

SPIELER- UND JUGENDSCHUTZ- BERICHT

2019

Berichterstattung zu den Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen nach den „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ (Glücksspieländerungsstaatsvertrag, Anhang 1b) und den entsprechenden Landesgesetzen bzw. Ausführungsbestimmungen.

1. Verantwortung.....	3
2. Maßnahmen.....	4
2.1 Das Sozialkonzept	4
2.2 Gastmaterialien	4
2.3 Gastkontakte	5
2.4 Ausschluss vom Spiel	10
2.5 Jugendschutz	11
3. Know-How.....	12
3.1 Personal, Kompetenzen, Schulungen	12
3.2 Interne Informationsmaterialien	13
3.3 Steuerungsteam Spielerschutz	13
3.4 Die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH	14
4. Engagement.....	15
4.1 Zertifizierung	15
4.2 AK Prävention	15
4.3 Düsseldorfer Kreis	16
5. Weiterentwicklung.....	17
5.1 Tagungen und Seminare	17
5.2 Schulung zur Sozialkonzeptbeauftragten	17
6. Investitionen.....	18
7. Erreichbarkeit und Impressum.....	19

1. Verantwortung

„Spielen ist eine Tätigkeit, die man gar nicht ernst genug nehmen kann.“
(Jacques-Yves Cousteau)

Die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** bieten seit 30 Jahren mit ihren SPIELSTATIONen und SPIELSTUBEN ein modernes und vielfältiges Freizeitangebot an. Bereits früh wurden die möglichen Probleme, die mit diesem Angebot einhergehen, erkannt und noch lange vor der gesetzlichen Regulierung wurde Spieler- und Jugendschutz innerhalb der Unternehmen betrieben.

Mit den seit Jahren weiterentwickelten Konzepten und stetig aktuell gehaltenem Fachwissen setzen sie sich vor allem für eine umfassende Aufklärung der Spielgäste über das Spiel und die damit einhergehenden Risiken ein. Die umfangreich geschulten Servicekräfte sind die direkten Ansprechpartner in der Spielstätte und können die Spielgäste informieren und aufklären. So setzen sich die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen für den Ausbau der Prävention ein mit dem Ziel, das Auftreten von problematischem und pathologischem Spiel zu verhindern.

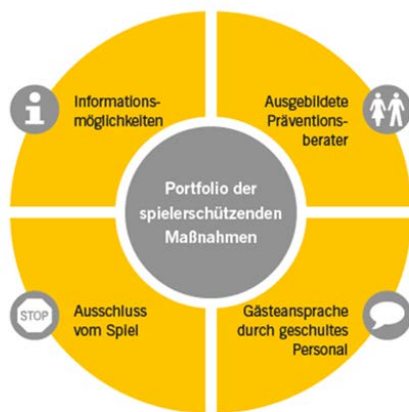
Die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** erkennen Glückspielsucht als eine Krankheit an und dass es einigen Gästen nicht möglich ist, verantwortungsvoll zu spielen. Die Unternehmen übernehmen ihren Teil der Verantwortung und sind daran interessiert, sich den Herausforderungen zu stellen und die angebotenen Hilfemaßnahmen für die Spielgäste stetig zu verbessern.

In ihrer Zielstrebigkeit und Unnachgiebigkeit streben sie nach einer stetigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Spieler- und Jugendschutzes in ihren Unternehmen. Der vorliegende Bericht dient der Evaluation der Spieler- und Jugendschutzsowie der Präventionsmaßnahmen und gibt unter anderem einen umfassenden Überblick über eingesetzte Informationsmaterialien, Schulungen und eingebrachtes Engagement.

Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher, diverser und männlicher Sprachformen verzichtet und stellvertretend letztere verwendet.

2. Maßnahmen

Spielerschutz umfasst verschiedene Maßnahmen: Von der Aufklärung durch Informationsmaterialien hin zur aktiven Gastansprache stehen unterschiedliche notwendige Mittel zur Verfügung, den Gast darin zu unterstützen, ein unproblematisches Spielverhalten beizubehalten. Im Folgenden werden die Maßnahmen der Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** zum Spielerschutz und zur Prävention – aufgeschlüsselt nach dem Sozialkonzept, Informationsmaterialien, der Dokumentation der Vorgänge, dem Ausschluss vom Spiel und der Umsetzung des Jugendschutzes – vorgestellt.



2.1 Das Sozialkonzept

In jeder Spielstätte der **SCHMIDT.GRUPPE** liegt das Sozialkonzept vor. Es wird regelmäßig aktualisiert und überarbeitet, um eine kontinuierliche Weiterentwicklung im Bereich Spielerschutz und Prävention zu gewährleisten. Für die Servicemitarbeiter dient das Sozialkonzept als wichtige Informationsmöglichkeit. Sie können es als eine praxistaugliche Arbeitsgrundlage und Anleitung zur praktischen Umsetzung des Spieler- und Jugendschutzes nutzen.

Es enthält die detaillierte Darstellung der Maßnahmen und Verfahrensweisen des Spieler- und Jugendschutzes in den Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE**. Diese spielerischützenden Maßnahmen lassen sich aufschlüsseln in die Bereitstellung von Informationsmaterialien, die Gästeansprache durch geschultes Personal, den Ausschluss vom Spiel und ausgebildete Präventionsberater.

2.2 Gastmaterialien

Die Servicekräfte können den Spielgästen verschiedene Informationsmaterialien an die Hand geben. In den Spielhallen vorzufinden sind „SPIEL BEWUSST“-BooQis inklusive Selbsttests, die BooQis „Spielrelevante Informationen“, „WIR HELFEN“-Kärtchen, Flyer lokaler oder regionaler Hilfeeinrichtungen, wenn diese der Auslage zugestimmt haben, und in NRW der Flyer „Glücksgriff“.

Dieses Material ist aber nicht nur durch den Kontakt zu einer Servicekraft zu bekommen, sondern liegt ebenfalls im Theken- oder Konzessionsbereich offen aus. Die Kärtchen sind im Sanitärbereich zu finden. So können BooQis, Flyer und Kärtchen diskret aus der Filiale mitgenommen werden.

Das Sozialkonzept kann bei Bedarf angefordert werden.

Sozialkonzeptbeauftragte:

Petra Schulze Ising M.A.

Abteilungsleitung Spielerschutz und Prävention
SG Service Zentral GmbH

Druffels Weg 1

48653 Coesfeld

E-Mail: spielerschutz@sgservice.de

Telefon: 02541 9406 0

2.3 Gastkontakte

Herzstück der Präventionsarbeit ist der direkte Kontakt mit dem Gast. Dieser kann von den aktiven Beobachtungen über das Gespräch bis hin zur Vermittlung ins Hilfesystem oder dem Ausschluss vom Spiel reichen.

Sämtliche Maßnahmen und Prozesse werden durch digital angelegte Spielerschutzprotokolle erfasst. Diese regelmäßige Dokumentation, die von allen beteiligten Mitarbeitern durchgeführt wird, bildet die Basis für eine kontinuierliche Weiterentwicklung in den Bereichen Spielerschutz und Prävention. Zu den beteiligten Mitarbeitern gehören insbesondere die Servicekräfte in den Spielhallen, die Präventionsberater der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH (GSP) und die Mitarbeiter des Dienstleistungsunternehmens der **SCHMIDT.GRUPPE** (SG Service Zentral GmbH). Die Dokumentation durch die Spielerschutzprotokolle erfolgt immer unter Wahrung des Datenschutzes.

95 Prozent der Vorgänge wurden von den Servicekräften dokumentiert. Dies ist dadurch zu erklären, dass die Servicekräfte die erste Anlaufstelle für die Gäste in den Spielhallen darstellen. Sie haben eine gute Beziehung zu den Gästen aufbauen können und werden so als erster Ansprechpartner angesehen und genutzt. Außerdem können sie die Gäste geschult beobachten und ansprechen bzw. weitere Maßnahmen umsetzen. 651 Vorgänge wurden von den Präventionsberatern der GSP protokolliert und 83 Vorgänge durch die Mitarbeiter der SG Service Zentral GmbH.

Die Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** haben 2019 Filialen in den Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern, Bremen, Hamburg, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland und Schleswig-Holstein betrieben.

Die meisten Vorgänge wurden 2019 in Bayern dokumentiert. Dann folgt Nordrhein-Westfalen mit 3.621 Vorfällen und

Vorgänge 2019 insgesamt (N = 14.413)

männlich weiblich unbekannt

13.679	Gesamt	10.032	3.577	70	Servicekräfte
651	Gesamt	523	127	1	Präventionsberater
83	Gesamt	70	11	2	Mitarbeiter Zentrale

Vorgänge 2019 insgesamt und in den Bundesländern

Insgesamt konnten 2019 14.413 Vorgänge verzeichnet werden. 10.625 Vorgänge beziehen sich auf männliche Gäste, die Zahl der Vorgänge mit Frauen ist auf 3.715 gestiegen. Das bedeutet, dass der Männeranteil im Vergleich zu 2018 um knapp 1,5 Prozent gesunken ist, von 75 Prozent auf unter 74 Prozent. Dies entspricht dem Trend der letzten Jahre.

Niedersachsen folgt an dritter Stelle. In diesen drei Bundesländern sind die meisten Spielhallen zu verzeichnen.

In den Bundesländern mit wenigen Standorten sind die Zahlen der Vorgänge entsprechend niedrig, z.B. ist in Hamburg nur ein Standort und dementsprechend sind dort auch die wenigsten Vorgänge protokolliert.

Vorgänge 2019 nach Bundesländern (N = 14.413)

männlich weiblich unbekannt

850	Gesamt	652	197	1	Baden-Württemberg
3.933	Gesamt	2.781	1.142	10	Bayern
202	Gesamt	152	50	0	Bremen
39	Gesamt	28	11	0	Hamburg
636	Gesamt	502	134	0	Hessen
3.166	Gesamt	2.361	798	7	Niedersachsen
3.621	Gesamt	2.769	806	46	Nordrhein-Westfalen
1.720	Gesamt	1.196	515	9	Rheinland-Pfalz
135	Gesamt	101	34	0	Saarland
111	Gesamt	83	28	0	Schleswig-Holstein

Analyse der Kontakte 2019

2019 wurden 14.190 Kontakte dokumentiert. Diese Zahl weicht von der Anzahl der Vorgänge ab, da die erfolglosen Kontaktversuche nicht zu den Kontakten gezählt werden (diese 223 Kontaktversuche sind zu finden in der Tabelle „Vorgänge 2019 nach Anlass“).

Wie auch in den letzten Jahren haben die meisten Kontakte zwischen Servicekraft und Betroffenen stattgefunden.

Die Anzahl der Kontakte zwischen diesen Kontaktpartnern belief sich auf 13.380. Insgesamt haben fast 98 Prozent der Kontakte (entspricht 13.843) mit dem Betroffenen selbst stattgefunden. Hierzu zählt zusätzlich zu Gesprächen auch die Beobach-

tung des Gastes. Neben den Servicekräften sind die Präventionsberater der GSP und die Mitarbeiter des Dienstleistungsunternehmens der **SCHMIDT.GRUPPE** die weiteren Kontaktpartner des Gastes.

Daneben finden auch Kontakte mit Angehörigen bzw. Freunden eines Gastes statt. Die Anzahl dieser Kontakte steigt von Jahr zu Jahr. 2017 waren es noch 277 Kontakte, 2018 327 Kontakte mit einem Angehörigen bzw. Freund und 2019 gab es 335 dieser Kontakte. Dies zeigt, dass das weitreichende Angebot der **SCHMIDT.GRUPPE** bezüglich Spielerschutz und Prävention auch außerhalb der Spielstätten seine Wirkung zeigt und genutzt wird.

Kontakte 2019 nach Kontaktpartner (N = 14.190)

männlich weiblich unbekannt

13.380	Gesamt	9.871	3.440	69	Servicekraft mit Betroffenen
407	Gesamt	318	88	1	Präventionsberater mit Betroffenen
56	Gesamt	45	9	2	Mitarbeiter Zentrale mit Betroffenen
299	Gesamt	161	137	1	Servicekraft mit Angehörigem / Freund
23	Gesamt	17	6	0	Präventionsberater mit Angehörigem / Freund
13	Gesamt	12	1	0	Mitarbeiter Zentrale mit Angehörigem / Freund
12	Gesamt	9	3	0	Präventionsberater mit Servicekraft

Die nachfolgende Tabelle zeigt auf, wer der Initiator des Kontakts gewesen ist. Anders formuliert, gibt sie Antwort auf die Frage: „Wie kam es zu dem Kontakt?“.

Die Anzahl der Personen, die auf einen Mitarbeiter zukam, und die Anzahl der Gäste, die von einem Mitarbeiter angesprochen wurde, sind wie in 2018 sehr ähnlich. Auch in 2019 überwiegt allerdings die Anzahl der Gäste, die sich selber Hilfe sucht, leicht. In Zahlen ausgedrückt sind es

Über die Hälfte aller Kontakte fand auch 2019 im Rahmen eines persönlichen Gesprächs statt. Hierfür werden die Servicekräfte geschult, sodass sie solchen Gesprächen kompetent begegnen können. Zusätzlich hat es telefonische Gespräche und schriftlichen Kontakt gegeben. Dieser ging meist von den Präventionsberatern, zur Vorbereitung eines Termins, aus. Aber auch die Gäste selbst können sich telefonisch oder per Kontaktformular an die Prä-

Initiator des Kontakts 2019 (N = 14.190)

männlich weiblich unbekannt

3.661	Gesamt	2.617	1.013	31	Person kam auf Mitarbeiter zu
3.449	Gesamt	2.633	804	12	Mitarbeiter hat den Gast angesprochen
5.988	Gesamt	4.339	1.623	26	Auffälligkeiten wurden beobachtet
678	Gesamt	511	166	1	Versuchter Zutritt trotz Sperre / Hausverbot
323	Gesamt	265	58	0	Kontakt wurde von Servicekraft weitervermittelt
91	Gesamt	68	20	3	Kontakt wurde von Zentrale / Hotline weitervermittelt

2019 3.661 Personen, die von sich aus auf Mitarbeiter zukamen.

Dass 3.449 Mal Mitarbeiter auf Gäste zugegangen sind, um sie anzusprechen, liegt daran, dass sie gut ausgebildet sind und

ventionsberater wenden.

Die dokumentierten Kontakte können des Weiteren auch nach den verschiedenen Anlässen differenziert werden. Die meisten

Kontakte 2019 nach Kontaktart (N = 14.190)

männlich weiblich unbekannt

7.941	Gesamt	5.910	1.986	45	Persönliches Gespräch
308	Gesamt	249	58	1	Telefonisches Gespräch
56	Gesamt	45	9	2	Kontakt per E-Mail / Kontaktformular Internet
13	Gesamt	10	3	0	Gast ist nicht erschienen
5.872	Gesamt	4.219	1.628	25	Beobachtung des Gastes

Anzeichen für problematisches Spiel erkennen können. Außerdem wissen sie, wie sie einen Gast bei Bedarf aktiv ansprechen können und welche Gelegenheiten sich dafür eignen.

Protokollierungen beschreiben, dass auffälliges Verhalten beobachtet, der Gast aber nicht angesprochen wurde. Dies erklärt sich folgendermaßen: Die Servicekräfte sind angehalten, ihre Gäste zu-

nächst zu beobachten und zu schauen, ob Anzeichen für problematisches Spiel zu erkennen sind. Hierbei ist zu betonen, dass ein Anzeichen nur ein Hinweis ist und bei weiterer Beobachtung geschaut werden muss, ob sich ein erster Verdacht erhärtet. Bei wiederholter Beobachtung auffälliger Anzeichen oder der Summierung mehrerer Anzeichen wird der Gast dann bei geeigneter Gelegenheit angesprochen. Die Servicekräfte sind allerdings angewiesen zu protokollieren, auch wenn keine Gastansprache stattgefunden hat. Dies erfolgte 2019 5.748 Mal. Die Beobachtungen nehmen einen hohen Stellenwert im Rahmen der Früherkennung und -intervention ein.

kolliert, 2018 waren es 18.356. In 2019 konnten 18.744 Maßnahmen dokumentiert werden.

2019 wurde 2.126 Mal der allgemeine Spielerschutzflyer ausgegeben. Zusätzlich dazu konnte 937 Mal der Spielerschutzflyer der örtlichen Beratungsstelle ausgegeben werden. Diese Flyer sind – wie auch die anderen Informationsmaterialien – für den Gast frei zugänglich und liegen gut sichtbar aus. Sie können also auch diskret mitgenommen werden, ohne mit einer Servicekraft zu sprechen.

Der deutliche Anstieg der Maßnahme „Gast soll durch Servicekraft weiter beobachtet werden“ ist ein Trend, der sich aus

Vorgänge 2019 nach Anlass (N = 14.413)

männlich weiblich unbekannt

5.748	Gesamt	4.084	1.640	24	Auffälliges Verhalten beobachtet, aber nicht angesprochen
3.998	Gesamt	3.076	913	9	Ansprache wegen auffälligem Verhalten
487	Gesamt	372	112	3	Präventionsgespräch
2.347	Gesamt	1.633	678	36	Information über Spielerschutz
667	Gesamt	535	132	0	Hausverbot im präventiven Kontext / Sperrgespräch
764	Gesamt	586	177	1	Versuchter Zutritt trotz Sperre / Hausverbot
179	Gesamt	147	32	0	Gespräch zur Terminabsprache
223	Gesamt	192	31	0	Kontaktversuch – Gast nicht erreicht

Getroffene Maßnahmen 2019 im Überblick

Welche Maßnahmen getroffen werden müssen, ist von Fall zu Fall verschieden. Hier sind alle Mitarbeiter dafür sensibilisiert, die Maßnahmen individuell auf den Gast abzustimmen. So können pro Kontakt mehrere Maßnahmen ergriffen werden. Die Anzahl der getroffenen Maßnahmen steigt in den letzten Jahren stetig. 2017 wurden noch 16.881 Maßnahmen proto-

den letzten Jahren fortsetzt. Diese Maßnahme wurde 2019 5.476 Mal dokumentiert. Dies ist auf die Kompetenz der Servicekräfte zurückzuführen, die Gäste sensibilisiert zu beobachten und auch kleinere Anzeichen eines möglicherweise problematischen Spielverhaltens zu protokollieren. Die Gastansprache erfolgt dann nicht zwingend sofort, sondern nachdem verifiziert werden konnte, dass es sinnvoll ist,

Getroffene Maßnahmen 2019 (N = 18.744)

männlich weiblich unbekannt

2.126	Gesamt	1.467	650	9	Allgemeinen Spielerschutzflyer ausgegeben
937	Gesamt	608	324	5	Spielerschutzflyer der örtlichen Beratungsstelle ausgegeben
441	Gesamt	351	87	3	Gast an Präventionsberater vermittelt
193	Gesamt	153	39	1	Weiteres Präventionsgespräch vereinbart
50	Gesamt	35	14	1	Gast an Hilfeeinrichtung vermittelt
751	Gesamt	594	157	0	Sperrverfahren / Hausverbot eingeleitet
784	Gesamt	600	183	1	Gast wurde der Zutritt aufgrund von Sperre / Hausverbot verwehrt
5.476	Gesamt	4.010	1.447	19	Gast soll durch Servicekraft weiter beobachtet werden
20	Gesamt	16	3	1	Weiteres Vorgehen wird im Team besprochen
2.614	Gesamt	1.961	626	27	Keine Maßnahme eingeleitet: Gast wünscht keinen weiteren Kontakt
4.588	Gesamt	3.297	1.273	18	Keine Maßnahme eingeleitet: Gast wurde zunächst nur beobachtet
764	Gesamt	539	200	25	Keine Maßnahme eingeleitet: Auffälligkeit hat sich im Gespräch nicht bestätigt

den Gast bei geeigneter Gelegenheit anzusprechen.

Gäste wünschten in 2.614 Fällen keinen weiteren Kontakt. Der Wert, dass aus diesem Grund keine Maßnahmen eingeleitet wurden, sinkt von Jahr zu Jahr leicht. Hier ist zu betonen, dass der Wunsch des Gastes in jedem Fall respektiert wird und seine Autonomie geachtet wird. Die Bereitschaft zum Gespräch wird dennoch grundsätzlich weiter signalisiert.

2.4 Ausschluss vom Spiel

Unumstritten zählt die Möglichkeit zum Ausschluss vom Spiel zu einer wichtigen Maßnahme für all diejenigen, die ein problematisches oder pathologisches Spielverhalten verhindern oder diesem entgegenwirken wollen. Den Personen, die aus finanziellen, sozialen oder anderen persönlichen Gründen dieses Angebot annehmen, wird die Teilnahme am Spielbetrieb fortan konsequent verwehrt.

Je nach landesspezifischer gesetzlicher Grundlage herrschen innerhalb des Bundesgebiets verschiedene Möglichkeiten und Vorschriften zum Ausschluss vom Spiel.

Eine Spielerselbst- und/oder Fremdsperre ist für folgende, für die **SCHMIDT.GRUPPE** relevante Bundesländer in der jeweiligen Gesetzgebung (rechtlich) verankert:

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Bremen
- Hamburg
- Hessen
- Rheinland-Pfalz
- Schleswig-Holstein

Die Spielstätten der **SCHMIDT.GRUPPE** sind jedoch auch in folgenden Bundesländern vertreten:

- Niedersachsen
- Nordrhein-Westfalen
- Saarland

In diesen drei, für die **SCHMIDT.GRUPPE** relevanten, Bundesländern gibt es (noch) keine gesetzliche Grundlage zum Ausschluss von problematisch spielenden Gästen vom Spiel.

Da die **SCHMIDT.GRUPPE** den Ausschluss vom Spiel jedoch als einen elementaren Baustein innerhalb des Spielerschutzes sieht, ist es eine Selbstverständlichkeit, dass in den Spielstätten der **SCHMIDT.GRUPPE**, die sich in einem Bundesland ohne gesetzliche Verankerung der Sperre befinden, ein analoges Angebot gilt.

Der Ausschluss vom Spiel erfolgt hier anhand eines Hausverbots im präventiven Kontext.

Die Möglichkeit, die Dauer der Spielerselbstsperre festzulegen, besteht für Nutzer des Spielangebots der **SCHMIDT.GRUPPE** in Rheinland-Pfalz und Bayern. In Rheinland-Pfalz ist der Zeitraum frei wählbar, in Bayern hat man die Wahl zwischen einem Ausschluss vom Spiel für drei, sechs oder neun Monate.

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 1.024 Selbstsperrungen erteilt. Einer Person wurde in 2019 eine Fremdsperre ausgestellt. Ferner wurden 166 Hausverbote im präventiven Kontext erteilt.

Insgesamt liegen derzeit bundesweit – inklusive der Vorjahre – 3.644 Selbstsperrungen, für vier Personen Fremdsperren und 879 Hausverbote im präventiven Kontext vor.

Im Jahr 2019 reichte kein Antragsteller vollständige Unterlagen für eine Entsperrung bzw. für die Aufhebung einer Selbstsperre ein. So befinden sich diese Anträge noch im Prüfverfahren und dementsprechend fand wie im Jahr zuvor auch 2019 keine Entsperrung statt.

Manche Gäste versuchten trotz einer bestehenden Sperre oder eines präventiven Hausverbotes Zutritt zur Spielstätte zu erhalten. Diesen Personen wurde konsequent der Zutritt verwehrt. Im Jahr 2019 wurden 784 solcher Fälle dokumentiert.

2.5 Jugendschutz

Ergänzend zu den umfangreichen Spielerschutzmaßnahmen hat die Umsetzung des Jugendschutzes in den Spielstätten der **SCHMIDT.GRUPPE** die oberste Priorität. In allen Spielstätten ist der Zutritt für Jugendliche unter 18 Jahren beziehungsweise im Bundesland Bayern unter 21 Jahren strengstens verboten. Die Jugendschutzkontrollen werden in den Spielstätten von den geschulten Servicekräften streng eingehalten und durchgeführt. Somit wird nicht nur die gesetzliche Regelung aus § 6 Jugendschutzgesetz (JuSchG) eingehalten, sondern ebenfalls effektiv Prävention betrieben. Es ist längst nachgewiesen, dass Jugendliche, die unter 18 Jahren an Glücksspiel teilnehmen, ein viel höheres Risiko haben, ein problematisches oder pathologisches Spielverhalten zu entwickeln.

Daher übernehmen die Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** diese verantwortungsvolle Aufgabe und richten ihr unternehmerisches Handeln danach aus, weil sie wissen, dass diese Personengruppe besonders geschützt werden muss.

Die Servicekräfte sind für das Thema Jugendschutz umfassend sensibilisiert und kontrollieren die Ausweise bei jedem kleinsten Verdacht. Gut sichtbar, im Eingangsbereich der Spielstätte, ist das Jugendschutzgesetz ausgehängt und klärt die Gäste über den Zutritt ab 18 Jahren und die Alterskontrolle auf. In Bayern gilt gleiches für den Zutritt ab 21 Jahren. Insgesamt wurden 2019 2.273.334 Ausweise in den SPIELSTATIONEN und SPIELSTUBEN kontrolliert. Dabei wurden 1.738 versuchte Verstöße gegen den Jugendschutz oder eine unklare Altersidentifikation festgestellt.

Unterstützt werden die meisten Servicemitarbeiter bei ihrer Aufgabe durch das Wächter-Kontrollsystem, das seit 2017 in 99 der Spielhallen der **SCHMIDT.GRUPPE** eingesetzt wird. Die betreffenden Konzessionen sind mit mehreren Kontrollpunkten ausgestattet und werden stündlich abgelaufen. So hat die Servicekraft während ihrer Schicht in einer Spielstätte mit mehreren Konzessionen oder an einem eher unübersichtlichen Standort einen Überblick über die Gäste, die sich in der Spielstätte aufhalten.

3. Know-How

Durch fachlich geschultes Personal, interne Informationsmaterialien und eine enge Zusammenarbeit mit der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH wird das Wissen gesichert, wie Spielerschutz praktisch umgesetzt wird.

3.1 Personal, Kompetenzen, Schulungen

Spielerschutz lebt durch das Engagement der Mitarbeiter. Sie setzen die Ziele und Maßnahmen des Sozialkonzepts um und sind erster Ansprechpartner für die Gäste. Ihre Aufgaben im Bereich Spielerschutz und Prävention sind dabei im Wesentlichen das Erkennen und Beobachten von auffällig spielenden Gästen, das Ansprechen von eben diesen Gästen, die Vermittlung der Gäste zu Präventionsberatern und/oder zu örtlichen Hilfeangeboten, die Weitergabe von Informationen über Möglichkeiten der Unterstützung und des Ausschlusses vom Spielbetrieb sowie die Umsetzung des Jugendschutzes und der Zugangskontrollen. Diese Aufgaben werden neben den weiteren Aufgaben rund um den Service und die Geräte umgesetzt.

Um all diese Aufgaben effektiv und zielgerichtet umsetzen zu können, ist Fachwissen im Bereich Spielerschutz und Prävention notwendig. Nachdem dieses Wissen einmal erworben wurde, muss es ständig aktuell und präsent gehalten werden. Zudem ist es wichtig, durch das Üben von Gastansprachen Handlungskompetenzen zu vermitteln.

Gesetzliche Präventionsschulungen

Die in den Spielstätten eingesetzten Servicekräfte werden eingehend geschult:

Beginnend mit der Einarbeitungsschulung über die gesetzlich vorgeschriebene Präventions- und Wiederholungsschulung. 2019 haben 658 **Präventionsschulungen** (inklusive Wiederholungsschulungen) stattgefunden, in denen umfangreiches Wissen im Bereich Spielerschutz und Prävention vermittelt wurde. Zusätzlich gab es zahlreiche interne Schulungsmaßnahmen. Bei sämtlichen Schulungen wurden natürlich alle bundeslandspezifischen Vorgaben beachtet.

Interne Qualifizierungsmaßnahmen

Halbjährlich werden die in den Spielstätten eingesetzten Servicekräfte zudem zum Thema Sozialkonzept geschult. In dieser **halbjährlichen Sozialkonzeptschulung** werden die Inhalte des Sozialkonzepts nochmal erläutert, Fragen beantwortet und gegebenenfalls Neuerungen kommuniziert. Auch die Arbeitsmaterialien für die Servicekräfte sind ein Thema dieser Besprechung sowie Konsequenzen bei Verstößen gegen das Sozialkonzept. Diese interne Schulung schließt mit einem Test ab.

Um sich über aktuelle Beobachtungen und Herausforderungen bei den Spielerschutzaufgaben austauschen zu können, gibt es **monatliche Spielerschutzbesprechungen**. Auch aktuelle Fragen zu Prozessen und Handlungsanweisungen können hier geklärt werden. Diese Besprechungen werden protokolliert. Alle Inhalte werden ausschließlich unter Beachtung des Datenschutzes thematisiert.

Zudem kann natürlich jederzeit bei Unklarheiten die Abteilung Spielerschutz und Prävention inklusive der Sozialkonzeptbeauftragten kontaktiert werden.

3.2 Interne Informationsmaterialien

Den Servicekräften steht vor Ort ein umfangreiches Informationsangebot zur Verfügung. Im Jahr 2019 ist die Abteilung Spielerschutz und Prävention der SG Service Zentral GmbH (das Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE**) im Rahmen einer Servicekräftebefragung in den direkten Austausch mit den Servicemitarbeitern gegangen. Im Mittelpunkt der Befragung stand das Informationsmaterial, das den Servicemitarbeitern zur Unterstützung an die Hand gegeben wird. Man wollte herausfinden, mit welchen Materialien die Mitarbeiter gerne arbeiten, welche Materialien verbessert werden können und welche Materialien ihnen noch fehlen.

Aufgrund der Ergebnisse der Servicekräftebefragung wurde 2019 das 1x1 des Spielerschutzes grundlegend überarbeitet. Der Spieler- und Jugendschutzordner wird 2020 entsprechend angepasst und ebenfalls überarbeitet.

Das 1x1 des Spielerschutzes

Das 1x1 des Spielerschutzes enthält alle Informationen rund um die Themen Spielerschutz und Prävention, die für die Servicemitarbeiter wichtig sind. Im 1x1 des Spielerschutzes finden die Mitarbeiter nun u. a. Ablaufpläne, Leitfäden, Checklisten und das Organigramm. Es ist weiterhin als interaktives PDF konzipiert und auf die speziellen Anforderungen des jeweiligen Bundeslandes abgestimmt.

Der Spieler- und Jugendschutzordner

Der Spieler- und Jugendschutzordner wird zukünftig die Unterlagen beinhalten, die in der Spielhalle vorzuhalten und bei Bedarf beispielsweise Ordnungsbehörden vorzuzeigen sind. Dazu gehören u. a. Muster aller Informationsmaterialien für die Gäste in

Deutsch und 13 weiteren Sprachen, Kontaktdaten wichtiger Ansprechpartner sowie Muster der Anträge zum Ausschluss vom Spiel. Im Spieler- und Jugendschutzordner werden weiterhin die Zertifikate aller in der jeweiligen Spielhalle tätigen Servicemitarbeiter abgelegt.

Der Newsletter „Spielerschutz News“

Zu den bereits bestehenden Informationsmaterialien wurde im Jahr 2019 ein neues Informationsmedium entwickelt. Es wurde der Newsletter „Spielerschutz News“ ins Leben gerufen. Der Newsletter erscheint zweimal im Jahr und greift aktuelle Aspekte rund um die Themen Spielerschutz und Prävention auf.

3.3 Steuerungsteam Spielerschutz

Mit dem Ziel, die Umsetzung, Sicherung und Weiterentwicklung des Spielerschutzes und der Prävention zu gewährleisten und voranzutreiben wurde bereits 2010 das Steuerungsteam Spielerschutz, von den Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** ins Leben gerufen. Die Maßnahmen zum Spielerschutz, Jugendschutz und zur Glücksspielsuchtprävention werden durch das aus einer interdisziplinären Gruppe bestehenden Steuerungsteam Spielerschutz aktiv unterstützt.

3.4 Die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH

Zusammenarbeit mit der GSP

Der Spielerschutz ist bereits seit dem Jahr 2007 ein zentrales Thema in den Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE**. Das Jahr 2016 ebnete jedoch mit der Mitbegründung der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH (GSP) den Weg hin zu einem noch professionelleren Spielerschutz, welcher für Qualität und Nachhaltigkeit steht und es ermöglicht, die unternehmerischen Ziele zu erreichen. Spielerschutzkonzepte, Sozialkonzepte und Schulungskonzepte wurden erarbeitet und weiterentwickelt, um effektiven Spielerschutz und umfangreiche Präventionsarbeit kompetent umzusetzen.

Die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention fungiert als Schnittstelle zwischen Anbieter, Spielgast und Hilfesystem, um so Glücksspielsucht zu verhindern. Ein Schwerpunkt, den die GSP stetig weiter ausbaut, ist der Bereich Schulungen. Neben den Präsenzs Schulungen wird das Angebot der GSP stetig erweitert. Präventions-Workshops und das E-Learning-Angebot helfen, das Wissen schnell, qualitativ und effektiv an die Servicekräfte zu vermitteln. Die Kombination aus Präsenzs Schulungen und digitalem Angebot der GSP bescherte der Gesellschaft im September 2019 eine Aufnahme in die European Association for Training Organisations (EATO). Der Verband für Weiterbildung hat sich zum Ziel gesetzt, die Qualität, Leistungsfähigkeit und Professionalität von Aus- und Weiterbildungsorganisationen zu steigern. Die GSP wurde als erstes Unternehmen aus dem Bereich Spielerschutz in

den Verband aufgenommen. Mit der Aufnahme werden die rund 400 Schulungen und 2.000 Workshops von ca. 6.000 Mitarbeitern von Glücksspielanbietern in ihrer Professionalität und Qualität anerkannt.

Diese Errungenschaften der GSP bestätigen den Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE**, dass die Kooperation ein Gewinn für die gesamte Unternehmensgruppe darstellt.

Präventionsberater

Das Herzstück des Konzepts der GSP und deren zentrale Säule sind die Präventionsberater. Die Präventionsberater der GSP kommen aus den Bereichen Sozialarbeit, Psychologie und Pädagogik und sind mit ihren Kenntnissen sehr gut auf Gastkontakte und die Kommunikation mit Servicekräften vorbereitet. Deutschlandweit sind die Präventionsberater konkreten Standorten zugeordnet und sind neben den Gästen auch die ersten Ansprechpartner für die Servicekräfte in den Filialen. Das jahrelang erworbene Know-How und die umfassende Erfahrung im Bereich des Spielerschutzes können die Präventionsberater in Schulungen, Präventionsworkshops und Betreuungsbesuchen an die Filialmitarbeiter vermitteln und diese hinsichtlich der Themen Prävention und Spielerschutz sensibilisieren.

Betreuungsbesuche der Spielstätten

Der Kontakt zu den Präventionsberatern findet hauptsächlich telefonisch statt. Damit der persönliche Austausch vor Ort trotzdem stattfinden kann, werden die Besuche in die Spielstätten geplant und thematisch vorbereitet.

4. Engagement

Im Folgenden wird das Engagement in den Bereichen Zertifizierung, Düsseldorf Kreis und Arbeitskreis Prävention vorgestellt.

4.1 Zertifizierung

Die Spielgäste in den Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** können sich bei einem Besuch in einer der Filialen sicher sein, dass es sich um eine „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“ handelt. Seit 2015 sind die Spielstätten TÜV-zertifiziert und zeigen dem Verbraucher, dass Spielstätte nicht gleich Spielstätte ist. Die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen unterziehen sich der freiwilligen Zertifizierung und schließen die Überprüfung seither mit sehr guten Ergebnissen ab. Die freiwillige TÜV-Zertifizierung, die jährlich durchgeführt wird, dient als Nachweis für höhere Standards, Qualität und Sicherheit.

Die Deutsche Automatenwirtschaft und die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** sprechen sich daher für eine gesetzlich verankerte Zertifizierung aus, die von einem unabhängigen Prüfungsgremium durchgeführt wird. Die Auditierung von Spielstätten könnte so zu einer Steigerung der Qualität von Spielerschutzmaßnahmen beitragen, in Zukunft als Kontrollgremium fungieren und die legalen Angebote im Spielstättenbereich stärken.

Im Rahmen der Zertifizierung wird jedes Jahr ein umfangreicher Kriterienkatalog mit insgesamt 120 Fragen aus den Bereichen Organisation, Personal, rechtliche Rahmenbedingungen, Betrieb, Infrastruktur und Spielerschutz überprüft. Zudem wird in einem Prüfungsgespräch abgefragt, wie die Maßnahmen aus dem Bereich des

Spielerschutzes und der Prävention umgesetzt werden.

Zusätzlich zu den jährlichen Audits werden regelmäßig Mystery-Audits in den Filialen durchgeführt. Die unangekündigten Besuche des TÜV-Prüfers haben die Servicekräfte der Filialen mit sehr guten Ergebnissen erfolgreich bestanden. Die Zertifizierungen werden von unabhängigen Prüfungsorganisationen, wie dem TÜV Rheinland und dem TÜV InterCert Saar durchgeführt. Kontrolliert werden jedoch nicht nur die genaue Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben, sondern ebenfalls die über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Maßnahmen im Bereich Spielerschutz und Prävention.

4.2 AK Prävention

Spielerschutz und Prävention sind Themen, die jedes Unternehmen der Branche betreffen. Die Entwicklung eines branchenweit einsetzbaren Sozialkonzepts und dessen stetige Evaluierung bietet allen Unternehmen der Branche die Grundlage für ein sozialverantwortliches Wirtschaften. Zudem erfolgt im Rahmen des Arbeitskreises (AK) ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch über die Umsetzung des Spielerschutzes in der Praxis, Gespräche mit Glückspielsuchtextperten oder auch zum Thema Präventionsschulungen. Im Bereich Spielerschutz in der Gastronomie ist der Arbeitskreis ebenfalls aktiv.

Der AK Prävention, den die Deutsche Automatenwirtschaft bereits vor Jahren ins Leben gerufen hat, ist ein Beweis dafür, dass sich die gesamte Branche ihrer Verantwortung bewusst ist. Auch Mitarbeiter der Unternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** bringen sich selbstverständlich aktiv in diesen Arbeitskreis ein.

4.3 Düsseldorfer Kreis

Seit vielen Jahren unterstützt die **SCHMIDT.GRUPPE** den sogenannten Düsseldorfer Kreis, einen Zusammenschluss von verantwortlichen Personen der marktführenden und damit größten Glücksspielanbieter in Deutschland, der Suchtwissenschaft und der Prävention.

Ziel dieser Initiative ist die kohärente Regulierung des gesamten Glücksspielmarktes unter Verbrauchersichtspunkten mit einem hohen Maß an Jugend- und Spielerschutz. Der Düsseldorfer Kreis hat 2019 einen Regulierungsentwurf zum Glücksspiel in den Beratungsprozess der Bundesländer für einen neuen Glücksspielstaatsvertrag ab dem 01.07.2021 eingebracht und mit Staatskanzleien vertiefende Hintergrundgespräche geführt. Zahlreiche Gedanken haben bereits ihren Niederschlag in den Debatten der Bundesländer gefunden – dies gerade auch bei der Ausgestaltung einer bundesweit einheitlichen Sperrdatei für alle Glücksspielangebote. Diese sollte keine Hemmschwellen für den Spielgast aufbauen und zwischen Spielpausen, Selbst- und Fremdsperre differenzieren.

5. Weiterentwicklung

Die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** sind daran interessiert, die von ihnen getroffenen Maßnahmen zum Spielerschutz ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln. Hierfür ist eine Fortbildung in Form von Tagungen, Seminaren und Schulungen unerlässlich.

5.1 Tagungen und Seminare

Um effektiv Spielerschutz zu betreiben, ist es notwendig, aktuelle Forschungsergebnisse, neueste Entwicklungen und gegebenenfalls gesetzliche Änderungen im Blick zu haben. Deshalb nehmen Mitarbeiter der **SCHMIDT.GRUPPE** regelmäßig an Seminaren, Workshops und Tagungen teil. Neben dem Austausch mit Vertretern des Hilfesystems, der Forschung und der Politik ist dabei auch das Erlangen von neuem Wissen relevant. Nur so können die Maßnahmen im Bereich Spielerschutz und Prävention stets aktuell und zielführend umgesetzt werden.

5.2 Schulung zur Sozialkonzeptbeauftragten

2019 absolvierten vier Mitarbeiterinnen der Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** ihre Ausbildung zur Sozialkonzeptbeauftragten. Durchgeführt wurde die Schulung in zwei Blöcken von der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart. Die erfolgreiche Teilnahme wurde durch einen Abschlusstest und eine Projektarbeit, in der Wissen im Bereich des Spielerschutzes angewendet werden musste, zertifiziert.

2019 wurden folgende Veranstaltungen besucht:

22.02.2019	Spielerschutz in Baden-Württemberg – Eine Zwischenbilanz zur Umsetzung des Landesglücksspielgesetzes
12./13.03.2019	Symposium Glücksspiel an der Universität Hohenheim
07.03.2019	DAW-Präventionstag in Münster
20.05.2019	fdr sucht kongress
21./22.05.2019	Fachtagung Suchtprävention Glücksspiel in der Praxis in Frankfurt
16.09.2019	DAW-Präventionstag in Stuttgart
21.10.2019	DAW-Präventionstag in Wiesbaden

6. Investitionen

Um erfolgreichen Spielerschutz zu betreiben, muss entsprechend investiert werden. Die Leistungen, die im Bereich Spielerschutz und Prävention durch die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH erbracht wurden, gehören ebenso zu den jährlichen Ausgaben wie auch die Kosten für die Teilnahme der Servicemitarbeiter an den Präventionsschulungen.

Weitere Kosten entstehen jährlich für Personal, das im Bereich Spielerschutz und Prävention eingesetzt wird, für interne und externe Informations- und Aufklärungsmaterialien sowie für Weiterentwicklungen der Maßnahmen. Zu den Weiterentwicklungen gehören beispielsweise die Teilnahme an

Weiterbildungen und die Optimierung technischer Abläufe, wie zum Beispiel Anpassungen an den Protokollvorlagen.

Die Kosten für die genannten Investitionen beliefen sich im Jahr 2019 auf insgesamt 979.394 Euro. Die Summe lässt sich aufschlüsseln in folgende Teile: 249.012 Euro für den Bereich Schulungen, 272.255 Euro für den Bereich Personelles, 98.961 Euro für den Bereich Sachkosten und 359.166 Euro für die Inanspruchnahme der Leistungen der GSP.

Insgesamt investierte die Unternehmensgruppe seit dem Start der Spielerschutzmaßnahmen 2007 mehr als sechs Millionen Euro in diesem Bereich.

7. Erreichbarkeit und Impressum

Bei Fragen rund um das Thema Spielerschutz steht die Abteilung Spielerschutz und Prävention der SG Service Zentral GmbH zur Verfügung.

Kontaktdaten:

SG Service Zentral GmbH
Abteilung Spielerschutz und Prävention
Druffels Weg 1
48653 Coesfeld
Telefon: 02541 9406 0
Telefax: 02541 9406 126
E-Mail: spielerschutz@sgservice.de
Internet: www.schmidtgruppe.de
www.spielstation.de

Herausgeber:

SG Service Zentral GmbH
Druffels Weg 1
48653 Coesfeld

Verantwortlich:

Petra Schulze Ising

Projektleitung:

Lena Dahms

Redaktion:

Lena Dahms, Carolin Fränzer, Natalie Klasna, Teresa Matosin, Petra Schulze Ising, Stephanie Wawrzyniak

Veröffentlichung:

01.2020

