

Organisatorische und inhaltliche Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in Spielhallen in Nordrhein-Westfalen gemäß GlüStV 2021

Zielsetzung von Sozialkonzepten (§ 6 GlüStV)

Die Pflicht zur Entwicklung eines Sozialkonzeptes folgt aus § 6 Absatz 2 Satz 1 GlüStV. Die Erlaubnis zur Errichtung bzw. zum Betrieb einer Spielhalle ist zu versagen, wenn die Einhaltung der Anforderungen an das Sozialkonzept nach § 6 des GlüStV 2021 nicht sichergestellt ist (§ 16 Absatz 2 Satz 3 Nummer 6d AG GlüStV NRW).

Die Erstellung und Umsetzung von Sozialkonzepten beruht auf der gesetzlichen Verpflichtung für Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen, den Jugend- und Spielerschutz sicherzustellen, die Spielerinnen und Spieler zu verantwortungsbewusstem Glücksspielen anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen (§ 6 Absatz 1 GlüStV 2021). Diese Anliegen sind auch in der internen Unternehmenskommunikation, bei der Werbung sowie beim Sponsoring zu berücksichtigen (§ 6 Absatz 2 Satz 3 Nummer 2 GlüStV 2021).

In der Präambel eines Sozialkonzeptes muss der Hinweis enthalten sein, dass es sich bei Glücksspielsucht um eine anerkannte Krankheit handelt und dass das Unternehmen sich verpflichtet, der Entwicklung dieser Krankheit wirksam vorzubeugen. Sozialkonzepte müssen daher auch Aussagen zum Suchtpotenzial der angebotenen Glücksspiele enthalten und dürfen das Glücksspielen und die Glücksspielsucht nicht verharmlosen. Um dies zu gewährleisten, sind daher auch stets die fachspezifisch korrekten Begriffe (z. B. Glücksspielsucht statt Spielsucht) zu verwenden.

Das Sozialkonzept muss die aktuell gesicherten suchtwissenschaftlichen Erkenntnisse berücksichtigen und ist fortlaufend weiterzuentwickeln sowie anlassbezogen zu überarbeiten.

Das Sozialkonzept muss öffentlich zugänglich sein, zum Beispiel über die unternehmenseigene Webseite, und von den Spielgästen jederzeit eingesehen werden können.

Das Sozialkonzept muss die folgenden, in Nr. 1 bis 8 aufgeführten Angaben enthalten:

1. Benennung der Betreiberin bzw. des Betreibers,
2. namentliche Angabe der Verfasserin bzw. des Verfassers oder Quellenangabe bei Verwendung einer standardisierten Vorlage,
3. Benennung von Beauftragten für das Sozialkonzept bei der Erlaubnisinhaberin bzw. beim Erlaubnisinhaber (Sozialkonzeptbeauftragte/Sozialkonzeptbeauftragter) sowie Benennung einer für die Umsetzung des Sozialkonzepts verantwortlichen Person vor Ort (Sozialkonzeptverantwortliche/Sozialkonzeptverantwortlicher).

3.1 Notwendige Angaben zu diesen Personen:

- a) Namen und Kontaktdaten,
- b) Aufgaben und Funktion dieser Personen im Unternehmen,
- c) Qualifikation für diese Aufgaben und
- d) zeitliche Ressourcen für diese Aufgaben.

3.2 Folgende Aufgaben der/des **Beauftragten für das Sozialkonzept bei der Erlaubnisinhaberin bzw. beim Erlaubnisinhaber** (Sozialkonzeptbeauftragte/Sozialkonzeptbeauftragter) sind konkret zu beschreiben:

- a) Ansprechperson für die Mitarbeitenden zum Thema Sozialkonzept,
- b) Schaffung und Sicherstellung der organisatorischen Voraussetzungen zur Umsetzung des Sozialkonzepts (z. B. Einsatz von ausreichendem und geschultem Personal, Umsetzung der Spielersperre, Gewährleistung lückenloser Eintrittskontrollen und Abgleich mit der Sperrdatei) und
- c) Qualitätssicherung (z. B. Zusammenführung aller Dokumentationen und Auswertung der durchgeführten Maßnahmen zum Spielerschutz).

3.3 Folgende Aufgaben der für die Umsetzung des Sozialkonzeptes verantwortlichen Person vor Ort (Sozialkonzeptverantwortliche/Sozialkonzeptverantwortlicher) sind konkret zu beschreiben:

- a) Koordinierung und Sicherstellung der betrieblichen Abläufe zur Umsetzung des Sozialkonzepts vor Ort,
- b) Ansprechperson für Mitarbeitende vor Ort zum Thema Sozialkonzept,
- c) Sicherstellung der Einarbeitung des Personals vor Ort hinsichtlich der im Sozialkonzept festgelegten Maßnahmen,
- d) Sicherstellung der Umsetzung der Spielersperre vor Ort und anderer Maßnahmen der Suchtprävention und des Spielerschutzes,
- e) Sicherstellung der Vorlage wesentlicher Unterlagen bei Kontrollen der örtlichen Ordnungsbehörde (u. a. Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz, Teilnahmebescheinigungen der absolvierten Erst- und Folgeschulungen aller Mitarbeitenden) und
- f) Führung einer kontinuierlich fortgeschriebenen Liste mit den Personen im Unternehmen, die mit den Aufgaben des Spielerschutzes betraut sind, Anzahl und Zeitpunkt der Schulung (pro Mitarbeiterin/Mitarbeiter), Zusammenführung der von den Beschäftigten vor Ort durchgeführten Dokumentationen zum Spieler- und Jugendschutz.

4. Darlegung, wie die Umsetzung des Sozialkonzepts in der täglichen Arbeit vor Ort sichergestellt werden soll (Einordnung in Betriebsabläufe und Kommunikationswege).

5. Darstellung, wie und durch wen die fortlaufende Weiterentwicklung bzw. Überarbeitung des Sozialkonzepts insbesondere mit Blick auf neuere wissenschaftliche Erkenntnisse, rechtliche Regelungen sowie an geänderte Angebotsstrukturen erfolgt.

6. Darstellung der Maßnahmen zur Erfüllung der personalbezogenen Verpflichtungen des Glücksspielstaatsvertrags:

- a) Die regelmäßigen Personalschulungen durch vom Land anerkannte Schulungsträger sind darzustellen. Bei Neueinstellungen hat die erste Schulung spätestens 6 Monate nach Arbeitsbeginn zu erfolgen.
- b) Die erfolgreiche Teilnahme an der Schulung muss für alle Mitarbeitenden durch eine personenbezogene Teilnahmebescheinigung dokumentiert und bei Kontrollen der Aufsichtsbehörden vorgelegt werden.
- c) Eine Wiederholungsschulung ist erstmalig nach zwei Jahren verpflichtend, im weiteren Verlauf jeweils nach drei Jahren.
- d) Es ist darzustellen, wie das Verbot der Teilnahme am Glücksspielangebot der Spielhalle für das Personal sichergestellt wird.
- e) Das Verbot einer vom Umsatz abhängigen Vergütung des leitenden Personals ist aufzuführen.

7. Darstellung der Maßnahmen zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben im Rahmen des Schutzes der Spielerinnen und Spieler. Darstellung der betriebsinternen Verfahrensabläufe und Kommunikationswege sowie der Handlungsanweisungen für das Personal:

- a) Einlasskontrollen (Ausschluss von Minderjährigen und gesperrten Spielerinnen und Spielern) durch Ausweiskontrollen und Abgleich mit der Sperrdatei, Information der abgewiesenen Minderjährigen über die Regelungen des Jugendschutzgesetzes und das Suchtpotenzial von Glücksspielen, Information der abgewiesenen gesperrten Personen über das Suchthilfesystem;
- b) Information und Aufklärung über die Glücksspielinhalte einschließlich der Verlustrisiken (vor der Spielteilnahme);
- c) Darstellung auf welche Art und Weise für die Spielenden die „spielrelevanten Informationen“ wie Kosten der Spielteilnahme, Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten und Auszahlungsquoten zur Verfügung gestellt werden;
- d) gut sichtbare Auslage von ausreichend Informations- und Aufklärungsmaterial (wenn möglich mehrsprachig) über Glücksspielsucht, das Suchtgefährdungspotenzial des angebotenen Glücksspiels, Hinweise zu verantwortungsbewusstem Spielverhalten, den Jugendschutz, die Spielersperre sowie über anbieterunabhängige regionale und überregionale Hilfeangebote in Nordrhein-Westfalen, einschließlich Angaben über Orte ausgelegter Materialien in der Spielstätte (die zur Auslage kommenden Informationsmaterialien müssen aktuellen fachlichen Standards genügen und frei von Werbung sein);

- e) Gewährleistung der Möglichkeit für Spielerinnen und Spieler ihre Gefährdung selbst einzuschätzen durch leicht zugängliche und gut sichtbare Auslage von Selbsttests;
- f) Früherkennung und Frühintervention (z. B. proaktive Ansprache von auffällig glücksspielenden Personen, Weitergabe der Kontaktdaten von Einrichtungen der Suchthilfe einschließlich der kostenfreien Telefon- und Onlineberatung der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW, der bundesweiten kostenfreien Telefonberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, Aushändigung von Informationsmaterial und Anträge auf Spielersperre, Vermittlung in das Hilfesystem vor Ort);
- g) Umsetzung der Spielersperre gemäß §§ 8, 8a bis c GlüStV 2021;
- h) regelmäßige betriebsinterne spielstättenbezogene Dokumentation der Maßnahmen gemäß § 6 Abs. 2 Satz 3 Nr. 9 GlüStV 2021.

8. Berichterstattung unter Zugrundelegung der Dokumentation gemäß § 6 Abs. 2 Satz 3 Nr. 10 GlüStV 2021 alle zwei Jahre gegenüber den Glücksspielaufsichtsbehörden.

Zu erheben und in der Berichterstattung zu berücksichtigen sind:

- a) Öffnungszeiten der Spielhalle,
- b) Umsetzung der Anforderungen nach §§ 16, 16a, 17, 17a AG GlüStV NRW,
- c) Angaben zu ausgelegten Informationsmaterialien,
- d) Angaben zur Anzahl der Zutrittsverweigerungen, differenziert nach Geschlecht und Begründung,
- e) Angaben zu Anzahl der im Rahmen der Früherkennung erfassten Spielerinnen und Spieler,
- f) Angaben zur Anzahl der Gespräche und Maßnahmen, getrennt nach Geschlecht und
- g) Angabe zur Anzahl der an OASIS weitergeleiteten Anträge auf Selbst- und Fremdsperren, differenziert nach Geschlecht und Art (Selbst- oder Fremdsperre).