

Muster - Sozialkonzept für zertifizierte Thüringer Spielhallen

Die Anwendung und Umsetzung dieses Sozialkonzepts ist nur für Spielhallen mit Standort im Bundesland Thüringen zugelassen, welche durch eine unabhängige akkreditierte Zertifizierungsstelle zertifiziert worden sind. Die entsprechenden Nachweise sind der Erlaubnisbehörde vorzulegen.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	4
2.	Problembeschreibung und Risikobewertung gewerblicher Spielangebote	5
2.1.	Glücksspielsucht.....	5
2.1.1.	Begriffsbestimmung und Definition	5
2.1.2.	Gesamtgesellschaftliche Dimension der Glücksspielsucht im Bereich des gewerblichen Automatenspiels - Zahlen und Fakten.....	6
2.2.	Gefahrenpotenzial des gewerblichen Automatenspiels	6
2.3.	Gesetzlicher Auftrag.....	7
3.	Ziele des Sozialkonzeptes	8
4.	Maßnahmen	9
4.1.	Spielerschutzbeauftragte:r	9
4.1.1.	Aufgaben des/der Spielerschutzbeauftragten.....	10
4.1.2.	Anforderungen an den/die Spielerschutzbeauftragte:n	11
4.2.	Service-Mitarbeitende	12
4.3.	Eingangskontrollen	13
4.4.	Ansprache problematisch Spielender	13
4.4.1.	Früherkennungssystem	15
4.4.2.	Indikatoren problematischen und pathologischen Spielverhaltens	15
4.5.	Anhalten zu verantwortungsbewusstem Spiel.....	16
4.6.	Spielersperre	16
4.7.	Informationen für Spielende	17
4.7.1.	Kommunikation des Sozialkonzeptes und des/der Spielerschutzbeauftragten	17
4.7.2.	Beratungshotline für Spielende	18
4.7.3.	Kostenlose Informationsmaterialien für Spielende	18
4.8.	Schulungen.....	18
4.8.1.	Personal- bzw. Service-Mitarbeitendenschulungen	19
4.8.2.	Sachkundeschulung für Betreiber:innen bzw. Spielhallenleitung	20
4.8.3.	Schulungen für Spielerschutzbeauftragte	20
4.8.4.	Informationsweitergabe	21
4.9.	Kontakt zum Hilfesystem.....	21
4.10.	Prämien bzw. Umsatzbeteiligungen	22
4.11.	Weitere freiwillige Maßnahmen.....	22

4.12.	Dokumentation	23
4.13.	Werbung	23
5.	Überprüfung der Umsetzung.....	24
5.1.	Berichterstellung.....	24
5.1.1.	Äußere Form des Berichtes.....	24
5.1.2.	Inhaltliche Gestaltung des Berichtes.....	24
6.	Fortschreibung des Sozialkonzeptes	24
7.	Literaturverzeichnis und Internetquellen	26
8.	Anhang	28
8.1.	Abbildungsverzeichnis	28
8.2.	Dokumentationsvorlagen	28
8.3.	Kontaktdaten der Schulungsinstitutionen	42
8.4.	Anforderungen für die Aufnahme von Schulungsinstitutionen in die Thüringer Mustersozialkonzepte für zertifizierte Spielhallen	42
8.5.	Vorlagen Spielersperre	44

1. Einleitung

Glücksspiele können süchtig machen. Deshalb unterliegen sie besonderen gesetzlichen Regelungen, deren Ziele es sind, die Entstehung von Glücksspielsucht zu verhindern und einen wirksamen Jugend- und den Spielerschutz zu gewährleisten (§ 1 GlüStV 2021).

Das Glücksspiel an Geldspielautomaten ist aufgrund seiner strukturellen Eigenschaften ein Glücksspiel mit besonders hohem Gefährdungspotenzial im Hinblick auf die mögliche Entwicklung eines problematischen oder pathologischen Glücksspielverhaltens (Meyer und Bachmann 2017, S. 98). Deshalb unterliegt das Automatenspiel gesetzlichen Maßnahmen, die dazu dienen, seine Risiken zu reduzieren (ebd., S. 20). Mit dem GlüStV 2012 wurden Veranstalter und Vermittelnde von öffentlichen Glücksspielen erstmals auch in die Sekundärprävention von Glücksspielsucht eingebunden, indem sie dazu verpflichtet wurden, Sozialkonzepte zum Spielerschutz zu entwickeln und umzusetzen (ebd., S. 15).

Den Betreibenden und Vermittelnden von Glücksspielen kommt seitdem die Aufgabe zu, bei erkennbaren Anzeichen eines problematischen Spielverhaltens korrigierend auf die Betroffenen einzuwirken und die Glücksspielenden zum verantwortungsbewussten Spiel in ihren Betrieben anzuhalten. Mit der konsequenten Umsetzung eines geeigneten Sozialkonzeptes kommen die Betreibenden und Vermittelnden von Automatenspielen ihrem gesetzlichen Auftrag, die schädlichen Wirkungen des von ihnen angebotenen Glücksspiels zu minimieren und problematischem Spielverhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen, nach. Damit sind sie ein wichtiger Baustein im Gefüge der Glücksspielsuchtprävention.

Dieses Sozialkonzept für das gewerbliche Glücksspiel in zertifizierten Spielhallen berücksichtigt die Änderungen durch den neuen GlüStV 2021 und die Thüringer Spielhallenverordnung (ThürSpielhallenVO).

Es bezieht sich ausdrücklich nur auf den Bereich des gewerblichen Glücksspiels in zertifizierten Spielhallen.

Dieses Sozialkonzept ist nur mit angehängten Sperrantrags-Vorlagen anerkannt (siehe 8.5. Vorlagen Spielersperre).

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 Spielender 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 erfassen (Meyer und Bachmann 2017, S. 40).

In beiden internationalen Klassifikationssystemen psychischer Störungen (ICD-10¹ und DSM-5²) 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 individueller und sozialer Konsequenzen fortgeführt wird. Die Glücksspielsucht als Krankheitsbild zeigt die gleichen Merkmale wie eine stoffgebundene Sucht. Diese sind: Konsumverhalten als zentraler Lebensinhalt, Kontrollverlust, erfolglose Abstinenzversuche, Toleranzentwicklung, Entzugerscheinungen und Folgeschäden (ebd.).

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 Interessensgruppe unterschiedlich definiert. 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.

¹ Die ICD-10 ist die derzeit gültige Version der internationalen Klassifikation bekannter und anerkannter Krankheiten und Gesundheitsprobleme der Weltgesundheitsorganisation (WHO). Sie enthält Codes für Krankheiten, Anzeichen und Symptome, auffällige Befunde, Beschwerden, soziale Umstände und äußere Ursachen von Verletzungen oder Krankheiten.

² Das DSM-5 ist die fünfte Auflage des „Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders“, des Diagnostischen und Statistischen Handbuchs Psychischer Störungen. Es wird von der Amerikanischen Psychiatrischen Gesellschaft (APA) herausgegeben.

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

- Mit 82,3 % ist das Spielen an gewerblichen Geldspielautomaten die häufigste Spielform pathologischer Glücksspielender im ambulanten Suchthilfesystem Thüringens. Bei mehr als jeder:m zweiten Klient:in (53,5 %) dieser Spielform liegt der Störungsbeginn vor dem Erreichen des 26. Lebensjahres (Thüringer Fachstelle GlücksSpielSucht 2021).
- Insgesamt wird die Zahl betroffener Glücksspielsüchtiger in Thüringen auf 32.400 geschätzt (vgl. Buth et al. 2022).
- Die durchschnittliche Schuldenhöhe Thüringer Klient:innen in ambulanter Beratung beträgt 46.165,09 Euro (Thüringer Fachstelle GlücksSpielSucht 2021).
- Derzeit gibt es in Deutschland 220.000 Geldspielgeräte (Meyer 2021, S. 119).
- Im Rahmen der Untersuchung zur Novellierung der Spielverordnung wurden Spielende in Spielhallen und Gaststätten befragt. Hiervon wiesen 42 % (Spielhallen) und 30 % (Gaststätten) die Diagnose Pathologisches Glücksspielen auf (Bühringer et al. 2010).
- 52 % Spielender in Spielhallen beziehungsweise 38 % der Spielenden 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:innen die Kontrolle verloren hätten (ebd.).

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, Fast-Gewinne, Gewinnwahrscheinlichkeit), aktive Einbindung des Spielenden, 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 (Meyer und Bachmann 2017, S. 91). Laut einer Studie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung aus dem Jahr 2015 ist zum Beispiel die Wahrscheinlichkeit, dass ein:e problematische:r oder pathologische:r Glücksspieler:in in den letzten 12 Monaten an Geldspielgeräten gespielt hat, um das 7,5-fache höher als für Personen, deren Glücksspielverhalten unproblematisch ist (Vgl. Haß und Lang 2016, S.101).

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 Glücksspielenden 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 auch ein Verlufterleben stark verkürzt wird, weil die

Spielenden ständig in der Hoffnung sind, einen Gewinn zu erzielen (Meyer und Bachmann 2017, S. 88).

Aufgrund der Aussagen von Einrichtungen des Suchthilfesystems ist belegt, dass der Hauptanteil der Klient:innen und Patient:innen im ambulanten und stationären Hilfesystem Automatenspielende sind.

Die Größenordnung liegt hierfür in Thüringen bei 82,3% (Thüringer Fachstelle GlücksspielSucht 2021). Die Tatsache, dass der höchste Prozentsatz der süchtigen Glücksspielenden an gewerblichen Geldspielgeräten in Spielhallen und Gaststätten zu finden ist, belegt die besondere sozialpolitische Bedeutung dieser Spielform.

2.3. Gesetzlicher Auftrag

Folgende gesetzliche Verpflichtungen erwachsen aus dem Thüringer Spielhallengesetz (ThürSpielhallenG):

- Verpflichtung, Spielende zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht 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 und Umsetzen eines Sozialkonzepts
- Benennung einer für die Entwicklung und Umsetzung des Sozialkonzepts verantwortlichen Person

Darüber hinaus müssen auch die Anforderungen der Thüringer Spielhallenverordnung (ThürSpielhallenVO) eingehalten werden:

- Regelmäßige Schulung des Personals im Abstand von 2 Jahren
- Sozialkonzept muss der beantragten Erlaubnis entsprechen
- Schulungsnachweise sind der zuständigen Behörde unverzüglich vorzulegen
- Der Antrag auf Zertifizierung/ Folgezertifizierung ist der zuständigen Behörde unverzüglich mitzuteilen

Weiterhin sind Spielhallen in folgender Form zur Teilnahme am bundesweiten spielformübergreifenden Sperrsystem verpflichtet (§ 8 GlüStV 2021):

- Überprüfung der Spielteilnehmer:innen auf das Vorliegen einer Sperre vor dem Spielantritt
- Ausschluss von als gesperrt erkannten Spielenden vom Spiel
- Verfügung von Fremdsperren
- Annahme von Selbstsperren
- Annahme und Weiterleitung von Anträgen zur Aufhebung einer Sperre
- Erteilung von Auskünften gegenüber auskunftsberechtigten Personen
- Eintragung von Spielersperren in die Sperrdatei

Zusätzlich müssen die Anforderungen an das Sozialkonzept aus § 6 GlüStV 2021 eingehalten und umgesetzt werden:

- Beauftragte:n für Sozialkonzepte benennen
- Berücksichtigung der Ziele des Staatsvertrags bei Unternehmenskommunikation, Werbung und Sponsoring
- Personalschulungen
- Umsetzung des Jugendschutzes, der Identitätskontrollen einschließlich des Abgleichs mit der Sperrdatei
- Aufklärung nach § 7 GlüStV 2021 (Kosten, Gewinnwahrscheinlichkeiten, Gewinnhöhe, usw.) i. V. m. Hinweisen auf Telefonberatung sowie Informationsvermittlung folgender Mindestanforderungen:
 - a) Suchtrisiko und mögliche negative Folgen der verschiedenen Glücksspiele
 - b) Teilnahmeverbot Minderjähriger
 - c) Hinweise zu verantwortungsbewusstem Spielverhalten
 - d) Möglichkeit der Einschätzung des eigenen Spielverhaltens und der persönlichen Gefährdung
 - e) Hinweise zu anbieterunabhängigen Hilfeangeboten
 - f) Sperrverfahren
- Früherkennung unter Einbeziehung suchtwissenschaftlicher Erkenntnisse
- Frühintervention und Information über regionale Suchtberatungsstellen sowie andere anbieterunabhängige Hilfeangebote
- Umsetzung der Sperrverfahren mit Selbst- und Fremdsperren
- kontinuierliche Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen
- zweijährlicher Bericht hierüber an die Glücksspielaufsichtsbehörden
- Ausschluss des Personals vom Spiel
- Vergütung leitender Angestellter ist nicht vom Umsatz abhängig
- Berechtigung und Verpflichtung auf Verlangen der zuständigen Behörde, im Zusammenhang mit dem Sozialkonzept erhobene Daten anonymisiert den Ländern für Zwecke der Glücksspielsuchtforschung zur Verfügung zu stellen

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

3. Ziele des Sozialkonzeptes

Die Ziele dieses Sozialkonzeptes leiten sich aus den Anforderungen des § 4 Abs. 2 und Abs. 5 ThürSpielhallenG, den Anforderungen der ThürSpielhallenVO, den Anforderungen an das Sozialkonzept aus dem GlüStV 2021 sowie den Regelungen zur Spielersperre aus dem GlüStV 2021 ab. Während das Thüringer Spielhallengesetz im § 4 Abs. 5 mit dem *Anhalten der Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel* sowie der *Vorbeugung der Entstehung von Spielsucht* und der im § 4 Abs. 2 erwähnten *Einhaltung des Jugendschutzes* primärpräventive Maßnahmen in den Vordergrund

stellt, lassen sich aus der *Verhinderung der übermäßigen Ausnutzung des Spieltriebs* (§ 4 Abs. 2 ThürSpielhallenG), den *Maßnahmen mit denen die sozialschädlichen Auswirkungen behoben werden können* (§ 4 Abs. 5 ThürSpielhallenG), auch die Verpflichtung zu sekundärpräventiven Maßnahmen ableiten.

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 gesperrten Spielenden vom Spielangebot
- Verfügung von Sperrn für problematische Spielende (Fremdsperre)
- Aufnahme von Spielersperren in die Sperrdatei (Selbstsperre)
- Erteilung von Auskünften über bestehende Spielersperren
- Vermittlung in das Hilfesystem der professionellen Suchtkrankenhilfe und/oder der Selbsthilfe

4. Maßnahmen

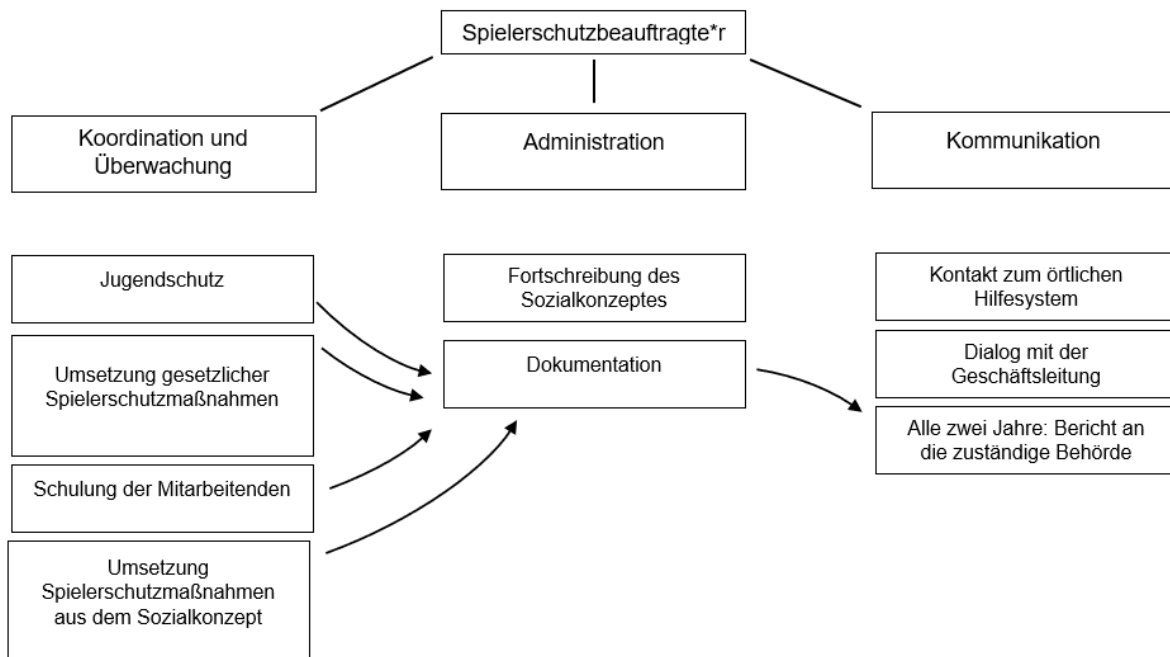
4.1. Spielerschutzbeauftragte:r

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

Die Spielerschutzbeauftragten sind die zentrale Schnittstelle für alle den Spielerschutz und den Jugendschutz betreffenden Aufgaben. Sie sind Ansprechpartner:innen für Spielende und Servicemitarbeitende als auch Koordinator:innen und Kontrollinstanz für alle im Betrieb umzusetzenden Jugend- und Spielerschutzaufgaben und stehen im ständigen Dialog mit der Geschäftsleitung und den Vertreter:innen des örtlichen Hilfesystems, um den Spielerschutz in der Spielstätte weiter zu optimieren. Die von ihm/ihr angefertigte Dokumentation stellt die Grundlage zur Fortschreibung des Sozialkonzeptes dar und fließt in den im zweijährigen Turnus zu erstellendem Bericht ein, welcher der hierfür zuständigen Behörde zur Prüfung vorgelegt wird.

4.1.1. Aufgaben des/der Spielerschutzbeauftragten

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



Grafik 1: Aufgaben des/der 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.

Die Spielerschutzbeauftragten stehen für die Einhaltung aller dieser Vorgaben im Spielbetrieb ein und treffen bei erkannten Mängeln bzw. Lücken selbstständig Maßnahmen zur Korrektur.

Sie koordinieren die Schulungsmaßnahmen des Servicepersonals und leiten die Belege über erfolgreiche Teilnahmen an die Aufsichtsbehörden weiter. Auch die Überwachung der Einhaltung der regelmäßigen Nachschulungen fällt in ihren Aufgabenbereich.

Administration

Die Betreibenden einer Spielstätte werden durch die Anforderungen an ein Sozialkonzept aus dem GlüStV 2021 dazu verpflichtet, eine kontinuierliche Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen sowie einen zweijährigen Bericht hierüber an die Glücksspielaufsichtsbehörden zu verfassen. Die 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 Mitarbeitenden erfolgen muss, ist es die Aufgabe des/der 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 sind die Spielerschutzbeauftragten 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/die Spielerschutzbeauftragte im ständigen Dialog mit den Unternehmensverantwortlichen. Die Spielerschutzbeauftragten sollten sich dabei ihres doppelten Mandats bewusst bleiben. Ihre 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 (§ 2 Abs. 3 ThürSpielhallenG), 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 Spielenden dar. Zur Sicherstellung der eigenen Präventions- sowie Vermittlungsmaßnahmen ist ein Kontakt mit Vertreter:innen des örtlichen Suchthilfesystems 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 einfließen.

4.1.2. Anforderungen an den/die Spielerschutzbeauftragte:n

Die Erfüllung der Aufgaben eines/einer Spielerschutzbeauftragten beinhaltet eine Reihe von persönlichen und arbeitsplatzspezifischen Anforderungen. Neben Empathie und entsprechenden kommunikativen Fähigkeiten sind berufliche Vorkenntnisse aus dem sozialen oder pädagogischen Bereich wünschenswert. Bei Einsatz eines/einer externen Spielerschutzbeauftragten sollte eine entsprechende sozialwissenschaftliche Qualifikation Voraussetzung sein.

Der/die Spielerschutzbeauftragte erhält für die Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben ein angemessenes Arbeitszeitbudget und wird hierfür von anderen Tätigkeiten entsprechend freigestellt.

Der/die Spielerschutzbeauftragte verfügt über dienstanweisende Befugnisse und ist dem übrigen Servicepersonal gegenüber weisungsbefugt.

Der/die Spielerschutzbeauftragte nimmt vor Aufnahme seiner/ihrer Tätigkeit an einer verpflichtenden umfangreichen Schulung teil. Diese beinhaltet neben den Inhalten 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, Spielersperre, Dokumentation und Fortschreibung des Sozialkonzeptes.

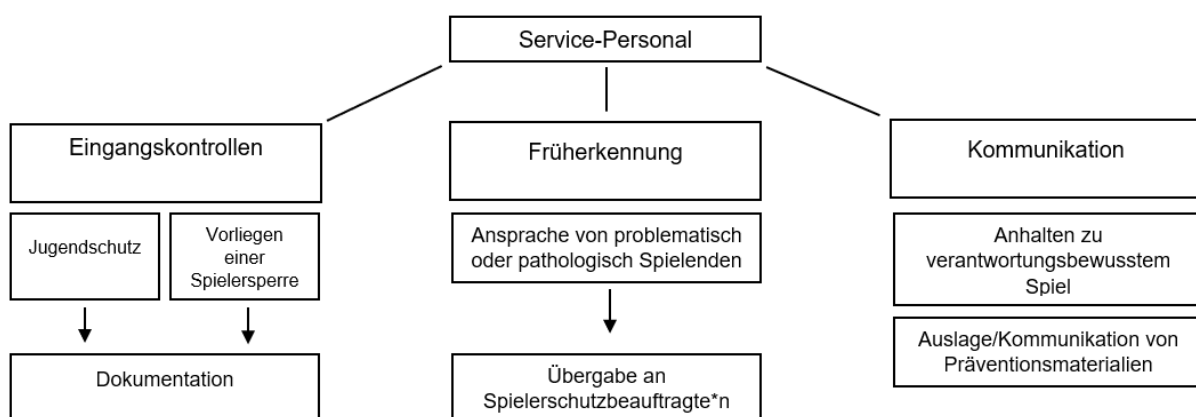
4.2. Service-Mitarbeitende

Die Service-Mitarbeitenden des Unternehmens kommen am häufigsten mit den Spielenden 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-Mitarbeitenden durch ihre regelmäßige Anwesenheit und damit Bekanntheit auch bei den Spielenden ein gewisses Maß an Grundvertrauen, welches erste Hemmnisse seitens der Service-Mitarbeitenden bei der Ansprache von problematisch Spielenden verringern sollte und Abwehrverhalten seitens dieser Spielenden abmildert.

Aufgaben der Service-Mitarbeitenden

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



Grafik 2: Aufgaben der Service-Mitarbeitenden

4.3. Eingangskontrollen

Zur Wahrung des Jugendschutzgesetzes (JuSchG) sind Eingangskontrollen unerlässlich. Auch die Spielersperre kann nur durch vollumfängliche Eingangskontrollen umgesetzt werden.

Eingangskontrollen finden in folgender Form Anwendung:

- Jede Person hat nach Betreten der Spielstätte ein amtliches Ausweisdokument mit Namen und Lichtbild vorzuzeigen.
- Gäste ohne Ausweisdokument oder Minderjährige sind der Spielstätte zu verweisen.
- Die persönlichen Daten auf dem Ausweisdokument werden mit der Sperrdatenbank abgeglichen.
- Als gesperrt erkannte Spielende werden der Spielstätte verwiesen.
- Sollten für die Überprüfung der Ausweisdokumente automatisierte Systeme, wie etwa Schranken mit Kameras und biometrischer Erfassungstechnik, verwendet werden, müssen diese Geräte mit mindestens zwei Kameras ausgestattet sein (dreidimensionale Bilderfassung).
- Das Vorhandensein automatisierter Systeme entbindet das Servicepersonal nicht von der Aufgabe der Sicherstellung des Zutrittsverbots gesperrter Spielender oder minderjähriger Personen. Im Zweifel muss eine zusätzliche persönliche Überprüfung erfolgen.
- Sollte aufgrund einer technischen Störung eine Abfrage der Sperrdatenbank nicht möglich sein, ist bis zu deren Behebung jeglicher Zutritt zur Spielstätte zu verwehren.

Im gesamten Prozess der Eingangskontrollen sind die Datenschutzrichtlinien aus dem Thüringer Datenschutzgesetz (ThürDSG) sowie die Europäische Datenschutzrichtlinie Verordnung (EU) 2016/679) einzuhalten. Eine schriftliche oder sonst wie geartete Erfassung der Spielgäste findet nicht statt, ein sogenanntes „Player- Tracking“³ ist nicht erlaubt. Spielstättenverweise aufgrund der Einhaltung des Jugendschutzgesetzes und der Spielersperre werden anonymisiert dokumentiert. Dies gilt auch für automatisierte Systeme.

4.4. Ansprache problematisch Spielender

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

³ Festhalten und Auswertung des Spielverhaltens mit dem Ziel der „Kundenbindung“

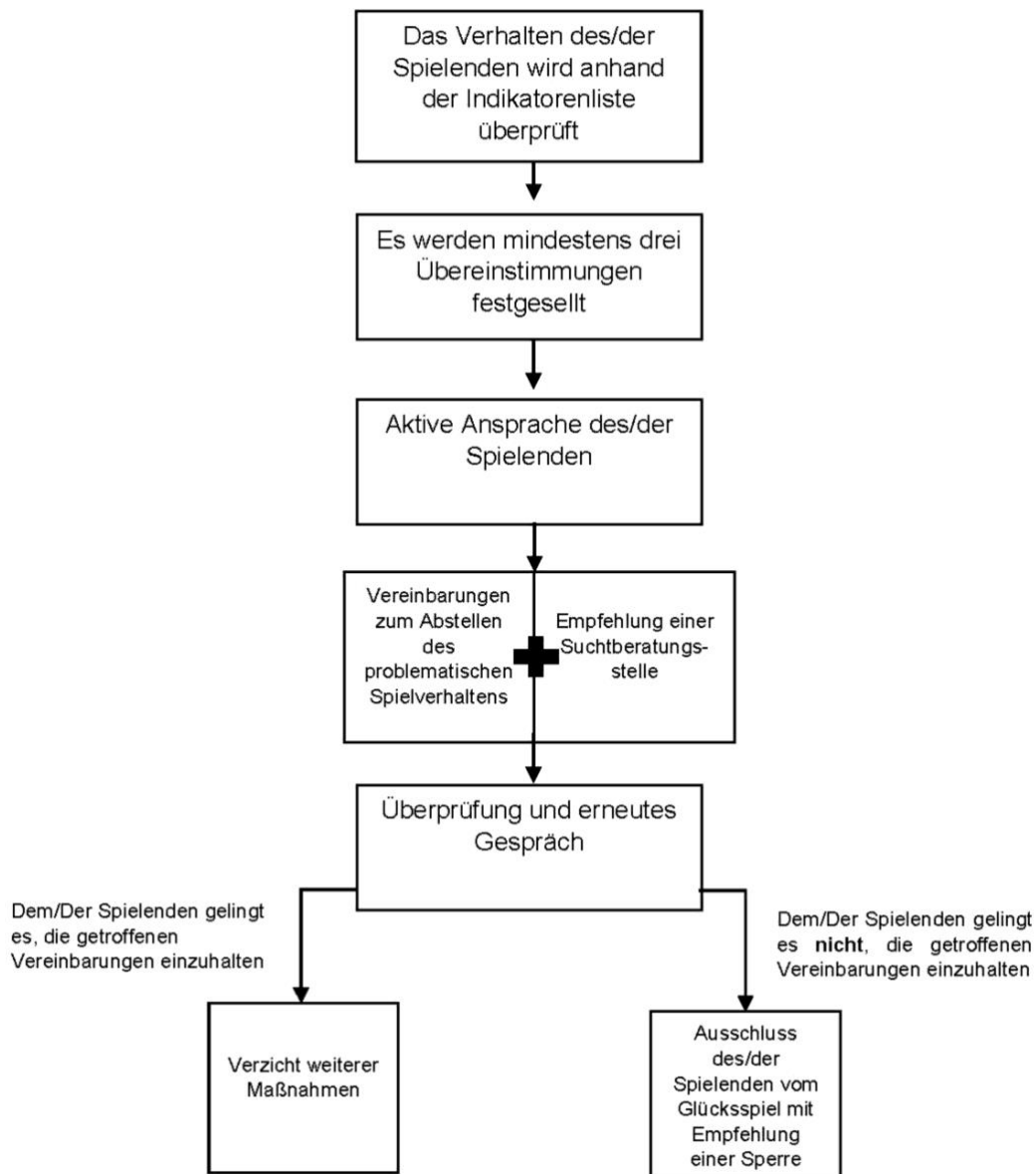
umsetzen, wenn ein fester Stamm Mitarbeitender besteht, so dass das Spielverhalten von einzelnen Mitarbeitenden auch längerfristig beobachtet werden kann. In Spielhallen arbeiten aber oft Aushilfskräfte bzw. Mitarbeitende, welche einer sogenannten geringfügigen Beschäftigung nachgehen und nur wenige Stunden in der Woche in der Spielhalle arbeiten.

Deshalb wird die Ansprache problematisch Spielender 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 Spielenden wird ein möglicher Weg vorgegeben, welcher auch die unterschiedlichen Akteure, das Servicepersonal und die/den Spielerschutzbeauftragte:n einbezieht.

Sollten mindestens drei Kriterien der Indikatorenliste bei einem/einer Spielenden bemerkt werden, ist die Person sofort aktiv durch das Servicepersonal anzusprechen und ein gemeinsamer Gesprächstermin mit dem/der 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/die Spielende innerhalb dieses Dialogs nicht kooperationsbereit, hat der/die Spielerschutzbeauftragte die Aufgabe, den Gast zu seinem Selbstschutz durch eine Spielersperre in Form einer Fremdsperre vom Spiel auszuschließen. Verweigert der/die Spielende die Angabe der hierfür nötigen personenbezogenen Daten, ist er mit einem Hausverbot zu belegen. Führen die getroffenen Vereinbarungen in der Folgezeit zum Verschwinden der angemahnten Auffälligkeiten, kann der/die 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 (Hayer et al. 2013, S. 109) stellen eine Auflistung des aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisstandes dar:

1. Gast besucht die Spielstätte mehrere Tage hintereinander und spielt mit hoher Verweildauer
2. Gast spielt mehr als 4 Stunden am Stück
3. Gast erscheint mehrmals täglich in der Spielstätte
4. Gast verspielt Gewinne immer wieder und verlässt die Spielstätte in der Regel ohne Geld

5. Gast kündigt an, sein Spielverhalten einzuschränken, ohne sich jedoch daran zu halten
6. Gast spielt über einen längeren Zeitraum mit hohen Einsätzen pro Einzelspiel
7. Gast zeigt keine Freude mehr im Falle eines größeren Gewinns
8. Gast wechselt während einer Spielsitzung mehrfach höhere Geldbeträge zum Weiterspielen
9. Gast verlässt kurzzeitig die Spielstätte, offensichtlich um Bargeld zu besorgen
10. Gast wirkt zunächst entspannt, verhält sich aber mit zunehmender Spieldauer immer aggressiver
11. Gast zeigt Anzeichen von großer Anspannung, d.h. Hektik, Nervosität oder Unruhe
12. Gast ist vom Spielgeschehen vollständig eingenommen und nimmt andere Umweltreize gar nicht wahr
13. Gast ist sehr ungeduldig oder genervt, wenn der Wechselvorgang nicht schnell genug erfolgt
14. Gast spielt weiter, obwohl er stark übermüdet ist oder sich offensichtlich nicht gut fühlt
15. Gast zeigt deutliche negative Veränderungen in der Kommunikation (z.B. ist zunehmend verschlossen, zieht sich immer mehr zurück, wird immer stiller bzw. spricht ausschließlich von Belastungen)
16. Gast intensiviert sein Spielverhalten deutlich erkennbar (z.B. in Bezug auf die Spielhäufigkeit, Spieldauer, Einsatzhöhe pro Einzelspiel, Höhe der Gesamteinsätze, Anzahl der parallel bespielten Automaten)
17. Gast benötigt immer höhere Gewinne, um positive Gefühle zu zeigen
18. Gast lügt bezüglich seines Aufenthaltsortes (z.B. beim Telefonieren)

4.5. Anhalten zu verantwortungsbewusstem Spiel

Das Anhalten der Spielenden zu einem verantwortungsbewussten Spielverhalten sollte eine regelmäßige Aufgabe des Servicepersonals sein. Folgende Punkte sind unter dem Stichwort verantwortungsvolles Spielverhalten einzuordnen:

- Setzen von Limits
- 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 pathologisch Spielender vom Spielangebot ist die Spielersperre.

In Thüringer Spielhallen kommt das bundesweite spielformübergreifende Sperrsystem OASIS zum Tragen. Bei diesem werden zwei verschiedene Sperrverfahren unterschieden.

Die Selbstsperre stellt eine Sperroption dar, welche es Spielenden ermöglichen soll, sich selbstständig für einen befristeten oder unbefristeten Zeitraum zu sperren. Nach einer Mindestsperrdauer von 3 Monaten kann die Sperre per Antrag wieder aufgehoben werden. Sollte im Sperrantrag eine unbefristete Sperre beantragt worden sein, beträgt die Mindestsperrdauer ein Jahr. Eine befristete Sperre läuft nach der Sperrzeit nicht automatisch aus. Die Aufhebung der Sperre muss in jedem Fall beantragt werden. Erst dann werden die personenbezogenen Daten der gesperrten Personen aus der Sperrdatei gelöscht.

Die Fremdsperre demgegenüber ermöglicht es den Anbietenden von Glücksspielen sowie nahen Angehörigen von Betroffenen, eine Sperre ohne das Mitwirken der Spielenden zu verfügen. Diese Sperre ist immer unbefristet, d.h. die Mindestsperrdauer beträgt ein Jahr.

Für jede Spielersperre (Selbst- und Fremdsperre) ist ein Sperrantrag vollständig auszufüllen und zu unterschreiben. Hierbei sind alle erforderlichen Dokumente nochmals zu überprüfen. Im Falle einer Fremdsperre sind zusätzlich Notizen und andere Unterlagen anzuhängen (einzelfallabhängig), welche die Notwendigkeit einer Fremdsperre belegen.

Im Anschluss erfolgt die Eintragung der Sperre entsprechend der Modalitäten der für OASIS zuständigen Institution (Regierungspräsidium Darmstadt).

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

Die Spielhalle hat die Anträge zur Selbstsperre, zur Fremdsperre, zur Entsperrung und zur Sperrauskunft in ausreichender Anzahl zum Mitnehmen vorzuhalten. Vorlagen für diese Anträge sind im Anhang zu finden.

Der/die Spielerschutzbeauftragte prüft in regelmäßigen Abständen bei der zuständigen Aufsichtsbehörde das Vorhandensein aktualisierter Anträge und ersetzt ggf. alle alten Antragsvordrucke in der Spielhalle.

4.7. Informationen für Spielende

Die Gefahren, welchen sich Spielende bei übermäßigem Spielverhalten aussetzen, sind den Spielenden durch die Spielhalle jederzeit bewusst zu machen. Hierzu hat die Spielhalle entsprechendes Informationsmaterial an allen Spielstationen jederzeit für die Gäste gut sichtbar, verfügbar und ggf. für eine Mitnahme bereitzuhalten.

4.7.1. Kommunikation des Sozialkonzeptes und des/der Spielerschutzbeauftragten

Das Sozialkonzept mit den Maßnahmen, zu denen sich die Spielhalle zum Schutz der Spielenden verpflichtet hat, sowie die Person, welche mit der Sicherstellung der Einhaltung beauftragt ist, ist öffentlich und fällt nicht unter das Betriebsgeheimnis.

Jede:r Spielende hat das Recht, das Sozialkonzept der jeweiligen Spielhalle einzusehen und im Falle von erkennbarer Nichteinhaltung der Spielerschutzmaßnahmen, diese anzumahnen. Ziel dieser Maßnahme ist es, dass die Verpflichtung zum Anhalten der Spielenden zu verantwortungsvollen Spielverhalten auch von Selbigen aktiv eingefordert werden kann und so im Sinne sozialer Kontrolle Missstände frühzeitig erkannt und korrigiert werden können.

4.7.2. Beratungshotline für Spielende

Spielende, welche sich eigeninitiativ und gegebenenfalls auch anonym beraten lassen wollen, können dies über die bereits bestehende bundesweite Hotline der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) unter der Nummer 0800/1372700. Die Nummer wird durch die Spielhalle auf Flyern an den Spielstationen kommuniziert.

4.7.3. Kostenlose Informationsmaterialien für Spielende

An jedem Spielgerät müssen in ausreichender Anzahl Flyer vorgehalten werden, welche die Gefahren übermäßigen Glücksspielens thematisieren. Die Inhalte müssen dem aktuellen wissenschaftlichen Stand der Glücksspielsuchtforschung entsprechen und sollten durch Mitwirkung einer entsprechenden Fachinstitution des Suchthilfesystems entwickelt werden. Inhaltliche Vorgaben sind Hinweise, wie das Risiko des Ausbildens eines problematischen und/oder 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 „Der Spieltest: Wenn es aufhört Spaß zu machen...“ kann auf den Seiten der AWI bestellt werden.

Darüber hinaus hat die Spielhalle an allen Spielstationen einen Flyer vorzuhalten, welcher die Kontaktadressen Thüringer Suchtberatungsstellen enthält. Ein solcher wurde durch das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie (TMASGFF) entwickelt und soll durch den/die Spielerschutzbeauftragte:n über die örtlichen Suchtberatungsstellen bestellt werden.

Zusätzlich kann auch ein Flyer der örtlichen Suchtberatungsstelle ausgelegt werden. Des Weiteren fordert § 4 Abs. 5 ThürSpielhallenG das Aufklären „über Wahrscheinlichkeiten von Gewinn und Verlust“. Gemeint ist hiermit die Nennung der Auszahlungsquote aller in der Spielhalle aufgestellten Geldgewinnspielgeräte (Durchschnittswert). Diese Informationen sind von der/dem Spielerschutzbeauftragten beim Hersteller der Spielgeräte anzufordern und an jedem Spielgerät vorzuhalten. Sollten diese Angaben bereits in der Spielsoftware über eine entsprechende Informationstaste für jeden Spielenden einsehbar sein, ist ein zusätzlicher Informationsflyer hierzu nicht nötig.

4.8. Schulungen

Alle Service-Mitarbeitenden, der/die Spielerschutzbeauftragte sowie der/die Betreiber:in bzw. die Leitung der Spielhalle sind dazu verpflichtet, innerhalb eines

halben Jahres nach Dienstantritt die erfolgreiche Teilnahme an mindestens einer Schulungsmaßnahme nachzuweisen.

Sämtliche im Rahmen der Schulungen des Personals anfallenden Kosten trägt der/die Betreiber:in der Spielhalle. Zudem werden die Mitarbeiter:innen für den Zeitraum der Schulungen vom Dienst bezahlt freigestellt.

Bis zum Nachweis der erfolgreichen Schulungsmaßnahme dürfen Service-Mitarbeiter:innen nur in gemeinsamer Schicht mit mindestens einer/einem anderen bereits geschulten Service-Mitarbeiter:in tätig sein.

Sollte die Position des /der Spielerschutzbeauftragten vakant sein, ist schnellstmöglich durch den/die Betreiber:in eine Neubesetzung der Position und die entsprechende Schulung zu organisieren.

Nach zwei Jahren ist eine Nachschulung durchzuführen. Entsprechend den Anforderungen der verschiedenen Tätigkeitsfelder werden getrennte Schulungen für die Spielerschutzbeauftragten, die Service-Mitarbeitenden sowie die Betreiber:innen angeboten. Suchtrelevante Schulungsinhalte werden von Personen vermittelt, die mit dem Suchthilfesystem und dessen Struktur vertraut sind und praktische Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld vorweisen können. Multiplikator:innenschulungen, wie z. B. die Schulung der Service-Mitarbeitenden durch den/die Spielerschutzbeauftragte:n sind ausgeschlossen. Die Schulungen müssen persönlich erfolgen (face-to-face). Online-Schulungen oder andere E-Learning-Schulungen sind ausgeschlossen.

Die schulende Institution legt ein Schulungskonzept vor, welches sich an den Mindest-Schulungsinhalten dieses Sozialkonzeptes orientiert. Das Schulungskonzept ist fortzuschreiben und an den aktuellen Stand wissenschaftlicher Forschung und der jeweiligen Spezifika anzupassen.

Folgende Mindestanforderungen sollen in den Schulungsmaßnahmen erfüllt werden:

4.8.1. Personal- bzw. Service-Mitarbeitendenschulungen

Die Schulungen werden in Zusammenarbeit mit örtlichen Suchtberatungsstellen durchgeführt.

Der Schulungsumfang sollte 8 Zeitstunden nicht unterschreiten. Die Gruppengröße sollte 15 Personen nicht überschreiten. Bei Gruppengrößen unter 12 Personen kann die Schulungszeit hiervon entsprechend abweichen. Die Zusammensetzung der Gruppen sollte aus Mitarbeitenden des gleichen Tätigkeitsfelds und der gleichen hierarchischen Ebene im Unternehmen bestehen. Mitarbeitende mit Leitungsfunktionen werden von Mitarbeitern ohne Leitungsfunktion möglichst getrennt geschult. Diese Trennung ist nötig, um gruppendynamische Prozesse zu ermöglichen und Fragen und Problemlagen zur Umsetzung des Spielerschutzes seitens der Mitarbeiter:innen ausführlich und außerhalb eines dienstrechtlichen Rahmens klären zu können.

Mit der Schulung sollen die Mitarbeitenden 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. Darüber hinaus wird auch der Umgang mit der Spielersperre geschult. Das Erlernen einfacher Kommunikations- und Interventionstechniken und deren Anwendung im Rollenspiel stellt einen weiteren Baustein dar, welcher den Service-Mitarbeitenden zum Handeln befähigen soll und etwaige damit verbundene Ängste abbauen hilft.

Die durch die Thüringer Spielhallenverordnung (ThürSpielhallenVO) vorgegebenen Mindest-Schulungsinhalte der Service-Mitarbeiter-Schulungen sind:

1. Glücksspiel und Glücksspielmarkt,
2. Allgemeine Grundlagen zum Thema Sucht sowie Glücksspielsuchtprävention,
3. Glücksspielsucht als anerkannte Krankheit,
4. Aufbau des Thüringer Suchthilfesystems und Zugangsmöglichkeiten,
5. Spielersperre sowie
6. Interventions- und Kommunikationstechniken.

Eine Nachschulung hat im Zyklus von zwei Jahren zu erfolgen.

4.8.2. Sachkundes Schulung für Betreiber:innen bzw. Spielhallenleitung

Betreiberinnen und Betreiber bzw. die Leitungspersonen von zertifizierten Spielhallen haben sich einer Schulung durch die örtlichen Innungs- und Handelskammern (IHKs) zu unterziehen.

Die durch die Thüringer Spielhallenverordnung (ThürSpielhallenVO) vorgegebenen Mindest-Schulungsinhalte der Sachkunde-Schulung sind:

1. Gewerbeordnung und Spielverordnung,
2. Spielhallenrecht,
3. Jugendschutzrecht,
4. Prävention und Spielerschutz und
5. Datenschutz und Aufzeichnungspflichten.

Die erfolgreiche Schulungsteilnahme soll im Rahmen einer Prüfungsleistung nachgewiesen werden.

4.8.3. Schulungen für Spielerschutzbeauftragte

Ein Zeitrahmen von fünf Tagen mit jeweils acht Zeitstunden stellt die Mindestdauer dar (40 Zeitstunden). Die Gruppengröße sollte 15 Personen nicht übersteigen. Während die Schulungsinhalte teilweise identisch mit den Inhalten der Servicemitarbeiter:innenschulungen sind (Sensibilisierung, Sucht, Glücksspielsucht, Hilfesystem, Erkennen von problematischem und pathologischem Spielverhalten, Spielersperre), sollte gerade der Bereich der Interventions- und

Kommunikationstechniken einen sehr viel größeren Zeitrahmen einnehmen, da der/die Spielerschutzbeauftragte über die Spielersperre wacht. Ebenfalls steht er/sie als Ansprechpartner:in zur Verfügung, wenn Service-Mitarbeitende beim Anhalten zum verantwortungsbewussten Spiel bei einzelnen Gästen an ihre kommunikativen Grenzen stoßen.

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

Die durch die Thüringer Spielhallenverordnung (ThürSpielhallenVO) vorgegebenen Mindest-Schulungsinhalte der Spielerschutzbeauftragten-Schulungen sind:

1. Glücksspiel und Glücksspielmarkt,
2. Allgemeine Grundlagen zum Thema Sucht sowie Glücksspielsuchtprävention,
3. Glücksspielsucht als anerkannte Krankheit,
4. Aufbau des Thüringer Hilfesystems und Zugangsmöglichkeiten
5. Gesetzliche Anforderungen an den Spielerschutz,
6. Anforderungen des Sozialkonzeptes an den Spielerschutz,
7. Erkennen von problematischen und pathologischem Spielverhalten,
8. Interventions- und Kommunikationstechniken sowie
9. Spielerschutz-Dokumentation und Berichterstellung an die Glücksspielaufsicht.

Die erfolgreiche Schulungsteilnahme soll im Rahmen einer Prüfungsleistung nachgewiesen werden.

Die Spielerschutzbeauftragt:innen unterziehen sich im Zyklus von zwei Jahren einer Nachschulung.

4.8.4. Informationsweitergabe

Sämtliche Schulungsnachweise sind nach Erhalt unverzüglich an die zuständige Behörde in Kopie weiterzuleiten. Sollte im Rahmen einer Schulung die angeschlossene Prüfungsleistung nicht erbracht worden sein, ist auch diese Information, zusammen mit dem Termin der Wiederholungsschulung, weiterzuleiten.

4.9. Kontakt zum Hilfesystem

Aussagen über die Anzahl erfolgreich vermitteltler problematisch Spielender können über den Erfolg der Spielerschutzmaßnahmen Auskunft geben. Neue wissenschaftliche Erkenntnisse zum Themenfeld Glücksspielsucht können die Grundlage für die Optimierung des Spielerschutzes in der eigenen Spielhalle darstellen. Demgegenüber können neue technische Änderungen an Spielgeräten und der daraus erwachsenden Bedeutung für die Anpassung suchtpreventiver Maßnahmen für das örtliche Hilfesystem von Nutzen sein.

Die Spielstätte kann über die örtlichen Suchtberatungsstellen Informationsmaterialien beziehen, welches sie zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sowie des Sozialkonzeptes für jede:n Spielende:n vorzuhalten hat.

4.10. Prämien bzw. Umsatzbeteiligungen

Zum Ausschließen von Interessenskonflikten sind alle Mitarbeitenden, welche mit der Ansprache von Spieler:innen mit problematischem Spielverhalten im Betrieb beauftragt sind, von der Zahlung von Umsatzbeteiligungen bzw. Prämien, die aufgrund von gesteigerten Umsätzen an die Mitarbeitenden ausgezahlt werden, ausgeschlossen. Die Vergütung leitender Angestellter ist nicht abhängig vom Umsatz berechnet. Damit wird auch den Anforderungen an ein Sozialkonzept gemäß § 6 GlüStV 2021 Rechnung getragen.

4.11. Weitere freiwillige Maßnahmen

Das Thüringer Spielhallengesetz fordert in § 3 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 zum Glücksspielen ausüben kann.

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

Mit der Einführung der sogenannten gerätegebundenen Spielerkarte in der Spielverordnung ist eine Spielerschutzmaßnahme geschaffen worden, welche systembedingt ihren Schutzstatus, nämlich das Ziel der Verhinderung des gleichzeitigen Bespielens mehrerer Geräte durch Spielende, nicht vollständig entfalten kann. So können Spieler:innen die Geräte anderer Spieler:innen nach deren Verlassen der Spielhalle übernehmen. Zur Optimierung dieser Maßnahme wird deshalb empfohlen, die Zurücksetzung der Geräte nach dem Verlassen der Gäste durch das Personal persönlich überprüfen zu lassen.

Es wird zertifizierten Spielhallen empfohlen vor den besonderen Suchtgefahren, welche vom Glücksspiel in der Spielhalle ausgehen, öffentlich zu warnen. Zudem wird aus suchtpräventiver Sicht diesen Spielhallen empfohlen, auch das Mindest-Zutrittsalter für ihre Gäste auf 21 Jahre festzulegen.

Hierzu kann die Spielhalle an der den Straßenfronten zugewandten Seiten Schriftzüge mit folgendem Warnhinweis anzubringen: „Das Glücksspiel in Spielhallen kann süchtig machen. Zutritt nur für Personen über 21 Jahren.“ Schriftart und -größe sollten dabei so gewählt sein, dass der Schriftzug von Personen bis in 5 m Entfernung gut erkennbar und lesbar ist.

Sollte sich der Eingangsbereich in einem von der Straßenfront abgewandten Bereich befinden, können auch die eintretenden Spielenden mit demselben Schriftzug gewarnt werden.

4.12. Dokumentation

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

Verantwortlich für die Dokumentation ist der/die Spielerschutzbeauftragte. Diese:r hat das Recht, einzelne Dokumentationsaufgaben zu delegieren. Ein Beispiel hierfür ist die bereits erwähnte Dokumentation der Verweise der Spielstätte aufgrund von Verstößen gegen den Jugendschutz oder weil eine Spielersperre besteht.

Folgende Maßnahmen müssen regelmäßig dokumentiert werden:

- Dokumentation der Einhaltung der Spielverordnung (SpielV)
- Dokumentation der Einhaltung des Thüringer Spielhallengesetzes (ThürSpielhallenG)
- Dokumentation der Einhaltung des Jugendschutzgesetzes (JuSchG)
- Dokumentation der Verweise der Spielstätte (Jugendschutz/Spielersperre)
- Dokumentation der Spielersperren
- Dokumentation der Ansprache und Vermittlung problematisch bzw. pathologisch Spielender
- Dokumentation der Kontakte mit dem örtlichen Suchthilfesystem
- Dokumentation der Kommunikation mit der Geschäftsleitung zur Optimierung des Spielerschutzes
- Dokumentation der Schulung und Nachschulung der Service-Mitarbeitenden und des/der 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.

4.13. Werbung

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

5. Überprüfung der Umsetzung

Im zweijährigen Turnus hat der/die Spielhallenbetreibende auf Grundlage der Dokumentation einen ausführlichen schriftlichen Bericht anzufertigen, welcher die getroffenen Maßnahmen beschreibt und über deren Wirksamkeit Auskunft gibt. Dieser Bericht ist der Aufsichtsbehörde unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

5.1. Berichterstellung

Zur Vereinfachung der Berichterstellung und zur Vereinheitlichung des Prüfverfahrens werden folgende Vorgaben zur Form und inhaltlichen Gestaltung der Berichte benannt.

5.1.1. Äußere Form des Berichtes

Alle Berichte sind maschinengeschrieben (PC oder Schreibmaschine) und in vollständig ausformulierten Sätzen (Berichtsform) einzureichen. Folgende Angaben sind auf dem Deckblatt mindestens zu vermerken:

- Name des Geschäftsführers bzw. der Geschäftsführerin,
- Name und Anschrift der Spielhalle,
- Datum der Berichterstellung und des Berichtszeitraums,
- Name des Verfassers bzw. der Verfasserin (Spielerschutzbeauftragte:r).

An den Bericht sollten die aktuell verwendete Version des Sozialkonzeptes sowie die Schulungskonzepte (Servicepersonal und Spielerschutzbeauftragte) angehängt werden. Wird in der Spielhalle eine unveränderte Version des Mustersozialkonzeptes verwendet, genügt die Nennung des Datums vom Deckblatt des Mustersozialkonzeptes (Version) innerhalb des Berichts.

5.1.2. Inhaltliche Gestaltung des Berichtes

Das Sozialkonzept ist die Grundlage des zu erstellenden Berichts. Dieser hat die Ergebnisse der darin beschriebenen Jugend- und Spielerschutzmaßnahmen darzustellen und deren Erfolg zu belegen.

Eine einfache Nennung der getroffenen Maßnahmen (Zusammenfassung der Dokumentation) reicht nicht aus!

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, neuer Anträge zur Spielersperre usw. erwachsen.

Aufgrund dessen kann im Rahmen dieses Sozialkonzeptes kein zeitlicher Rahmen hierfür genannt werden. Es ist die Aufgabe des/der 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 Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie, welches diese Aufgabe an eine anerkannte Fachstelle mit dem Themenschwerpunkt Glücksspielsucht weitergeben kann (§ 4 Abs. 5 Satz 4 ThürSpielhallenG). Über die Änderung des Sozialkonzeptes ist nach der Prüfung auch die zuständige Kontrollbehörde mit der Zusendung eines Exemplars zu informieren.

7. Literaturverzeichnis und Internetquellen

- Buth, Sven; Meyer, Gerhard; Kalke, Jens (2022): Glücksspielteilnahme und glücksspielbezogene Probleme in der Bevölkerung. Ergebnisse des Glücksspiel-Survey 2021. Hg. v. Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD). Hamburg. Online verfügbar unter https://www.isd-hamburg.de/wp-content/uploads/2022/03/Gluecksspiel-Survey_2021.pdf, zuletzt geprüft am 10.11.2022.
- Bühringer, G.; Kraus, L.; Höhne, B.; Küfner, H.; Künzel, J. (2010): Abschlussbericht Untersuchung zur Evaluierung der Fünften Novelle der Spielverordnung vom 17.12.2005. Hg. v. IFT Institut für Therapieforschung im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi). Online verfügbar unter https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Downloads/I/ift-bericht-spielverordnung.pdf?__blob=publicationFile&v=3, zuletzt geprüft am 10.11.2021.
- Bühringer, G.; Kraus, L.; Sonntag, D.; Pfeiffer-Gerschel, D.; Steiner, S. (2007): Pathologisches Glücksspiel in Deutschland: Spiel- und Bevölkerungsrisiken, In: Sucht: Zeitschrift für Wissenschaft und Praxis, 53(5), S. 296-307.
- Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen (Hrsg.) (2011): Jahrbuch Sucht 2011, Geesthacht.
- Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen (Hrsg.) (2016): Jahrbuch Sucht 2016, Geesthacht.
- Haß, Wolfgang&Lang, Peter (2016): Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland. Forschungsbericht der BZgA, Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung
- Hayer, T.; Kalke, J.; Buth, S.; Meyer, G. (2013): Die Früherkennung von Problemspielerinnen und Problemspielern in Spielhallen: Entwicklung und Validierung eines Screening-Instrumentes. Hg. v. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz Hamburg. Bremen und Hamburg. Online verfügbar unter <https://www.hamburg.de/contentblob/4126120/b349200af6f49da203951251ae43afd2/data/forschungsbericht-frueherkennung-gluecksspielsucht.pdf>, zuletzt aktualisiert 2013, zuletzt geprüft am 09.11.2021.
- Institut für Therapieforschung (IFT) (2010): Untersuchung zur Evaluierung der Fünften Novelle der Spielverordnung vom 17. Dezember 2005, Abschlußbericht. München. Online verfügbar unter https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Downloads/I/ift-bericht-spielverordnung.pdf?__blob=publicationFile&v=3 , zuletzt geprüft am 29.11.2021.
- Meyer, G. (2021): Glücksspiel - Zahlen und Fakten. In: Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V. (Hg.): DHS Jahrbuch Sucht 2021. 1. Auflage. Lengerich: Pabst Science Publishers, S. 119–138.
- Meyer, G.; Bachmann, M. (2017): Spielsucht. Ursachen, Therapie und Prävention von Glücksspielbezogenem Suchtverhalten. Berlin: Springer.
- Meyer, G., Hayer, T. (2010): Die Effektivität der Spielersperre als Maßnahme des Spielerschutzes, Eine empirische Untersuchung von gesperrten Spielern, Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Meyer, G., Hayer, T. (2008): Die Identifikation von Problemspielern in Spielstätten, Bericht aus der Praxis, In: Prävention und Gesundheitsförderung 3, 67-74, S. 1-8.

- Petry, J. (2003): Pathologisches Glücksspielverhalten, Ätiologische, psychopathologische und psychotherapeutische Aspekte, Neuland: Geesthacht.
- Premper, V. (2006): Komorbide psychische Störungen bei Pathologischen Glücksspielern, Krankheitsverlauf und Behandlungsergebnisse, Pabst Science Publishers: Lengerich.
- Rumpf, H.-J.; Kiefer, F.; Suchttherapie (2011): DSM-5: Die Aufhebung der Unterscheidung von Abhängigkeit und Missbrauch und die Öffnung für Verhaltenssüchte. In: *Sucht* 57 (1), S. 45–48.
- Schmidt I., Kähnert H., Hurrelmann K. (2003): Konsum von Glücksspielen bei Kindern und Jugendlichen - Verbreitung und Prävention, Abschlussbericht, Universität Bielefeld. Online verfügbar unter <https://www.yumpu.com/de/document/read/32547079/konsum-von-gla-1-4-cksspielen-bei-kindern-und-jugendlichen>, zuletzt geprüft am 29.11.2021.
- Thüringer Fachstelle GlücksSpielSucht (2021): Bericht 2021 (Dokumentation »Pathologische Glücksspieler:innen in der ambulanten Thüringer Suchthilfe«).

8. Anhang

8.1. Abbildungsverzeichnis

Grafik 1: Aufgaben des/der Spielerschutzbeauftragten.....	10
Grafik 2: Aufgaben der Service-Mitarbeitenden.....	12
Grafik 3: Früherkennungssystem	15

8.2. Dokumentationsvorlagen

- Dokumentation der Einhaltung der Spielverordnung (SpielV)
- Dokumentation der Einhaltung des Thüringer Spielhallengesetzes (ThürSpielhallenG)
- Dokumentation der Einhaltung des Jugendschutzgesetzes (JuSchG)
- Dokumentation der Verweise der Spielstätte (Jugendschutz/Spielersperr)
- Dokumentation der freiwilligen Selbstsperr
- Dokumentation der Ansprache und Vermittlung problematischer bzw. pathologischer Spieler:innen
- 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:innen und der/s 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)**1. Gaststätte**

Anschrift/Stempel:

spielerschutzverantwortliche Person:

Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Überprüfung der Einhaltung der Spielverordnung

Datum:.....

Feststellung Verstoß

ja

nein

Wenn ja, welche/r:

3. Maßnahmen

getroffene Maßnahmen zur Abstellung:

4. Kontrolle

Abstellung amdurch die spielerschutzverantwortliche Person erfolgt.

Ort, Datum

Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

Dokumentation der Einhaltung des Thüringer Spielhallengesetzes (ThürSpielhallenG)

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

2. Überprüfung der Einhaltung des Thüringer Spielhallengesetzes (ThürSpielhallenG)			
Datum:.....	Feststellung Verstoß	ja	nein
Wenn ja, welche/r:			

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

4. Kontrolle
Abstellung amdurch Spielerschutzbeauftragte:n festgestellt.

.....
Ort, Datum.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

Dokumentation der 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, welche/r:

3. Maßnahmen

getroffene Maßnahmen zur Abstellung:

mit der Abstellung beauftragte Person:

abzustellen bis:

4. Kontrolle

Abstellung am durch Spielerschutzbeauftragte:n festgestellt.

Ort, Datum

Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

Dokumentation der Verweise der Spielstätte (Jugendschutz/Spielersperre)

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

2. Verweise der Spielstätte				
		Verweis wegen (bitte ankreuzen)		
Datum	festgestellt durch	JuSchG	Spieler-sperre	Sonstiges/Bemerkungen

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

Dokumentation der Spielersperren

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

2. Spielersperren (Selbst- und Fremdsperren)				
Datum	Anonymisierungsnummer	Art der Sperre (S / F)	gesperrt bis	Sonstiges/Bemerkungen

Ort, Datum

Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

Dokumentation der Ansprache und Vermittlung problematischer bzw. pathologischer Spieler:innen

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

3. Verlauf des Dialogs

3.1. Vereinbarungen mit dem Spieler getroffen

ja

nein

3.2. Wenn ja, welche:

4. Überprüfung (Datum, Ergebnis)

4.1. Überprüfung hat am stattgefunden

ja

nein

4.2. weitere Beobachtung/ggf. auf extra Bogen

ja

nein

4.3. Fremdsperre

ja

nein

4.4. Selbstsperre

ja

nein

5. Vermittlung

Name der Einrichtung:

Ort, Datum

Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

1. Spielhalle

Anschrift/Stempel:

Telefonnummer und ggf. E-Mail:

	Einrichtung (bitte ankreuzen)
--	-------------------------------

Datum

Suchtberatungsstelle

Selbsthilfegruppe

andere

Name und ggf. Anschrift der Einrichtung/Grund der Kontaktaufnahme

**Dokumentation der Kommunikation mit der Geschäftsleitung
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 der Schulung und Nachschulung der Service-Mitarbeiter:in und der/s Spielerschutzbeauftragten

Dieses Formular dient der Dokumentation der Schulungsmaßnahmen im Rahmen des Sozialkonzeptes in der nachfolgend benannten Spielhalle. Das Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme ist in Kopie anzuhängen.

1. Spielhalle

Anschrift/Stempel:

Spielerschutzbeauftragte:r:

Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Schulungsteilnehmer:in

Name:

Vorname/n:

Arbeitsantritt in der Spielhalle:

Arbeitsbereich (bitte ankreuzen):	Servicemitarbeiter:in	ja	nein
	Spielerschutzbeauftragte:r	ja	nein
	Sonstiges	ja	nein

3. Schulungsart

Erst-Schulung (bitte ankreuzen):	ja	nein
Nachschulung (bitte ankreuzen):	ja	nein

Letzter Schulungstermin (nur bei Nachschulung):

Schulungstermin:

Schulungsinstitution:

Schulungsort:

Themen/Inhalte:

Ort, Datum

Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

Dokumentation des ausgegebenen Informationsmaterials**1. Spielhalle**

Anschrift/Stempel:

Spielerschutzbeauftragte:r:

Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Informationsmaterial (bitte ankreuzen)

Legende: SF-Spielsuchtflyer; BF-Beratungsstellenflyer; GI-Gewinnquoteninformation; HF-Hotline-Nummern-Flyer

		Infomaterial aufgefüllt (bitte ankreuzen)				
Datum	Name der Servicekraft	SF	BF	GI	HF	Bemerkungen

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 am durch die/den Spielerschutzbeauftragte:n festgestellt.

.....
Ort, Datum.....
Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

Dokumentation von der durch Ordnungsbehörden überprüften Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes

1. Spielhalle

Anschrift/Stempel:

Spielerschutzbeauftragte:r:

Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. Verstoß

Datum:.....	Verstoß gegen Jugendschutz	ja	nein
	Verstoß gegen Spielerschutz	ja	nein

Wenn ja, welcher:

3. Maßnahmen

getroffene Maßnahmen zur Abstellung:

mit der Abstellung beauftragte Person:

abzustellen bis:

4. Kontrolle

Abstellung amdurch Spielerschutzbeauftragte:n festgestellt.

Ort, Datum

Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

**Dokumentation aller sonstigen getroffenen Maßnahmen zur Verbesserung des
Spielerschutzes (hierzu zählen auch Optimierungen des Sozialkonzeptes)**

1. Spielhalle

Anschrift/Stempel:

Spielerschutzbeauftragte:r:

Telefonnummer und ggf. E-Mail:

2. getroffene Maßnahmen

Datum:

Maßnahmen:

Ort, Datum

Unterschrift Spielerschutzbeauftragte:r

8.3. Kontaktdaten der Schulungsinstitutionen

Institution für Personal- bzw. Service-Mitarbeiter:innenschulungen
sowie für die Schulung der Spielerschutzbeauftragten

toppmanagement

Koenbergkstraße 3

99084 Erfurt

Tel.: 0361 3460557

Fax: 0361 3460558

E-Mail: info@toppmanagement.de

Internet: <http://www.toppmanagement.de>

Institution für Sachkundes Schulungen

Industrie- und Handelskammer (IHK) Südthüringen

Aus- und Weiterbildung

Hauptstraße 33

98529 Suhl

Tel.: 03681 362-0

Fax: 03681 362-100

E-Mail: info@suhl.ihk.de

Internet: <https://www.suhl.ihk.de>

8.4. Anforderungen für die Aufnahme von Schulungsinstitutionen in die Thüringer Mustersozialkonzepte für zertifizierte Spielhallen

Eine Modifizierung der Mustersozialkonzepte hinsichtlich der im Anhang genannten Schulungsinstitutionen ist nicht möglich, da die hierin aufgeführten Schulungsinstitutionen vor Veröffentlichung der Mustersozialkonzepte individuell geprüft worden sind.

Dahingehend sind durch Dritte modifizierte Thüringer Mustersozialkonzepte nicht anerkennungsfähig. Selbiges gilt für Schulungen, welche auf einer solchen Grundlage erfolgen.

Schulungsunternehmen, welche Schulungen auf Grundlage der Thüringer Mustersozialkonzepte anbieten möchten, können sich per formlosen Antrag um eine Aufnahme in den Anhang der Thüringer Mustersozialkonzepte bewerben. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

Ein Antrag muss mindestens folgende Unterlagen enthalten:

1. Ein ausführliches Schulungskonzept, welches dem aktuellen suchtwissenschaftlichen Stand entspricht (§4 Abs. 5 Nr. 1 ThürSpielhallenG), sich an den Inhalten der Thüringer Mustersozialkonzepte orientiert und folgende Punkte beinhaltet:
Themenschwerpunkte und Einzelthemen jeweils mit Lernzielen, wissenschaftlichen und methodischen Grundlagen, veranschlagten Zeitplänen und Stundenumfängen, Prüfungsfragen und -antworten und maximalen Teilnehmer:innenzahlen. (jeweils einzeln zu den zu schulenden Funktionsträger:innen [Servicepersonal, Spielerschutzbeauftragte] und getrennt nach zertifiziert und nicht zertifiziert, laut den Mustersozialkonzepten).
2. Eine Verpflichtung zur Einhaltung der in den Thüringer Mustersozialkonzepten festgeschriebenen Schulungsrahmenbedingungen.
3. Eine Erklärung der Bereitschaft zu Hospitationen innerhalb der Schulungen durch Vertreter:innen der beteiligten Ministerien bzw. in deren Auftrag tätigen Sachverständigen
4. Ein Muster der Schulungszertifikate.
Mindestinhalte der Schulungszertifikate müssen sein:
Name Teilnehmer:in, Benennung der Funktion (s.o.),
Ergebnis der Schulung, Zeitrahmen und Zeitpunkt der Schulung, Themenschwerpunkte der Schulung, Version des Mustersozialkonzeptes (Datum Deckblatt), Namen der schulenden Referent:innen, Datum der Ausstellung und Gültigkeitszeitraum.
5. Die Namen und jeweiligen Qualifikationen aller schulenden Referent:innen (Nachweise für die genannten Qualifikationen werden ggf. nachgefordert).
6. Eine schriftliche Selbstverpflichtung des Schulungsunternehmens, sowie der/die schulenden Referent:innen nach einer Genehmigung in Thüringen das Personal von Thüringer Spielhallen und Gaststätten ausschließlich auf der Grundlage der Thüringer Mustersozialkonzepte zu schulen.
7. Eine schriftliche Selbstverpflichtung, dass alle Schulungen nach den Mustersozialkonzepten in Präsenz erfolgen.
8. Eine schriftliche Selbstverpflichtung, dass alle Schulungsinhalte sich an der/den aktuell gültigen Version/en des Mustersozialkonzeptes orientieren und entsprechende Änderungen den zuständigen Ministerien sofort angezeigt werden.

Die Anträge werden durch das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie (TMASGFF) im Einvernehmen mit dem Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitale Gesellschaft (TMWWDG) geprüft und ggf. Änderungen gefordert. Mit einer Antragsgenehmigung erfolgt die Aufnahme des Schulungsunternehmens in den Anhang der Thüringer Mustersozialkonzepte. Verstöße gegen die im Antrag getätigten Angaben führen zur sofortigen Streichung des Unternehmens aus dem Anhang und zur Nichtanerkennung entsprechender zukünftiger Schulungsmaßnahmen.

8.5. Vorlagen Spiellersperre

Die hier aufgelisteten Dokumente sind verbindlich zu verwenden. Der Antrag zur Eintragung einer Selbstsperre liegt in 2 Versionen vor und muss in beiden Versionen zur Mitnahme bereitgestellt werden.

Nach Ausdruck der PDF-Version dieses Dokuments, ist die PDF-Version der Sperrantrags-Vorlagen ebenfalls auszudrucken und selbstständig an das Dokument anzuhängen.

Die digital ausfüllbaren Originaldokumente sind über die Seiten des für die Spiellersperre zuständigen Regierungspräsidium Darmstadt beziehbar:

<https://rp-darmstadt.hessen.de/sicherheit-und-kommunales/gluecksspiel/spiellersperrsystem-oasis/spieler-fags>

- Antrag auf Spiellersperre (Selbstsperre) [Mindestdauer 1 Jahr]
- Antrag auf Spiellersperre (Selbstsperre) [eigene Mindestdauer]
- Antrag auf Spiellersperre (Fremdsperre)
- Antrag auf Aufhebung der Spiellersperre
- Formular für Auskunft aus dem Spiellersperrsystem OASIS
- Datenschutzhinweise OASIS Sperrbearbeitung