

## **Informationen für Spielhallenbetreiber über die Anforderungen an Sozialkonzepte**

---

### Vorbemerkung

Die Betreiber von Spielhallen sind durch den Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) vom 15.12.2011 (in Kraft seit dem 01.07.2012) dazu verpflichtet, verstärkt Verantwortung zugunsten eines wirksamen Jugend- und Spielerschutzes zu übernehmen. In diesem Zusammenhang haben sie Sozialkonzepte zu entwickeln und in der/den Spielstätte/n umzusetzen.

Bei der Erstellung des Sozialkonzepts haben sich die Erlaubnisinhaber/innen damit auseinander zu setzen, wie sie die Spieler/innen zu verantwortungsbewusstem Spiel anhalten werden und mit welchen vorbeugenden bzw. eindämmenden Maßnahmen sie den sozialschädlichen Folgen des Glücksspiels entgegenwirken. Dabei ist insbesondere -vor allem auch bei der Erstellung des Sozialkonzeptes durch externe Einrichtungen- darauf zu achten, dass das vorzulegende Sozialkonzept den individuellen Anforderungen und Gegebenheiten des jeweiligen Angebots bzw. der jeweiligen Spielstätte entspricht.

Der Gesetzgeber hat einen Rahmen für die erforderlichen Maßnahmen vorgegeben. Als Orientierung sind nachfolgend allgemeine Mindeststandards für Sozialkonzepte aufgeführt, die durch die zuständigen Behörden in Berlin zugrunde gelegt werden. Es wird darauf hingewiesen, dass die Auflistung weder ein Mustersozialkonzept noch einen abschließenden Maßnahmenkatalog darstellt.

Weitere gesetzliche Bestimmungen des Ersten GlüÄndStV und anderer geltender rechtlicher Grundlagen (z.B. Gewerbeordnung/Spielverordnung, Spielhallengesetz Berlin, Jugendschutzgesetz, Nichtraucherschutzgesetz), deren Einhaltung der/die Betreiber/in zu gewährleisten hat, bleiben hier unberücksichtigt.

### Mindestanforderungen an Sozialkonzepte

#### **1. Benennung der verantwortlichen Personen**

##### **1.1 Sozialkonzeptbeauftragte/r**

(mit Name, Adresse, Kontaktdaten, Position in der Unternehmenshierarchie)

##### **1.2 Verantwortlicher für den Jugend- und Spielerschutz für die konkrete Spielstätte,** d.h. Spielerschutzbeauftragte/r, sofern nicht 1.1 ausdrücklich auch diese Funktion ausübt (mit Name, Adresse, Kontaktdaten, Position in der Unternehmenshierarchie)

##### **1.3 Verfasser des Sozialkonzepts,** ggf. identisch mit 1.1 (mit Name, Qualifikation, Institution)

#### **2. Erklärung/Zusicherung hinsichtlich Maßnahmen der Unternehmensführung**

##### **2.1 Unternehmensleitbild**

Aus dem Sozialkonzept geht hervor (z.B. Absichtserklärung), dass das Unternehmen aktiv Verantwortung zugunsten eines wirksamen Jugend- und Spielerschutzes übernimmt und dass dem Unternehmen die Einordnung von Glücksspielsucht als anerkannte Erkrankung bewusst ist.

##### **2.2 Verankerung des Sozialkonzepts im Unternehmen**

Im Sozialkonzept werden erläutert, in welcher Weise die Mitarbeiter/innen der Spielstätte mit dem Sozialkonzept des Unternehmens vertraut gemacht und regelmäßig über Neuerungen sowie über die Konsequenzen bei Verstößen gegen die geltenden gesetzlichen Bestimmungen informiert werden (z.B. Betriebsversammlungen, Newsletter, Teambesprechungen). Es wird sichergestellt, dass das Sozialkonzept für die Mitarbeiter/innen jederzeit einsehbar ist.

## 2.3 Schulungen

Im Sozialkonzept wird erläutert,

**2.3.1** dass alle Führungskräfte und Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt nachweislich geschult wurden/werden (bei Neueinstellungen spätestens mit Aufnahme der Tätigkeit); in der Regel gilt dies als erfüllt, wenn Sachkundenachweise nach dem Spielhallengesetz Berlin vorliegen.

**2.3.2** dass alle Führungskräfte und Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt zur Gewährleistung hinreichender suchtpreventiver Wissens- und Handlungskompetenzen mindestens alle 2 Jahre nachweislich an einer mindestens 6-stündigen Auffrischungsschulung teilnehmen, die in Form einer Präsenzschiulung durch qualifizierte Personen externer Einrichtungen<sup>1</sup> durchgeführt wird.

Die Schulung muss folgende Mindestinhalte enthalten:

a) Auffrischung der Kenntnisse zu den Themen

- Entstehung, Verlauf und Folgen problematischen bzw. pathologischen Spielverhaltens
- Früherkennung von Personen mit auffälligem Spielverhalten

b) Kommunikationstraining zu den Themen

- Proaktive Ansprache von Personen mit auffälligem Spielverhalten
- Verhalten in kritischen Situationen
- Gesprächsführung bei der Umsetzung weiterer Maßnahmen des Jugend- und Spielerschutzes (z.B. Identitätskontrolle, Einleitung von Selbstsperrn), sofern Bedarf im Teilnehmerkreis

Die praktischen Erfahrungen der Schulungsteilnehmer/innen werden einbezogen und reflektiert.

## 2.4 Spielausschluss, umsatzunabhängige Bezahlung

Das Sozialkonzept schließt die nachfolgend genannten Maßnahmen ein:

- a) Das Personal wird vom angebotenen Glücksspiel ausgeschlossen (z.B. personalisierte Verpflichtungserklärungen).
- b) Es erfolgt keine umsatzabhängige Bezahlung des leitenden oder Spiel gestaltenden Personals (z.B. Absichtserklärung).

## 3. Darstellung von Maßnahmen und Abläufen zur Gewährleistung des Jugend- und Spielerschutzes

Im Sozialkonzept wird dargestellt, dass und wie die nachfolgend genannten Maßnahmen vor Ort sichergestellt werden:

### 3.1 Verweigerung des Zutritts für Minderjährige und gesperrte Spieler/innen

Zur Einhaltung des Jugendschutzes sowie zur Identifizierung und Abweisung ggf. gesperrter Spieler/innen wird in der Spielstätte bei Verdacht eine Eingangskontrolle/Alters- und Identitätsüberprüfung nach dem SpielhGBln durchgeführt.

### 3.2 Information und Aufklärung gemäß § 7 Erster GlüÄndStV

Vor der Spielteilnahme und unaufgefordert werden in der Spielstätte mindestens folgende Maßnahmen gewährleistet und im Sozialkonzept erläutert:

a) Bereitstellung von mindestens folgenden spielrelevanten Informationen (z.B. durch Plakate/Aushänge):

- Teilnahmekosten
- Gewinnhöhen
- Auszahlungsquote
- Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten
- Name und Kontaktdaten (Anschrift, E-Mail, Telefon) des Erlaubnisinhabers
- Handelsregisternummer, sofern vorhanden
- Beschwerdemöglichkeiten der Spieler/innen
- Datum der ausgestellten Erlaubnis

<sup>1</sup> Hier wird insbesondere eine Kontaktaufnahme mit den Schulungseinrichtungen empfohlen, bei denen Sachkundenachweise nach dem SpielhGBln durch erfolgreiche Schulungsteilnahme erworben werden können, abrufbar unter: <http://www.berlin.de/sen/wirtschaft/ordnung/erlaubnisse.html>

Im Sozialkonzept wird erläutert, wo die Informationen leicht einsehbar ausliegen/aushängen (z.B. Eingangsbereich).

b) Es wird durch kostenlose Materialien (z.B. Flyer)

- über den Jugendschutz,
- Suchtrisiken der angebotenen Glücksspiele (mindestens Hinweise zu verantwortungsbewusstem Spielverhalten; Beispiele siehe Anlage 1) sowie
- Möglichkeiten der Beratung und Therapie (Verweis auf professionelle Suchthilfeangebote in Berlin einschließlich Kontaktadressen, mindestens Nennung des Café Beispiellos und AG Spielsucht/Charité, Adressen siehe Anlage 2) aufgeklärt und
- den Spielgästen ermöglicht, ihre Gefährdung einzuschätzen (Selbsttest).

Im Sozialkonzept wird erläutert, wo die Informationen in der Spielstätte leicht einsehbar ausliegen/aushängen (z.B. Eingangsbereich). Ein Belegexemplar der verwendeten Materialien ist dem Sozialkonzept beigelegt.

c) In der Spielstätte wird deutlich sichtbar auf eine Telefonberatung mit einer bundesweit einheitlichen Telefonnummer hingewiesen (mindestens BzGA<sup>2</sup>-Beratungstelefon zur Glücksspielsucht)

### **3.3 Einflussnahme zugunsten verantwortungsbewussten Spielverhaltens, Früherkennung und Frühintervention**

Aus dem Sozialkonzept geht hervor, wie die Verantwortlichkeiten sowie betriebsinternen Verfahrens- und Handlungsabläufe geregelt sind hinsichtlich der

- a) Einflussnahme zugunsten verantwortungsbewussten Spielverhaltens, d.h. proaktive Ansprache mit dem Ziel der Aufklärung, Hinweis auf Informationsmaterialien
- b) Früherkennung<sup>3</sup>, d.h. Beobachtung, Erkennung bzw. Melden auffälligen Spielverhaltens mit Hilfe standardisierter Beobachtungsbögen; Beispiele zur Früherkennung siehe Anlage 3)
- c) Frühintervention, d.h. proaktive Ansprache, Verweis auf das regionale Hilfesystem (Betroffene, ggf. Angehörige)

Im Unternehmen liegen dazu standardisierte Handlungsanweisungen der Führungsebene zu a-c in schriftlicher Form vor, die dem Sozialkonzept beigelegt sind. Diese werden von der Führungsebene bei Bedarf aktualisiert und bei Neueinstellungen bzw. jährlich von allen Mitarbeiter/innen, die mit Aufgaben nach 3.3 betraut sind, gegen Unterschrift zur Kenntnis genommen.

### **3.4 Sperrsystem**

Aus dem Sozialkonzept geht hervor

- a) wie die Spielgäste schriftlich über Sperrmöglichkeiten informiert werden und wo/wie entsprechende schriftliche Informationen einschließlich Sperranträgen in der Spielstätte leicht einsehbar ausliegen (z.B. Flyer im Eingangsbereich),
- b) wie das Sperrverfahren in der Spielstätte konkret gewährleistet wird (vorübergehender Ausschluss von Personen mit auffälligem Spielverhalten gemäß § 6 Abs. 5 Satz 3 SpielhGBIn sowie von Personen mit Sperrwunsch, d.h. Selbstsperrern) und
- c) wie die Verantwortlichkeiten geregelt sind.

Im Unternehmen liegen dazu Sperrinformationen/-anträge und standardisierte Handlungsanweisungen der Führungsebene in schriftlicher Form vor, die dem Sozialkonzept jeweils beigelegt sind. Diese werden von der Führungsebene bei Bedarf aktualisiert und bei Neueinstellungen bzw. jährlich von allen Mitarbeiter/innen, die mit Aufgaben nach 3.4 betraut sind, gegen Unterschrift zur Kenntnis genommen.

---

<sup>2</sup> = Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

#### **4. Erklärung/Zusicherung über die Dokumentation und Berichterstattung der Maßnahmen**

Aus dem Sozialkonzept geht hervor (z.B. Absichtserklärung, Musterberichtsbögen), wie das Unternehmen gemäß der gesetzlichen Verpflichtung Daten über die Auswirkungen der von ihm angebotenen Glücksspiele erhebt, die Rückschlüsse über die Entstehung von Glücksspielsucht ermöglichen. Es wird zugesichert, dass mindestens die im beigefügten Dokumentationsbogen genannten Sachverhalte erhoben werden und schriftlich jeweils mit Datum und Nennung der/des Verantwortlichen dokumentiert werden. Das Unternehmen wird darüber sowie über die Wirksamkeit der Spielerschutzmaßnahmen in seiner Spielstätte im zweijährigen Turnus berichten.

#### **5. Belegexemplare**

Als Anlagen sind dem Sozialkonzept Belegexemplare folgender Unterlagen/Materialien vollständig beizufügen:

- Aufklärungsmaterial gemäß Punkt 3.2
- standardisierte schriftliche Handlungsanweisungen der Führungsebene zu Punkt 3.3 a-c
- standardisierte schriftliche Handlungsanweisungen der Führungsebene zu Punkt 3.4

## Anhang

### Anlage 1: Kontaktadressen glücksspielspezifischer Hilfeangebote in Berlin

Café Beispiellos/Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.  
Wartenburgstr. 8, 10963 Berlin  
Tel. 030 666 33 – 955  
Mail: [cafe.beispiellos@caritas-berlin.de](mailto:cafe.beispiellos@caritas-berlin.de)  
Internet: [www.cafe-beispiellos.de](http://www.cafe-beispiellos.de)  
AG Spielsucht/Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie  
Charité - Universitätsmedizin Berlin Campus Mitte  
Charitéplatz 1, 10117 Berlin  
Tel. 030 450 617 333  
Internet: <http://ag-spielsucht.charite.de>

### Anlage 2: Beispiele für Hinweise zu verantwortungsbewusstem Spielverhalten

1. Spielen Sie nie, wenn Sie es sich finanziell nicht leisten können.
2. Verwenden Sie kein geliehenes Geld zum Spielen.
3. Verwenden Sie nur Geld, das für keinen anderen Zweck benötigt wird (z.B. Miete).
4. Legen Sie vor dem Spiel fest, wie lange das Spiel maximal dauern soll und halten Sie sich an diese Grenze.
5. Legen Sie vor dem Spiel fest, wie viel Geld maximal eingesetzt werden soll und wie hoch die Verluste maximal sein dürfen;
6. halten Sie sich an diese Grenzen.
7. Versuchen Sie nie, Verluste wieder einzuspielen. Das Erhöhen von Spieleinsätzen birgt das Risiko höherer Verluste.
8. Legen Sie Spielpausen ein. Das Spiel hat kein Gedächtnis, Ihre Chancen sind bei jedem neuen Spiel gleich.
9. Nutzen Sie Glücksspiele nie, um Stress abzubauen oder unangenehme Gefühle zu bewältigen.
10. Spielen Sie nie, wenn Sie dafür soziale und/oder berufliche Aktivitäten vernachlässigen oder aufgeben müssen.

### Anlage 3: Beispiele für Merkmale zur Früherkennung gefährdeter/süchtiger Glücksspieler

(Quellen: Fachstelle für Suchtprävention im Land Berlin sowie Grüsser/Albrecht modifiziert nach „Rien ne va plus“, Huber 2007)

Der Glücksspieler...

1. zeigt Veränderungen im Spielverhalten, z.B.
  - spielt häufiger als früher
  - kommt mehrmals täglich
  - spielt länger als bis vor kurzem
  - nimmt wiederholt kurze Spielunterbrechungen vor, um Geld zu holen
  - setzt mehr Geld ein
2. zeigt sonstige Veränderungen, z.B.
  - in der äußeren Erscheinung (etwa weniger gepflegtes Äußeres)
  - wirkt traurig
  - wirkt gereizt bis aggressiv
  - wirkt nervös/unruhig
  - schwitzt/zittert
  - kommt im Vergleich zu früher allein (z.B. ohne Freunde)
  - hat im Vergleich zu früher wenige soziale Kontakte (auch am Glücksspielort, z.B. zu anderen Spielern oder dem Personal)
3. wirkt wie zum Glücksspiel getrieben, z.B.
  - wartet vor der Öffnung der Spielhalle und zeigt Unruhe beim Einlass
  - ist während des Spiels schwer ansprechbar und auf den Automaten fixiert
  - bespielt mehrere Automaten gleichzeitig
  - beschäftigt sich zwanghaft mit Gewinnssystemen
  - steigert sich nach Gewinn oder Verlust noch mehr in das Glücksspielverhalten hinein
  - vermeidet es, das Glücksspielgeschehen auch nur für sehr kurze Zeit zu verlassen (z.B. Gang zur Toilette, essen, vor der Tür rauchen)
  - plant, weniger oder nicht mehr spielen zu wollen, hält sich aber nicht daran
  - ist nicht in der Lage, mit Gewinnen den Glücksspielort zu verlassen
4. redet mit dem Automaten oder flucht/wird gegen den Automaten gewalttätig
5. zeigt Probleme im Hinblick auf sein soziales Umfeld, z.B.
  - berichtet im Gespräch von Belastungen (z.B. familiär, finanziell)
  - vernachlässigt seine Kinder (lässt diese z.B. draußen vor der Eingangstür stehen)
  - wird von Angehörigen oder Freunden vor Ort wegen des Spielverhaltens zur Rede gestellt oder belügt Freunde bzw. Angehörige z.B. am Telefon über das Spielen
6. „pumpt“ andere Glücksspieler um Geld an oder will sich vom Personal Geld leihen
7. zockt auch „trocken“ Glücksspiele (ohne Geldeinsatz, nur durch Beobachtung)
8. hat Selbstmordgedanken geäußert (*Krisenintervention!*)