY:n peleihin alle prosentin käytettävissä olevista tuloistaan. Trendi on ollut tasaisen laskeva koko 2000-luvun ajan.

Arpajaislakiuudistus puolivälissä

Uudesta arpajaislaista hyväksyttiin kesäkuussa 2010 ensimmäinen vaihe, jonka asettama yleinen 18 vuoden ikäraja rahapeleihin astui voimaan saman vuoden lokakuussa. Viestinnällisesti haastavan tilanteesta tekee se, että RAY:n pelipisteissä ikäraja astuu voimaan vasta heinäkuussa 2011. Tällöin uudesta ikärajasta kertovat opasteet automaateissa ja pelipisteissä on saatu vaihdettua ja uusi valvonnan toimintamalli rakennettua yhdessä yrityskumppanien kanssa.

Arpajaislaki tiukensi edelleen pelien markkinointia. Jatkossa laki kieltää mainonnan kokonaan erityisiä haittavaikutuksia sisältävien pelien osalta, mutta sallii

RAY:n pelien kulutusosuus kotitalouksien käytettävissä olevista tuloista



informatiivisen tuotetiedon esittämisen. RAY on keskittänyt peliensä mainonnan pelisaleihin ja kasinolle. Uuden jakelukanavan, nettipelipalvelun, avaaminen edellyttää kuitenkin RAY:ltä aiempaa näkyvämpää markkinointia.

Arpajaislain toisen vaiheen keskeinen sisältö on nykyisten rahapelilupien korvaaminen lakisääteisillä yksinoikeuksilla. Tämä on sekä kaikkien suomalaisten että RAY:n ja sen tukea saavien järjestöjen yhteinen intressi. Tavoitteen edistämiseksi on tehty hyvää yhteistyötä vaikuttamistyössä, joka jatkuu edelleen vuonna 2011. Nykyiset rahapeliluvat umpeutuvat vuoden 2011 päätteeksi.

Työtä hyväksyttävyyden säilyttämiseksi

Pelaamisen yleisen hyväksyttävyyden ylläpitämiseksi on tärkeää, että RAY:hyn luotetaan ja suhtaudutaan myönteisesti. Pitkittynyt vaalirahoitukseen liittynyt kohu loi auttamatta varjonsa RAY:n maineelle vielä vuonna 2010, siitäkin huolimatta, että RAY on ollut sotkussa selvittäjän, ei syytetyn, roolissa.

Oman haasteensa julkiseen kuvaan toi myös edelleen jatkunut avustusjärjestelmän remontti. Avustusuudistuksesta ovat yleiseen keskusteluun nousseet pääsääntöisesti tukien leikkaukset tai lopettamiset sen sijaan, että olisi käyty keskustelua tuotolla aikaansaatavista asioista. Tavoitteena onkin vuonna 2011 tuoda voimallisemmin esiin toiminnan tuloksia ja vaikutuksia.

72 %

suomalaisista kannattaa RAY:n yksinoikeutta

Onko RAY:n pelitoiminta yhteiskunnallisesti vastuullista, %

	2010	2009
Kyllä	61	65
Ei	35	29
Ei osaa sanoa	5	6

Lähde: Taloustutkimus

Onko raha-automaattien määrä maassamme mielestänne sopiva vai pitäisikö niiden määrää muuttaa? %

	2010	2009
Vähennettävä	33	31
Sopiva	58	61
Lisättävä	1	2
Ei osaa sanoa	7	6

Lähde: Taloustutkimus

Arjen ekotekoja yksilötasolta lähtien

RAY:n toiminnan ympäristövaikutusten hallinnassa keskitytään energiankulutuksen ja logistiikan optimointiin sekä henkilöstön ympäristöasenteisiin vaikuttamiseen. Kierrättämiseen ja jätteidenlajitteluun pyritään panostamaan aina yksilötasolta lähtien.

RAY selvitti vuonna 2010 ensimmäistä kertaa toimintansa vaikutuksia ilmaston lämpenemiseen hiilijalanjäljen avulla. Hiilijalanjäljen mittaus tehdään jatkossa vuosittain.

RAY:ssä käytetystä sähköstä noin 90 % on Eko-energiaa, joka on kokonaan uusiutuvalla energialla tuotettua sähköä. Vuodesta 2009 käytössä ollut Eko-energia on vähentänyt RAY:n sähkönkulutuksen päästöjä 65 %. Merkittävin osa RAY:n päästöistä muodostuu ostetuista kuljetuksista sekä raha-automaattien käyttämästä energiasta.

Rahapeliautomaatit kuluttavat mallista riippuen sähköä noin 75–200 wattia. Automaattien energiatehokkuutta on parannettu viime vuosina mm. monitorien Led-valoilla. Tulossa olevat uuden sukupolven digitaaliset automaatit kuluttavat sähköä perinteisiä automaatteja enemmän, keskimäärin noin 240 wattia. Toisaalta uudet automaatit vähentävät automaattikabinettien vaihtuvuutta ja näin myös logistiikkaa.

Raha-automaatti kestää 6 vuotta

Raha-automaatin käyttöikä on noin kuusi vuotta. Vuonna 2010 automaatteja romutettiin 1 533 kappaletta, yhteensä noin 250 tonnia kierrätettävää jätettä. Raha-automaattien hyötykäyttöaste on kokonaisuudessaan 98 prosenttia. Romutuksessa kerätään talteen kaikki käyttökelpoiset osat, jotka huolletaan ja käytetään uudelleen. Noin 85 % materiaalista jalostetaan jätehuoltoyhtiön kierrätyksessä uudelleen hyödynnettäväksi raaka-aineeksi. Vain 2 % materiaalista päätyy jätteeksi.

RAY-talon ympäristömittarit

Tavoite	Tulos	2010	2009
Yksiköiden tulostuspaperin kulutus vähenee 10 %	-15 %	3 105 riisiä	3 685 riisiä
Sekajätteenmäärä vähenee 10 %	-28 %	16,8 tonnia	23,6 tonnia
Sähkön kulutus vähenee 5 %	+1,1 %	2 554 MWh	2 525 MWh

Autoille päästörajat

RAY käyttää raha-automaattien ja pelipöytien kuljettamiseen keskusvarastolta toimipaikkoihin pääasiassa sopimuskuljettajia, joilta edellytetään ympäristöstandardien ja eettisten standardien noudattamista. Kuormat kulkevat aina mahdollisimman täysinä ja automaattien pakkaaminen minimoidaan.

Huoltotoimintansa ekotehokkuutta RAY lisää optimoimalla ajoreitit ja kouluttamalla henkilöstöä taloudelliseen ja turvalliseen ajotapaan.

RAY:n henkilöstön autopolitiikkaa linjattiin vuonna 2010 uudelleen. Samalla asetettiin hankittaville henkilöautoille päästörajat. Hankittavan auton päästöraja on jatkossa 175 g/km:ltä. Tavoitteena on vielä vuoteen 2015 mennessä pienentää päästörajaa 150 g/km:ltä. Ohjeistoon sisällytettiin myös pakollinen vaatimus autojen moottorilämmittimille, joiden käyttö pienentää päästöjä. Lisäksi linjattiin, että yhdistys omistaa jatkossa kaikki autonsa ja tuotantoautojen leasaamisesta luovutaan.

Green Office ohjaa

Vuonna 2009 aloitettu RAY:n pääkonttorin ympäristöjärjestelmän rakentaminen kulminoitui toukokuussa 2010, kun talolle myönnettiin WWF:n Green Office -merkki. GO-stardardien jalkauttamisella haetaan paitsi selviä kustannussäästöjä, lisätään myös yleistä ympäristötietoisuutta ja kannustetaan henkilöstöä arjen ekotekoihin. Käytössä on ekomerkitty kopiopaperi ja siivouksessa käytetään ympäristöystävällisiä aineita. Pääkonttorin oma henkilöstöravintola panostaa elintarvikkeissa Reilun kaupan tuotteisiin, kuten kahviin ja hedelmiin.

Ensimmäisenä Green Office -vuotenaan RAY pureutuu erityisesti paperinkulutuksen vähentämiseen ja tehokkaaseen jätteiden lajitteluun. Jätteiden lajittelusta huolehditaan jo kaikissa RAY:n toimipisteissä ja tavoitteena on laajentaa myös muut GO-käytännöt kattamaan kaikki RAY-toimipaikat.

RAY:n yhtenä ympäristötavoitteena on ollut pienentää pääkonttorilta kaatopaikalle päätyvän sekajätteen määrää. Vuonna 2010 seka- ja ongelmajätettä kertyi yhteensä 17,2 tonnia, mikä on yli puolet vähemmän kuin vuotta aiemmin.

RAY:n hiilijalanjälki vuonna 2009

8320

tonnia hiilidioksidiekvivalenttia

suure, joka kuvaa ihmisen tuottamien kasvihuonekaasujen ilmastovaikutusta.

Tavoitteena välittämisen kulttuuri

RAY elää parhaillaan voimakkaan muutosprosessin keskellä, mikä asettaa suuret odotukset henkilöstötyölle ja muutosta tukevalle sisäiselle viestinnälle. Eri henkilöstöryhmien tarpeet on otettava huomioon: on tuettava niin esimiesten työtä muutosjohtajina kuin henkilöstön kykyä toimia työyhteisöissä.

RAY:n on muuttuvassa toimintaympäristössä pidettävä kiinni kilpailukyvystään työnantajana. Henkilöstön saatavuus sekä työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja kehittäminen ovat RAY:lle strategisesti tärkeitä teemoja. RAY:ssä hyvä työnantajuus tarkoittaa esimerkiksi kilpailukykyisiä henkilöstöetuja, nykyaikaisia työhyvinvointi- ja työterveyspalveluita sekä mahdollisuuksia oman osaamisen ja työyhteisöjen kehittämiseen.

Kokonaisvaltaista hyvinvointia

RAY:ssä on kattava työterveyshuolto. Vuonna 2010 työterveyspalvelujen tarjoajat kilpailutettiin. Uusi valtakunnallinen työterveyssopimus Mehiläisen kanssa astui voimaan vuoden 2011 alusta. Sairauspoissaolojen seurantaa ja raportointia parannetaan uuden sopimuksen myötä.

Lähes 200 esimiestä valmennettiin vuonna 2010 Varhaisen välittämisen toimintamallin hallintaan ja työn tueksi koottiin opas. Malli on RAY:n tapa toimia, kun huomataan ongelmia työn tekemisessä. Tavoitteena on puuttua ongelmiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja tukea henkilöstön työkykyä. Valmennuksissa käsiteltiin esimiehen roolia mm. työntekijöiden työkyky-, päihde- ja peliriippuvuusongelmissa sekä työyhteisöongelmien ratkaisussa. Työtä jatketaan vuonna 2011 seurantakoulutuksilla.

Kokonaisvaltaista hyvinvointia tuetaan myös tarjoamalla henkilöstölle mahdollisuus käyttää Sporttipassia, joka on mobiilikäyttöinen liikuntaseteli. Vuonna 2010 käyttöön otettu Sporttipassi mahdollistaa etuuden käytön laajasti eri liikuntamuotoihin. Palveluun sisältyy myös mahdollisuus nauttia kulttuuripalveluista.

655 482 €

henkilöstön koulutuksiin vuonna 2010

Palkkausjärjestelmää kehitetään

Keväällä 2010 RAY:ssä käytiin tiukat työehtosopimusneuvottelut, joiden aikana mm. pelisaleja jouduttiin sulkemaan osaksi päivää työntekijöiden ulosmarssin vuoksi. Lopulta kaksivuotiseen sopimukseen päästiin sovittelijan avulla. Sovintoesityksen mukaisesti monia asioita edistettiin työryhmissä syksyn 2010 aikana. Vuonna 2011 jatketaan palkkausjärjestelmän, jaksotyöohjeen ja arkipyhävapaamääräysten kehittämistä.

Vuonna 2010 otettiin ensimmäistä kertaa käyttöön koko henkilöstöä koskeva strategiapalkkio. Palkkiomittariston kehittäminen jatkuu vuonna 2011. Esimerkiksi kehityskeskustelujen kehittämisen seuranta kytketään osaksi palkkiojärjestelmää. Kehityskeskustelujen avulla halutaan selkeyttää tehtäväsisältöjä ja tavoitteita sekä kerätä ajatuksia yhteistyön parantamisesta RAY:n sisällä.

Keskustelevaa viestintää

RAY:n keskeisin sisäisen viestinnän kanava on intranet – Rahikainen. Sen avulla tiedotetaan ajankohtaisista asioista, työkaluista ja muutoksista. Rahikaisessa toimii myös aktiivinen henkilöstön keskustelupalsta. Vuonna 2010 keskustelupalstalla vierailtiin 138 209 kertaa.

Esimiehille suunnattua viestintää kehitettiin vuonna 2010 edelleen tehostamalla intranetin työskentelytilojen eli kabinettien käyttöä. Esimerkiksi syksyn yt-neuvottelujen piiriin kuuluneille henkilöille koottiin oma Muutos 2010 -kabinetti, jonne kerättiin tietoa muutoksen taustoista ja neuvottelujen etenemisestä. Esimiesten työn tueksi työsuhdeasioissa perustettiin HelpDesk, jonka kautta saa vuorokauden kuluessa vastauksen askarruttaviin kysymyksiin.

RAY:ssä on käytössä myös aloitejärjestelmä, jolla pyritään keräämään ehdotukset toiminnan parantamiseksi.

Lue myös sivu 22, jossa kuvataan RAY:n siirtymistä kohti asiantuntijaorganisaatiota.

Aloitteet

	2010	2009
Kpl	158	144

Palkitseminen

	2010	2009
Euroa	102 004	418 989
Henkeä	125	892

Sairauspoissaolot ja työtapaturmat

	2010	2009
Sairauspoissaolot		
Sairauspoissaoloprosentti	3,4	3,6
Sairauspoissaolot henkilötyövuosina	44,2	47,5
Työtapaturmat		
Lukumäärä	41	34
Poissaolopäivät	356	416

”Ei odoteta, että ihmiset jäävät uupuessaan sairaslomille vaan yritetään keksiä keinoja välttää väsyminen.”

– Marja-Riitta Lindén, henkilöstöjohtaja, RAY, Espoo –



”*Uteliaisuus ja rohkeus auttavat* uuden oppimisessa.”

– Tiina Nurmi, tiedottaja, ex-pelinhoitaja, RAY, Espoo –

Pelisaleista kerätty asiakasymmärrys auttaa viestijän työssä. Lue Tiinan RAY-oppimispolusta lisää netistä.
>> www.ray.fi

Hyvää hallintotapaa noudattaen

RAY uudisti Corporate Governance -ohjeistuksensa vuonna 2010. Ohjeistuksen tavoitteena on varmistaa, että RAY:n johtamisessa otetaan huomioon valtiovallan, yhdistyksen kokouksen ja RAY:n hallituksen asettamat tavoitteet sekä RAY:n arvot ja noudatetaan muutoinkin hyvää hallintotapaa.

RAY:n toimintaa säätelevät lait, asetukset ja luvat, ja sitä valvovat eri viranomaiset sekä yhdistyksen kokous ja hallitus. RAY on julkisoikeudellinen yhteisö, eikä siihen sovelleta yhdistyslakia. RAY:llä on 98 jäsenjärjestöä.

Ylin valta yhdistyksen kokouksella

Yhdistyksen kokous on RAY:n ylin päättävä elin, joka kokoontuu vähintään kerran vuodessa. Kokouksessa ovat edustettuina kaikki 98 jäsenjärjestöä. Yhdistyksen kokous vahvistaa tilinpäätöksen ja päättää vastuuvapauden myöntämisestä hallitukselle ja toimitusjohtajalle. Kokous määrittelee myös toiminnan ja talouden yleiset periaatteet seuraavalle tilikaudelle.

Hallituskausi kolmivuotinen

RAY:n hallitukseen kuuluu 7 valtioneuvoston määräämää jäsentä ja 7 yhdistyksen kokouksen valitsemaa jäsentä. Hallituksen toimikausi on 3 vuotta. Hallituksen kokouksiin osallistuu lisäksi 2 henkilöstön edustajaa. Hallitus kokoontui vuonna 2010 yhteensä 11 kertaa, osallistumisprosentti oli 89,6 %. Hallituksella on kaksi valiokuntaa: tarkastusvaliokunta sekä palkitsemis- ja nimitysvaliokunta.

Johtokunta on kollegiaalinen

RAY:n johtokunnan muodostavat toimitusjohtaja ja hallituksen nimittämät johtajat. Johtokunta toimii kollegiona. Johtokunnan jäsenten tehtävät ja vastuut määritellään RAY:n työjärjestyksessä, jonka hallitus hyväksyy.

STM valvoo avustustoimintaa

Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa ja valvoo RAY:n avustustoimintaa, kuten avustussuunnitelman valmistelua sekä maksamista. RAY:n avustustoiminnan tehtävänä on valmistella ja valvoa avustusten käyttöä. RAY toimittaa ministeriölle vuosittain raportin avustusten käytön valvonnasta sekä seuraavaa vuotta koskevan valvontasuunnitelman. Suunnitelmasta poikkeavia valvontatoimenpiteitä tehdään, jos on syytä epäillä avustusvarojen väärinkäytöksiä.

Poliisihallitus valvoo pelitoimintaa

Poliisihallitus valvoo arpajaistoimintaa. Sisäasiainministeriö puolestaan vahvistaa RAY:n pelien säännöt ja peleissä käytettävät suurimmat sallitut panokset. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa pelaamiseen liittyvien ongelmien seurannasta ja tutkimuksesta.

Katso hallituksen ja johtokunnan jäsenet sivuta 48–49. Maksetut palkkiot: **www.ray.fi.** *Netistä löydät myös RAY:n Corporate Governance -ohjeen kokonaisuudessaan.*

Luotettavaa ja turvallista pelaamista

RAY:n ainutlaatuiset pelit eivät olisi ainutlaatuisia ilman vastuullisuusperiaatteita, jotka ohjaavat niin pelien kehittämistä kuin niiden jakelua. Kattavan ja turvallisen pelitarjonnan ylläpitämiseen RAY tarvitsee kumppaneita, jotka sitoutuvat yhteiskunnan asettamiin ja yhteisesti sovittuihin pelisääntöihin.

Ennen uusien peli- ja jakeluratkaisujen käyttöönottoa RAY testaa ja arvioi niiden sosiaaliset vaikutukset ja seuraa niiden kehitystä. Tarkoitusta varten on käytössä yhdessä Veikkauksen kanssa toteutettu Rahapelien vastuullisuustyökalu.

Yhtenäistyvä ikäraja helpottaa valvontaa

Pelaamisen ikäraja on RAY:n pelisaleissa, kasinolla ja netissä 18 vuotta. Pelisalien asiakaspalvelupisteet on sijoitettu niin, että henkilökunnan on helppo valvoa ikärajoja. Ikärajatarkistuksia tehtiin pelisaleissa vuonna 2010 kaikkiaan 84 931 kertaa.

Grand Casino Helsingissä ja internetissä ikäraja tarkistetaan aina asiakkaan rekisteröitymisen yhteydessä. Vilkkailla liikepaikoilla RAY:n kumppanien tiloissa ikärajojen valvonta on haasteellisempaa, mutta sitäkin tärkeämpää. Ikäraja näissäkin pelipisteissä yhtenäistyy 18 vuoteen heinäkuuhun 2011 mennessä, mikä helpottaa valvontatyötä.

”Erityisen ylpeitä olemme siitä, *että RAY:n nettikasinopelit ovat lajissaan ensimmäiset,* joilla on European Lotteries -järjestön vastuullisuussertifikaatti.”

– Matti Hokkanen, johtaja, viestintä ja yhteiskuntavastuu, RAY, Espoo –

RAY:n marraskuussa 2010 avaama internet-pelipalvelu on monellakin mittarilla rahapelialan vastuullisin. Pelaaminen palvelussa edellyttää rekisteröitymistä, jonka yhteydessä tarkistetaan vaadittu 18 vuoden ikä Väestörekisterikeskuksesta. Luottokortilla ei voi pelata.

Viranomaisten asettamat rajat

- Pelitilin maksimisaldo on 3 000 euroa.
- Rahansiirrot ovat kiellettyjä kello 24–06.
- Häviörajat vuorokaudessa ovat 500 euroa raha-automaateissa ja 500 euroa kasinopeleissä. Rajoitukset eivät koske pokeria.

Pelaajan omaehtoiset rajat

- Pelaajien on asetettava itselleen vuorokausi- ja kuukausikohtaiset häviörajat. Rajoja voi tiukentaa heti, löysentäminen tulee voimaan viiveellä.
- Itselleen voi määrätä pelikiellon enintään vuodeksi kerrallaan.
- Pelineston pikanäppäimellä voi estää pelaamisen seuraavan 12 tunnin ajaksi.
- Aikamuistuttaja kertoo pelaajalle asetetun aikarajan täyttymisestä tai kirjaa hänet automaattisesti ulos pelipalvelusta.
- Suomen kellonaika näytetään koko ajan pelipalvelussa.

Playscan analysoi pelitapaa

- Playscan-palvelu analysoi pelaajien pelikäyttäytymistä reaaliajassa.
- Työkalu on kiinteässä yhteydessä pelaajan pelitiliin ja -historiaan.

RAY kouluttaa yrittäjäkumppaneidensa henkilöstön ikärajavalvontaan oman Pelaamisen valvonta -materiaalinsa avulla. Vuoden 2010 lopussa kaikkiaan 41 435 henkilöä oli suorittanut koulutuksen. Kaupan sektorilla käytössä on lisäksi Päivittäistavarakaupan (PTY) Ikärajapassi. RAY on alusta alkaen ollut mukana PTY:n Ikärajapassin ohjausryhmässä.

RAY tarjoaa yhteistyökumppaneille ikärajavalvonnan tueksi erilaisia välineitä ja keinoja, kuten rajatut pelialueet, valvontasuunnitelman ja pelinestolaiteet.

Vuonna 2010 testattiin uudentyyppisiä pelinestolaitteita, joissa peliautomaatti lähettää laitteeseen pelipyyntösignaalin, joka hyväksytään tai hylätään kosketusnäytöltä. Laitteesta on saatu hyvää palautetta kumppaneilta.

Pelaajien ikärajavalvontaa parantaa entisestään korttimaksaminen, jonka yhteydessä järjestelmä tarkistaa pelaajan iän. Vuoden 2011 alussa korttimaksaminen on mahdollista noin 7 000 automaatissa.

Peliklinikalta apua peliongelmaan

Peliongelmaisten ja heidän läheistensä neuvonta- ja tukipalvelut keskitettiin kesällä 2010 avatulle Peliklinikalle. Helsingin ydinkeskustassa toimivan klinikan palvelut ovat käyttäjille maksuttomia. Tuttu auttava puhelin Peluuri ja netissä toimiva Peli poikki -hoito-ohjelma saivat rinnalleen avohoidon ja syksyllä avatun info- ja tukipiste Tiltin. Palvelujen lisäksi klinikka satsaa tutkimukseen ja kehitykseen.

Auttava puhelin Peluuri
arkisin klo 12–18 puh. 0800 100 101

Peli Poikki -ohjelma netissä
www.pelipoikki.fi

Pelivoimapiiri-tekstiviestipalvelu
www.pelivoimapiiri.fi

Info- ja tukipiste Tiltti
Kaisaniemenkatu 2 B, Helsinki, 3 krs, arkisin klo 15-18

Keinot omaan kontrollointiin

RAY haluaa pitää mahdollisimman laajan pelaajajoukon pelaamisen normaalina ajanvietteenä ja tarjoaa pelaajille erilaisia keinoja seurata ja hallita omaa pelaamistaan. Peleistä tarjotaan kattavasti informaatiota automaateissa, niiden välittömässä läheisyydessä, pelisaleissa ja netissä. Pelaamisen hallinnan tueksi on rahaautomaatteihin kehitetty myös Pelihenki-palvelu, jonka avulla pelaaja voi seurata pelaamiseensa käytettyä aikaa ja rahaa sekä asettaa pelaamiselleen rajoituksia.

Myös kortilla maksamiseen ja nettipelaamiseen on asetettu erilaisia rajoituksia. Esimerkiksi maksukortilla pelaamisessa on 100 euron maksimikulutusraja päivässä. Pelaaja voi itse asettaa rajan myös alemmaksi.

Apua peliongelmaan

Muutamalla prosentilla suomalaisista pelaaminen ei syystä tai toisesta pysy hallinnassa. RAY ei hoida peliongelmaisia, mutta tukee hankkeita, joilla ehkäistään ongelmapelaamista ja kehitetään hoitomuotoja. RAY:llä on myös oma nettipalvelu Pelaamaltilla.fi, joka tarjoaa kattavaa tietoa oman pelaamisen hallintaan. Pelaaja voi myös arvioida omaa pelikäyttäytymistään nettisivuilla olevan testin avulla. Omalle henkilöstölleen RAY tarjoaa tietoa peliongelmista ja varmistaa valmiudet peliongelmaisen kohtaamiseen.

Jos pelaaminen ei pysy hallinnassa, voi asiakas hakea RAY:n pelisaleihin ja kasinolle sisäänpääsykiellon. Kasinolle on mahdollista hakea myös käyntikertojen rajoitus.

Pelaamisen valvonta

Alaikäispelaamisilmoitusten kokonaismäärä	173	207
Alaikäispelaamisilmoitukset RAY:n henkilöstön toimesta	37	108
Alaikäispelaamisilmoitukset kumppanin toimesta	32	sisältyy ylempään
Ilmoitukset ASPA:n kautta	104	99
Sijoituspaikkatarkastusten määrä pelivalvontayksikön toimesta	10 410	9 540
Sijoituspaikkatarkastusten määrä ulkopuolisen kumppanin (Securitas) toimesta	1 628	2 000

Pelikiellot ja -rajoitukset

	2010	2009
Vapaaehtoiset pelikiellot pelisaleissa	162	180
Vapaaehtoiset pelikiellot ja rajoitukset kasinolla	414	715
Kasinon asettamat pelikiellot ja rajoitukset peliongelmaan liittyen	273	71
Yhteensä	**849**	**966**

Pelaamisen valvonta -koulutus

	2010	2009
Lopputestin suorittaneet henkilöt ko. vuonna	3 613	4 777
Lopputestin suorittaneet henkilöt yhteensä	41 435	39 409



Kuin silloin ennen *ystävien kanssa kokatessa.”*

– Mira Ristolainen, Arki sujuvaksi -kurssilainen, Auroran kuntoutuskoti, Helsinki –

Marttaliitto järjestää pelivaroin kotitalousneuvontakursseja erityisryhmille. Lue netistä, mitä eväitä mielenterveyskuntoutuja Mira sai kurssilta omaan arkeensa.
>> www.ray.fi

Huippu-tuotto

Suomalaisessa rahapelaamisen mallissa voitolle pääsevät myös ne, jotka eivät pelaa, sillä pelivarat ohjataan kaikkien suomalaisten hyväksi. RAY:n voittovarat menevät suomalaisten terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen.

Satoihin miljooniin nousevan avustuspotin tuottaminen edellyttää jatkuvaa kehitystyötä ja oikeita investointeja rahapelitoiminnassa. Vaativista viime vuosista huolimatta RAY katsoo luottavaisena tulevaisuuteen – rahaa tärkeisiin avustuskohteisiin riittää tulevinakin vuosina.

Vaatimukset avustusten tulosten ja vaikutusten osoittamiseksi yhteiskunnalle ovat nykypäivänä kovat.

Avustustoiminnan on seurattava niin RAY:n kuin järjestöjen toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja reagoitava niihin.

Toiminnan tuloksellisuus turvataan vain tiiviillä yhteistyöllä.

Rahapelaamisen ja hyvinvoinnin liitto voi hyvin

Suomalainen sosiaalinen innovaatio on osoittanut toimivuutensa myös talouden syklien vaihdellessa. Rahapelaaminen tuottaa hyvää.

Kun julkisen sektorin rahoitusvaikeudet kasvavat ja hyvinvointiyhteiskunnan palveluja sekä rakenteita koetellaan aiempaa kovemmalla kädellä, on järjestötyön merkitys hyvinvoinnin rakentajana entistä suurempi. Suomalaisten ikärakenteen muuttuessa ja hyvinvointimme jakautuessa entistä epätasaisemmin on sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestötoiminta korvaamatonta. RAY on tämän toiminnan keskeisin rahoittaja.

RAY:n avustustoiminnan päämääränä on terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen sosiaali- ja terveysalan yleishyödyllisten yhteisöjen toimintaa tukemalla. Tämä toimintamalli, jossa vastuullisesti toteutetulla rahapelitoiminnalla hankitaan rahaa terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen, on osoittanut toimivuutensa myös talouden syklien vaihdellessa.

Avustuksiin ohjautuvan rahamäärän pieneneminen näyttää muutaman vuoden huolestuttavan kauden jälkeen pysähtyvän. RAY:n pelitoiminnassa on tehty erittäin ammattitaitoista kehittämistyötä ja RAY.fi tarjoaa sekin lupaavia ennusmerkkejä tulevaisuudesta. Onkin hyvin mahdollisista, että lähivuosina järjestöille on suunnattavissa avustuksia aina edellistä vuotta enemmän.

RAY:n pelitoiminnan voitto jaetaan kokonaisuudessaan suomalaiseen hyvinvointiin.

> Lähivuosina järjestöille lienee suunnattavissa avustuksia *aina edellistä vuotta enemmän.*”
>
> *– Mika Pyykkö, osastopäällikkö, RAY, Espoo –*

Rahapelit Suomessa

Valtioneuvosto on myöntänyt rahapelaamisen järjestämisen yksinoikeuden kolmelle suomalaiselle rahapeliyhteisölle: Raha-automaattiyhdistykselle, Veikkaus Oy:lle ja Fintoto Oy:lle.

Nykyiset rahapeliluvat ovat voimassa vuoden 2011 loppuun. Arpajaislakia uudistetaan parhaillaan. Lain ensimmäinen vaihe astui voimaan lokakuussa 2010. Lakiuudistuksen toisessa vaiheessa nykyiset rahapeliluvat korvataan nykyisten luvanhaltijoiden lakisääteisillä yksinoikeuksilla.

Laki astuu voimaan vuoden 2012 alusta, kun nykyiset toimiluvat päättyvät. Lakiuudistus tehostaa rahapelaamisen sosiaalisten ja terveydellisten haittojen ehkäisyä ja torjuu rikollisuutta.

Suomen rahapeliyhteisöjen pelikate*

milj. euroa	2010	2009
RAY	673	649
Veikkaus	802	767
Fintoto	50	53
Yhteensä	**1 525**	**1 469**
% osuus		
RAY	44	44
Veikkaus	53	52
Fintoto	3	4

*Pelikate = pelien tuotto vähennettynä pelaajille maksetuilla voitoilla

Top 10

Suurimmat avustuksen saajat vuonna 2011 (milj. euroa)

Y-Säätiö	8,1
Näkövammaisten Keskusliitto ry	7,6
Ensi- ja Turvakotien Liitto ry	5,1
Suomen Mielenterveysseura ry	4,2
Kuurojen Liitto ry	4,1
Mielenterveyden Keskusliitto ry	3,8
Kehitysvammaliitto ry	3,8
Nuorisoasuntoliitto ry	3,6
Suomen Punainen Risti	3,4
Kehitysvammaisten Palvelusäätiö	3,1

Katso lisää **www.ray.fi/jarjestot**

Järjestötoiminnan rahoittaminen luo hyvää koko Suomelle

Avustustoiminta on aiempaa ennakoitavampaa. Rahaa järjestöjen kautta tehtävälle työlle riittää myös jatkossa.

RAY:n pelitoiminta tuotti vuonna 2010 lähes 400 miljoonaa euroa voittoa. Koko tämä summa käytetään suomalaisten terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. RAY:n avustukset suunnataan yleishyödyllisille järjestöille ja säätiöille siten, että järjestöjen toiminta täydentää sosiaali- ja terveysalan kokonaisuutta tuloksellisesti. Järjestöt saivat vuonna 2010 avustusta noin 280 miljoonaa euroa, lisäksi voittovaroista osoitettiin reilu 100 miljoonaa euroa sotiemme veteraanien hoitoon ja kuntoutukseen.

Vuonna 2010 avustuksia sai yli 800 järjestöä noin 1600 kohteeseen. Avustuksilla tuettiin muun muassa järjestöjen yhteiskunnallista vaikuttamistyötä, tiedotusta ja neuvontaa sekä vertaistoimintaa ja vapaaehtoistyötä. Painopisteitä olivat vammaistyö, lastensuojelu ja nuorisotyö, vanhustyö sekä terveyden edistäminen ja kansanterveysongelmien ehkäisy. Avustukset jakautuivat Suomen kaikkiin maakuntiin ja 243 kuntaan.

Kaikki RAY:n rahoituspäätökset perustuvat avustusstrategiaan ja sen pohjalta tehtyihin linjauksiin sekä kunkin avustuslajin myöntämisperiaatteisiin ja -kriteereihin. Hakemusprosessi sekä päätöksenteko ovat julkisia ja kaikkia hakijoita kohdellaan tasapuolisesti.

Tahtotila esiin

RAY julkistaa jatkossa vuosittain avustusstrategian toimeenpanosuunnitelman. Tämä tehdään aina kyseessä olevaa avustusvuotta edeltävän vuoden alkupuolella (helmi–maaliskuu), jotta avustuksen hakijat tietävät hyvissä ajoin RAY:n hallituksen tahtotilan mahdollisten painopisteiden suhteen.

”Ihmiset *tarvitsevat toisia ihmisiä.*”

– Mirjam Kalland, pääsihteeri, Mannerheimin Lastensuojeluliitto ry., Helsinki –

MLL on yksi suurimmista RAY-tuen saajista. Lue netistä, mitä Mirjam kertoo näköalapaikaltaan suomalaisten lapsiperheiden kuulumisista.
>> www.ray.fi.



Avustukset avustuslajeittain (milj. euroa)

	2011	2010
Kohdennetut toiminta-avustukset	123,1	120,1
Yleisavustukset	51,9	64,4
Investointiavustukset	34,4	34,4
Projektiavustukset	58,8	59,3
Yhteensä	**268,2**	**278,2**

Yleisavustuksella järjestöt rahoittavat sääntöjen mukaista toimintaansa. Vuoden 2010 alusta lähtien yleisavustukset on myönnetty valtakunnallisille, toimintansa vakiinnuttaneille järjestöille. Näiden avustusten tavoitteena on luoda perusedellytykset vakiintuneille, aidosti valtakunnallisesti toimiville ja kansallisesti merkittäville yleishyödyllisille toimijoille sosiaali- ja terveysalalla.

Kohdennettu toiminta-avustus myönnetään järjestön normaalista toiminnasta erotetun toiminnon tai toiminnanalan menoihin.

Investointiavustus on suunnattu järjestön käyttöomaisuuden, toimitilojen tai asuntojen hankintoihin sekä peruskorjaus- ja uudisrakentamishankkeisiin.

Projektiavustus voidaan myöntää kokeilu-, käynnistämis-, tutkimus- tai kehittämishankkeeseen tai muuhun tarkoitukseltaan rajattuun hankkeeseen. Etusijalla avustuksen saajina ovat uudet ja innovatiiviset hankkeet, joiden tavoitteena on etsiä, kehittää tai kokeilla erilaisia toimintamuotoja ja menetelmiä.

2011 yhteensä (milj. euroa)

268,2

sosiaali- ja terveysjärjestöille

Yleisavustusten uudistus konkretisoitui

Vuonna 2009 pääosiltaan valmiiksi saatu urakka yleisavustusten uudistamisesta eteni maaliinsa. Keskustelu RAY:n hallituksen syksyllä 2009 hyväksymistä yleisavustamisen periaatteista ja kriteereistä järjestöjen kanssa jatkui läpi kevään. Uudistus konkretisoitui vuoden siirtymäajan jälkeen vuoden lopulla tehdyssä avustusten jakoehdotuksessa.

Yleisavustuksen saajien määrä väheni huomattavasti, kun esimerkiksi alueellisten ja paikallisten toimijoiden yleisavustus muuttui kohdennetuksi toiminta-avustukseksi. Vuonna 2010 yleisavustusta sai vielä 206 järjestöä, vuonna 2011 enää 143. Yksikään yleisavustus ei loppunut yllättäen, vaan jokaiseen päättyvään kohteeseen jätettiin siirtymäaikaa.

Avustustoiminnan perusprosessien toimivuuden ja tehokkuuden kehitystyö jatkui ja jatkuu edelleen vuonna 2011. Tavoitteena on rahoituslinjausten selkiyttäminen edelleen ja avustetun toiminnan tulosten ja vaikutusten esille nostaminen seurantakäytäntöjä vahvistamalla. Valmistelun, maksatuksen ja valvonnan ohessa panostettiin erityisesti avustetun toiminnan tuloksellisuus- ja vaikutusseurannan kehittämiseen. Yleisavustusten uudistuksen valmistuttua huomio siirtyi kohdennettujen toiminta-avustusten myöntämisperiaatteiden ja kriteerien linjausten täsmentämiseen.

Vuoropuhelun vuosi

Vuosi 2010 oli tärkeä vuoropuhelun kehittämisen vuosi. Vaikka keskustelua järjestökentän ja sidosryhmien, kuten rahoittajien, kanssa on aina käyty tiiviisti, oli tämä vuosi erityisen merkittävä juuri vuoropuhelun lisäämisen näkökulmasta. Osana uuden avustusstrategiakauden valmistelua kuultiin järjestöjä ja eri sidosryhmiä aiempaakin tavoitteellisemmin. Lisätyn vuoropuhelun kautta RAY halusi saada aiempaa tarkemmin selville kentän ajatuksia, tavoitteita ja odotuksia.

RAY kokosi yhteisen pöydän ääreen vuoroin päihdealan toimijoita, kaikki valtakunnalliset syöpäjärjestöt, vammaisjärjestöt ja niin edelleen. Avustusstrategian päivittämiseen liittyen arvottiin laajasta järjestöjoukosta mukaan keskusteluun myös niitä järjestöjä, jotka tavallisesti eivät välttämättä ole olleet edustettuina.

Kansalaisjärjestöjen ja niiden omistaman RAY:n toiminta on jatkuvassa kehityksessä. Vuoden 2010 aikana tiivistynyt vuorovaikutus järjestö- ja kuntatoimijoiden kanssa vahvistaa käsitystä siitä, että tarve järjestöjen työlle tullee tällä vuosikymmenellä kasvamaan entisestään. Yhteiskunnan polarisoituminen, muuttuvan huoltosuhteen luomat ongelmat ja kuntatalouden haasteet tulevat vaatimaan entistä fiksumpaa toimintaa. Tässä RAY:n ja järjestöjen on kyettävä elämään ajassa ja ennakoimaan muutoksia.

Selkeyttä ja läpinäkyvyyttä

Avustustoiminnan kehittämisessä on pidetty tärkeänä aiempaa tarkempaa kohteiden ja toimintamallien määrittelyä. Vuonna 2010 tarkennettiin kohdennettujen toiminta-avustusten aihesisältöjen ja avustuslajien osalta kriteereitä, joiden perusteella avustuksia myönnetään. Taustalla olivat erilaiset selvitykset, joiden myötä avustuksen periaatteet ja kriteerit selkiytyvät sekä kaikkien avustuslajien että avustettujen toimintakokonaisuuksien osalta. Tämä varmistaa, että avustustoiminta on tasapuolista sekä läpinäkyvää ja avustuseurot ohjautuvat tuloksellisesti. Kun avustuslajien kriteerit ovat täsmällisiä ja kaikkien tiedossa, on myös suuren yleisön helppo luottaa RAY:n toimintaan.

Käynnissä oleva uudistus tulee jo vuonna 2011 helpottamaan sekä avustusten hakemista että myöntämistä kohdennettujen toiminta-avustusten osalta monilla järjestöjen toimintalohkoilla. Samalla lisätään edelleen avustustoiminnan läpinäkyvyyttä.

Vuosille 2012–2015 laadittu avustusstrategia julkistetaan vuoden 2011 alkupuolella. Avustusten hakijat saavat tiedon seuraavan strategiakauden linjauksista hyvissä ajoin ennen avustushakemusten jättämistä. Näin toivotaan saatavan entistä enemmän hakemuksia, jotka osuvat suoraan RAY:n avustustoiminnan strategisiin linjauksiin. Nämä linjaukset puolestaan kumpuavat sosiaali- ja terveysministeriön uudesta sisältöpoliittisesta strategiasta, jonka tavoitevuosi kurkottaa aina seuraavan vuosikymmenen kynnykselle.

> *Osana uuden avustusstrategiakauden valmistelua* vuoropuhelua eri sidosryhmien kanssa on tiivistetty kaikilta osin.”
>
> *– Mika Pyykkö, osastopäällikkö, RAY, Espoo –*

Haetut ja myönnetyt avustukset

	2011	2010
Haetut avustukset, milj. euroa	422,8	520,0
Haetut avustuskohteet, kpl	2 426	2 884
Myönnetyt avustukset, milj. euroa	268,2	278,2
Myönnetyt avustuskohteet, kpl	1 587	1 630

Avustukset toimialoittain (milj. euroa)

	2011	2010
Kansanterveyden edistäminen	102,6	99,9
Lastensuojelun tukeminen	24,0	26,2
Aistivammaistyön tukeminen	22,5	23,6
Vanhustyön tukeminen	34,8	32,9
Invalidityön tukeminen	27,5	31,2
Nuorisokasvatuksen kehittäminen	11,9	11,3
Suuronnettomuuksiin varautuminen	3,4	13,8
Lomanviettomahdollisuuksien edistäminen	17,0	16,2
Raittius- ja päihdetyön edistäminen	24,6	23,0
Yhteensä	**268,2**	**278,2**

Avustuksen valvonnan tunnuslukuja

	2010	2009
Maksupyynnöt	2 949	3 888
Vuosiselvitykset	1 037	1 122
Tarkastuskäynnit	67	174

Huomiota avustuksen henkilöstöön

Vastuullisuus näkyy avustustoiminnassa muun muassa siten, että vuonna 2010 kiinnitettiin erityistä huomiota oman, avustusten kanssa työskentelevän, henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Kaikki avustuksen työntekijät saivat lisää eväitä järjestökentän toiminnan aiempaa parempaan tuntemiseen ja laveamminkin koko yhteiskunnan tuleviin kehitystrendeihin.

On tärkeää, että avustustoiminnassa työskentelevillä ihmisillä on tuntuma siihen, mikä on terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta kaikkein tärkeintä tämän päivän ja ennen kaikkea lähivuosien Suomessa. Koulutukset ovat olleet tärkeitä myös henkilöstön oman jaksaminen ja työmotivaation lisäämisen kannalta.

RAY:n maine oli vuoden 2010 aikana yhä erityisen paineen alla, ilman yhdistyksen omaa syytä. Vaalirahoitukseen liittyneet epäselvyydet kannustivat kuitenkin tarkastelemaan omia avustusten valvonnan järjestelmiä ja prosesseja kriittisesti. Kaikki valvonnan prosessit käytiin huolellisesti läpi. Tarvetta muutoksille ei löydetty, kaikkien oleellisten kehittämistoimien voitiin todeta olevan jo käynnissä.

Kopterit ja rekisterit vihdoin budjettiin

RAY:n voittovaroista on vuosien ajan kustannettu valtiolle kuuluvia kuluja. Syöpä- ja näkövammarekisterin ylläpito sekä lääkäri- ja pelastushelikopterien lentokulujen kattaminen ovat aiheuttaneet paljon aiheellista keskustelua siitä, onko tämä oikea tapa ohjata avustusrahoja.

Vuonna 2010 asiaan saatiin vihdoin selkeys, kun valtiosihteerityöryhmien esitysten mukaisesti lääkäri- ja pelastushelikopterien sekä mm. lakisääteisten rekisterien ja Käypä hoito -suositusten rahoittaminen eduskunnan päätöksellä päätettiin siirtää vuoden 2011 alusta lähtien RAY:ltä suoraan valtion talousarvioon. Niinpä vuoden 2011 avustussumma järjestöille kasvaa, vaikka avustusten jakoehdotuksen loppusumma vuodelle 2011 hieman pieneneekin.

Huipputulokset

Netti tärkeä auttamiskanava

RAY on avustanut erilaisten verkkopalvelujen käynnistämistä ja kehittämistä 2000-luvulla kaikkiaan 55 miljoonalla eurolla. Työ on tuottanut tulosta. Vuonna 2010 tehdyn selvityksen mukaan verkkopalvelut parantavat sosiaali- ja terveysjärjestöjen palvelujen saatavuutta ja madaltavat kansalaisten kynnystä yhteydenottoon.

RAY:n tuella on perustettu esimerkiksi nuorten suosimaan Habbo Hotelli -nettipalveluun virtuaalinen huumetietobussi Hubu. Useimmissa palveluissa on tiedon ohella tarjolla myös vertaistukea, kuten avoimia tai suljettuja keskustelupalstoja ja chattejä sekä neuvontaa.

Selvityksen mukaan verkkopalvelut täydentävät järjestöjen kasvokkain tarjoamaa tukea ja neuvontaa. Ne luovat myös uusia vapaaehtoisuuden muotoja. Anonyymit auttamispalvelut taas tavoittavat kansalaisia, jotka muuten eivät hakeutuisi avun piiriin. Hyviä esimerkkejä anonyymeistä nettipalveluista ovat esimerkiksi Verkkokriisikeskus Tukinet, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten netti sekä Mobiilivinkki-tekstiviestipalvelu ruiskuhuumeiden käyttäjille.

Arvioinnissa oli mukana kaikkiaan 40 verkkopalvelua. Yli puolet arvioiduista palveluista (23 kpl) oli vakiinnuttanut asemansa osana järjestön toimintaa ja pysynyt elinvoimaisena kehittämisvaiheen jälkeenkin. Osa taas oli pudonnut hankekauden jälkeen tyhjiöön ja näivettynyt.

Arviointi oli osa RAY:n avustusten tuloksellisuus- ja vaikutusseurantaa. Verkkopalveluja tarkasteltiin Laatua verkkoon -kriteerien ja TerveSuomi.fi-palvelun laatutyöryhmän suosittelemien kriteerien pohjalta. Lisäksi palveluja verrattiin niille avustushakemuksissa asetettuihin tavoitteisiin.

www.tukinet.net
www.lastenjanuortennetti.net
www.eoph.fi/neuvonta/mobiilivinkki/



Kuvassa vasemmalta Janne Peräkylä, Hannu Salokorpi, Alpo Rivinoja, Sinikka Mönkäre, Matti Hokkanen

Johtokunta 31.12.2010

Janne Peräkylä
johtaja, rahapelitoiminta,
YTM, s.1966
RAY:n palvelukseen 1.9.2006
Johtokunnan jäsen 1.4.2009

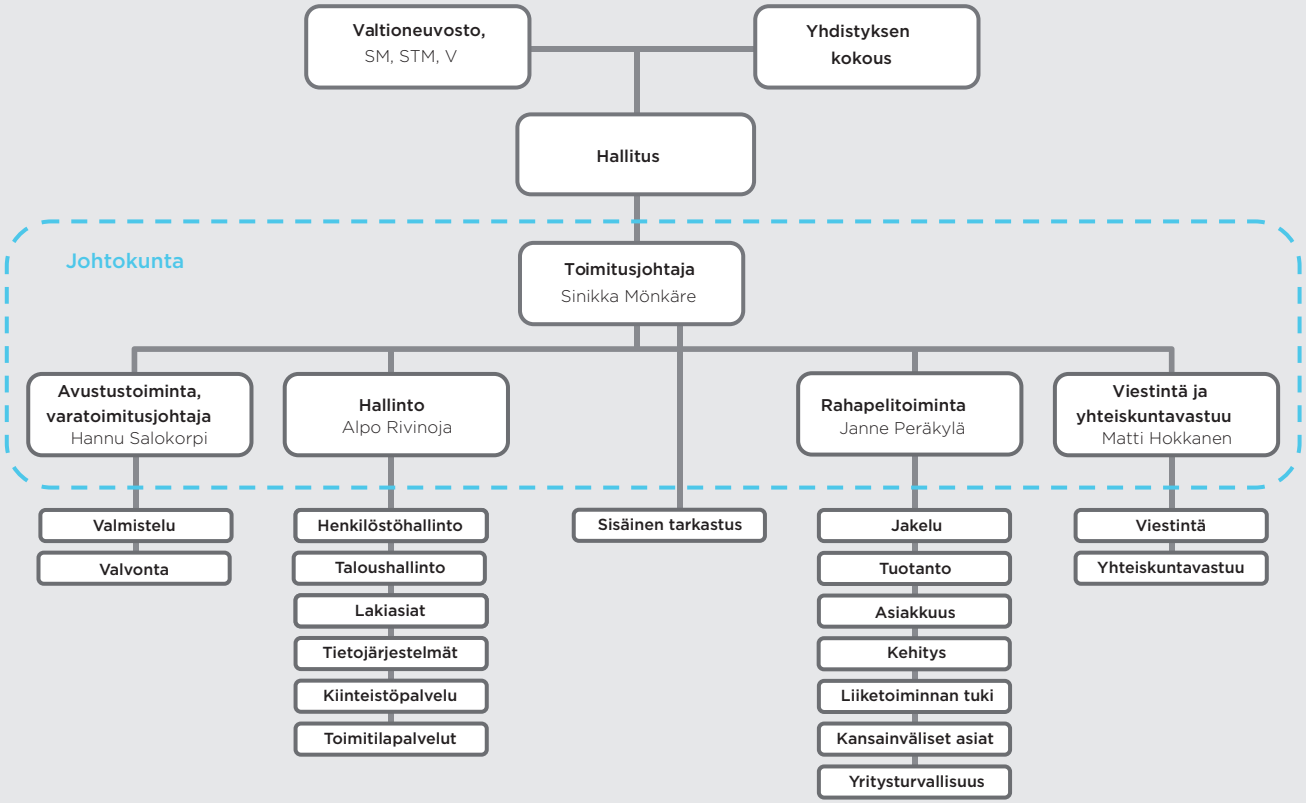
Hannu Salokorpi
varatoimitusjohtaja ja johtaja,
avustustoiminta, VTT, s.1951
RAY:n palvelukseen 1.2.1996
Johtokunnan jäsen 1.2.1996

Alpo Rivinoja
johtaja, hallinto
ekonomi ja VTM, s.1954
RAY:n palvelukseen 1.4.2007
Johtokunnan jäsen 1.5.2007

Sinikka Mönkäre
toimitusjohtaja, lääketieteen
ja kirurgian tohtori, s.1947
RAY:n palvelukseen 1.4.2006
Johtokunnan jäsen 1.4.2006

Matti Hokkanen
viestintäjohtaja, s.1952
RAY:n palvelukseen 2.5.2000
Johtokunnan jäsen 1.4.2009

RAY organisaatio



RAY:n hallitus 2010–2012

Valtioneuvoston nimeämät jäsenet

Hannes Manninen, puheenjohtaja
HTL, kansanedustaja, eduskunta, s. 1946
Hallituksen jäsen 8.10.2009

Juha Eskelinen, varapuheenjohtaja, VTM, johtaja, Uudenmaan liitto, s. 1959
Hallituksen jäsen vuodesta 2007

Janina Andersson, VTM, kansanedustaja, eduskunta, s. 1971
Hallituksen jäsen vuodesta 2010

Pertti Hemmilä, poliisin virkatutkinto, kansanedustaja, eduskunta, s. 1955
Hallituksen jäsen vuodesta 2007

Olli Kerola, HTK, apulaisosastopäällikkö, sosiaali- ja terveysministeriö, s. 1949
Hallituksen jäsen vuodesta 2010

Hannu Mäkinen, OTL, VTK, budjettipäällikkö, valtiovarainministeriö, s. 1955
Hallituksen jäsen vuodesta 2002

Laura Yli-Vakkuri, OTK, ylijohtaja, sisäasiainministeriö, s. 1965
Hallituksen jäsen vuodesta 2010

Yhdistyksen kokouksen valitsemat jäsenet

Kyösti Vesterinen, 2. varapuheenjohtaja OTK, toimitusjohtaja, Suomen Meripelastusseura ry, s. 1945
Hallituksen jäsen vuodesta 2007

Viveca Hagmark, VTM, toiminnanjohtaja, Folkhälsans Förbund rf, s. 1969
Hallituksen jäsen vuodesta 2007

Marja Irjala, ekonomi, HuK, pääsihteeri, Nuorten Ystävät ry, s. 1948
Hallituksen jäsen vuodesta 2007

Vertti Kiukas, FM, esikuntapäällikkö, SDP, s. 1978
Hallituksen jäsen vuodesta 2010

Hannu Partanen, sosionomi, toiminnanjohtaja, Eläkeläiset ry, s. 1955
Hallituksen jäsen vuodesta 2010

Marita Ruohonen, YTM, toiminnanjohtaja, Suomen Mielenterveysseura, s. 1952
Hallituksen jäsen vuodesta 2010

Pekka Lapinleimu, LL, toiminnanjohtaja, Kuuloliitto ry, s. 1957
Hallituksen jäsen 25.3.2010 alkaen

Henkilöstön edustajat

Mika Kankare, pelinhoitaja, s. 1965
Jäsen vuodesta 2007

Kristiina Lindroos, pelisaliasiakaspalvelija, s. 1963
Jäsen vuodesta 2010

Raha-automaattiyhdistys
Turuntie 42, PL 32, 02601 Espoo
Puh. 09 437 01, faksi 09 4370 2458
Sähköposti: etunimi.sukunimi@ray.fi
www.ray.fi

RAY on raportoinut yhteiskuntavastuustaan vuodesta 2003. Raportoinnissa noudatetaan kansainvälistä GRI-ohjeistoa. Tässä painetussa raportissa on vain osa tiedoista, kattavasti raportoitavat asiat ja tunnusluvut löytyvät verkosta. Tunnuslukuja ei ole varmennettu ulkopuolisen tahon toimesta.

Voit tilata tämän suomenkielisen raportin osoitteesta viestinta@ray.fi. Raportti ja erillinen tilinpäätösosio löytyvät pdf-muodossa verkosta www.ray.fi sekä suomeksi että ruotsiksi.

Raportin tekijät:
Perfecto Oy, RAY

Visuaalinen ilme ja taitto:
Riikka Sulkamo

Raportin kuvat:
Wilma Hurskainen
Antti-Jussi Savolainen (Sinikka Mönkäre)

Painopaikka:
Erweko Painotuote Oy

Raportin paperi:
Kansi: Maxi Silk 300 g/m²
Sisus: Maxi Silk 150 g/m²
Painotuote on tehty EU-ympäristömerkin saaneesta paperista EU-ECOlabel: FI/11/001

RAY:n viestinnän yhteystiedot
Matti Hokkanen, johtaja
Sari Vihervä, assistentti
Tiina Nurmi, tiedottaja

Peliviestintä
Miikka Kimari, viestintäpäällikkö
Laura Hautalampi, yhteyspäällikkö
Tero Salonen, projektipäällikkö

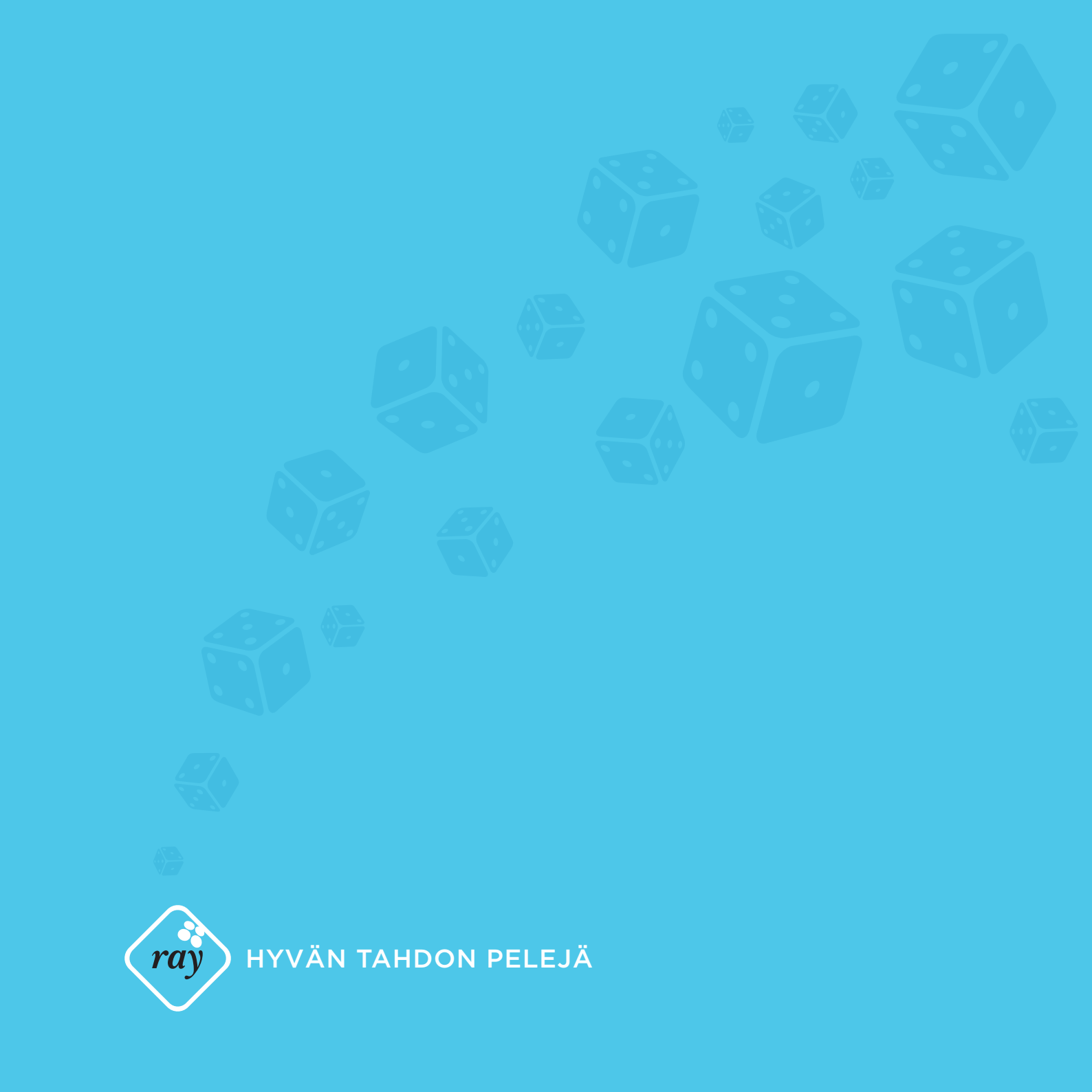
Avustusviestintä
Marika Leed, viestintäpäällikkö
Liisa Kairesalo, tiedottaja

Sisäinen viestintä
Jouni Kempas, viestintäpäällikkö
Pirjo Ilves, tiedottaja
Elina Halme, tiedottaja

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ray.fi

Matka jatkuu 2011

Vuosi 2010 oli monella tapaa historiallinen. Pääsimme tuulettamaan onnistumisia, mutta ne edellyttivät paljon työtä, isoja muutoksia ja vaikeitakin päätöksiä. Saavutimme huippuja, joista saimme katsekontaktin seuraaviin päämääriin. Tekemistä riittää. **Emme ole tällä matkalla yksin.** Tarvitsemme vuoropuhelua ja yhteistyötä niin asiakkaittemme, kumppaneittemme, sosiaali- ja terveysjärjestöjen kuin suomalaisten päättäjien kanssa. Suomalaiset ovat osoittaneet luottamuksensa meihin antamalla meille yksinoikeuden toimia rahaautomaatti- ja kasinopelien järjestäjänä. Haluamme lunastaa tuon luottamuksen joka päivä 100 %:sti. **Siksi ponnistelemme aina vain eteenpäin, kohti uusia huippuja.**


ray
HYVÄN TAHDON PELEJÄ