

Organisatorische und inhaltliche Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in Nordrhein-Westfalen gemäß Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) vom 15.12.2011

1. Zielsetzung von Sozialkonzepten (§ 6 GlüStV)

Die Erstellung von Sozialkonzepten beruht auf der gesetzlichen Verpflichtung für Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen, die Besucherinnen und Besucher ihrer (Glücks-)Spielstätten zu verantwortungsbewusstem Glücksspielen anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen. In Sozialkonzepten ist näher darzulegen, durch welche Maßnahmen dies konkret geschehen soll - insbesondere als Vorbeugung vor und Behebung der sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspielens. Die für den Spielerschutz relevanten gesetzlichen Vorgaben sind aufzuführen (z. B. Ausführungsgesetz NRW zum GlüStV, Jugendschutzgesetz). Es sind stets die fachspezifisch korrekten Begriffe (z. B. Glücksspielsucht statt Spielsucht) zu verwenden.

2. Inhalt des Sozialkonzepts

2.1 Allgemeines /Grundsätzliches

In der Präambel eines Sozialkonzepts muss der Hinweis enthalten sein, dass es sich bei der Glücksspielsucht um eine anerkannte Krankheit handelt und dass das Unternehmen die Verantwortung dafür übernimmt, der Entwicklung dieser Krankheit vorzubeugen. Sozialkonzepte müssen daher auch Aussagen zu dem von dem jeweiligen Glücksspielangebot bzw. dem gewerblichen Automatenpiel ausgehenden Suchtpotenzial enthalten.

Unternehmen müssen sich in Sozialkonzepten zu den Zielen Suchtprävention, Spielerschutz und Jugendschutz bekennen und die notwendigen strukturellen Voraussetzungen für die Umsetzung dieser Ziele aufzeigen. Sie umfassen insbesondere

- Einsatz ausreichenden und geeigneten (geschulten) Personals
- Gewährleistung von lückenlosen Kontrollen beim Eintritt (u. a. Beachtung von Jugendschutz oder Hausverbot)
- Vorhaltung und gut sichtbare Auslage von ausreichendem Informations- und Aufklärungsmaterial zum Thema Glücksspielsucht mit Informationen über Glücksspielsucht und Hinweisen auf konkrete regionale und überregionale Hilfeangebote.
- Dokumentation durchgeführter Maßnahmen zum Spielerschutz:
 - Gezielte Ansprache auffälliger Glücksspielerinnen und Glücksspieler sowie der getroffenen/vereinbarten Maßnahmen (z.B. Aushändigen von Informationsmaterial, Empfehlung zur Kontaktaufnahme mit Einrichtungen der Suchthilfe, Hinweis auf die beiden kostenlosen NRW-Telefon-Hotlines der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht (deutschsprachige und türkischsprachige Hotline), aber auch Hinweis auf die Möglichkeit der Beantragung eines Hausverbots,
 - Ausgesprochene Hausverbote sowie Zutrittsverweigerung aufgrund von Hausverboten

- Bereitstellung notwendiger Unterlagen und Formulare (z. B. zur Dokumentation der durchgeführten Interventionen oder/und Ansprache von als problematisch aufgefallenen Spielhallenbesucherinnen und -besuchern).

Das Sozialkonzept muss jederzeit von den Spielstättenbesucherinnen und -besuchern auf Anfrage eingesehen werden können.

2.2 Das Sozialkonzept muss folgende konkrete Angaben enthalten:

2.2.1 Angaben zu der für die Umsetzung des Sozialkonzepts verantwortlichen Person im Unternehmen und deren Aufgaben (Sozialkonzeptverantwortliche/-verantwortlicher)

- Notwendige Angaben zu dieser Person:
 - Name und Kontaktdaten
 - Aufgaben und Funktion dieser Person im Unternehmen.
 - Qualifikation der Person für diese Aufgabe
 - Zeitliche Ressourcen dieser Person für diese Aufgabe
- Folgende Aufgaben dieser Person sind konkret zu beschreiben :
 - Ansprechpartner/in für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Sozialkonzept
 - Schaffung und Sicherstellung der organisatorischen Voraussetzungen zur Umsetzung des Sozialkonzepts
 - Qualitätssicherung (u. a. Dokumentation und Auswertung der durchgeführten Maßnahmen zum Schutz von Spielerinnen und Spielern vor den Gefahren des Glücksspielens).

2.2.2 Verfasserin/Verfasser des Sozialkonzepts

Namentliche Angabe der Verfasserin bzw. des Verfassers oder Quellenangabe bei Verwendung einer standardisierten Vorlage.

2.2.3 Angaben zur Verankerung des Sozialkonzepts im Unternehmen

- Bestandteil des „Leitbilds“ im Unternehmen
- Organisatorische Einordnung: Darlegung, wie die Umsetzung des Sozialkonzepts in der täglichen Arbeit vor Ort sichergestellt werden soll (Betriebsabläufe und Kommunikationswege).
- Es ist darzulegen, wie und durch wen die kontinuierliche Anpassung/Weiterentwicklung des Sozialkonzepts insbesondere an neuere wissenschaftliche Erkenntnisse, rechtliche Regelungen sowie an geänderte Angebotsstrukturen erfolgt.

2.2.4 Angaben zu der mit der Umsetzung des Sozialkonzepts vor Ort beauftragten Person (Sozialkonzeptbeauftragte/-beauftragter)

Bei kleinen Spielstätten kann diese Funktion von der/dem oben (unter 2.2.1) genannten Sozialkonzeptverantwortlichen übernommen werden. Diese für die Umsetzung vor Ort verantwortliche Person soll insbesondere die Umsetzung koordinieren, die nötigen betrieblichen Abläufe sicherstellen und

als Ansprechpartner/in für andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fungieren. Diese Person ist auch verantwortlich für die Einarbeitung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hinsichtlich der im Sozialkonzept festgelegten Maßnahmen. Außerdem hat sie sicherzustellen, dass alle wesentlichen Unterlagen, insbesondere die Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen zum Spielerschutz, bei Kontrollen durch die örtlichen Ordnungsbehörden vorgelegt werden. Die Verantwortung für die Umsetzung des Sozialkonzepts vor Ort sollte grundsätzlich nicht in den Händen einer Person mit Leitungsfunktion liegen.

Notwendige Angaben zu dieser Person:

- Name und Kontaktdaten
- Einbindung dieser Person in das Unternehmen (Hierarchieebene)
- Qualifikation für diese Aufgabe
- Konkretisierung der zeitlichen Ressourcen für die Aufgabenerfüllung

Dokumentationspflichten dieser Person:

- Führung einer kontinuierlich fortgeschriebenen Liste der Personen im Unternehmen, die mit Aufgaben des Spielerschutzes betraut sind,
- Anzahl und Zeitpunkt der Schulungen (pro Mitarbeiter/in)

- Anzahl der wegen auffälligen Glücksspielverhaltens angesprochenen Spielstättenbesucherinnen und -besucher (nach Geschlecht getrennt) ,
- Anzahl und Inhalt der konkret durchgeführten bzw. mit den Besucherinnen und Besuchern vereinbarten Maßnahmen,
- Verstöße gegen vereinbarte Maßnahmen seitens der Besucherinnen und Besucher sowie den Umgang mit diesen,
- Anzahl der ausgesprochenen Hausverbote,
- Anzahl der verweigerten Zutritte unter Angabe der Gründe,

2.5 Es ist darzulegen, wie das Unternehmen die personalbezogenen gesetzlichen Verpflichtungen des GlüStV und der „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ (siehe Anhang GlüStV) erfüllt:

- Regelmäßige Personalschulungen durch vom Land zertifizierte Schulungsträger. Vorhandenes Personal ist innerhalb eines Jahres ab Bekanntgabe der Mindestanforderungen an Sozialkonzepte (durch die oberste Glücksspielaufsichtsbehörde) zu schulen. Bei Neueinstellungen hat die erste Schulung spätestens 6 Monate nach Arbeitsbeginn zu erfolgen.
- Die erfolgreiche Teilnahme an der Schulung muss für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch eine Teilnahmebescheinigung dokumentiert werden und bei Kontrollen durch die örtlichen Ordnungsbehörden vorgelegt werden.
- Eine Wiederholungsschulung ist erstmalig nach zwei Jahren verpflichtend, im weiteren Verlauf jeweils nach drei Jahren.
- Sicherstellung des Verbots der Teilnahme am Glücksspielangebot des Unternehmens für das Personal.
- Verbot einer vom Umsatz abhängigen Vergütung der leitenden Angestellten.

2.2.6 Es ist darzulegen, wie und durch wen die rechtlichen Vorgaben und die einzelnen Maßnahmen des Sozialkonzepts umgesetzt werden. Außerdem sind die internen Verfahrensabläufe und Kommunikationswege konkret zu beschreiben und entsprechende Handlungsanweisungen für das Personal vorzuhalten

Ein Sozialkonzept muss konkrete Handlungsanweisungen und -empfehlungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort beinhalten, um diesen Handlungssicherheit zu geben. Es muss nachvollziehbar dargestellt werden, wie die tatsächliche Durchführung der jeweiligen Maßnahmen mit dem vor Ort eingesetzten *oder durch zusätzliches (überörtlich tätiges) Personal* gewährleistet wird.

Folgende Maßnahmen sind konkret zu erläutern:

- Einlasskontrollen (u. a. Jugendschutz, Hausverbote)
- Information und Aufklärung über die Glücksspielinhalte einschließlich Verlustrisiken (vor der Spielteilnahme)
- Aufklärung über Glücksspielsucht, das Suchtgefährdungspotenzial des angebotenen Glücksspiels, den Jugendschutz sowie über Beratungs-/Therapieangebote zu Glücksspielsucht. Die Orte der Auslage von Informationsmaterialien in der Spielstätte sind zu benennen.
- Möglichkeiten für Glücksspielerinnen und -spieler, ihre Gefährdung selbst einzuschätzen (Selbsttest)
- Früherkennung und Frühintervention (z.B. (proaktive) Ansprache von auffälligen Glücksspielerinnen und Glücksspielern und Vermittlung in das örtliche Hilfesystem)
- Umgang mit einem Hausverbot
- Dokumentation der zum Spielerschutz durchgeführten Maßnahmen