

## Mindestanforderungen an das Sozialkonzept gemäß § 3 Abs. 1 Hessisches Spielhallengesetz

### – Anforderungskatalog für Erlaubnisinhaberinnen bzw. Erlaubnisinhaber –

#### I. Einleitung

Nach § 3 Abs. 1 Hessisches Spielhallengesetz (HessSpielhG) sind die Betreiberinnen und Betreiber von Spielhallen in Hessen (Erlaubnisinhaberinnen bzw. Erlaubnisinhaber) verpflichtet, ein Sozialkonzept nach dem aktuellen Stand der suchtwissenschaftlichen Forschung zu entwickeln oder von öffentlich geförderten Suchthilfeeinrichtungen zu übernehmen und laufend zu aktualisieren. In den Sozialkonzepten ist darzulegen, mit welchen Maßnahmen den sozial schädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorgebeugt werden soll und wie diese behoben werden sollen. Weitere Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Spielerschutz ergeben sich insbesondere aus den §§ 3 und 6 HessSpielhG. Das HessSpielhG greift mit der Verpflichtung zur Entwicklung eines Sozialkonzeptes § 6 des Glücksspielstaatsvertrages vom 15. Dezember 2011 (GlüStV) auf.

Durch die Verpflichtung der Erlaubnisinhaberinnen und Erlaubnisinhaber zur Entwicklung eines Sozialkonzeptes hat der Gesetzgeber der Tatsache Rechnung getragen, dass nach aktuellen wissenschaftlichen Studien und den Erfahrungen der Beratungs- und Behandlungsstellen der Anteil glücksspielsüchtiger Personen bei keinem anderen Glücksspiel so hoch ist wie bei Spielgeräten mit Gewinnmöglichkeit.

Die Erkenntnisse zum Suchtpotenzial von Geldspielautomaten werden durch aktuelle bevölkerungsrepräsentative Studien ebenso gestützt wie durch Erfahrungen in der Behandlung von Glücksspielsüchtigen. So ist bei den meisten Menschen, die sich zur Unterstützung bei der Bewältigung von Glücksspielproblemen an Beratungs- und Behandlungsstellen wenden, das Automatenpiel die dominierende Glücksspielart.

Dieser Anforderungskatalog dient den Erlaubnisinhabern bzw. Erlaubnisinhaberinnen als Orientierung, welche Punkte in einem Sozialkonzept ausgeführt sein müssen, um den gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen.

## II. Allgemeine Hinweise zum Sozialkonzept

Bei der Erstellung des Sozialkonzeptes haben sich die Erlaubnisinhaberinnen und Erlaubnisinhaber damit auseinanderzusetzen, mit welchen Maßnahmen sie den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorzubeugen und wie sie diese zu beheben beabsichtigen. Damit muss sich die gesteigerte Verantwortung für den Spieler- und Jugendschutz auch in der Organisation des Unternehmens, in Unternehmensstruktur und -kultur wiederfinden:

- Für das Sozialkonzept verantwortlich ist die **Sozialkonzeptbeauftragte** bzw. der **Sozialkonzeptbeauftragte**. Je nach Größe des Unternehmens kann diese Position bspw. durch die Erlaubnisinhaberin bzw. den Erlaubnisinhaber bzw. Geschäftsleitung oder einen direkt unterstellten Mitarbeitenden des Unternehmens übernommen werden.
- Die **Spielerschutzbeauftragte** bzw. der **Spielerschutzbeauftragte** ist verantwortlich für die Umsetzung des Sozialkonzeptes vor Ort. Sie ist Ansprechpartnerin bzw. er ist Ansprechpartner für das Servicepersonal und koordiniert und überwacht den Spieler- und Jugendschutz in Spielhallen. Es ist ihre bzw. seine Aufgabe, die auffälligen Spielgäste anzusprechen und die Maßnahmen zur Umsetzung des Sozialkonzeptes zu dokumentieren.
- Durch den ständigen Kontakt zu den Spielgästen nimmt das **Servicepersonal** die Veränderung im Spielverhalten der Kunden wahr und macht die Spielerschutzbeauftragte bzw. den Spielerschutzbeauftragten darauf aufmerksam.

Das Sozialkonzept hat sich im Einzelnen an den unter Punkt IV aufgeführten Mindestanforderungen zu orientieren. Ein Nachweis über das Sozialkonzept ist der Erlaubnisbehörde vorzulegen. Im Rahmen suchtwissenschaftlicher Forschungen, die eine Evaluierung des HessSpielhG begleiten, könnte zukünftig ein anonymisiertes Exemplar des Sozialkonzeptes von einer Erlaubnisinhaberin bzw. von einem Erlaubnisinhaber angefordert werden.

## III. Berichtspflichten im Zusammenhang mit dem Sozialkonzept

Zur Sicherstellung der Umsetzung des Sozialkonzeptes erhebt die Erlaubnisinhaberin bzw. der Erlaubnisinhaber Daten über die Auswirkungen ihrer bzw. seiner Glücksspielgeräte und die Entstehung von Glücksspielsucht (§ 3 Abs. 2 HessSpielhG und Anlage „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“). Dem Hessischen Ministerium des Innern und für Sport als Glücksspielaufsichtsbehörde ist darüber sowie über den Erfolg der zum Spielerschutz getroffenen Maßnahmen über die Erlaubnisbehörden alle zwei Jahre schriftlich zu berichten. Auf der Grundlage der Erfahrungen sind die Sozialkonzepte in regelmäßigen Abständen zu aktualisieren. Zu diesem Zweck sind die getroffenen Maßnahmen anonymisiert zu dokumentieren.

## IV. Mindestanforderungen an das Sozialkonzept

### 1. Wer hat das Sozialkonzept verfasst?

(Autorin bzw. Autor, Qualifikation, Institution)

### 2. Wie ist das Sozialkonzept in dem Unternehmen verankert?

(Einordnung in den Betriebsablauf; Verdeutlichung der Verantwortungsübernahme der Erlaubnisinhaberin bzw. des Erlaubnisinhabers für den Spielerschutz)

### 3. Wer ist für die Umsetzung und Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes verantwortlich - Sozialkonzeptbeauftragte bzw. Sozialkonzeptbeauftragter - ?

(Name mit Adresse, Telefonnummer und Emailadresse;

Wo steht die Person in der Unternehmenshierarchie?

Welche Zeitressourcen hat die Person für ihre Arbeit zur Verfügung?

Durch was ist die Person für diese Funktion qualifiziert?

Welche Aufgaben hat die Person im Rahmen ihrer Funktion zu erfüllen?)

Hinweis: Bei überregional organisierten Unternehmen kann hier eine zentrale Verantwortliche bzw. ein zentral Verantwortlicher für mehrere Spielhallen in Hessen benannt werden.

### 4. Wer ist für die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen des Spieler- und Jugendschutzes vor Ort verantwortlich - lokale Spielerschutzbeauftragte bzw. lokaler Spielerschutzbeauftragter - ?

(Name mit Adresse, Telefonnummer und Emailadresse;

Wo steht die Person in der Unternehmenshierarchie?

Welche Zeitressourcen hat die Person für ihre Arbeit zur Verfügung?

Durch was ist die Person für diese Funktion qualifiziert?

Welche Aufgaben hat die Person im Rahmen ihrer Funktion zu erfüllen?)

### 5. Wie ist die Kommunikation zwischen der bzw. dem (zentralen) Sozialkonzeptbeauftragten - auf Unternehmensebene - und der bzw. dem lokalen Spielerschutzbeauftragten sichergestellt?

(Beschreibung der Verfahrensweise)

6. Welche Aufgaben erfüllt das Servicepersonal im Rahmen des Spieler- und Jugendschutzes?

(Beispiele:

Wie werden die Spielverbote des § 5 des Hessischen Spielhallengesetzes umgesetzt?

Wie wird die Altersüberprüfung durchgeführt?

Ist eine Eingangskontrolle vorgesehen?

Wie erfolgt die Erkennung von Spielgästen mit problematischem Spielverhalten: z.B. wird eine Checkliste verwendet, wie sie von der Hessischen Landesstelle für Suchtfragen (HLS) zur Verfügung gestellt wird?

Wie erfolgt die Meldung von Spielgästen mit problematischem Spielverhalten an die lokale Spielerschutzbeauftragte bzw. den Spielerschutzbeauftragten?)

7. Wie sind die betriebsinternen Verfahrens- und Handlungsabläufe geregelt, wenn das Servicepersonal bei einem Spielgast ein problematisches Spielverhalten feststellt?

(Beschreibung der Handlungsanweisungen für das Personal, das im Kundenkontakt steht.

Die Handlungsanweisungen müssen Folgendes beinhalten: detaillierte Beschreibung systematischer Organisationsabläufe und Kommunikationswege für Frühintervention, Standardfälle und Krisenintervention)

8. Wie findet die Ansprache der Spielgäste mit einem problematischem Spielverhalten statt? - Spielerschutzbeauftragte bzw. Spielerschutzbeauftragter -

(Beschreibung der Handlungsanweisungen für Personen, die problematisch spielende Gäste auf ihr Spielverhalten ansprechen.

Im Detail müssen die Handlungsanweisungen Folgendes beinhalten: detaillierte Beschreibung systematischer Organisationsabläufe und Kommunikationswege für

- das Zugehen auf Vielspielerinnen bzw. Vielspieler,
- das Ansprechen von gefährdeten/ problematischen/ pathologischen Spielerinnen und Spielern,
- die Empfehlung von Hilfeangeboten)

9. Wie wird betriebsintern dokumentiert, wie viele Personen seitens des Servicepersonals als Spielgäste mit problematischem Spielverhalten der bzw. dem lokalen Spielerschutzbeauftragten der Spielhalle gemeldet wurden?

10. Wie wird betriebsintern dokumentiert, welche Spielerschutzmaßnahmen im Sinne des Sozialkonzeptes die bzw. der lokale Spielerschutzbeauftragte der Spielhalle veranlasst hat?

11. Mit welchen Mitteln zeigt das Spielhallenpersonal und/oder die Erlaubnisinhaberin bzw. der Erlaubnisinhaber problematisch spielenden Gästen Vermittlungswege in das jeweilige Hilfesystem vor Ort auf?

(z.B. durch Informationsmaterialien mit Adressangaben örtlicher Selbsthilfe- und/oder Beratungsstellen, Internetseiten z.B. der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung - BzgA - )

12. Gibt es seitens der Erlaubnisinhaberin bzw. des Erlaubnisinhabers Kontakt zu einer lokalen Suchtberatungsstelle? Wenn ja, wie sieht dieser Kontakt aus?

13. Wo liegen in der Spielhalle Informationsmaterialien zum Thema Glücksspielsucht und zu Hilfeangeboten - Beratungs- und Therapieeinrichtungen - leicht einsehbar aus?

14. Wie wird Spielgästen die Möglichkeit eingeräumt, ihre Gefährdung selbst einzuschätzen?

(z.B. durch den Lie-Bet Test, der in den Informationsbroschüren der Hessischen Landesstelle für Suchtfragen (HLS) abgedruckt ist)

15. Wie werden die Verpflichtungen aus § 3 Abs. 3 und 4 des Hessischen Spielhallengesetzes umgesetzt?

16. Wie wird den Aufsichtsbehörden die Überprüfung der in diesem Sozialkonzept und dem Hessischen Spielhallengesetz geforderten Nachweise zum Spielerschutz ermöglicht?

(z.B. durch schriftliche Aufzeichnungen)