

# Rahmenkonzept zur Erstellung von Sozialkonzepten in Bayern

(Basierend auf einem Konzept der Landesstelle Glücksspielsucht und abgestimmt mit dem Bayerischen Staatsministerium des Innern, für Bau und Verkehr, dem Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege und dem Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie und dem Bayerischen Automatenverband)

## Vorbemerkung

- Prämisse für die Erstellung eines Sozialkonzepts ist, dass den Mitarbeitenden in Spielstätten damit eine konkrete, leicht verständliche und praktikable Arbeitsgrundlage für den Umgang mit Spieler- und Jugendschutzfragen an die Hand gegeben wird. Aus diesem Grund soll der Umfang des Sozialkonzepts 25 Seiten (ohne Anhang und ohne Formulare) nicht überschreiten. Die Reihenfolge der Gliederung ist einzuhalten.
- Übergeordnete Sozialkonzepte sind nur dann geeignet, wenn durch entsprechende Vorlagen an geeigneter Stelle eine spielstättenpezifische Anpassung gewährleistet ist.
- Die hier dargestellten Inhalte der einzelnen Gliederungspunkte sind zwingende Aspekte eines Sozialkonzepts. Bei einzelnen Punkten werden als Anmerkung darüber hinausgehende optionale wichtige Aspekte aufgelistet.
- Die Gliederungspunkte sind sowohl fachlich begründet als auch aus der Überlegung heraus entstanden, dass die Beschreibung der Maßnahmen dauerhaft und aus sich heraus nachvollziehbar sein muss, das heißt, nicht nur in Verbindung z. B. mit einer kürzlich stattgefundenen Schulung/Unterweisung.

## 1 Hintergrund und Ziel des Sozialkonzepts

### 1.1 Informationen zu den angebotenen Spielformen und zu pathologischem Glücksspiel

- Das Sozialkonzept soll kurz und verständlich Informationen zu den Suchtrisiken der angebotenen Spielformen sowie Hintergrundwissen zu pathologischem Glücksspielen enthalten. Die diagnostischen Kriterien des pathologischen Spielens nach DSM IV sind darzustellen. Dies ist notwendig, um bei allen Mitarbeitenden ein Bewusstsein für diese - für den einzelnen Betroffenen gravierende Problematik - zu schaffen.

### 1.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

- Kurze Darstellung aller für die Mitarbeitenden relevanten und gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz unter Bezugnahme auf die einschlägigen

Rechtsvorschriften (§ 1, 2 Abs. 3 i. V. m. § 6 GlüStV inkl. Anhang „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht; § 7 GlüStV, Art. 9 Abs. 1, Art. 11 Abs. 1 AGGlüStV, § 6 Abs. 1 JuSchG i. V. m. § 28 Abs. 1 Nr. 7, Abs. 5 JuSchG, § 33c Abs. 2 Nr. 3 GewO sowie die SpielV - insbesondere §§ 3, 6, 8, 9, 10, 12 und 13 SpielV). Schon bei dieser Darstellung sollten Verweise eingefügt werden, in welchem Abschnitt des Sozialkonzepts die jeweilige Maßnahme ausgeführt ist. Die kurze Beschreibung des Inhalts der Paragraphen soll den Inhalt laienhaft beschreiben und sich an dem orientieren, was für die Servicekräfte wichtig ist.

- Anmerkung: In der nachfolgenden Beschreibung der Maßnahmen des Sozialkonzepts ist eine klare Trennung zwischen den gesetzlichen Pflichten und den eigenen darüber hinausgehenden Maßnahmen (z. B. Hausverbote, Flyer in fremder Sprache) oder den eigenen Überlegungen zur Umsetzung von vorgeschriebenen oder beschlossenen Maßnahmen erforderlich. Dies erfolgt über eine klare Kennzeichnung gesetzlicher Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen in Klammern.

### **1.3 Ziel des Sozialkonzepts**

- Die Zielsetzung, problematisches bzw. pathologisches Glücksspielen zu verhindern bzw. einzudämmen, ergibt sich aus den gesetzlichen Vorgaben. Die darüber hinausgehenden konkreten Ziele sollten klar benannt werden, um eine verbesserte Transparenz und eine klare Positionierung herzustellen. Zum Beispiel:
  - o Aufbau eines Bewusstseins von Mitarbeitenden für problematisches oder pathologisches Spielverhalten durch regelmäßige Schulungen.
  - o Entwicklung eines problematischen Glücksspielverhaltens bereits in einem frühen Stadium entgegen zu wirken.
  - o Durch Vernetzung mit dem örtlichen Hilfesystem eine möglichst reibungslose Vermittlung dorthin sicher zu stellen.
- Das Ziel, die Mitarbeitenden zu einer ernsthaften Umsetzung der beschriebenen Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen zu motivieren, sollte klar erkennbar sein.

## **2 Rahmenbedingungen des Sozialkonzepts**

An dieser Stelle müssen die individuellen Gegebenheiten der Spielstätte kurz dargestellt werden, beispielsweise die vorhandene Infrastruktur: Anzahl der Konzessionen, Anzahl der Eingänge, Anzahl der Mitarbeitenden (wegen Schulungen).

- Ein Formblatt mit folgenden Angaben ist anzufügen:
  - Name der Spielstätte
  - Name der Firma mit Adresse
  - Name des Geschäftsführers
  - Adresse und Kontaktdaten der Spielstätte

- Anzahl der Gewinnspielgeräte
  - Anzahl Unterhaltungsautomaten ohne Gewinnmöglichkeit
  - Ansprechpartner für Sozialkonzept und Spielerschutz im Unternehmen
  - Ansprechpartner für Sozialkonzept in der Spielstätte/Gaststätte vor Ort mit Angabe des Berufsabschlusses bzw. Nachweis der speziellen Kenntnisse durch Schulungszertifikate
  - Erlaubnisbehörde und dortiger Ansprechpartner
  - Örtliche Suchtberatungsstelle/Adresse
- Für den Mitarbeitenden der jeweiligen Spielstätte muss klar ersichtlich sein, an wen er/sie sowie Betroffene/Angehörige sich in Spieler- und Jugendschutzfragen wenden kann. Hierbei soll der fachliche Hintergrund der beauftragten Personen klar benannt werden sowie deren Aufgabenbereiche und Entscheidungsbefugnisse konkret beschrieben sein (z. B. langjährige Erfahrung und Schulungen, z. B. Teamleiter, Filialleiter; die berufliche Bezeichnung bzw. der Nachweis der Kenntnisse durch Schulungszertifikate ist auch im Formblatt anzugeben, vgl. Ziffer 2, erster Unterpunkt).
  - Optional sollte hervorgehen, wer für die Entwicklung, fortwährende Anpassung, Optimierung und Evaluierung des Sozialkonzepts verantwortlich ist.
  - Für eine verbesserte Transparenz werden die Autoren und Mitwirkenden des Sozialkonzepts namentlich benannt sowie Aussagen zu deren fachlichen Hintergrund und deren Stellung im Unternehmen getroffen.

### **3 Maßnahmen des Sozialkonzepts**

#### **3.1 Schulungen**

Folgende Mindeststandards sind für Schulungen zu erfüllen:

- Betreiber/Leiter einer Spielhalle, Spielerschutzbeauftragte und das hauptberuflich beschäftigte Vollzeitpersonal sind dazu verpflichtet, innerhalb eines halben Jahres nach Dienstantritt an mindestens einer externen Schulungsmaßnahme eines unabhängigen Dienstleisters mit mindestens 8 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten teilzunehmen.
- Nach spätestens 2 Jahren ist eine Nachschulung durchzuführen.
- Die übrigen Mitarbeiter der Spielhalle können mittels einer internen Schulung, ggf. begleitet von Online-Seminaren (e-learning) geschult werden.
- Das Schulungskonzept ist dem Sozialkonzept beizufügen.

Im beizufügenden Schulungskonzept sollten folgende Punkte konkret dargestellt werden:

### **3.1.1 Rahmenbedingungen für Schulungen von Spielhallenpersonal und Spielerschutzbeauftragten im gewerblichen Glücksspiel**

Die Gruppengröße sollte maximal 12 Personen betragen, damit auf individuelle Nachfragen eingegangen werden kann und alle Teilnehmenden in praktische Übungen einbezogen werden können. Diese müssen Bestandteil der Schulungen von Spielerschutzbeauftragten sein. Bei Schulungen von Spielhallenpersonal wird der Einbezug praktischer Übungen dringend empfohlen. Eine schriftliche Lernzielkontrolle muss stattfinden. Das Spielhallenpersonal ist dazu verpflichtet, innerhalb eines halben Jahres nach Dienstantritt an der Schulung teilzunehmen. Spätestens nach 2 Jahren ist eine Nachschulung durchzuführen.

### **3.1.2 Inhalte für Schulungen von Spielhallenpersonal und Spielerschutzbeauftragten im gewerblichen Glücksspiel**

#### **Spannungsfeld**

- Motivation und Bedenken bezüglich der Schulungsteilnahme
- Rolle der Teilnehmenden im Unternehmen
- Unternehmensinterne Verankerung des Spielerschutzes
- Diskussion: potenzielle Konflikte, die sich aus Anforderungen des Spielerschutzes und des unternehmerischen Handelns ergeben könnten

#### **Glücksspiel**

- Definition Glücksspiel
- „Stoffkunde“ Glücksspiel inklusive Spielbeteiligung und relevante Spielmerkmale
- Rechtliche Grundlagen

#### **Sucht**

- Definition Abhängigkeit
- Kleine Stoffkunde, Risikodarstellung verschiedener Substanzen
- Änderungsmotivation
- Ursachen für Sucht, Suchttrias

#### **Pathologisches Glücksspielen**

- Pathologisches Glücksspielen als Suchterkrankung
- Neurobiologie der Glücksspielsucht/Belohnungssystem
- Ursachen von Glücksspielsucht

- Auswirkungen spezifischer Spielmerkmale
- Spielertypen (bspw. nach Blaszczynski & Nower, 2002)
- Sieben Phasen der Glücksspielsucht (Custer, 1987)
- Möglichkeiten der Frühintervention
- Hintergrundwissen: Epidemiologie, klinische Diagnose, komorbide Erkrankungen

#### **Weiteres Vorgehen/Ansprache betroffener Spieler**

- Erkennen betroffener Spieler (Hayer et al., 2013)
- Lie-Bet-Screen (Johnson et al., 1997) als Kurztest für Spieler
- Vorstellung des Hilfesystems in Bayern, insbesondere Kompetenznetzwerk Glücksspielsucht
- Verweis auf [www.verspiel-nicht-dein-leben.de](http://www.verspiel-nicht-dein-leben.de) und [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) (BZgA) für Spieler, Angehörige und Interessierte
- Kommunikative Strategien zur Ansprache auffälliger Spieler

#### **Praktische Umsetzung**

- Einübung der Ansprache auffälliger Spieler bspw. im Rollenspiel

### **3.2 Aufklärung und Prävention**

Die für Spielhallen relevanten Vorgaben des § 7 GlüStV müssen erfüllt werden. Den Spielern sind vor Spielteilnahme die spielrelevanten Informationen zur Verfügung zu stellen:

- Verbot der Teilnahme Minderjähriger
- Information über Suchtrisiken
- Information über Beratungs- und Therapiemöglichkeiten
- alle Kosten, die mit der Teilnahme veranlasst sind
- die Höhe aller Gewinne
- der Prozentsatz der Auszahlungen für Gewinne vom Einsatz (Auszahlungsquote)
- Informationen zu den Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten und die Zufallsabhängigkeit der Spielergebnisse
- der Name des Erlaubnisinhabers sowie seine Kontaktdaten (Anschrift, E-Mail, Telefon)
- die Handelsregisternummer (soweit vorhanden)

- wie der Spieler Beschwerden vorbringen kann
- das Datum der ausgestellten Erlaubnis

Neben den in § 7 GlüStV angeführten Aufklärungspflichten sollen folgende an die jeweilige Spielstätte angepassten Maßnahmen erfolgen:

- Auslage eines Selbsttests
- Ausreichende Informationen zur Auswertung des Selbsttests; die Instrumente zur Einschätzung der eigenen Gefährdung (Selbsttest) müssen klar und nutzerfreundlich beschrieben sein. Idealerweise werden Angaben zur Quelle und Qualität/Validität dieser Instrumente gemacht
- Aufklärungsmaterialien, bspw. Flyer, auch in verschiedenen Sprachen (je nach Klientel)
- Mitarbeitende sollten bei Rückfragen (z. B. zum Hilfesystem) von Spielgästen/Angehörigen Zugriff auf Zusatzinformationen, z. B. in einem Mitarbeitenden-Ordner, haben
- Zusätzliche Informationen zur Verteilung der Flyer, etwa Standort und Anzahl der Materialien pro Spielstätte

### **3.3 Maßnahmen zur betrieblichen Suchtprävention**

- Die Kontrolle der Einhaltung des Verbots der Spielteilnahme von Mitarbeitenden und Konsequenzen bei Verstößen sind zu beschreiben.

### **3.4 Jugendschutz**

Eine Dienstanweisung „Jugendschutz“ ist von jedem Mitarbeitenden zu unterschreiben. Folgende Punkte müssen darin enthalten sein:

- § 6 Abs. 1 JuSchG: Die Anwesenheit in öffentlichen Spielhallen oder ähnlichen vorwiegend dem Spielbetrieb dienenden Räumen darf Kindern und Jugendlichen (unter 18 Jahren) nicht gestattet werden.
- Die Pflicht, die Anwesenheit von Kindern und Jugendlichen in der Spielstätte zu verhindern.
- Sollten Zweifel bestehen, ob die Person das 18. Lebensjahr bereits vollendet hat, ist die Vorlage eines Lichtbildausweises zu verlangen. Kann kein Lichtbildausweis vorgelegt werden, ist die Person der Spielstätte zu verweisen.
- Hinweis darauf, dass die vorsätzliche oder fahrlässige Nichtbeachtung von § 6 JuSchG nach § 28 JuSchG eine Ordnungswidrigkeit darstellt und mit einer Geldbuße von bis zu 50.000 Euro geahndet werden kann.
- Hinweis auf arbeitsrechtliche Konsequenzen.

Optional sollte eine ausführliche Beschreibung von Inhalten und Handlungsrouinen zu an die Gegebenheiten der jeweiligen Spielstätte angepassten Maßnahmen des Jugendschutzes vorliegen. Diese beinhaltet u. a.:

- eine klare Beschreibung der Eingangskontrolle, z. B. wie bei mehreren Eingängen Sichtkontrollen durchgeführt werden können
- den konkreten Umgang mit Gästen, die eine Ausweiskontrolle und den dadurch notwendigen Platzverweis verweigern

### **3.5 Spielerschutz: Früherkennung und Umgang mit gefährdeten Spielern**

Die Mitarbeitenden der Spielstätte übernehmen Aufgaben der Früherkennung und der ersten Kontaktaufnahme mit gefährdeten Spielern, sollen und können aber keine therapeutischen Tätigkeiten übernehmen. Zu ihren Aufgaben zählen:

- Das Erkennen gefährdeter Spieler anhand einer im Sozialkonzept hinterlegten Checkliste zur Erkennung problematischen Spielverhaltens (z. B. Veränderung der Besuchsfrequenz, der Verweildauer, wiederholtes Warten vor Öffnung der Spielstätte, Vernachlässigung des äußeren Erscheinungsbildes, höherer Geldeinsatz als früher, mürrisches freches und/oder aggressives Verhalten, Leihen von Geld, Personifizierung des Automaten, geistige Abwesenheit).
- Die proaktive Ansprache von gefährdeten Spielern inklusive der Weitergabe von Informationsmaterialien bzw. die Weitervermittlung ins Hilfesystem sowie
- die Weitergabe von Gefährdungsanzeigen durch den Spieler selbst oder durch dritte Personen, z. B. Partner, Kinder oder weitere Angehörige, an den zuständigen Mitarbeiter.

Diese Punkte müssen spielstättenspezifisch dargestellt werden.

Eine Dienstanweisung Spielerschutz ist von jedem Mitarbeitenden zu unterschreiben. Folgende Punkte müssen darin enthalten sein:

- Die Pflicht, bei Hilfeersuchen eines Spielgastes, diesem Informationsmaterial auszuhändigen und die Vermittlung in das professionelle Hilfesystem in die Wege zu leiten.
- Die Pflicht, bei Anzeichen eines problematischen Spielverhaltens bei einem Spielgast, diesem Informationsmaterialien anzubieten und den zuständigen Ansprechpartner im Unternehmen zu informieren.
- Hinweis, dass die Mitarbeitenden der Spielstätte keine therapeutischen Gespräche durchführen, sondern dafür das professionelle Hilfesystem zuständig ist.
- Die Verpflichtung von Mitarbeitenden der Spielstätte, an Schulungsmaßnahmen zum Thema Spielerschutz teilzunehmen.
- Das Verbot der Teilnahme am eigenen Spielangebot.

#### **4 Dokumentation und Evaluation des Sozialkonzepts**

Laut § 6 GlüStV i. V. m. Anhang 1b) ist u. a. alle zwei Jahre seit Erteilung der Erlaubnis ein Bericht über den Erfolg der Spielerschutzmaßnahmen vorzulegen. Grundlage ist die Dokumentation der Maßnahmen und Evaluation der Umsetzung des Sozialkonzepts.

Folgende Informationen sind bei der Behörde einzureichen:

- Dokumentation der Schulungsdurchführung
- Dokumentation der Ansprache und Vermittlung problematischer bzw. pathologischer Spieler
- Dokumentation aller Maßnahmen des Jugend- und Spielerschutzes (Anzahl Ausweiskontrollen, Spelausschlüsse)

Stand: 1. September 2015