



**Friedberger Anlage 1-3
60314 Frankfurt am Main**

Sozialkonzept für Spielhallen der Crown Automaten GmbH

Erstellt durch die Crown Automaten GmbH
Raiffeisenstraße 2 /e1
63110 Rodgau

Rodgau, 01. August 2013

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung	4
2. Problembeschreibung und Risikobewertung gewerblicher Spielangebote	4
2.1. Glücksspielsucht	4
2.1.1. Begriffsbestimmung und Definition	4
2.1.2. Gesamtgesellschaftliche Dimension der Glücksspielsucht im Bereich des gewerblichen Automatenspiels - Zahlen und Fakten	5
2.2. Gefahrenpotenzial des gewerblichen Automatenspiels	6
2.3. Gesetzlicher Auftrag	7
3. Ziele des Sozialkonzeptes	8
4. Maßnahmen	8
4.1. Spielerschutzbeauftragte	8
4.1.1. Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten	9
4.1.2. Anforderungen an den Spielerschutzbeauftragten	10
4.2. Service-Mitarbeiter	11
4.3. Eingangskontrollen	12
4.4. Ansprache problematischer Spieler	12
4.4.1. Früherkennungssystem	13
4.4.2. Indikatoren problematischen und pathologischen Spielverhaltens	14
4.5. Anhalten zu verantwortungsbewusstem Spiel	14
4.6. Spielersperre	15
4.7. Informationen für Spieler	15
4.7.1. Kommunikation des Sozialkonzeptes und des Spielerschutzbeauftragten	16
4.7.2. Beratungshotline für Spieler	16
4.7.3. Kostenlose Informationsmaterialien für Spieler	16
4.8. Schulungen	17
4.8.1. Personal- bzw . Service-Mitarbeiterschulungen	17
4.8.2. Schulungen für Spielerschutzbeauftragte.	18
4.9. Kontakt zum Hilfesystem	19
4.10. Prämien bzw . Umsatzbeteiligungen	19

4.11. Weitere empfohlene Maßnahmen	19
4.12. Dokumentation	19
4.13. Werbung	20
5. Überprüfung der Umsetzung	20
6. Fortschreibung des Sozialkonzeptes	21
7. Anhang.....	22
7.1 Abbildungsverzeichnis.....	22
7.2 Dokumentationsvorlagen (Anlagen Seite 01-13).....	22
7.3 Vorlagen Sperrantrag (Anlagen).....	22
7.4 Information zur Spielersperre.....	23
7.5 Kontaktdaten der Schulungsinstitution (Anlage).....	24

1. Einleitung

Das gewerbliche Automatenspiel ist eine Glücksspielform mit hohem Gefährdungspotenzial. Für die Wahrung des Spielerschutzes bildet hier die Spielverordnung (SpielV) die Grundlage. Mit der Novellierung der Spielverordnung im Jahr 2006 wurden diese Regularien weitestgehend liberalisiert. In der Folge kam es zu einem massiven Aufschwung der ganzen Branche. Die Anzahl der Spielhallen und der darin aufgestellten Glücksspielautomaten, auch deren Umsätze, wuchsen innerhalb weniger Jahre deutlich an.

Im gleichen Maße wuchs auch die Anzahl der in Suchtberatungsstellen hilfesuchenden Spieler. Mit Inkrafttreten der Föderalismusreform am 1. September 2006 erhielten die Bundesländer weitergehende gesetzgeberische Befugnisse. Diese ermöglichen auch eine Regulation von Spielhallen durch Landesrecht.

Mit dem Ersten Glücksspieländerungsstaatsvertrag (Erster GlüÄndStV) machen die Bundesländer nun erstmals hiervon Gebrauch und binden die Regulation der Spielhallen in die Landesglücksspielgesetzgebung mit ein. In Hessen wird zukünftig (ab 28. Juni 2012) ein eigenes Spielhallengesetz genau die Bereiche in und um Spielhallen regulieren, welche von der Bundesgesetzgebung nicht erfasst werden und deshalb in die Zuständigkeit der Landesgesetzgebung fallen. Hauptziel des Hessischen Spielhallengesetzes ist die Verbesserung des Jugend- und Spielerschutzes in und um Spielhallen.

Eine wichtige Grundlage hierfür stellt die Verpflichtung jeder Spielhalle zum Vorhalten und zur Umsetzung eines Sozialkonzeptes dar mit dem Ziel, die schädlichen Wirkungen problematischen oder und pathologischen Spielverhaltens weitestgehend zu minimieren.

Dieses Sozialkonzept stellt die hierfür nötige Grundlage dar. Es bezieht sich ausdrücklich nur auf den Bereich des gewerblichen Glücksspiels in Spielhallen.

Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit die männliche Form verwendet wurde.

2. Problembeschreibung und Risikobewertung gewerblicher Spielangebote

2.1. Glücksspielsucht

2.1.1. Begriffsbestimmung und Definition

Im allgemeinen Sprachgebrauch hat sich der Begriff der „Spielsucht“ für ein krankhaftes Spielverhalten eingebürgert. Der Begriff suggeriert, dass jede Form des exzessiven Spielverhaltens zur Sucht führen kann.

Dass dem nicht so ist, wird bei genauerer Betrachtung der Schicksale betroffener Spieler deutlich. Deren süchtiges Spielverhalten rührt von einer bestimmten Form

des Spiels her - eben der des Glücksspiels - also dem Spielen mit und um Geld. Vor diesem Hintergrund ist der Begriff der „Glücksspielsucht“ eher geeignet, diesen Gegenstandsbereich zu erfassen¹.

In beiden internationalen Klassifikationssystemen psychischer Störungen (ICD 10² und DSM-IV³) ist die Glücksspielsucht als „pathological gambling“ (also pathologisches Glücksspielen) aufgeführt und dementsprechend als behandlungsbedürftige Krankheit anerkannt. Trotz unterschiedlicher diagnostischer Krankheitsbeschreibung ist beiden Klassifikationssystemen gemein, dass sie die Glücksspielsucht als ein dauerhaft fortgeführtes und unkontrollierbares Spielverhalten bezeichnen, welches trotz negativer sozialer Konsequenzen fortgeführt wird. Die Glücksspielsucht als Krankheitsbild zeigt die gleichen Merkmale wie eine stoffgebundene Sucht. Diese sind: Konsumverhalten ist zentraler Lebensinhalt, Kontrollverlust, erfolglose Abstinenzversuche, Toleranzentwicklung, Entzugserscheinungen und Folgeschäden⁴. Im Folgenden werden die Begriffe „Glücksspielsucht“ und „Pathologisches Spielverhalten“ bzw. „Pathologisches Glücksspielen“ synonym verwendet und beschreiben alle das gleiche Krankheitsbild.

In jüngerer Zeit wurden die Begrifflichkeiten des problematischen bzw. gestörten Spielverhaltens etabliert. Diese werden aber je nach Interessengruppe unterschiedlich definiert⁵. Im Rahmen dieses Sozialkonzeptes wird mit dem Begriff des problematischen Spielverhaltens eine hochriskante Spielweise bezeichnet, welche bei zeitlicher Fortführung zur Ausbildung eines pathologischen Krankheitsbildes im Sinne einer Glücksspielsucht führen kann.

2.1.2. Gesamtgesellschaftliche Dimension der Glücksspielsucht im Bereich des gewerblichen Automatenspiels - Zahlen und Fakten

- Mit 80 % ist das Spielen an gewerblichen Geldspielautomaten die häufigste Spielform pathologischer Glücksspieler im ambulanten Suchthilfesystem. In 18 % dieser Fälle liegt der Störungsbeginn bereits im minderjährigen Alter⁶.
- Insgesamt wird die Zahl betroffener Glücksspielsüchtiger in Hessen auf 19.411 geschätzt⁷.
- Nach abgeleiteten Zahlen für Hessen aus repräsentativen Bevölkerungsstudien könnten bereits bis zu 20.220 Erwachsene und Jugendliche problematisches Glücksspielverhalten aufweisen⁷.

¹ Vgl. Meyer,G.; Bachmann, M., Spielsucht, 201 1, S. 34

² ICD10 ist die Abkürzung für die zehnte Ausgabe der International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme)

³ DSM-IV ist die Abkürzung für die vierte Ausgabe des Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Diagnostisches und Statistisches Handbuch Psychischer Störungen)

⁴ Vgl. Meyer,G.; Bachmann, M., Spielsucht, 201 1, S. 34

⁵ ebenda

⁶ Hessische Landesstelle für Suchtfragen e.V. Projektsteckbrief: Landesprojekt „Glücksspielsuchtprävention“ und –beratung“

⁷ Daten und Fakten zum Thema. Alle Angaben aus dem Jahrbuch 2013 der Hessischen Landesstelle für Suchtfragen e.V.

- Die durchschnittliche Schuldenhöhe von 16% der Glücksspieler in Deutschland liegt bei mehr als 25.000,- Euro ⁸.
- In Hessen gab es 2012 15.890 Geldgewinnspielgeräte ⁹,
- Im Rahmen der Untersuchung zur Novellierung der Spielverordnung wurden Spieler in Spielhallen und Gaststätten befragt. Hiervon wiesen 42 % (Spielhallen) und 30 % (Gaststätten) die Diagnose Pathologisches Glücksspielen auf.
- 52 % der Spieler in Spielhallen beziehungsweise 38 % der Spieler in Gaststätten gaben an, dass sie selbst die Kontrolle über das Spielen an Geldgewinnspielgeräten verloren hätten und meinten, dass 67 % beziehungsweise 58 % der anderen Spieler die Kontrolle verloren hätten ¹⁰.

2.2. Gefahrenpotenzial des gewerblichen Automatenspiels

Unterschiedliche Glücksspielformen haben unterschiedliches Stimulations- und Suchtpotenzial. Strukturelle Merkmale von Glücksspielen haben Einfluss auf Stimulations- und Suchtpotenzial. Als Kriterien werden dafür genannt: Verfügbarkeit/ Griffnähe, hohe Ereignisfrequenz/ Auszahlungsintervall, Gewinnstruktur (Vielfalt an Einsatz und Gewinnmöglichkeit, Höchstgewinne, Fastgewinne, Gewinnwahrscheinlichkeit), aktive Einbindung des Spielers, Art des Einsatzes, aber auch Ton-, Farb- und Lichteffekte. Einzelne Glücksspielangebote weisen für diejenigen, deren Glücksspielverhalten als unproblematisch zu bezeichnen ist, im Vergleich zu denjenigen, die als glücksspielsüchtig eingestuft werden müssen, eine deutlich unterschiedliche Anziehungskraft auf. Laut einer Studie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung aus dem Jahr 2011 betreffen dies Sportwetten, Geldspieler, TV-Quiz-Sendungen sowie riskante Börsenspekulationen ¹¹. So ist zum Beispiel die Wahrscheinlichkeit, dass ein problematischer oder pathologischer Glücksspieler in den letzten 12 Monaten an Geldspielgeräten gespielt hat, um das 6-fache höher als für Personen, deren Glücksspielverhalten unproblematisch ist. Das hohe Suchtpotenzial der Geräte hat verschiedene Ursachen. Zum einen sind die Geldspielautomaten bundesweit leicht zugänglich. Außerdem ist der Mindesteinsatz für eine Spielrunde mit 20 Cent sehr gering. Nach jetzigem Erkenntnisstand spielen die meisten Spieler mit problematischem und pathologischem Spielverhalten an Automaten. Aus der Suchtforschung ist bekannt, dass je schneller das Spiel ist, desto höher ist auch das Suchtpotenzial. Das hat damit zu tun, dass durch diese rasche Spielabfolge ein Verlufterleben gar nicht möglich ist, weil der Spieler ständig in der Hoffnung ist, einen Gewinn zu erzielen.

Aufgrund der Aussagen von Einrichtungen des Suchthilfesystems ist belegt, dass der Hauptanteil der Klienten/ Patienten im ambulanten u. stationären Hilfesystem Automatenspieler sind. Die Größenordnung bewegt sich dabei um die 75 % bis 80 %. Die

⁸ Hessische Landesstelle für Suchtfragen e.V. Projektsteckbrief: Landesprojekt „Glücksspielsuchtprävention“ und –Beratung“

⁹ DHS Jahrbuch Sucht 2013 Trümper & Heimann 2012

¹⁰ Exemplarisch: Fachverband Drogen und Rauschmittel e.V., Dokumentation Pathologische Glücksspieler in der ambulanten Thüringer Suchthilfe, 2011, S. 7

¹¹ Vgl. Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung: Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland. Ergebnisse aus drei repräsentativen Bevölkerungsbefragungen 2007, 2009 und 2011, S.89

Tatsache, dass der höchste Prozentsatz der spielsüchtigen Spieler an gewerblichen Geldspielgeräten in Spielhallen und Gaststätten zu finden ist, belegt die besondere sozialpolitische Bedeutung dieses Spielbereiches.

2.3. Gesetzlicher Auftrag

Folgende gesetzliche Verpflichtungen erwachsen aus dem Hessischen Spielhallengesetz (SpielhG HE)¹² :

- Verpflichtung, Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Spielsucht vorzubeugen
- Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust benennen
- Suchtrisiko der Spielgeräte benennen
- Verbot der Teilnahme Minderjähriger
- Aufklärung über Möglichkeit von Beratung und Therapie
- Schulung des Personals und Nachweis hierüber
- Vorhalten eines Sozialkonzepts
- Benennung einer für die Entwicklung und Umsetzung des Sozialkonzepts verantwortlichen Person

Zusätzlich müssen die „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ aus dem Ersten Glücksspieländerungsstaatsvertrag (Erster GlüÄndStV)¹³ eingehalten und umgesetzt werden:

- Beauftragten für Sozialkonzepte benennen
- Datenerhebung über die Auswirkungen getroffener Maßnahmen und zweijähriger Bericht hierüber an die Glücksspielaufsichtsbehörden
- Personalschulungen
- Ausschluss des Personals vom Spiel
- Ermöglichen der Einschätzung der Gefährdung der Glücksspielangebote
- Telefonberatung mit bundesweit einheitlicher Telefonnummer
- Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust bekannt geben
- Vergütung leitender Angestellter ist nicht vom Umsatz abhängig

Die Einhaltung der Regelungen des Jugendschutzgesetzes (JuSchG), der Spielverordnung (SpielV) und des Nichtraucherschutzgesetzes (HessNRSg) sind obligat und werden deshalb im Rahmen dieses Sozialkonzeptes nicht gesondert ausgeführt.

¹² Quelle: Gesetz vom 29. Juni 2012, GVBl Hessen und Spielhallengesetz, vom 28. Juni 2012

¹³ Quelle: Gesetz zur Neuregelung des Glücksspielwesens in Hessen , vom 28. Juni 2012

3. Ziele des Sozialkonzeptes

Die Ziele dieses Sozialkonzeptes leiten sich aus der Anlage „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ des Hessischen Spielhallengesetz und dem Hessischen Glücksspielgesetz (HGlüG) § 4 Abs. 2 und § 5 Abs. 5 ab.

Hieraus ergeben sich für das betriebliche Sozialkonzept Präventions- und Frühinterventionsaufgaben. Dabei handelt es sich um Querschnittsaufgaben, an der der Unternehmer wie Mitarbeiter in kooperativer Eigenverantwortung mitwirken.

Es sind Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung in den „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ auch sekundärpräventive Maßnahmen abzuleiten.

Zur vollumfänglichen Umsetzung dieser Anforderungen sind folgende Zielsetzungen nötig:

Primärpräventive Maßnahmen:

Verpflichtung zur Einhaltung des Jugendschutzes

Maßnahmen zur Begrenzung des Suchtpotenzials angebotener Glücksspiele

Sekundärpräventive Maßnahmen:

Erkennung von problematischem und pathologischem Spielverhalten

Verhinderung von problematischem und pathologischem Spielverhalten

Ausschluss von bekannten pathologischen Glücksspielern vom Spielangebot

Vermittlung in das Hilfesystem der professionellen Suchtkrankenhilfe und/oder der Selbsthilfe (Eigensperre)

4. Maßnahmen

4.1. Spielerschutzbeauftragte

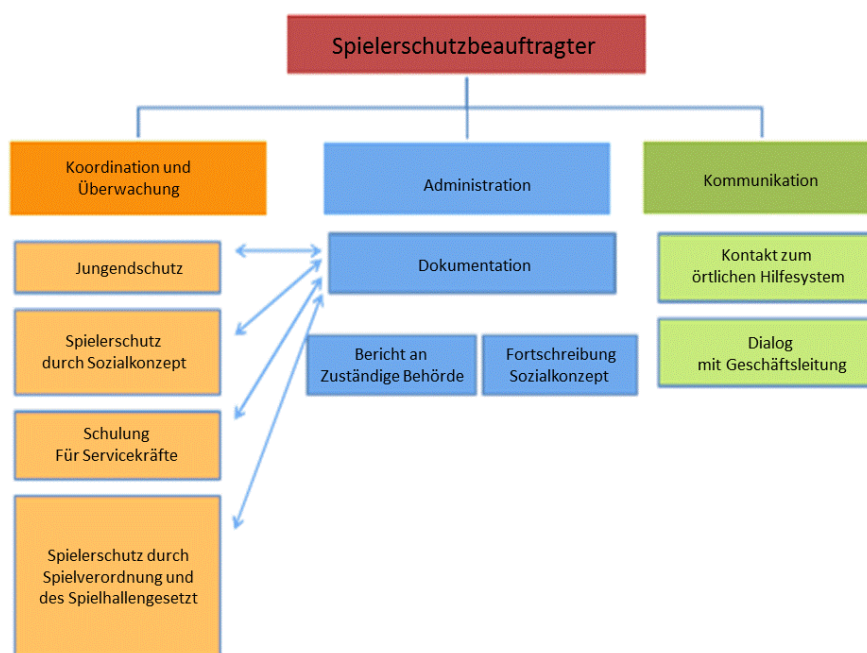
Im Rahmen des Sozialkonzeptes kommt der Rolle des Spielerschutzbeauftragten eine besondere Bedeutung zu. Im Idealfall ist diese Position von einer externen und unabhängigen Institution, welche vom Spielstättenbetreiber hierzu beauftragt wird, zu übernehmen. Im Einzelfall kann diese Funktion auch durch den Betreiber bzw. die Geschäftsleitung oder einem ihr direkt unterstellten Mitarbeiter des Unternehmens übernommen werden. Hierbei muss allerdings sichergestellt sein, dass die wirtschaftlichen Interessen der strikten Einhaltung von Spieler- und Jugendschutz nicht entgegenstehen.

Der Spielerschutzbeauftragte ist die zentrale Schnittstelle für alle den Spielerschutz und den Jugendschutz betreffenden Aufgaben. Er ist sowohl Ansprechpartner für Spieler und Servicemitarbeiter als auch Koordinator und Kontrollinstanz für alle im Betrieb umzusetzenden Jugend- und Spielerschutzaufgaben. Er steht im ständigen Dialog mit der Geschäftsleitung und den Vertretern des örtlichen Hilfesystems um den Spielerschutz in der Spielstätte weiter zu optimieren. Die von ihm angefertigte Dokumentation stellt die Grundlage zur Fortschreibung des Sozialkonzeptes und fließt in den im zweijährigen Turnus zu erstellenden Bericht ein, welcher der hierfür zuständigen Behörde zur Prüfung vorgelegt wird.

4.1.1. Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten

Die Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten lassen sich grob in drei Bereiche einteilen: Koordination und Überwachung, Administration und Kommunikation. Im Folgenden werde diese näher erläutert:

Grafik 1: Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten



Grafik 1: Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten

Koordination und Überwachung

Der Spielerschutz in Spielhallen begründet sich aus mehreren gesetzlichen Regelungen. Während die Spielverordnung den Spielerschutz gerätebezogen, d.h. auf die technische Ausgestaltung der Spielhalle gerichtet, behandelt, bezieht sich das Spielhallengesetz auf die Spielhalle als Ganzes. Das Sozialkonzept wiederum baut hierauf auf und bietet weitere selbstverpflichtende Maßnahmen zur Minimierung der Suchtgefahren. Das Jugendschutzgesetz bildet die Grundlage des jugendschutzgerechten Handelns.

Der Spielerschutzbeauftragte steht für die Einhaltung aller dieser Vorgaben im Spielbetrieb ein und trifft bei erkannten Mängeln bzw. Lücken selbstständig Maßnahmen zur Korrektur.

Er koordiniert die Schulungsmaßnahmen des Servicepersonals und leitet die Belege über erfolgreiche Teilnahmen an die Aufsichtsbehörden weiter. Auch die Überwachung der Einhaltung der regelmäßigen Nachschulungen fällt in seinen Aufgabenbereich.

Administration

Die Betreiber einer Spielstätte werden durch die „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ aus dem Ersten Glücksspieländerungsstaatsvertrag (GlüÄndStV) vom 19.12.2011 dazu verpflichtet, „Daten über die Auswirkungen der von ihnen angebotenen Glücksspiele auf die Entstehung von Glücksspielsucht zu erheben ...“ Diese Datenerhebung bzw. Dokumentation stellt die Grundlage zur Verbesserung der Spielerschutzmaßnahmen in der Spielstätte dar. Das heißt, die Daten sind sowohl Grundlage für die Fortschreibung des Sozialkonzeptes und damit der Optimierung des Spielerschutzes als auch Grundlage des im zweijährigen Turnus an die Aufsichtsbehörden zu richtenden Berichtes.

Während die Dokumentation strukturbedingt durch alle Mitarbeiter erfolgen muss, ist es die Aufgabe des Spielerschutzbeauftragten hierüber zu wachen und Zwischenergebnisse in die Verbesserung des Spielerschutzes einfließen zu lassen.

Für die Fortschreibung des Sozialkonzeptes sowie des Berichtes an die Aufsichtsbehörden ist der Spielerschutzbeauftragte in Abstimmung mit der Geschäftsleitung zuständig.

Kommunikation

Die Maßnahmen zum Spielerschutz zeigen nur dann eine nachhaltige Wirkung, wenn sie auch von der Geschäftsleitung gewollt und mitgetragen werden. Zur Sicherstellung steht der Spielerschutzbeauftragte im ständigen Dialog mit den Unternehmens-Verantwortlichen. Dem Beauftragten sollte dabei sein doppeltes Mandat bewusst bleiben. Seine Loyalität der Geschäftsleitung gegenüber darf der Verpflichtung und Verantwortung zur Einhaltung des Spielerschutzes, welche bei Verstößen bis zum Konzessionsentzug und zur Schließung der Spielstätte führen kann (§ 9 Abs. 1 SpielhG HE), nicht entgegenstehen.

Das örtliche Suchthilfesystem, insbesondere die Suchtberatungsstellen und die Selbsthilfegruppen, stellt das erste Vermittlungsziel von in der Spielstätte mit problematischem oder pathologischem Spielverhalten aufgefallenen Spielern dar. Zur Sicherstellung der eigenen Präventions- sowie Vermittlungsmaßnahmen ist ein Dialog mit dessen Vertretern notwendig. Dadurch kann neuen technischen Entwicklungen im Spielbetrieb und deren Suchtpotenzial frühzeitig risikoreduzierend entgegengewirkt werden, und darüber hinaus können auch neue wissenschaftliche Erkenntnisse zu pathologischem Spielverhalten in die getroffenen Spielerschutzmaßnahmen mit einfließen.

an den 4.1.2. Anforderungen Spielerschutzbeauftragten

Die Erfüllung der Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten beinhaltet eine Reihe von persönlichen und arbeitsplatzspezifischen Anforderungen. Neben Empathie und ent-

sprechenden kommunikativen Fähigkeiten sind berufliche Vorkenntnisse aus dem sozialen oder pädagogischen Bereich wünschenswert. Bei Einsatz eines externen Spielerschutzbeauftragten sollte eine entsprechende sozialwissenschaftliche Qualifikation Voraussetzung sein.

Der Spielerschutzbeauftragte erhält für die Erfüllung seiner Aufgaben ein angemessenes Arbeitszeitbudget und wird hierfür von anderen Tätigkeiten entsprechend freigestellt. Der Spielerschutzbeauftragte verfügt über Dienst anweisende Befugnisse, ist dem übrigen Servicepersonal gegenüber weisungsbefugt.

Der Spielerschutzbeauftragte nimmt vor Aufnahme seiner Tätigkeit an einer verpflichtenden umfangreichen Schulung teil. Diese beinhaltet neben den Schulungsinhalten zu den Themen Sucht im Allgemeinen und Glücksspielsucht im Speziellen, dem Aufbau des Hilfesystems sowie der Befähigung zur Erkennung von problematischem und pathologischem Spielverhalten auch Themen wie rechtliche Grundlagen des Spieler- und Jugendschutzes, Dokumentation und Fortschreibung des Sozialkonzeptes.

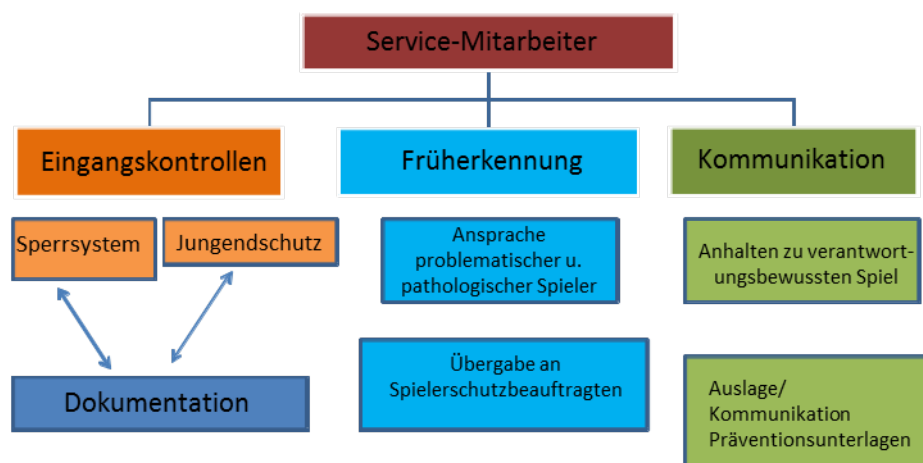
4.2. Service-Mitarbeiter

Die Service-Mitarbeiter des Unternehmens kommen am häufigsten mit den Spielern in Kontakt und können damit Veränderungen im Spielverhalten frühzeitig wahrnehmen. Deshalb muss der Jugend- und Spielerschutz vor allem im Rahmen ihrer Tätigkeit einen festen Stellenwert einnehmen.

Des Weiteren bieten die Service-Mitarbeiter durch ihre regelmäßige Anwesenheit und damit Bekanntheit auch bei den Spielern ein gewisses Maß an Grundvertrauen, welches erste Hemmnisse seitens der Service-Mitarbeiter bei der Ansprache problematischer Spieler verringern sollte und Abwehrverhalten seitens dieser Spieler abmildert.

Aufgaben der Service-Mitarbeiter

Die Aufgaben der Service-Mitarbeiter lassen sich in drei Bereiche einteilen: Eingangskontrollen, Früherkennung und Kommunikation. Diese werden in den folgenden Kapiteln näher erläutert.



Grafik 2: Aufgaben der Service-Mitarbeiter

4.3. Eingangskontrollen

Zur Wahrung des Jugendschutzes sind Eingangskontrollen unerlässlich. Auch die freiwillige Spielersperre kann nur durch vollumfängliche Eingangskontrollen umgesetzt werden.

Eingangskontrollen finden in gewerblichen Spielstätten in folgender Form Anwendung:

- Jeder Gast hat nach Betreten der Spielstätte ein amtliches Ausweisdokument mit Name und Lichtbild vorzuzeigen.
- Gäste ohne Ausweisdokument oder Minderjährige sind der Spielstätte zu verweisen.
- Die persönlichen Daten des Ausweisdokuments werden mit der in der Spielstätte geführten Sperrliste abgeglichen.
- Als gesperrt erkannte Spieler werden der Spielstätte verwiesen.

Im gesamten Prozess der Eingangskontrollen sind die Datenschutzrichtlinien aus dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) einzuhalten. Eine schriftliche oder sonst wie geartete Erfassung der Spielgäste findet nicht statt, ein sogenanntes „Player- Tracking“¹⁷ ist nicht erlaubt. Spielstättenverweise aufgrund der Einhaltung des Jugendschutzgesetzes und der Spielersperre werden anonymisiert dokumentiert.

4.4. Ansprache problematischer Spieler

Problematisches Spielverhalten muss frühzeitig erkannt werden. Nur so kann die Ausbildung eines pathologischen Krankheitsbildes verhindert werden. Viele Früherkennungssysteme unterscheiden deshalb zwischen sogenannten A- und B-Kriterien, also Kriterien, welche je nach Schwere der Auffälligkeit unterschiedliche Herangehensweisen vorschreiben (klärendes Gespräch mit der Option der Sperre oder sofortige Sperre).

Dieses System setzt umfangreiche Kenntnisse in der Erkennung problematischen Spielverhaltens sowie der Unterscheidung von Indikatoren für problematisches und pathologisches Spielverhalten voraus. Außerdem lässt sich ein solches System nur umsetzen, wenn ein fester Mitarbeiterstamm besteht, so dass das Spielverhalten von einem Mitarbeiter auch längerfristig beobachtet werden kann. In Spielhallen arbeiten aber oft Aushilfskräfte bzw. Mitarbeiter, welche einer sogenannten „geringfügigen“ Anstellung nachgehen und nur wenige Stunden in der Woche in der Spielhalle arbeiten. Deshalb wird die Ansprache problematischer Spieler vereinfacht. Eine Trennung der Kriterien (siehe Punkt 4.4.2.) nach Schwere der Störung findet nicht statt, d. h. alle in der Indikatorenliste genannten Auffälligkeiten sind gleich zu bewerten.

Bei der Ansprache des Spielgastes werden zwei mögliche Wege vorgegeben, welche auch die unterschiedlichen Akteure, Servicepersonal und Spielerschutzbeauftragte mit einbeziehen. Zeigt der Gast auffällige Veränderungen im Spielverhalten, wie sie

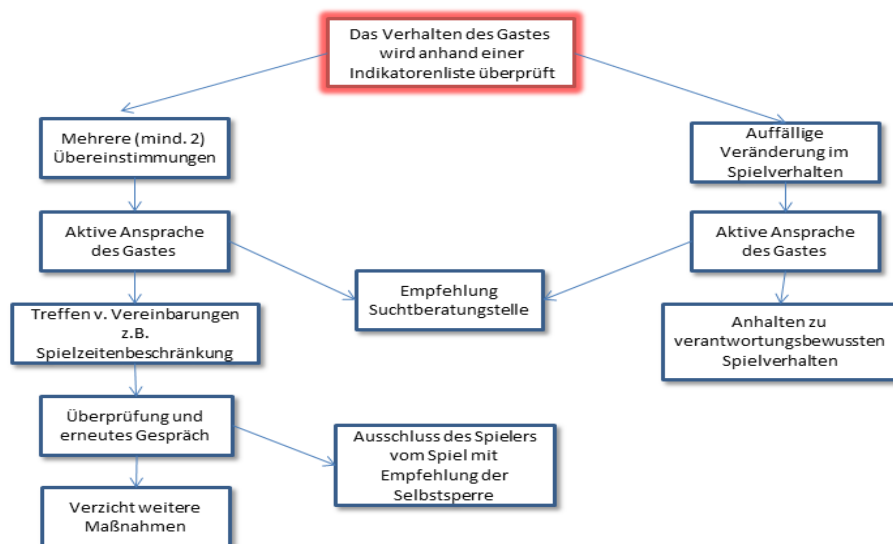
¹⁴ Festhalten und Auswertung des Spielverhaltens mit dem Ziel der „Kundenbindung“

auch in der Indikatorenliste benannt sind, sonst aber keine weiteren erkennbaren Störungen, ist es Aufgabe der Service-Mitarbeiter, diesen Spieler anzusprechen und zu einem selbst reflektierten verantwortungsbewussten Spielverhalten anzuhalten und den Besuch einer örtlichen Suchtberatungsstelle zu empfehlen.

Der Spielerschutzbeauftragte kann zur Ansprache hinzugezogen werden. Seine Aufgabe in dieser Situation ist es, mögliche Schwellen bei der Vermittlung z. Beratungsstelle abzubauen (Termin, Ansprechpartner, Kontaktmöglichkeiten, Adresse usw.).

Sollten zu den Veränderungen im Spielverhalten noch weitere Indikatoren beim Spielgast festgestellt werden bzw. bei neuen Gästen mindestens zwei andere Kriterien bemerkt werden, ist der Gast sofort aktiv durch das Servicepersonal anzusprechen und ein gemeinsamer Gesprächstermin mit dem Spielerschutzbeauftragten zu vereinbaren. Neben der Empfehlung des Besuchs einer Suchtberatungsstelle ist das Hauptziel des Gesprächs das Treffen einer Vereinbarung, wie diese Auffälligkeiten aufgefangen werden können. Beispiele hierfür können sein: Budget- oder Spielzeitbegrenzungen, Vereinbarungen über die Besuchshäufigkeit usw. (siehe Punkt 4.5). Zeigt sich der Spieler innerhalb dieses Dialogs nicht kooperationsbereit, hat der Spielerschutzbeauftragte die Aufgabe den Gast zu seinem Selbstschutz vom Spiel auszuschließen. Führen die getroffenen Vereinbarungen in der Folgezeit zum Verschwinden der angemahnten Auffälligkeiten, kann der Spielerschutzbeauftragte von weitergehenden Schutzmaßnahmen absehen.

4.4.1. Früherkennungssystem



Grafik 3: Früherkennungssystem

4.4.2. Indikatoren problematischen und pathologischen Spielverhaltens

Die im Folgenden genannten Indikatoren ¹⁵ stellen eine Auflistung des aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisstandes dar ¹⁶.

- Veränderungen im Spielverhalten: höhere Einsätze, längere Spieldauer, hektischeres Spielen, häufigere Besuche, Verlusten hinterherjagen (Erhöhung der Einsätze nach Verlusten), Reduzierung der Einsätze
- Wiederholtes Warten vor der Öffnung der Spielstätte, Unruhe vor dem Einlass
- Gast zeigt auffällige Veränderungen von Verhalten und Erscheinungsbild (Kleidung, Körperpflege, Sozialverhalten etc.)
- Unterbrechung des Spiels um Geld zu holen, Geld borgen von Mitspielern und/oder Personal, Ausbleiben der Rückzahlungen
- Gast spielt wiederholt, bis er offensichtlich kein Geld mehr hat
- Unterbrechungen des Spiels nur im Eiltempo
- Personifizierung des Automaten (Reden, Fluchen mit dem Automaten; Streicheln des Automaten; Gewaltanwendung gegen den Automaten)
- depressive Stimmung während des Spiels, fehlendes Interesse am Gewinn, geistige Abwesenheit, verzerrte Wahrnehmung („Andere gewinnen immer, ich nie“)
- Gefühlsausbrüche, Aggressivität, Gereiztheit, Zeichen von Unruhe bzw. Nervosität
- Informationen durch Angehörige, Freunde etc.
- Aussagen von Spielern über Verluste oder Familienprobleme
- Aberglaube und Rituale als Teil der Spielaktivitäten
- Berichte über häufige Gewinne, Prahlerei, Verleugnung der Spielintensität
- Bespielen mehrerer Automaten gleichzeitig
- Verlassen der Spielstätte bei Schließung nur auf Druck
- Manipulationsversuche
- Mord-/Selbstmorddrohung
- Alkoholintoxikation
- Spielgast versucht erfolglos, die Spielstättenbesuche einzustellen oder zu reduzieren

4.5. Anhalten zu verantwortungsbewusstem Spiel

Das Anhalten der Spieler zu einem verantwortungsbewussten Spielverhalten sollte eine regelmäßige Aufgabe des Servicepersonals sein. Wie unter dem Punkt 4.4. „Ansprache problematischer Spieler“ beschrieben, entsteht bei erkennbarer Veränderung des Spielverhaltens hieraus eine Pflicht. Folgende Punkte sind unter dem

Stichwort verantwortungsvolles Spielverhalten einzuordnen:

- Setzen von Limits

¹⁵ Quelle: Meyer, G.; Hayer, T.: Die Identifikation von Problemspielern in Spielstätten, In: Prävention und Gesundheitsförderung 2008, S. 1-8

¹⁶ Die im Jahr 2013 erwarteten Ergebnisse, der an der Universität Bremen stattfindenden Erhebung zu Indikatoren von problematischem und pathologischem Spielverhalten, sind mit dieser Liste abzugleichen. Dies gilt auch für die Schulungsinhalte und das Schulungskonzept.

- Unterlassung von Versuchen, Verluste auszugleichen
- Festlegen der Spielzeit vor Spielbeginn
- Festlegung der Spieltage/ Regelmäßigkeit
- Kein gleichzeitiges Bespielen mehrerer Geräte
- Spiel nur in nüchternem Zustand
- Spielpausen einlegen
- Kein Spiel zur Kompensation persönlicher Probleme/ Sorgen
- Kein Spiel zur Einkommensverbesserung

4.6. Spielersperre

Die einzige derzeit bekannte und aus suchtpreventiver Sicht wirkungsvolle Maßnahme zum Ausschluss bekannter pathologischer Spieler vom Spielangebot ist die Spielersperre. Im hessischen Spielhallengesetz wird eine Spielersperre nicht explizit gefordert.

Eine Verknüpfung mit den Datensätzen des bestehenden Sperrsystems des Deutschen Lotto- und Totoblocks sowie der Spielbanken ist aus suchtpreventiver Sicht wünschenswert, und aus rechtlichen Gründen derzeit möglich. Um Spielern zum Selbstschutz eine Sperrmöglichkeit zu eröffnen, wird diese unter anderem auch in Form einer freiwilligen Selbstsperre installiert.

Gaststätten, welche an Spielhallen angeschlossen sind, haben aufgrund der anzunehmenden Wechselbewegung der Spieler ebenfalls auf die Sperrliste der Spielhallen zuzugreifen und dementsprechend Spieler mit einer freiwilligen Selbstsperre vom Spielen auszuschließen. Dies gilt ebenfalls für Spielhallenkomplexe, die eine sogenannte Mehrfachkonzession besitzen.

Freiwillige Selbstsperre

Jeder volljährige Bürger hat die Möglichkeit sich in allen Spielhallen sperren zu lassen. Die Sperre ist zeitlich befristet für ein Jahr gültig und kann nicht vorzeitig zurückgenommen werden. Nach Ablauf der Sperrzeit kann eine weitere Verlängerung um ein Jahr beantragt werden. Das Formular zur Selbstsperre (siehe Anhang) ist dem Spieler von der Spielstätte auszuhändigen.

Die Spielhalle bewahrt den Sperrantrag auf und dokumentiert anonymisiert diesen Vorgang für die zweijährige Berichterstellung.

4.7. Informationen für Spieler

Die Gefahren, welchen sich Spieler bei übermäßigem Spielverhalten aussetzen, sind den Spielern durch die Spielhalle jederzeit bewusst zu machen. Hierzu hat die Spielhalle entsprechendes Informationsmaterial an allen Spielstationen jederzeit für den Spieler gut sichtbar, verfügbar und ggf. für eine Mitnahme bereitzuhalten. Besitzt die Spielstätte einen Internetauftritt, sind auch dort alle im Folgenden genannten Informationen für jeden Besucher der Website abrufbar.

4.7.1. Kommunikation des Sozialkonzeptes und des Spielerschutzbeauftragten

Das Sozialkonzept mit den Maßnahmen, zu denen sich die Spielhalle zum Schutz der Spieler verpflichtet hat, sowie die Person, welche mit der Sicherstellung der Einhaltung beauftragt ist, ist öffentlich und fällt nicht unter das Betriebsgeheimnis. Jeder Spieler hat das Recht, das Sozialkonzept der jeweiligen Spielhalle einzusehen und im Falle von erkennbarer Nichteinhaltung der eigenen Schutzmaßnahmen, diese anzumahnen ¹⁷.

4.7.2. Beratungshotline für Spieler

Spieler, welche sich eigeninitiativ und im Bedarfsfall auch anonym beraten lassen wollen, können dies über die bereits bestehende bundesweite Hotline der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) unter der Nummer 01801/372700 sowie über die Hotline der Hessischen Landesstelle für Suchtfragen e.V. unter der Nummer 069/ 71376777.

4.7.3. Kostenlose Informationsmaterialien für Spieler

An jedem Spielgerät müssen in ausreichender Anzahl Flyer vorgehalten werden, welche die Gefahren übermäßigen Spielens thematisieren. Die Inhalte müssen dem aktuellen wissenschaftlichen Stand entsprechen und sollten durch Mitwirkung einer entsprechenden Fachinstitution der Suchtkrankenhilfe entwickelt werden. Inhaltliche Vorgaben sind Hinweise, wie das Risiko des Ausbildens eines problematischen oder/und pathologischen Spielverhaltens weitestgehend minimiert werden kann und ein Selbst-Test zur Einschätzung des eigenen Spielverhaltens.

Ein entsprechender Flyer wurde durch die Verbände der Automatenindustrie bereits entwickelt und erfüllt die o.g. Vorgaben. Das Faltblatt mit dem Titel „Nur zum Spass - Wenn's aufhört Spass zu machen.. ." kann auf den Seiten der AWI heruntergeladen werden (http://www.awi-info.de/app/webroot/files/BA_Flyer_gruen_3.pdf). Darüber hinaus hat die Spielhalle an allen Spielstationen einen Flyer vorzuhalten, welcher die Kontaktadressen hessischer Suchtberatungsstellen enthält. Ein solcher wurde durch die hessische Landesstelle für Suchtfragen e.V. entwickelt und sollte durch den Spielerschutzbeauftragten über die örtlichen Suchtberatungsstellen bestellt werden.

Zusätzlich kann auch ein Flyer der örtlichen Suchtberatungsstelle ausgelegt werden. Des Weiteren fordert das Hessische Spielhallengesetz im § 3 Abs. 4 das Aufklären „über Wahrscheinlichkeiten von Gewinn und Verlust“. Diese Informationen sind vom Spielerschutzbeauftragten beim Hersteller der Spielgeräte anzufordern und an jedem Spielgerät vorzuhalten. Sollten diese Angaben bereits in der Spielsoftware über eine

¹⁷ Ziel dieser Maßnahme ist es, dass die Verpflichtung zum Anhalten der Spieler zum verantwortungsvollen Spielverhalten auch von Selbigen aktiv eingefordert werden kann und so im Sinne sozialer Kontrolle Missstände frühzeitig erkannt und korrigiert werden können.

entsprechende Informationstaste für jeden Spieler einsehbar sein, ist ein zusätzlicher Informationsflyer hierzu nicht nötig.

4.8. Schulungen

Alle Service-Mitarbeiter sowie der Spielerschutzbeauftragte sind dazu verpflichtet, innerhalb eines halben Jahres nach Dienstantritt, die erfolgreiche Teilnahme an mindestens einer Schulungsmaßnahme nachzuweisen.

Nach drei Jahren ist eine Nachschulung durchzuführen. Entsprechend den Anforderungen der verschiedenen Tätigkeitsfelder werden getrennte Schulungen für die Spielerschutzbeauftragten und die Service-Mitarbeiter angeboten. Suchtrelevante Schulungsinhalte werden von Personen vermittelt, die mit dem Suchthilfesystem und der -struktur vertraut sind und praktische Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld vorweisen können. Multiplikatorenschulungen, wie z. B. die Schulung der Service-Mitarbeiter durch den Spielerschutzbeauftragten sind ausgeschlossen. Die Schulungen müssen persönlich erfolgen (face-to-face). Online-Schulungen oder andere ELearning-Schulungen sind ausgeschlossen.

Die schulende Institution legt ein Schulungskonzept vor, welches dem Sozialkonzept angehängt wird. Das Schulungskonzept ist fortzuschreiben und an den aktuellen Stand wissenschaftlicher Forschung und der jeweiligen Spezifika anzupassen. Die Nachweise über geleistete Schulungsmaßnahmen werden durch den Spielerschutzbeauftragten an die Aufsichtsbehörden spätestens im Rahmen des Berichtsverfahrens weitergeleitet.

Folgende Mindestanforderungen sollen in den Schulungsmaßnahmen erfüllt werden:

4.8.1. Personal- bzw. Service-Mitarbeiterschulungen

Die Schulungen werden durch örtlichen Suchtberatungsstellen durchgeführt.

Die Zusammensetzung der Gruppen sollte aus Mitarbeitern des gleichen Tätigkeitsfelds und der gleichen hierarchischen Ebene im Unternehmen bestehen. Mitarbeiter mit Leitungsfunktionen werden von Mitarbeitern ohne Leitungsfunktion möglichst getrennt geschult. Diese Trennung ist nötig, um gruppenspezifische Prozesse zu ermöglichen und Fragen und Problemlagen zur Umsetzung des Spielerschutzes seitens der Mitarbeiter ausführlich und außerhalb eines dienstrechtlichen Rahmens klären zu können.

Mit der Schulung sollen die Mitarbeiter soweit für das Problemfeld der Glücksspielsucht sensibilisiert werden, dass sie aus eigenem sozialem Verantwortungsgefühl handeln können. Mit der Vermittlung von Grundlagenwissen zum Thema Sucht im Allgemeinen und Spielsucht im Speziellen, dem Aufbau des Hilfesystems sowie der Befähigung zur Erkennung von problematischem und pathologischem Spielverhalten, wird die fachlich inhaltliche Grundlage zum Handeln vermittelt.

Das Erlernen einfacher Kommunikations- und Interventionstechniken und deren Anwendung im Rollenspiel stellt einen weiteren Baustein dar, welcher den Service-Mitarbeiter zum Handeln befähigen soll und etwaige damit verbundene Ängste abbauen hilft.

Die erfolgreiche Schulungsteilnahme soll im Rahmen eines Leistungsnachweises belegt werden.

Eine Nachschulung sollte möglichst innerhalb von 3 Jahren erfolgen. Im Rahmen der Nachschulungen sollten neben der Wiederauffrischung des Gelernten überwiegend Fragen und Problemstellungen der Service-Mitarbeiter in der Umsetzung des Spielerschutzes in der eigenen Spielstätte behandelt werden.

4.8.2. Schulungen für Spielerschutzbeauftragte

Die Schulungen werden voraussichtlich durch die „Hessische Landesstelle für Suchtfragen e.V.“ durchgeführt.

Während die Schulungsinhalte teilweise identisch mit den Inhalten der Servicemitarbeiterschulungen sind (Sensibilisierung, Sucht, Glücksspielsucht, Hilfesystem, Erkennen von problematischem und pathologischem Spielverhalten), sollte gerade der Bereich der Interventions- und Kommunikationstechniken einen sehr viel größeren Zeitrahmen einnehmen, da der Spielerschutzbeauftragte über die freiwillige Spielersperre wacht. Ebenfalls steht er als Ansprechpartner zur Verfügung, wenn Service-Mitarbeiter beim Anhalten zum verantwortungsbewussten Spiel bei einzelnen Gästen an ihre kommunikativen Grenzen stoßen.

Um den Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten gerecht werden zu können, sind weitere Schulungsinhalte in den Bereichen rechtliche Grundlagen des Spieler- und Jugendschutzes sowie der Vorgehensweise bei der Dokumentation und der Fortschreibung des Sozialkonzeptes nötig.

Die erfolgreiche Schulungsteilnahme soll im Rahmen einer Prüfungsleistung nachgewiesen werden.

Auch die Spielerschutzbeauftragten werden verpflichtet, sich zyklisch einer Nachschulung zu unterziehen.

In diesem Rahmen soll das Erlernte wieder aufgefrischt sowie neuen Entwicklungen in den Bereichen der Suchtforschung und der rechtliche Grundlagen des Spieler- und Jugendschutzes Rechnung getragen werden.

Dem Bereich der eigenen Erfahrungen in der Umsetzung des Spielerschutzes, den damit verbundenen Problemen und dessen Grenzen soll ein besonderer Stellenwert zukommen, weshalb hierfür ein besonders großzügiger zeitlicher Rahmen eingeplant werden soll.

4.9. Kontakt zum Hilfesystem

Aussagen über die Anzahl erfolgreich vermittelter problematischer Spieler können über den Erfolg der Spielerschutzmaßnahmen Auskunft geben. Neue wissenschaftliche Erkenntnisse zum Themenfeld Glücksspielsucht können die Grundlage für die Optimierung des Spielerschutzes darstellen. Demgegenüber können neue technische Änderungen an Spielgeräten und der daraus erwachsenden Bedeutung für die Anpassung suchtpräventiver Maßnahmen für das örtliche Hilfesystem von Nutzen sein.

Die Spielstätte kann über die örtlichen Suchtberatungsstellen Informationsmaterial beziehen, welches sie zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sowie des Sozialkonzeptes für jeden Spieler vorzuhalten hat.

4.1 0. Prämien bzw. Umsatzbeteiligungen

Zum Ausschließen von Interessenskonflikten sind alle Mitarbeiter, welche mit der Ansprache von Spielern mit problematischem Spielverhalten im Betrieb beauftragt sind, von der Zahlung von Umsatzbeteiligungen bzw. Prämien, die aufgrund von gesteigerten Umsätzen an die Mitarbeiter ausgezahlt werden, ausgeschlossen. Die Vergütung leitender Angestellter ist nicht abhängig vom Umsatz berechnet. Damit wird auch den Forderungen in den „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ aus dem Glücksspieländerungsstaatsvertrag Rechnung getragen.

4.1 1. Weitere empfohlene Maßnahmen

Das Hessische Spielhallengesetz fordert in § 2 Abs. 4 „...“, dass ein Einblick ins Innere der Räumlichkeiten von außen nicht möglich ist“. Diese Regelung ist aus suchtpräventiver Sicht zu begrüßen, da sie den Spielanreiz, welche Spielhallen durch ihr äußeres Erscheinungsbild auslösen können, verringern. Zusätzlich müssen während der Öffnungszeiten Türen und Fenster an öffentlich zugänglichen Gebäudeseiten geschlossen bleiben, da auch die Geräuschkulisse der Spielgeräte einen besonderen Anreizcharakter ausüben kann.

Nachteilig können sich diese Vorgaben auf die Spieler im Inneren der Spielstätte auswirken. Eine entsprechende Vertiefung ins Spiel, gerade problematischer oder pathologischer Spieler, kann zum Verlust des räumlichen und zeitlichen Bezugs führen. Deshalb sollten in allen Spielstätten, von jeder Spielstation aus, gut sichtbar, Uhren angebracht werden, um diesem Effekt zumindest teilweise gegenzusteuern.

4.1 2. Dokumentation

Die Dokumentation ist die Grundlage der zweijährigen Berichtserstellung für die Aufsichtsbehörden und ist der Beleg für die kontinuierliche Fortführung der getroffenen Spielerschutzmaßnahmen innerhalb der Spielstätte.

Verantwortlich für die Dokumentation ist der Spielerschutzbeauftragte. Dieser hat das Recht einzelne Dokumentationsaufgaben zu delegieren. Ein Beispiel hierfür ist die bereits erwähnte Dokumentation der Verweise der Spielstätte (Jugendschutz/ Spielersperre).

Folgende Maßnahmen müssen regelmäßig dokumentiert werden:

- ☞ Dokumentation der Einhaltung der Spielverordnung (SpielV)
- ☞ Dokumentation der Einhaltung des Hessischen Spielhallengesetzes (SpielhG HE)
- ☞ Dokumentation der Einhaltung des Jugendschutzgesetzes (JuSchG)
- ☞ Dokumentation der Verweise der Spielstätte (Jugendschutz/ Spielersperre)
- ☞ Dokumentation der Selbstsperrungen
- ☞ Dokumentation der Ansprache und Vermittlung problematischer bzw. pathologischer Spieler
- ☞ Dokumentation der Kontakte mit dem örtlichen Suchthilfesystem
- ☞ Dokumentation der Kommunikation mit der Geschäftsleitung zur Optimierung des Spielerschutzes
- ☞ Dokumentation der Schulung und Nachschulung der Service-Mitarbeiter und des Spielerschutzbeauftragten
- ☞ Dokumentation des ausgegebenen Informationsmaterials
- ☞ Dokumentation von Kundenbeschwerden
- ☞ Dokumentation von der durch Ordnungsbehörden überprüften Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes
- ☞ Dokumentation aller sonstigen getroffenen Maßnahmen zur Verbesserung des Spielerschutzes (hierzu zählen auch Optimierungen am Sozialkonzept)

Für die Sicherstellung der Einheitlichkeit der Dokumentationsunterlagen sind die im Anhang aufgeführten Dokumentationsbögen verbindlich zu verwenden. Die Dokumentationsunterlagen sind den Polizei- und Ordnungsbehörden bei Überprüfungen auf Verlangen vorzuzeigen.

4.1 3. Werbung

Die Werbebeschränkungen im Hessischen Spielhallengesetz (SpielhG HE) sind geeignet, einen ausreichenden Jugend- und Spielerschutz sicherzustellen. Weiterreichende Maßnahmen innerhalb des Sozialkonzeptes werden deshalb nicht formuliert.

5. Überprüfung der Umsetzung

Das Ordnungsamt prüft grundsätzlich das Vorhandensein des Sozialkonzeptes. Darüber hinaus hat sie gem. § 3 Abs. 4 (8) Hessisches Spielhallengesetz die Möglichkeit, sich die erforderlichen Auskünfte zur Umsetzung schriftlich geben zu lassen

Im zweijährigen Turnus hat der Spielhallenbetreiber außerdem auf Grundlage der Dokumentation einen ausführlichen schriftlichen Bericht anzufertigen, welcher die getroffenen Maßnahmen beschreibt und über deren Wirksamkeit Auskunft gibt. Die Ordnungsämter fordern die Berichte an und leiten sie an das zuständige Ministerium bzw. die von ihm benannten Stellen weiter.

Das Ministerium bzw. die von ihm benannten Stellen bewerten die Umsetzung der Sozialkonzepte und teilen das Ergebnis den Ordnungsämtern mit, welche dann gegebenenfalls die nach dem Hessischen Spielhallengesetz und der Gewerbeordnung vorgesehenen Maßnahmen ergreifen können.

6. Fortschreibung des Sozialkonzeptes

Die Fortschreibung des Sozialkonzeptes ist ein kontinuierlicher Prozess, welcher auf Grundlage der Erfahrungen aus der Umsetzung des Sozialkonzeptes und den jeweiligen speziellen Gegebenheiten des Spielhallenstandortes, dem Spielverhalten der Gäste, der Einführung neuer Spielgeräte, neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse, neuer gesetzlicher Regelungen usw. erwachsen.

Aufgrund dessen kann im Rahmen dieses Sozialkonzeptes kein zeitlicher Rahmen hierfür genannt werden. Es ist die Aufgabe des Spielerschutzbeauftragten den Bedarf für eine Fortschreibung des Sozialkonzeptes zu erkennen und diese umzusetzen. Das geänderte Sozialkonzept bedarf in der Folge einer Prüfung durch das hierfür zuständige Ministerium, welches diese Aufgabe an eine anerkannte Fachstelle mit dem Themenschwerpunkt Glücksspielsucht weitergeben kann. Über die Änderung des Sozialkonzeptes ist nach der Prüfung auch die zuständige Kontrollbehörde mit der Zusendung eines Exemplars zu informieren.

7. Anhang

7.1. Abbildungsverzeichnis

Grafik 1 : Aufgaben des Spielerschutzbeauftragten	9
Grafik 2 : Aufgaben der Service-Mitarbeiter	11
Grafik 3 : Früherkennungssystem	13

7.2. Dokumentationsvorlagen

- Dokumentation der Einhaltung der Spielverordnung (SpielV)
- Dokumentation der Einhaltung des Hessischen Spielhallengesetzes
- Dokumentation der Einhaltung des Jugendschutzgesetzes (JuSchG)
- Dokumentation der Verweise der Spielstätte (Jugendschutz/Spielersperre)
- Dokumentation der Selbstsperrungen
- Dokumentation der Ansprache und Vermittlung problematischer bzw. pathologischer Spieler
- Dokumentation der Kontakte mit dem örtlichen Suchthilfesystem
- Dokumentation der Kommunikation mit der Geschäftsleitung zur Optimierung des Spielerschutzes
- Dokumentation der Schulung und Nachschulung der Service-Mitarbeiter und des Spielerschutzbeauftragten
- Dokumentation des ausgegebenen Informationsmaterials
- Dokumentation von Kundenbeschwerden
- Dokumentation von der durch Ordnungsbehörden überprüften Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes
- Dokumentation aller sonstigen getroffenen Maßnahmen zur Verbesserung des Spielerschutzes (hierzu zählen auch Optimierungen am Sozialkonzept)
- Dokumentation der Einhaltung der Spielverordnung (SpielV)

7.3. Vorlagen Sperrantrag

- Antrag auf Spielersperre (Selbstsperre)
- Informationen zur Spielersperre (Selbstsperre auf eigenen Antrag)

Informationen zur Spielersperre (Selbstersperre auf eigenen Antrag)

Mit der Spielersperre steht eine Maßnahme des Spielerschutzes zur Verfügung, die darauf abzielt, suchtgefährdete bzw. exzessiv spielende Personen für einen gewissen Zeitraum vom Spielbetrieb dieser Spielhalle auszuschließen.

- ⇒ **Ein eingehender Antrag auf Selbstsperre verpflichtet den/ die Spielhallenbetreiber/in, unverzüglich eine Spielersperre für den Antragsteller zu verfügen.**
- ⇒ Der Antrag auf Selbstsperre ist persönlich bei der Spielhalle zu stellen. Bitte Ausweispapiere¹ Dokumente zur Prüfung der persönlichen Angaben mitbringen.
- ⇒ Der Antrag wird in zweifacher Ausführung gegengezeichnet (je ein Antrag für die Spielhalle und den/die Antragsteller/in).
- ⇒ Die Teilnahme gesperrter Spieler an Spielangeboten der Spielhalle, in der ein Sperrantrag gestellt wurde, ist durch diese aktiv zu verhindern.
- ⇒ Eine Verweigerung der Annahme von Sperranträgen durch die Spielhalle ist nicht möglich.
- ⇒ Die Spielersperre wird mit der Unterzeichnung von Antragsteller/in und Spielhallenbetreiber/in bzw. der/s Spielerschutzbeauftragten der Spielhalle wirksam.
- ⇒ Die Spielersperre wird auch verfügt, wenn im Antrag keine Gründe angegeben werden.
- ⇒ Die Spielersperre ist befristet für den Zeitraum von einem Jahr gültig. Danach kann auf Antrag durch die gesperrte Person an die Spielhalle eine Verlängerung um ein weiteres Jahr erfolgen.
- ⇒ Eine vorzeitige Aufhebung der Spielersperre ist nicht möglich.
- ⇒ Der/die Antragsteller/in ist zur Aktualisierung der in der Spielhalle hinterlegten personenbezogenen Daten verpflichtet, wenn durch Änderungen die Identifizierung des/der Antragstellers/in und die Durchsetzung der Spielersperre nicht mehr möglich sind.
- ⇒ Der/ die Antragsteller/in willigt mit seiner Unterschrift der Erhebung, Speicherung und Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten (Name, Vorname, Anschrift, Geburtsdatum, Geburtsort) nur zum Zweck der Überprüfung gesperrter Spieler in einer Spielhalle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) ein.
- ⇒ Die Gültigkeit der Spielersperre ist auf die Spielhalle/ den Spielhallenkomplex (bei sogenannten Mehrfachkonzessionen), in der der Antrag gestellt wurde, beschränkt.
- ⇒ Die Spielersperre stellt keinen „Problemlöser“ dar. Sie kann dazu beitragen das eigene Spielverhalten für einen begrenzten Zeitraum in „geregelt Bahnen“ zu lenken, bleibt aber auf die im Sperrantrag benannte Spielhalle begrenzt.
- ⇒ Die Spielersperre ist kein Ersatz für weiterführende Handlungsmaßnahmen, wie zum
- ⇒ Beispiel die Inanspruchnahme einer kostenfreien und auf Wunsch anonymen Suchtberatung.

7.4. Kontaktdaten der Schulungsinstitutionen

Siehe nachfolgende Anlage.

Adressenliste

Fachberatung für Glücksspielsucht in Hessen

Quelle: Hessische Landestelle für Suchtfragen e.V. (HLS)



Für Rückfragen

Hessische Landesstelle für Suchtfragen (HLS)
Daniela Senger-Hoffmann
Projektleiterin Glücksspielsucht
Zimmerweg 10
60325 Frankfurt am Main
Telefon: 069 / 71376777
Telefax: 069 / 71376778
E-Mail: hls@hls-online.org
Internet: www.hls-online.org

Dokumentation der Einhaltung der Spielverordnung (SpielV)

1. Spielhalle
Anschrift/ Stempel:
Spielerschutzbeauftragte/r:
Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Überprüfung der Einhaltung der Spielverordnung			
Datum:	Feststellung Verstoß	ja	nein
Wenn ja, welcher/r:			

3. Maßnahmen
Getroffene Maßnahmen zur Abstellung:
mit der Abstellung beauftragte Person:
abzustellen bis:

4. Kontrolle
Korrektur am durch Spielschutzbeauftragte/n festgestellt

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

Dokumentation über die Einhaltung des Hessischen Spielhallengesetz (HessSpielhG)

1. Spielhalle	
Anschrift/ Stempel:	
Spielerschutzbeauftragte/r:	
Telefonnummer und ggf. E-Mail:	

2. Überprüfung der Einhaltung des Hessischen Spielhallengesetz			
Datum:	Feststellung Verstoß	ja	nein
Wenn ja, welcher/r:			

3. Maßnahmen
Getroffene Maßnahmen zur Abstellung:
mit der Abstellung beauftragte Person:
abzustellen bis:

4. Kontrolle
Korrektur am durch Spielschutzbeauftragte/n festgestellt

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/

Dokumentation über die Einhaltung des Jugendschutzgesetzes (JuSchG)

1. Spielhalle
Anschrift/ Stempel:
Spielerschutzbeauftragte/r:
Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzgesetzes (JuschG)			
Datum:	Feststellung Verstoß	ja	nein
Wenn ja, welcher/r:			

3. Maßnahmen
Getroffene Maßnahmen zur Abstellung:
mit der Abstellung beauftragte Person:
abzustellen bis:

4. Kontrolle
Korrektur am durch Spielschutzbeauftragte/n festgestellt

.....
 Ort, Datum Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

Dokumentation der Verweise aus der Spielhalle

1. Spielhalle
Anschrift/ Stempel:
Spielerschutzbeauftragte/r:
Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Verweise der Spielhalle				
		Verweis wegen (ankreuzen)		
Datum	festgestellt durch	JuSchG	Spielersperr	Sonstiges Bemerkungen

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

Dokumentation der erfolgten Spielersperren

1. Spielhalle
Anschrift/ Stempel:
Spielerschutzbeauftragte/r:
Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Selbstsperrn			
Datum	Anonymisierungsnummer	gesperrt bis	sonstige/ Bemerkungen

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

Dokumentation über die Ansprache und Vermittlung problematischer bzw. pathologischer Spieler

1. Spielhalle			
Anschrift/ Stempel:			
Spielerschutzbeauftragte/r:			
Telefonnummer und ggf. E-Mail:			
2. Spieler (anonymisiert)			
Laufende Nummer			
3. Grund für die Ansprache			
Datum	Gesprächspartner/ in	Grund	
4. Verlauf des Dialoges			
4.1. Vereinbarung mit dem Spieler getroffen	ja	nein	
4.2. Wenn ja, welche?:			
5. Überprüfung (Datum, Ergebnis)			
5.1. Überprüfung hat amstattgefunden	ja	nein	
5.2. weitere Beobachtungen/ ggf. auf extra Bogen	ja	nein	
5.3. Ausschluss aus Spiel (gebrauch von Hausrecht)	ja	nein	
5.4. Selbstsperr	ja	nein	
6. Vermittlung			
Name und Anschrift der Einrichtung:			

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

**Dokumentation über die Ansprache und Vermittlung
problematischer bzw. pathologischer Spieler**

1. Spielhalle
Anschrift/ Stempel:
Spielerschutzbeauftragte/r:
Telefonnummer und ggf. E-Mail:

Datum	Suchtberatungsstelle	Selbsthilfegruppe	andere	Name und ggf. Anschrift der Einrichtung sowie Grund der Kontaktaufnahme
				<p>Suchthilfezentrum Wildhof Psychosoziale Beratung und Behandlung</p> <p>Löwenstr. 4-8 63067 Offenbach Tel.: 069-981953-0</p> <p>-----</p> <p>Hessische Landesstelle für Suchtfragen e.V. (HLS) Fachberatung Glücksspielsucht in Hessen</p> <p>Zimmerweg 10 60325 Frankfurt am Main Tel.: 069-71376777</p> <p>-----</p> <p>Suchthilfezentrum Wildhof Psychosoziale Beratung und Behandlung</p> <p>Offenthaler Str. 75 63128 Dietzenbach Tel.: 06074-6949616</p>

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

Dokumentation über die Kommunikation mit der Geschäftsführung zur Optimierung des Spielerschutzes

1. Spielhalle
Anschrift/ Stempel:
Spielerschutzbeauftragte/r:
Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Kommunikation mit der Geschäftsführung zur Optimierung des Spielerschutzes		
Datum	Gesprächspartner/ in	Inhalt

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

Dokumentation über erfolgte Schulung und Nachschulung der Service-Mitarbeiter und der/s Spielerschutzbeauftragten

Dieses Formular dient der Dokumentation von Schulungsmaßnahmen im Rahmen des Sozialkonzeptes in der nachfolgend benannten Spielhalle. Die Teilnahmebescheinigung über die erfolgreiche Absolvierung der Schulung ist in Kopie anzuhängen.

1. Spielhalle			
Anschrift/ Stempel:			
Spielerschutzbeauftragte/r:			
Telefonnummer und ggf. E-Mail:			
2. Schulungsteilnehmer/-in			
Name:			
Vorname:			
Arbeitsaufnahme in der Spielhalle:			
Arbeitsbereich (ankreuzen)	Servicemitarbeiter	Ja	nein
	Spielerschutzbeauftragte/r	Ja	nein
	Sonstiges	Ja	nein
3. Schulungsart			
Erstschulung (ankreuzen)	Ja	nein	
Nachschulung (ankreuzen)	Ja	nein	
Letzter Schulungstermin (nur Nachschulung).			
Schulungstermin:			
Schulungseinrichtung:			
Schulungsort:			
Themen/ Inhalte:			

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

Dokumentation von Kundenbeschwerden

1. Spielhalle
Anschrift/ Stempel:
Spielerschutzbeauftragte/r:
Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Beschwerde
Datum:
Inhalt der Beschwerde:

3. Maßnahmen
getroffene Maßnahmen zur Abstellung:
mit der Abstellung beauftragte Person:
abzustellen bis:

4. Kontrolle
Abstellung amdurch die/ den Spielschutzbeauftragte/n festgestellt

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte/r

