

# **Rahmenkonzept zur Erstellung von Sozialkonzepten in Bayern (Stand: 20. Dezember 2022)**

(basierend auf einem Konzept der Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern und abgestimmt mit dem Bayerischen Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration, dem Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege, dem Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie und unter Einbindung des Bayerischen Automatenverbands e.V.)

## **Vorbemerkung**

- Prämisse für die Erstellung eines Sozialkonzepts ist, dass 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 nachfolgenden Gliederung ist grundsätzlich einzuhalten. Gleichwertig ist eine Gliederung des Sozialkonzepts, die sich an die Gliederung des § 6 Abs. 2 Satz 3 GlüStV 2021 anlehnt, wenn alle nachfolgend genannten Inhalte an geeigneter Stelle integriert werden.
- Übergeordnete Sozialkonzepte sind nur dann geeignet, wenn – durch entsprechende Vorlagen an geeigneter Stelle – eine spielstätten-spezifische 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, d.h. 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 zur Störung durch Glücksspielen**

- Das Sozialkonzept soll kurz und verständlich Informationen zu den Suchtrisiken der angebotenen Spielformen sowie Hintergrundwissen zu problematischem bzw. pathologischem Glücksspielverhalten enthalten. Die diagnostischen Kriterien der Störung durch Glücksspielen nach DSM-5 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, § 7 GlüStV 2021; Art. 10 Abs. 1, Art. 12 Abs. 1 AGGlüStV; § 6 Abs. 1 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)). Schon bei dieser Darstellung sollten Verweise eingefügt werden, in welchem Abschnitt des Sozialkonzepts die jeweilige Maßnahme ausgeführt

ist. Die kurze Beschreibung des Inhalts der Vorschriften 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. 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. Solche Ziele sind zum Beispiel:
  - ein Bewusstsein von Mitarbeitenden für problematisches oder pathologisches Spielverhalten durch regelmäßige Schulungen aufzubauen,
  - der Entwicklung eines problematischen Glücksspielverhaltens bereits in einem frühen Stadium entgegenzuwirken,
  - 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, bspw. die vorhandene Infrastruktur: Anzahl der Erlaubnisse, Anzahl der Eingänge, Anzahl der Mitarbeitenden (wegen Schulungen).

- Ein Formblatt mit folgenden Angaben ist anzufügen:
  - Name der Spielstätte
  - Name der Firma mit Adresse
  - Name der Geschäftsführerin/des Geschäftsführers
  - Adresse und Kontaktdaten der Spielstätte
  - Anzahl der Spielgeräte mit Gewinnmöglichkeit
  - Anzahl Unterhaltungsautomaten ohne Gewinnmöglichkeit
  - Beauftragte/Beauftragter für Sozialkonzept und Spielerschutz im Unternehmen
  - Verantwortliche/Verantwortlicher für Sozialkonzept in der Spielstätte vor Ort mit Angabe des Berufsabschlusses oder Nachweis der speziellen Kenntnisse durch Schulungszertifikate
  - Erlaubnisbehörde und dortige Ansprechpartnerin/dortiger Ansprechpartner

- Örtliche Suchtberatungsstelle mit Adresse
- Für die Mitarbeitenden der jeweiligen Spielstätte muss klar ersichtlich sein, an wen sie selbst sowie Betroffene und/oder Angehörige sich in Spieler- und Jugendschutzfragen wenden können. 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. Teamleiterin/Teamleiter, Filialleiterin/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 Autorinnen und Autoren und Mitwirkenden des Sozialkonzepts namentlich benannt sowie Aussagen zu deren fachlichem Hintergrund und deren Stellung im Unternehmen getroffen.
- Alle Anliegen nach § 6 Abs. 1 GlüStV 2021 (Sicherstellen von Jugend- und Spielerschutz, Anhaltung der Spielenden zu verantwortungsbewusstem Spiel und Vorbeugung der Entstehung von Glücksspielsucht) sind in der internen Unternehmenskommunikation, bei der Werbung sowie beim Sponsoring zu berücksichtigen. Im Sozialkonzept ist in allgemeiner Form darzulegen, wie diese Verpflichtungen umgesetzt werden (z.B. Einbeziehung des Sozialkonzeptbeauftragten in die Ausgestaltung der Unternehmenskommunikation, der Werbung und des Sponsorings; Benennung von entsprechenden Grundsätzen für Maßnahmen der Unternehmenskommunikation, der Werbung und des Sponsorings).

### **3 Maßnahmen des Sozialkonzepts**

#### **3.1 Schulungen**

Folgende Mindeststandards sind für Schulungen zu erfüllen:

- Betreiberin/Betreiber einer Spielhalle, Leiterin/Leiter einer Spielhalle, Beauftragte/Beauftragter für Sozialkonzept und Spielerschutz im Unternehmen (einschließlich Verantwortliche/Verantwortlicher in der Spielstätte vor Ort) und das gesamte Aufsichtspersonal sind dazu verpflichtet, innerhalb eines halben Jahres nach Dienstantritt an mindestens einer externen Schulungsmaßnahme eines unabhängigen Dienstleisters mit mindestens acht Unterrichtseinheiten à 45 Minuten teilzunehmen.
- Die erste Schulung muss in Präsenz erfolgen. Die weiteren Schulungen sowie die (erste) Schulung des mit einer durchschnittlichen Wochenarbeitszeit von weniger als 20 Stunden beschäftigten Aufsichtspersonals können statt in Präsenz auch als Online-Livestream-Schulungen abgehalten werden, wenn ausreichende Vorkehrungen zur Qualitätssicherung getroffen werden und die Verwirklichung der mit den Schulungen verfolgten Ziele auch unter notwendigen formatspezifischen Anpassungen gewährleistet ist. Die Schulung im Online-Livestream-Format ist nur durch Schulungsanbieter zulässig, die sich vorab gegenüber dem Spielhallenbetreiber dazu verpflichtet haben, der zuständigen Glücksspielaufsichtsbehörde auf deren Aufforderung die unentgeltliche Teilnahme an allen Online-Livestream-Schulungen und Lernzielkontrollen zu ermöglichen, an denen der Betreiber/die Betreiberin der Spielhalle, der Leiter/die Leiterin der Spielhalle, der/die Beauftragte für Sozialkonzept und Spielerschutz im Unternehmen

(einschließlich der/die Verantwortliche in der Spielstätte vor Ort) oder ein Mitarbeiter des Aufsichtspersonals zur Erfüllung der Verpflichtungen des GlüStV 2021, des AGGlüStV sowie des Sozialkonzepts teilnehmen. Der Betreiber/die Betreiberin haben der zuständigen Aufsichtsbehörde die für die Teilnahme erforderlichen Auskünfte zu erteilen und, falls erforderlich, gegenüber dem Schulungsanbieter die Teilnahme der zuständigen Aufsichtsbehörde durchzusetzen.

- Die Schulungsanbieter müssen organisatorisch, personell und finanziell von Spielhallenbetreibern, Automatenaufstellern und deren Interessensverbänden unabhängig sein, wobei das Erfordernis finanzieller Unabhängigkeit nicht ausschließt, dass für die Durchführung der Schulungen ein Entgelt zu entrichten ist.
- Nach spätestens zwei Jahren ist eine Nachschulung durchzuführen.
- Die Schulungsbestätigung soll es den Erlaubnisbehörden erlauben, die Einhaltung der für die jeweilige Schulungsform geltenden Anforderungen ohne weitere Nachfrage zu überprüfen.
- Für Betreiberinnen und Betreiber sowie für das gesamte Aufsichtspersonal von Verbundspielhallen gelten besondere Vorgaben zu Rahmenbedingungen der Schulungen. In der besonderen Schulung gem. § 29 Abs. 4 GlüStV 2021 i.V.m. Art. 15 Abs. 3 Satz 1 Buchst. d AGGlüStV muss für diesen Personenkreis überdies eine Intensivierung und Vertiefung der Schulung erfolgen. Betreiber von Verbundspielhallen müssen gem. § 29 Abs. 4 GlüStV 2021 i.V.m. Art. 15 Abs. 3 Satz 1 Buchst. c AGGlüStV außerdem über einen aufgrund einer Unterrichtung mit Prüfung erworbenen Sachkundenachweis verfügen. Zu den Einzelheiten wird auf das IMS vom 30. Juni 2021 (Gz.: A4-2166-1-192) verwiesen, das mit folgenden Maßgaben gilt:
  - Unter der Voraussetzung, dass ein Mitarbeiter innerhalb der ersten drei Monate nach seiner Neueinstellung mittels einer internen Schulung mit den gesetzlichen Vorgaben, den Auflagen des Erlaubnisbescheids und den Anforderungen des Sozialkonzepts vertraut gemacht und dies gegenüber der Erlaubnisbehörde durch Erklärung nachgewiesen wird, ist es ausreichend, wenn wie bei Einfachspielhallen auch bei Verbundspielhallen die erstmalige Schulung des Personals erst nach spätestens sechs Monaten erfolgt.
  - Bei der besonderen Schulung des Personals gemäß § 29 Abs. 4 GlüStV 2021 i.V.m. Art. 15 Abs. 3 Satz 1 Buchst. d AGGlüStV kann die Gruppengröße auf maximal zwölf Personen erweitert werden, wenn die inhaltliche Ausgestaltung der Schulung ausreichend praktische Übungen auch für bis zu zwölf Personen zulässt (bspw. wenn die Möglichkeit besteht, Rollenspiele in kleineren Gruppen parallel durchzuführen).
  - Auch die besondere Personalschulung nach § 29 Abs. 4 GlüStV 2021 i.V.m. Art. 15 Abs. 3 Satz 1 Buchst. d AGGlüStV kann unter Einhaltung der für die Präventionsschulung geschilderten Anforderungen ebenfalls im Online-Livestream-Format abgehalten werden. Gleiches gilt grundsätzlich für die Unterrichtung mit Prüfung zum Erwerb des Sachkundenachweises nach § 29 Abs. 4 GlüStV i.V.m. Art. 15 Abs. 3 Satz 1 Buchst. c AGGlüStV; allerdings wird das Online-Livestream-Format hier regelmäßig aufgrund der erstmaligen Teilnahme ausscheiden.

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 zwölf 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.

- Bei den Personalschulungen sind suchtfachlich sowie pädagogisch qualifizierte Dozenten einzusetzen.
- Eine Lernzielkontrolle muss stattfinden. Den Teilnehmern dürfen die Prüfungsfragen nicht vor Beginn der Lernzielkontrolle bekannt werden. Es ist sicherzustellen, dass die gestellten Aufgaben nicht unter Rückgriff auf externe Hilfsmittel wie das Internet oder Dritte gelöst werden. Es ist sicherzustellen, dass die Lernzielkontrolle ausschließlich von der zu schulenden Person und nicht von einer dritten Person abgelegt wird.
- Bei Durchführung der Schulung in Präsenz kann die Lernzielkontrolle schriftlich, mündlich oder computergestützt erfolgen.
- Bei Durchführung der Schulung im Online-Livestream-Format sind zusätzlich mindestens folgende Vorgaben einzuhalten:
  - Es werden Maßnahmen zur Authentifizierung der Teilnehmenden und zur Verifikation der Teilnahme durchgeführt. Dies erfordert eine persönliche Anmeldung des Schulungsteilnehmers unter Angabe personenbezogener Daten (Mindestangaben: Vor- und Zuname, Geburtsdatum, persönliche E-Mail-Adresse). Den Teilnehmenden sind anschließend personalisierte Zugangsdaten zuzusenden. Ferner empfiehlt sich die Durchführung eines Authentifizierungsverfahrens (beispielsweise via Scan des amtlichen Personalausweises) unter Berücksichtigung der Bestimmungen der EU-DSGVO.
  - Die Anwesenheit der Teilnehmenden ist verlässlich zu kontrollieren.
  - Es ist sicherzustellen, dass alle Teilnehmenden und die Schulungsleitung sich zu jeder Zeit sehen, hören und austauschen können.
  - Es ist sicherzustellen, dass sich die Teilnehmenden während der Schulung in einem geeigneten Lernumfeld befinden.
  - Es ist sicherzustellen, dass die Teilnehmenden die Schulung über technische Geräte absolvieren, die eine ausreichende Qualität der Schulung gewährleisten. Die Teilnahme über Smartphone ist unzulässig.
  - Im Sinne der Erhaltung der Aufmerksamkeitsspanne und zur Sicherung des Lernerfolgs sind ausreichend Pausen zwischen den einzelnen Sitzungen einzuplanen. Demzufolge ist die Aufteilung der Schulung auf mindestens zwei Tage empfehlenswert, die idealerweise zeitnah aufeinander folgen. Vermieden werden soll, dass alle acht Schulungseinheiten als Blockveranstaltung innerhalb eines Tages durchgeführt werden.
  - Den praktischen Schulungsinhalten ist auch im Online-Livestream-Format ausreichendes Gewicht beizumessen. In den praktischen Schulungsinhalten soll den Teilnehmern insbesondere die Fähigkeit vermittelt werden, Lösungssätze gegenüber auffälligen Spielern entsprechend dem eigenen Sprachniveau konkret zu formulieren und tatsächlich auszusprechen. Hierzu bieten sich Rollenspiele an. Empfohlen wird sowohl die Durchführung von Rollenspielen, auf die sich die Teilnehmer vor Beginn der Schulung vorbereiten sollen, als auch von solchen, in denen die Teilnehmer spontan handeln müssen.
  - Die Lernzielkontrolle hat mündlich oder computergestützt zu erfolgen. Bei einer computergestützten Durchführung ist verstärkt auf den Ausschluss externer Hilfsmittel und Dritter zu achten.

### **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

#### **Störung durch Glücksspielen**

- Störung durch 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 Spielerinnen und Spieler**

- Erkennen betroffener Spielerinnen und Spieler (Hayer et al., 2013)
- Lie-Bet-Screen (Johnson et al., 1997) als Kurztest für Spielerinnen und Spieler
- Vorstellung des Hilfesystems in Bayern, insbesondere Kompetenznetzwerk Glücksspielsucht und [www.playchange.de](http://www.playchange.de) (Online-Beratungsplattform)
- Verweis auf [www.verspiel-nicht-dein-leben.de](http://www.verspiel-nicht-dein-leben.de) (Homepage für Betroffene), [www.verspiel-nicht-mein-leben.de](http://www.verspiel-nicht-mein-leben.de) (Homepage für Angehörige), [www.gamblerkid.com](http://www.gamblerkid.com) (Homepage für Kinder von Betroffenen) und [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) (BZgA)
- Kommunikative Strategien zur Ansprache auffälliger Spielerinnen und Spieler
- Relevante Kenntnisse zu Selbst- und Fremdsperren (u.a. rechtliche Rahmenbedingungen, Umsetzung in jeweiliger Spielstätte, Kontrolle)

#### **Praktische Umsetzung**

- Einübung der Ansprache auffälliger Spielerinnen und Spieler bspw. im Rollenspiel

### **3.2 Identitätskontrollen einschließlich Abgleich mit der Sperrdatei**

Spielhallen sind verpflichtet, spielwillige Personen durch Kontrolle eines amtlichen Ausweises oder eine vergleichbare Identitätskontrolle zu identifizieren und einen Abgleich mit dem zentralen, spielformübergreifenden Sperrsystem durchzuführen.

Es ist spielstättenspezifisch zu beschreiben, wie diese Pflichten umgesetzt werden. Dies beinhaltet unter anderem:

- eine klare Beschreibung der Eingangskontrolle, z.B. wie bei mehreren Eingängen oder in Verbundspielhallen bei einem Wechsel zwischen den einzelnen Spielhallen Kontrollen durchgeführt werden können
- den konkreten Umgang mit Gästen, die eine Identitätskontrolle und ggf. den dadurch notwendigen Platzverweis verweigern

### **3.3 Aufklärung und Prävention**

Die für Spielhallen relevanten Vorgaben der §§ 6 und 7 GlüStV 2021 müssen erfüllt werden. Den Spielerinnen und Spielern sind vor Spielteilnahme die spielrelevanten Informationen mit folgenden Mindestinhalten zur Verfügung zu stellen:

- Verbot der Teilnahme Minderjähriger
- Suchtrisiken und mögliche negative Folgen der verschiedenen Glücksspiele
- Hinweise zu verantwortungsbewusstem Spielverhalten
- Beratungs- und Therapiemöglichkeiten, insbesondere Hinweis auf die Telefonberatung mit bundesweit einheitlicher Telefonnummer und auf anbieterunabhängige Hilfsangebote
- Sperrmöglichkeiten und -verfahren
- alle Kosten, die mit der Teilnahme veranlasst sind,
- die Höhe aller Gewinne,
- kurzfristiger Maximalverlust und -gewinn je Stunde (§ 13 Nr. 4 und 5 SpielV)
- durchschnittlicher Verlust bei langfristiger Betrachtung (§ 12 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 SpielV)
- Zufallsabhängigkeit der Spielergebnisse,
- der Name der Erlaubnisinhaberin oder des Erlaubnisinhabers sowie ihre/seine Kontaktdaten (Anschrift, E-Mail, Telefon),
- die Handelsregisternummer (soweit vorhanden),
- wie Spielende Beschwerden vorbringen können
- das Datum der ausgestellten Erlaubnis

Neben den in §7 GlüStV 2021 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

### **3.4 Maßnahmen zur betrieblichen Suchtprävention**

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

### **3.5 Jugendschutz**

Eine Dienstanweisung „Jugendschutz“ ist von allen 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 (abweichend davon darf in Verbundspielhallen Personen unter 21 Jahren der Zutritt nicht gestattet werden).
- Die Anwesenheit von Kindern und Jugendlichen in der Spielstätte ist zu verhindern.
- Im Rahmen der Identitätskontrolle und des Abgleichs mit der Sperrdatei erfolgt beim Zutritt in die Spielhalle eine Alterskontrolle der Spielenden. 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 Handlungsprotokollen zu an die Gegebenheiten der jeweiligen Spielstätte angepassten Maßnahmen des Jugendschutzes vorliegen.

### **3.6 Spielerschutz: Früherkennung und Umgang mit gefährdeten Spielgästen**

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

- das Erkennen gefährdeter Personen 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)
- in Verbundspielhallen
  - die Beobachtung gefährdeter Personen bei einem Wechsel zwischen den einzelnen Spieleinheiten

- die Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen unter Berücksichtigung der spezifischen Bedingungen in Verbundspielhallen (z.B. höhere Anzahl von Geldspielgeräten auf begrenztem Raum)
- die proaktive Ansprache von gefährdeten Personen inklusive der Weitergabe von Informationsmaterialien über regionale Suchtberatungsstellen und andere anbieterunabhängige Hilfeangebote sowie von Sperrformularen bzw. die Weitervermittlung ins Hilfesystem. Notwendig ist daher die Kenntnis des Hilfesystems in Bayern, insbesondere Kompetenznetzwerk Glücksspielsucht, sowie zentraler Online-Hilfeangebote wie [www.playchange.de](http://www.playchange.de) (Online-Beratungsplattform), [www.verspiel-nicht-dein-leben.de](http://www.verspiel-nicht-dein-leben.de) (Homepage für Betroffene), [www.verspiel-nicht-mein-leben.de](http://www.verspiel-nicht-mein-leben.de) (Homepage für Angehörige), [www.gamblerkid.com](http://www.gamblerkid.com) (Homepage für Kinder von Betroffenen) und [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) (BZgA)
- die Weitergabe von Gefährdungsanzeigen durch Spielende selbst oder durch dritte Personen, z.B. Partnerin/Partner, Kinder oder weitere Angehörige, an zuständige Mitarbeitende
- die Umsetzung aller nach GlüStV 2021 gültigen Regelungen zu Selbst- und Fremdsperren

Diese Punkte müssen spielstättenspezifisch dargestellt werden. In einer Anlage sind den Mitarbeitenden eine Übersicht zu Beratungsstellen und Hilfeangeboten einschließlich Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen.

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

- die Pflicht bei Hilfeersuchen von Spielgästen Informationsmaterial auszuhändigen, über die Möglichkeit der Selbstsperrung zu informieren und die Vermittlung in das professionelle Hilfesystem in die Wege zu leiten
- die Pflicht bei Anzeichen eines problematischen Spielverhaltens, den betroffenen Spielgästen Informationsmaterialien anzubieten, über die Möglichkeit der Selbstsperrung aufzuklären und die zuständige Ansprechpartnerin/den zuständigen Ansprechpartner im Unternehmen zu informieren
- der Hinweis darauf, dass die Mitarbeitenden der Spielstätte keine therapeutischen Gespräche durchführen, sondern dafür das professionelle Hilfesystem zuständig ist
- der Hinweis auf die Verpflichtung von Mitarbeitenden der Spielstätte, an Schulungsmaßnahmen zum Thema Spielerschutz teilzunehmen
- der Hinweis auf das Verbot der Teilnahme am eigenen Spielangebot

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

Eine kontinuierliche Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen zum Zweck von Rückschlüssen auf die Auswirkungen der jeweils angebotenen Glücksspiele auf das Spielverhalten und auf die Entstehung einer Störung durch Glücksspielen sowie zur Beurteilung des Erfolgs der durchgeführten Maßnahmen zum Jugend- und Spielerschutz ist laut § 6 Abs. 2 Satz 3 Nr. 9 GlüStV 2021 durchzuführen. Auf dieser Basis ist unter anderem 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 von Personen mit Anzeichen von problematischem oder pathologischem Glücksspielverhalten
- Dokumentation aller Maßnahmen des Jugend- und Spielerschutzes (Anzahl Ausweiskontrollen, Spelausschlüsse)

Zum Vergleich das beiliegende Muster „Bericht zur Umsetzung des Sozialkonzepts“