



# **SPIELER- UND JUGENDSCHUTZ- BERICHT**

# **2020**



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

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Verantwortung des Unternehmens</b>	<b>3</b>
<b>2. Auswirkungen der Corona-Pandemie</b>	<b>4</b>
<b>3. Getroffene Maßnahmen 2020</b>	<b>6</b>
3.1 Das Sozialkonzept	6
3.2 Schulungen	7
3.3 Präventionsberater	9
3.4 Jugendschutz	9
3.5 Informationsmaterial	10
3.6 Auswertung der Spielerschutzdokumentation	12
3.7 Ausschluss vom Spiel	17
<b>4. Fachkompetenz</b>	<b>20</b>
4.1 Abteilung Spielerschutz und Prävention	20
4.2 Steuerungsteam Spielerschutz	20
4.3 Zertifizierung	21
<b>5. Weiterentwicklung</b>	<b>22</b>
<b>6. Investitionen</b>	<b>23</b>
<b>7. Kontakt und Impressum</b>	<b>24</b>

## 1. Verantwortung des Unternehmens

Die gesetzlichen Regelungen in Deutschland verpflichten jeden Spielhallenbetreiber<sup>1</sup> dazu, sich mit den Themen Spielerschutz und Glücksspielsuchtprävention auseinanderzusetzen und zielgerichtete Maßnahmen zu ergreifen. Für die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** geht es hierbei aber nicht nur um den gesetzlichen Anspruch. Es geht um die Verantwortung, die jedes Unternehmen und auch jeder Mitarbeiter zu tragen hat. Spielerschutz geht alle an.

Es gibt viele gute Gründe Spielerschutz zu betreiben. Alle Gäste erhalten Möglichkeiten der Unterstützung und Aufklärung. Dies bedeutet zum einen Schutz für gesunde Spieler, zum anderen aber auch für problematisch spielende Gäste und pathologische Spieler, denen verschiedene Hilfeangebote zur Verfügung stehen. Spielerschutz bietet darüber hinaus auch Möglichkeiten für Angehörige und schafft für Mitarbeitende ein angenehmes Arbeitsklima. Eine angenehme Spielatmosphäre bedeutet mehr Gäste, die zur Unterhaltung spielen und Gäste, die über Jahre und Jahrzehnte auch genau das bleiben: Gesunde Gäste. Ein gelebter Spielerschutz hat Vorteile für alle: Gäste, Betroffene, Angehörige, Mitarbeiter und das Unternehmen.

Die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** sind sich bewusst, dass dieses Angebot bei Gästen zu Problemen führen kann. Sie sehen es als ihre Pflicht, diesem Risiko entgegenzuwirken. Mit ihrem Spielerschutz möchten sie dieser Verantwortung nachkommen. Das heißt konkret, Aufklärung anzubieten, Risiken zu minimieren, Hilfeangebote zu schaffen und Gäste zu motivieren, diese anzunehmen, wenn sie sie brauchen.

---

<sup>1</sup> Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher, diverser und männlicher Sprach-

formen verzichtet und stellvertretend letztere verwendet.

## 2. Auswirkungen der Corona-Pandemie

**D**as Jahr 2020 war weltweit geprägt vom Corona-Virus. Die Auswirkungen der Pandemie haben auch die Spielhallen zu spüren bekommen. Ein neues Virusgeschehen, bundesweite und lokale „Lockdowns“ und veränderte Arbeits-, Kontakt- und Hygienebedingungen prägten dabei nicht nur das Spielerschutzjahr, sondern das Jahr insgesamt.

Ende 2019 traten in der chinesischen Stadt Wuhan erste Fälle einer bisher unbekanntes Lungenerkrankung auf. Die als Covid-19 bezeichnete Erkrankung, die auf einem Coronavirus basiert, breitete sich schnell weltweit aus. Ende Januar 2020 wurde der erste Fall in Deutschland erfasst. Die Zahl der Erkrankten und auch der Todesfälle stieg global schnell an. Auch die Bundesregierung sowie die einzelnen Bundesländer sahen sich gezwungen, Maßnahmen zu ergreifen, um die Ausbreitung des Virus einzudämmen und die Bevölkerung zu schützen. Soziale Kontakte sollten auf das Nötigste beschränkt werden. Im Frühjahr 2020 schlossen Kindertageseinrichtungen und Schulen, soweit möglich sollten Arbeitnehmer von zu Hause ausarbeiten. Geschäfte und Restaurants durften nur noch Liefermöglichkeiten, aber keinen Vor-Ort-Verzehr anbieten. Kurzarbeit wurde in vielen Betrieben eingeführt.

Bundeskanzlerin Angela Merkel sprach von einer Herausforderung von „historischem Ausmaß“<sup>2</sup>. Die neuen Kontakt- und Ausgangsbeschränkungen trafen auch die Spielhallen, die im März, April und Mai von Schließungen betroffen waren.

Auch nach der jeweiligen Wiedereröffnung der Spielhallen stellte sich der Aufenthalt dort anders dar: Verordnungen zu Abständen, Hygiene, Mund-Nase-Bedeckungen und Gästedatenerfassung prägten den Arbeitsalltag vor Ort. Vor Herausforderungen stellte das auch die Arbeit im Spielerschutz. Persönliche Gastansprachen gestalteten sich durch das Abstandhalten und die Mund-Nasen-Bedeckungen deutlich schwieriger als zuvor. Aber nicht unmöglich, wie sich schnell zeigen sollte. Die Servicekräfte vor Ort haben weiterhin alle Spielerschutzmaßnahmen umgesetzt.

Nach dem ersten weitreichenden „Lockdown“ im Frühjahr spitzte sich die Lage im Herbst erneut zu, so dass in einem zweiten „Lockdown“ wieder weitreichende Konsequenzen beschlossen wurden. Auch hier waren Spielhallen wieder betroffen und mussten über das Jahresende hinaus schließen.

---

<sup>2</sup> In ihrer Ansprache am 18.03.2020, siehe <https://www.mdr.de/nachrichten/politik/in>

[land/ansprache-angela-merkel-corona-100.html](https://www.mdr.de/nachrichten/politik/inland/ansprache-angela-merkel-corona-100.html), zuletzt aufgerufen am 04.01.2020.

**Bundeslandweite Schließungen und Wiedereröffnungen von Spielhallen,  
in den für die SCHMIDT.GRUPPE relevanten Bundesländern**

	Schließungen	Wiedereröffnungen	Schließungen
Baden-Württemberg:	15.03.2020	11.05.2020	01.11.2020
Bayern:	17.03.2020	11.05.2020	01.11.2020
Bremen:	18.03.2020	27.05.2020	01.11.2020
Hamburg:	18.03.2020	27.05.2020	01.11.2020
Hessen:	18.03.2020	15.05.2020	01.11.2020
Niedersachsen:	17.03.2020	25.05.2020	01.11.2020
Nordrhein-Westfalen:	16.03.2020	11.05.2020	01.11.2020
Rheinland-Pfalz:	18.03.2020	27.05.2020	01.11.2020
Saarland:	18.03.2020	04.05.2020	01.11.2020
Schleswig-Holstein:	15.03.2020	18.05.2020	01.11.2020

*Einzelne Standorte wurden ggfls. aufgrund behördlicher Anordnungen bereits früher geschlossen und einzelne Standorte auch erst später wieder geöffnet bzw. durch regional steigende Infektionszahlen vorübergehend wieder geschlossen.*

Offenkundig hat die Corona-Pandemie auch Einfluss auf diese Berichterstattung. Wochenlange Spielhallenschließungen reduzierten natürlich die Anzahl der Gastkontakte und die Durchführung einzelner Maßnahmen. Das zeigt sich letztendlich in den dargestellten Zahlen.

### 3. Getroffene Maßnahmen 2020

Um der Verantwortung gerecht zu werden den Spieler- und Jugendschutz laufend zu verbessern, werden Präventions-, Spielerschutz- und Jugendschutzmaßnahmen kritisch hinterfragt, bei Bedarf angepasst und weiterentwickelt. Die Maßnahmen in Form des Sozialkonzepts, durchgeführter Schulungen, Umsetzung des Jugendschutzes, Aufklärung durch Informationsmaterialien, der Auswertung der Spielerschutzdokumentation und des Ausschlusses vom Spiel werden im Folgenden dargestellt.

#### 3.1 Das Sozialkonzept

In jeder Spielhalle der Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** ist das Sozialkonzept im Einsatz. Es wurde im Laufe der Jahre regelmäßig überarbeitet, da die Unternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** ihre Arbeit in den Bereichen Spielerschutz und Prävention kontinuierlich weiterentwickeln und somit auch das Sozialkonzept einer stetigen Anpassung unterliegt: Erfolgreicher Spielerschutz erfordert eine fortlaufende Aktualisierung.



Das aktuelle Sozialkonzept stellt eine konsequente Weiterentwicklung des vorherigen Sozialkonzepts dar und wurde gemeinsam mit der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH (im Folgenden: GSP) (s. Info-Kasten unten) erstellt. Es bündelt das Wissen und die langjährige Erfahrung mehrerer Akteure und Kooperationspartner, die kontinuierlich zusammenarbeiten. Da das Sozialkonzept ein Handbuch für alle Mitarbeiter des Unternehmens zur praktischen Umsetzung des Spielerschutzes darstellt, wurde es noch stärker an die Bedürfnisse der Servicekräfte angepasst. Es wurden sowohl das äußere Erscheinungsbild und die Struktur als auch die Texte des Sozialkonzepts entsprechend überarbeitet. Die Ende 2019 begonnene Einführung des neuen Sozialkonzepts wird seither sukzessive in den Spielhallen der Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** bundeslandabhängig fortgeführt.

Die **Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH (GSP)**, die aus dem unternehmensübergreifenden Projekt SPIEL-BEWUSST.DE hervorgegangen ist, wurde im Jahr 2016 von der SCHMIDT Gruppe Service GmbH mitgegründet. Sie ist seither fester Bestandteil im Spielerschutzkonzept der Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE**.

Die GSP berät und unterstützt bei der Verankerung von Spielerschutzmaßnahmen. Dies erfolgt primär durch den Einsatz qualifizierter Präventionsberater und das Bereitstellen von Informationsmaterialien. So hilft sie als unabhängiges Unternehmen, die Präventionsarbeit und den Spielerschutz stetig weiter zu professionalisieren.



Das Sozialkonzept stellt in seiner Gesamtheit dabei nach wie vor eine detaillierte Abbildung der Maßnahmen, Instrumente und Verfahrensweisen des Spielerschutzes und der Glückssuchtprävention dar. Die konkrete Ausgestaltung des Sozialkonzepts wird für die Gäste, Mitarbeiter und Dienstleister in der Praxis generell als Spielerschutzkonzept sichtbar: Dieses stellt die praktische Umsetzung des Sozialkonzepts im Unternehmen dar. Somit ist das Sozialkonzept der Rahmen für das Spielerschutzkonzept.

Das gesamte Portfolio der spieler-schützenden Maßnahmen bildet das Sozialkonzept detailliert ab. Nachfolgend wird das Portfolio in einem Überblick skizziert. Ausführlichere Informationen zu den einzelnen Aspekten sind in nachfolgenden Kapiteln zu finden.



### Das Sozialkonzept kann bei Bedarf angefordert werden:

Sozialkonzeptbeauftragte:  
Petra Schulze Ising M.A.  
E-Mail: [spielerschutz@sgservice.de](mailto:spielerschutz@sgservice.de)

## 3.2 Schulungen

Eine der Grundlagen aller Maßnahmen und Tätigkeiten innerhalb des Spielerschutzes basiert auf der unverändert bestehenden Überzeugung, dass qualifizierte Mitarbeiter in sämtlichen Positionen ausschlaggebend für die erfolgreiche Umsetzung des Spielerschutzes sind. Die Schulung aller Mitarbeiter nach den gesetzlichen Vorgaben – und darüber hinaus weiterführende Schulungen – wurde daher auch in diesem Jahr ausnahmslos umgesetzt.

### Gesetzliche Präventionsschulungen

Alle Mitarbeiter der Entertainment Center der **SCHMIDT.GRUPPE** wurden in diesem Jahr nach den, in den jeweiligen Bundesländern herrschenden Anforderungen aus den Gesetzen, geschult.

Die gesetzlichen Präventionsschulungen werden ausschließlich durch im jeweiligen Bundesland **akkreditierten Schulungsanbieter** abgehalten und erfüllen demnach natürlich alle gesetzlichen Vorgaben. In Anspruch genommene Schulungsanbieter sind (in alphabetischer Reihenfolge):

- AGJ-Fachverband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg e.V.
- Baden-Württembergischer Landesverband für Prävention und Rehabilitation gGmbH (BWLTV)
- Drogenverein Mannheim e.V. (DVM)
- eva Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V.
- Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH (GSP)
- Hazelnut Consulting GmbH
- Merlato GmbH
- Origo Prävention und Personalentwicklung GmbH
- SG Service Zentral GmbH

Insgesamt wurden im Jahr 2020 471 Mitarbeiter wiederholt oder erstmalig zum Spielerschutz geschult.

### **Halbjährliche Sozialkonzeptschulung**

Da das Sozialkonzept das gesamte Portfolio der in der **SCHMIDT. GRUPPE** praktizierten spielerschützenden Maßnahmen darstellt ist es essentiell, dass alle Mitarbeiter die Inhalte und die für sie daraus resultierenden Aufgaben verstehen und umsetzen. Um dies zu sichern, nimmt jeder Mitarbeiter einmal pro Halbjahr an dieser, über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehenden, internen Schulung zum Sozialkonzept teil.

Um einen qualifizierten Lerneffekt sicherzustellen schließt diese halbjährliche Schulung mit einer sogenannten Lernzielkontrolle ab, die von den Teilnehmern bestanden werden muss.

### **Monatliche Spielerschutzbesprechung**

Auch in diesem Jahr waren die monatlichen Spielerschutzbesprechungen ein fester Bestandteil der Qualifizierungsmaßnahmen zum Spielerschutz. In diesen Besprechungen wird das Thema Spielerschutz in jedem Monat zusätzlich thematisiert und stellt für die Mitarbeiter somit einen kontinuierlichen Austausch dar. Die Mitarbeiter haben hier die Möglichkeit über Situationen mit Gästen, neue gesetzliche Regelungen oder Materialien zu sprechen.

Die Sozialkonzeptbeauftragte der Unternehmensgruppe hat in diesem Jahr den Austausch mit den Mitarbeitern vor Ort um ein weiteres Mittel ergänzt. Das sogenannte „Thema des Monats“ bekommen seit Anfang des Jahres all

diejenigen Mitarbeiter, die die hier genannten internen und weiterführenden Qualifizierungsmaßnahmen leiten.

Die „Themen des Monats“ im Jahr 2020 lauteten:

- Aktive Gastansprache
- Jugendschutz
- Protokollierung
- Informationsmaterial für Gäste
- Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH
- Datenschutz
- Spielen am Arbeitsplatz
- Anzeichen für problematisches Spielverhalten

Für Monate, in denen die Spielhallen aufgrund des „Lockdowns“ geschlossen werden mussten, wurde kein „Thema des Monats“ ausgegeben.

Das Thema des Monats versteht sich als Anstoß für Besprechungen wie die monatliche Spielerschutzbesprechung, kann aber je nach Gegebenheiten eingesetzt werden.

### **Präventionsworkshops**

Präventionsworkshops wurden in diesem Jahr als eine zusätzliche Methode, den Austausch zwischen Mitarbeitern und einem qualifizierten Experten zu intensivieren, eingeführt. Es entstand ein reger, konstruktiver Austausch, in dem die Servicekräfte die Möglichkeit nutzten, sämtliche Fragen zum Spielerschutz zu stellen. Mit Beginn der Corona-Pandemie wurde schnell die Lösung geschaffen, den Experten online einzubringen.

### 3.3 Präventionsberater

Eine Maßnahme, die über die gesetzlichen Anforderungen hinausgeht, stellt die Einbindung externer Mitarbeiter der GSP in das Spielerschutzkonzept der Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** dar: der Einsatz von Präventionsberatern sowie die Inanspruchnahme der Helpline der GSP.

Bei der Helpline der GSP handelt es sich um eine Hotline, an die sich Gäste und Servicemitarbeiter bei Aufklärungs- oder Gesprächsbedarf wenden können. Die Kontaktdaten der Helpline sind auf diversen Informationsmaterialien aufgeführt und so in allen Spielhallen der **SCHMIDT.GRUPPE** verfügbar. 2020 wurden 160 die **SCHMIDT.GRUPPE** betreffende Gespräche über die Helpline geführt. Davon waren 133 Gespräche mit Männern und 27 Gespräche mit Frauen. Es gab 143 Erstkontakte und es fanden 17 Folgekontakte statt.

Darüber hinaus ist jeder Spielstätte ein bei der GSP angestellter Präventionsberater zugeordnet. Grundsätzlich bringen alle Präventionsberater eine qualifizierte Ausbildung im Bereich der Sozial- und Verhaltenswissenschaften mit. Die Präventionsberater übernehmen unter anderem folgende Aufgaben:

- Beratung potentiell gefährdeter Gäste
- Information und Aufklärung von Gästen zu Hilfeangeboten und der

Möglichkeit des Ausschlusses vom Spiel

- Vermittlung von gefährdeten Spielern in das Hilfesystem
- Ansprechpartner für die Mitarbeiter zu den Themen Jugend- und Spielerschutz
- Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter

Die Leistungen der Präventionsberater und der Helpline<sup>3</sup> sind dabei für die Gäste und Servicemitarbeiter der Spielstätten selbstverständlich kostenfrei. Den Unternehmen ist es wichtig, so ein besonders niederschwelliges Angebot zu unterbreiten. Generell versteht sich das Angebot aber ausschließlich als unterstützende Beratungsleistung und ist somit klar von einer therapeutischen Intervention und von den Aufgaben einer Hilfeeinrichtung abzugrenzen.

### 3.4 Jugendschutz

Der Schutz minderjähriger Personen gehört zu einem der Kernpunkte des Verständnisses von Spielerschutz und Prävention. Die gesetzliche Vorgabe, Jugendlichen unter 18 Jahren die Teilnahme am Angebot der Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** unter keinen Umständen zu gestatten, ist ein Thema, das ausnahmslos von jedem in der Unternehmensgruppe verinnerlicht ist. Nicht zuletzt durch die ständige und unausweichliche Präsenz des Themas bei sämtlichen Schulungen und Materialien. In allen

<sup>3</sup> Die Festnetznummer der Helpline steht kostenfrei aus allen deutschen Netzen zur Verfügung. Die Mobil-

funknummer ist dagegen kostenpflichtig.

Spielstätten der **SCHMIDT.GRUPPE** im Bundesland Bayern hat man sich darüber hinaus freiwillig auf das Mindestalter von 21 Jahren verständigt.

Unverändert weisen gut platzierte Materialien auf den bei der **SCHMIDT.GRUPPE** geltenden und umgesetzten Jugendschutz hin. Maßgeblich sind es die folgenden Materialien:

- Plakat im Eingangsbereich „Wir fragen nach“, das auf Ausweiskontrollen hinweist,
- Aushang des Jugendschutzgesetzes,
- Screens, auf denen ebenfalls auf das Zutrittsalter von 18 bzw. 21 Jahren hingewiesen wird,
- Aufkleber auf den Türen und
- Hinweise in Gästematerialien.

Zudem hat die Abteilung Spielerschutz und Prävention des Dienstleistungsunternehmens der **SCHMIDT.GRUPPE** in diesem Jahr einen neuen, mehrsprachigen Flyer zu diesem Thema aufgesetzt. Dieser Flyer beinhaltet in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Griechisch, Russisch und Türkisch Informationen über den Jugendschutz generell und insbesondere über die Gefahr, die für Heranwachsende durch das Glücksspielen ausgeht.

Neben den Materialien, die Gäste auf das Mindestalter hinweisen, liegt es insbesondere in der Verantwortung der Mitarbeiter vor Ort, Minderjährigen keinen Zutritt zur Spielhalle zu gewähren. Daher sind alle Mitarbeiter, auch mittels Dienstanweisungen, dazu verpflichtet, Besucher der Spielhalle, die augenscheinlich jünger als 25 Jahre

wirken, mittels Ausweiskontrolle als volljährig zu identifizieren. Sollte ein Gast bei einer Kontrolle keinen Ausweis vorzeigen können, ist er ungültig oder geht das Alter nicht eindeutig hervor (bspw. durch einen verkratzten Ausweis), ist die Person unverzüglich der Spielhalle zu verweisen und die Situation zu dokumentieren.

Es wurden in 2020 1.854.644 Mal Ausweise kontrolliert. In 890 Fällen musste der Gast aufgrund eines fehlenden oder nicht eindeutigen Ausweises die Spielhalle verlassen.

### 3.5 Informationsmaterial

Informationsmaterial steht zum einen den Servicekräften vor Ort zur Verfügung, zum anderen haben aber auch die Gäste die Möglichkeit, sich Informationsmaterial zu diversen Themen anzuschauen und mit nach Hause zu nehmen.

#### **Spieler- und Jugendschutzordner**

Seit jeher liegt der Fokus der Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** darin, dass alle Mitarbeiter sowohl wissen, was ihre Aufgaben im Spielerschutz sind, als auch die genaue Ausgestaltung und ihre Verantwortung darin verstehen. Für alle Beteiligten ist es unumgänglich zu wissen, was und wie sie es machen müssen.

Daher reicht es nicht aus, alle Vorgaben umzusetzen, sondern es wird durch den stetigen Austausch auch verlangt, dass allen Beteiligten der Umfang und Inhalt deutlich wird. Aus diesem Grund wird neben einem um-

fangreichen Portfolio an Gästematerialien auf ein ebenso umfassendes für die Mitarbeiter gesetzt. Dieses wurde auf den kritischen Prüfstand gestellt und dahingehend überarbeitet, dass es noch übersichtlicher und verständlicher geworden ist.

Da die enthaltenen Unterlagen einem stetigen Wandel unterliegen, hat der Spieler- und Jugendschutzordner über die Jahre an Volumen zugenommen und lief Gefahr unübersichtlich und dadurch immer weniger praxistauglich zu werden. Der Spieler- und Jugendschutzordner ist nun ausschließlich als das Medium zu nutzen, in dem sämtliche Unterlagen zum Spielerschutz, die ggf. bei Kontrollen oder Audits in Papierform vorgezeigt werden müssen, zu finden sind.

### **1x1 des Spielerschutzes**

Seit 2018 existiert das unternehmensinterne „1x1 des Spielerschutzes“. Enthaltene Leitfäden stellen für die Mitarbeiter nützliche und praktische Tipps dar. Außerdem enthält es allgemeine Informationen, die die Servicemitarbeiter wissen müssen und hier bei Bedarf nachschlagen können. In diesem Jahr wurde es einer Rundenerneuerung unterzogen.

Protagonisten in diesem interaktiven PDF sind die Comicfiguren Susi Servicekraft, Peter Präventionsberater und Gustav Gast. Aus Sicht von Susi Servicekraft werden den Lesern, den Servicekräften vor Ort, mögliche Situationen, auf die sie während der Arbeit treffen können, dargestellt und Lösungen bzw. mögliche Anwendungen aufgezeigt.

### **Glückslose**

Die Glückslose wurden 2019 entwickelt und beinhalten 140 Fragen zum Spieler- und Jugendschutz. Durch sie kann beispielsweise bei Besprechungen ein spielerischer Einstieg in das Thema Spielerschutz erfolgen. Sie befinden sich in einem Beutel und können „verlost“ und dann besprochen werden. Die Nachfrage war so groß. Dass in diesem Jahr nach einer Aktualisierung erneut produziert wurden.

### **Gästematerialien**

In den Spielhallen der **SCHMIDT. GRUPPE** werden die Gäste anhand zahlreicher Informationsmaterialien in jeglicher Form über gesetzliche Bestimmungen, das Suchtrisiko von Glücksspielautomaten, den verantwortungsbewussten Umgang mit Glücksspielen sowie weiterführende Hilfe- und Beratungsangebote aufgeklärt.

Das gesamte Informationsmaterial für Gäste beläuft sich auf ein vielfältiges Angebot. Es hängen folgende Aushänge gut sichtbar aus:

- Aushang mit den Kontaktdaten des Präventionsberaters
- Aushang „Zeit zu Handeln“, welcher sowohl Hinweise auf das Beratungsangebot der GSP gibt als auch Auszüge der Spielverordnung und Angaben zu Erlaubnisnehmer und einer Beschwerde-stelle enthält
- Aushänge zum Jugendschutz, die sowohl das Jugendschutzgesetz als auch Hinweise auf das Mindestalter zur Spielteilnahme (18+/21+) umfassen

Des Weiteren stehen den Gästen zur Mitnahme unter anderem die sogenannten BooQis „Spielrelevante Informationen“ und „Aufklärung und ausführliche Verbraucherinfos“ zur Verfügung. In diesen wird mit Mythen des Glücksspiels aufgeräumt und ebenfalls auf das Risiko der Glücksspielsucht hingewiesen. Neben der Erklärung des Zufalls, dem das Spielen am Automaten unterliegt, finden die Spielverordnung sowie ein Selbsttest hier Platz. Auch Flyer der lokalen oder überregionalen Hilfeeinrichtungen und Infokärtchen mit den Kontaktdaten der Helpline stehen den Gästen kostenlos zur Mitnahme zur Verfügung.

Auch in diesem Jahr wurde an den praktischen Formaten vieler Materialien festgehalten. Durch die Größe und Platzierung (u.a. Visitenkartenformat und auf Sanitäreinrichtungen) dienen sie dazu, ein niederschwelliges erstes Informationsangebot zu bieten, wodurch sich Gäste sowohl ohne viel Aufwand als auch ohne viel Aufsehen an diesen Materialien bedienen können.

### 3.6 Auswertung der Spielerschutzdokumentation

Zu Beginn dieses Kapitels sei daran erinnert, dass aufgrund der Coronapandemie die nachfolgenden Zahlen

deutlich niedriger als in den letzten Jahren ausfallen. Dies liegt u.a. daran, dass die Spielhallen 2020 mehrere Monate schließen mussten.

Die Spielerschutzdokumentation beschreibt sämtliche Vorkommnisse, Maßnahmen und Prozesse, welche im Rahmen des Spielerschutzes und der Glücksspielsuchtprävention abgebildet werden. Aktive Beobachtungen, Gespräche mit dem Gast oder die Einrichtung eines Ausschlusses vom Spiel sind einige Beispiele dieser Präventionsarbeit. Alle beteiligten Mitarbeiter dokumentieren in einem digitalen Dokumentationssystem. Diese Protokollierung erfolgt immer unter Wahrung des Datenschutzes.

#### Vorgänge 2020 insgesamt und in den Bundesländern

2020 wurden insgesamt 6.992 Vorgänge protokolliert. Der Anteil der Protokolle, welche sich auf männliche Gäste bezieht, liegt bei 75 Prozent, das entspricht 5.253 Protokollen. 1.712 Vorgänge beziehen sich auf weibliche Kontaktpartner.

Mit 6.620 protokollierten Vorgängen machte die Spielerschutzdokumentation der Servicekräfte mit knapp 95 Prozent den weitaus größten Anteil aus. Die Servicekräfte stellen für die Gäste die erste Anlaufstelle in den

#### Vorgänge 2020 insgesamt (N = 6.992)

		männlich	weiblich	unbekannt	
6.620	Gesamt	4.942	1.651	27	Servicekräfte
310	Gesamt	261	49	0	Präventionsberater
62	Gesamt	50	12	0	Mitarbeiter Zentrale

## Vorgänge 2020 nach Bundesländern (N = 6.992)

		männlich	weiblich	unbekannt	
533	Gesamt	391	136	6	Baden-Württemberg
2.068	Gesamt	1.509	558	1	Bayern
118	Gesamt	80	38	0	Bremen
45	Gesamt	33	12	0	Hamburg
445	Gesamt	339	105	1	Hessen
1.206	Gesamt	937	265	4	Niedersachsen
1.509	Gesamt	1.157	343	9	Nordrhein-Westfalen
862	Gesamt	659	203	0	Rheinland-Pfalz
79	Gesamt	52	27	0	Saarland
127	Gesamt	96	25	6	Schleswig-Holstein

Spielstätten dar. Sie bauen eine Beziehung zu den Gästen auf und sind diejenigen, die Gäste geschult beobachten und aktiv ansprechen können. Dieser direkte Kontakt zum Gast ist das Herzstück der Präventionsarbeit.

In zehn Bundesländern haben die Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** 2020 Filialen betrieben (siehe Auflistung in der obestehenden Tabelle). Die meisten Vorgänge wurden – wie bereits im Jahr zuvor – in Bayern dokumentiert, dann folgen – ebenfalls wie in 2019 – Nordrhein-Westfalen an zweiter Stelle und Niedersachsen an dritter Stelle. Dies liegt darin begründet, dass die Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** in diesen drei Bundesländern die meisten Spielhallen betreiben. Generell kann ein Zusammenhang zwischen der Anzahl der Vorgänge und der Anzahl der durch die Spielstättenunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** betriebenen Spielhallen im jeweiligen Bundesland festgestellt werden.

## Analyse der Kontakte 2020

In 2020 wurden 6.858 Kontakte dokumentiert (siehe Tabelle auf nächster Seite). Wenn man diese Gesamtzahl der Kontakte mit der Gesamtzahl der Vorgänge vergleicht, stellt man fest, dass sie voneinander abweichen. Dies liegt darin begründet, dass bei der Darstellung der Kontakte – im Vergleich zu den Vorgängen – keine erfolglosen Kontaktversuche inbegriffen sind. Diese Differenz von 134 lässt sich in der Tabelle „Vorgänge nach Anlass“ (siehe Seite 15) wiederfinden. Der Großteil der Kontakte fand zwischen Servicekraft und Betroffenen statt. Die Anzahl von 6.484 Kontakten zwischen diesen beiden Kontaktpartnern entspricht knapp 95 Prozent der Gesamtkontakte. Hierbei ist zu beachten, dass nicht nur aktiv geführte Gespräche als Kontakte gewertet werden, sondern auch die Beobachtung des Gastes.

Aber auch zu den Präventionsberatern der GSP und den Mitarbeitern des Dienstleistungsunternehmens der **SCHMIDT.GRUPPE** hat es Kontakte

### Kontakte 2020 nach Kontaktpartner (N = 6.858)

männlich weiblich unbekannt

6.484	Gesamt	4.864	1.593	27	Servicekraft mit Betroffenenem
182	Gesamt	155	27	0	Präventionsberater mit Betroffenenem
42	Gesamt	37	5	0	Mitarbeiter Zentrale mit Betroffenenem
133	Gesamt	75	58	0	Servicekraft mit Angehörigem / Freund
4	Gesamt	3	1	0	Präventionsberater mit Angehörigem / Freund
4	Gesamt	1	3	0	Mitarbeiter Zentrale mit Angehörigem / Freund
0	Gesamt	0	0	0	Servicekraft mit Servicekraft
3	Gesamt	3	0	0	Präventionsberater mit Servicekraft
6	Gesamt	5	1	0	Mitarbeiter Zentrale mit Servicekraft

von Betroffenen gegeben. Insgesamt beläuft sich die Anzahl der Kontakte mit einem Betroffenen auf 6.708, was knappen 98 Prozent entspricht. Dieser Prozentsatz ist mit den Werten der Vorjahre vergleichbar.

Des Weiteren finden Kontakte mit Angehörigen oder Freunden eines Gas-

tes statt. Dies zeigt, dass das Spielerschutzangebot auch außerhalb der Spielstätten wahrgenommen wird.

Untenstehende Tabelle zeigt den Initiator des Kontakts auf. Am häufigsten, nämlich 2.844 Mal, wurden Auffälligkeiten bei einem Gast beobachtet. In diesem Fall ist die Servicekraft Initiator

### Initiator des Kontakts 2020 (N = 6.858)

männlich weiblich unbekannt

1.825	Gesamt	1.369	453	3	Person kam auf Mitarbeiter zu
1.531	Gesamt	1.194	333	4	Mitarbeiter hat den Gast angesprochen
2.844	Gesamt	2.037	787	20	Auffälligkeiten wurden beobachtet
460	Gesamt	367	93	0	Versuchter Zutritt trotz Sperre / Hausverbot
66	Gesamt	58	8	0	Kontakt wurde von Servicekraft weitervermittelt
132	Gesamt	118	14	0	Kontakt wurde von Zentrale / Hotline weitervermittelt



## Kontakte 2020 nach Kontaktart (N = 6.858)

		männlich	weiblich	unbekannt	
3.874	Gesamt	3.003	865	6	Persönliches Gespräch
179	Gesamt	154	25	0	Telefonisches Gespräch
33	Gesamt	25	8	0	Kontakt per E-Mail / Kontaktformular Internet
5	Gesamt	5	0	0	Gast ist nicht erschienen
2.767	Gesamt	1.956	790	21	Beobachtung des Gastes

des Kontakts. 1.825 Mal kam eine Person auf einen Mitarbeiter zu und 1.531 Mal hat ein Mitarbeiter den Gast angesprochen. Das bedeutet, dass auch in diesem Jahr die meisten dokumentierten Kontakte Gastgespräche sind. Danach folgen beobachtete Auffälligkeiten.

Die Servicekräfte in den Spielhallen sind dazu angehalten, Gäste vor einer Ansprache zunächst zu beobachten, um die möglichen Eindrücke zu verifizieren. Dann soll der Gast angesprochen werden. Wenn das erste Anzeichen nicht deutlich genug war, wird der Gast spätestens dann angesprochen, wenn sich der Verdacht auf problematisches Spielverhalten erhärtet und sich mehrere oder andauernde Anzeichen zeigen.

Wer bei einem Gastgespräch die Initiative ergriffen – also das Gespräch gestartet hat – ist recht ausgeglichen. Es entspricht dem Trend der Vorjahre, dass der Anteil der Betroffenen, der einen Mitarbeiter von sich aus anspricht, gegenüber dem Anteil, der angesprochen wird, leicht überwiegt.

Dies lässt den Rückschluss zu, dass die Mitarbeiter in den Spielstätten gut ausgebildet sind und wissen, wie ein Gast aktiv angesprochen werden kann und welche Gelegenheiten dafür auszuwählen sind.

Mit weitem Abstand folgt die nächstgrößere Zahl von 506 versuchten Zutritten trotz eines Ausschlusses vom Spiel. Alle unrechtmäßig versuchten Zutritte wurden selbstverständlich konsequent unterbunden und der Einlass verwehrt.

Der größte Teil der Kontakte – nämlich 3.874 Mal – fand im Rahmen eines persönlichen Gesprächs statt (siehe obenstehende Tabelle), danach folgt die Beobachtung des Gastes in 2.767 Fällen. Dies deckt sich mit den Erkenntnissen aus den vorangegangenen und nachfolgenden tabellarischen Aufzeichnungen. Telefonische Gespräche wurden zum Großteil von Präventionsberatern der GSP in Bingen geführt. Diese Kontakte waren vor allem aufklärende Präventionsgespräche.

Der häufigste Anlass für eine Protokollierung (siehe Tabelle auf nächster Seite) war, dass auffälliges Verhalten beobachtet, der Gast aber nicht angesprochen wurde. Erste Anzeichen sind immer nur Hinweise für problematisches Spielverhalten. Bei Unsicherheiten – wenn also beobachtetes Verhalten nicht eindeutig einem Anzeichen für problematisches Spielverhalten

## Vorgänge 2020 nach Anlass (N = 6.992)

		männlich	weiblich	unbekannt	
2.647	Gesamt	1.857	774	16	Auffälliges Verhalten beobachtet, aber nicht angesprochen
1.823	Gesamt	1.420	396	7	Ansprache wegen auffälligem Verhalten
254	Gesamt	204	50	0	Präventionsgespräch
1.110	Gesamt	813	293	4	Information über Spielerschutz
463	Gesamt	394	69	0	Hausverbot im präventiven Kontext / Sperrgespräch
506	Gesamt	411	95	0	Versuchter Zutritt trotz Sperre / Hausverbot
55	Gesamt	44	11	0	Gespräch zur Terminabsprache
134	Gesamt	110	24	0	Kontaktversuch – Gast nicht erreicht

ten gleichzustellen ist – ist zu überprüfen, ob sich dieser erste Verdacht erhärtet. Spätestens wenn auffälliges Verhalten wiederholt beobachtet wird oder sich mehrere Anzeichen summieren, wird der Gast bei geeigneter Gelegenheit angesprochen. Die Dokumentation findet auch ohne Gastansprache statt, denn diese Beobachtungen nehmen einen hohen Stellenwert im Rahmen der Früherkennung und -intervention ein.

### Getroffene Maßnahmen 2020 im Überblick

Die Auswahl an möglichen Maßnahmen ist groß (siehe Tabelle auf nächster Seite). Welche Maßnahme ausgewählt wird, ist je nach Vorgang individuell und auf den Gast und die Situation abgestimmt. Es können mehrere Maßnahmen pro Gast bzw. Angehörigem notwendig sein und ergriffen werden und so sind in der Protokollierung selbstverständlich auch Mehrfachantworten möglich. Insofern ist die Gesamtzahl der getroffenen Maßnahmen

höher als die Gesamtzahl der Vorgänge.

Am häufigsten wurde dokumentiert, dass ein Gast weiter durch die Servicekraft beobachtet wird beziehungsweise dass bislang keine Maßnahmen eingeleitet wurden, da es sich zunächst nur um eine Beobachtung handelte. Dies spiegelt die Fähigkeit der Servicekräfte wider, ihre Gäste sensibel zu beobachten und bereits kleine Anzeichen für auffälliges Spielverhalten zu protokollieren, ohne voreilige Konsequenzen zu ziehen.

1.343 ausgegebene Flyer setzen sich aus 949 ausgegebenen allgemeinen Spielerschutzflyern und 394 Flyern der örtlichen Beratungsstellen zusammen. Diese liegen – wie auch die anderen zur Verfügung stehenden Informationsmaterialien – für den Gast kostenlos und gut sichtbar aus. So ist die tatsächliche Anzahl der durch einen Gast mitgenommenen Flyer signifikant höher, als die in Gastgesprächen ausgegebenen Materialien.

## Getroffene Maßnahmen 2020 (N = 8.985)

		männlich	weiblich	unbekannt	
949	Gesamt	673	271	5	Allgemeinen Spielerschutzflyer ausgegeben
394	Gesamt	287	107	0	Spielerschutzflyer der örtlichen Beratungsstelle ausgegeben
277	Gesamt	242	35	0	Gast an Präventionsberater vermittelt
34	Gesamt	28	6	0	Weiteres Präventionsgespräch vereinbart
14	Gesamt	11	3	0	Gast an Hilfeeinrichtung vermittelt
522	Gesamt	434	88	0	Sperrverfahren / Hausverbot eingeleitet
514	Gesamt	417	97	0	Gast wurde der Zutritt aufgrund von Sperre / Hausverbot verwehrt
2.705	Gesamt	1.966	735	4	Gast wird durch Servicekraft weiter beobachtet
16	Gesamt	10	6	0	Weiteres Vorgehen wird im Team besprochen
1.086	Gesamt	832	251	3	Keine Maßnahme eingeleitet: Gast wünscht keinen weiteren Kontakt
2.142	Gesamt	1.538	590	14	Keine Maßnahme eingeleitet: Gast wurde zunächst nur beobachtet
332	Gesamt	236	93	3	Keine Maßnahme eingeleitet: Auffälligkeit hat sich im Gespräch nicht bestätigt

In 291 Fällen wurden Gäste weitervermittelt. Entweder wurden sie an einen Präventionsberater oder an eine Hilfeeinrichtung vermittelt.

Gäste wünschten in 1.086 Fällen keinen weiteren Kontakt. Dieser Wunsch wurde selbstverständlich respektiert. Wichtig bleibt, dass durch jeden Mitarbeiter immer eine weitere Gesprächsbereitschaft signalisiert wird. Es soll sichergestellt werden, dass das Angebot von Maßnahmen möglichst niederschwellig gestaltet ist und so die Bereitschaft zur Annahme von Hilfeleistungen gefördert wird.

### 3.7 Ausschluss vom Spiel

Der Ausschluss vom Spiel zählt zu den spielerschützenden Maßnahmen. Diese spezielle Maßnahme dient vor allem der Unterstützung von Abstinenz. Personen, die ein problematisches oder pathologisches Spielverhalten verhindern oder diesem entgegenwirken wollen, wird der Zugang zu einer oder mehreren Spielstätten verwehrt, um sie vom weiteren Spielbetrieb auszuschließen. Der Antrieb zur Annahme dieses Angebots kann finanziell oder sozial begründet sein,

kann aber auch von anderen persönlichen Gründen ausgehen.

Die Bundesländer<sup>4</sup> haben unterschiedliche gesetzliche Vorgaben für den Ausschluss vom Spiel. In den Bundesländern

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

ist eine Selbst- und / oder Fremdsperre in der jeweiligen Gesetzgebung verankert. Seit dem 01.06.2020 zählt auch

- Niedersachsen

zu den Bundesländern mit gesetzlicher Grundlage zum Ausschluss von problematisch spielenden Personen.

Die Landesgesetzgebung in

- Nordrhein-Westfalen und
- dem Saarland

sieht keine Selbst- oder Fremdsperren vor. Allerdings erkennt die **SCHMIDT. GRUPPE** die spieterschützende Maßnahme „Ausschluss vom Spiel“ dennoch als einen wichtigen Baustein ihres Spielerschutzkonzepts an. Sie sieht ihre Verantwortung darin, auch in den Bundesländern ohne landesspezifische gesetzliche Grundlage Personen bei ihrer Spielabstinenz zu unterstützen. Deswegen gilt in den beiden Bundesländern selbstverständlich ein analoges Angebot, das des Hausverbots im präventiven Kontext. Das bedeutet, dass Gäste, die den Wunsch

nach Ausschluss vom Spiel äußern, ein schriftliches Hausverbot erhalten und ihnen konsequent der Zutritt zum Spielangebot verwehrt wird.

Der Ausschluss vom Spiel gilt unbefristet. Einzige Ausnahme bilden die Angebote in Bayern, Niedersachsen und Rheinland-Pfalz. In Bayern kann zwischen einer befristeten und einer unbefristeten Selbstsperre gewählt werden. Eine Befristung kann auf drei, sechs oder neun Monate festgelegt werden. In Niedersachsen ist das Angebot eines 24-monatigen Ausschlusses vom Spiel geplant, sobald die Sperrdatei vorliegt. Bis zur Inbetriebnahme der Sperrdatei gilt die Zeitdauer, die vom Antragsteller angegeben wird. In Rheinland-Pfalz ist der Zeitraum des Ausschlusses frei wählbar.

Die Servicemitarbeiter, die in der Regel diejenigen sind, an die sich ein Gast mit seinem Wunsch nach Ausschluss vom Spiel vor Ort wendet, klären den Gast über die Möglichkeiten zum Ausschluss vom Spiel im betreffenden Bundesland umfassend auf. Auch klärt die Servicekraft den Gast über mögliche weitere Hilfe- und Beratungsangebote auf und leitet ihn bei Interesse zu einem qualifizierten Präventionsgespräch weiter. Diese Gespräche werden mit den zuständigen Präventionsberatern oder einer Hilfeeinrichtung geführt (siehe Kapitel 3.3 Präventionsberater). Um das Angebot zum Ausschluss vom Spiel aber gleichzeitig besonders niederschwellig zu halten, besteht für den Gast

---

<sup>4</sup> Man beachte, dass die **SCHMIDT. GRUPPE** in den nicht aufgeführten Bundesländern keine Spiel-

stätten betreibt und sie deswegen außer Acht gelassen wurden.

ebenfalls die Möglichkeit, die Unterlagen direkt von der Servicekraft vor Ort zu erhalten und auszufüllen oder mit nach Hause zu nehmen. Selbstverständlich werden auch unternehmensfremde Unterlagen angenommen und bearbeitet.

2020 wurden insgesamt 531 Selbstsperrungen und 72 Hausverbote im präventiven Kontext erteilt. Einer Person wurde eine Fremdsperre ausgestellt. Es wurden 514 Fälle dokumentiert, bei denen Gäste trotz eines Ausschlusses vom Spiel versuchten, Zutritt zur Spielhalle zu erlangen. Diesen Personen wurde der Zutritt konsequent verwehrt.

Wie auch in den Vorjahren reichte 2020 kein Antragsteller vollständige Unterlagen für die Aufhebung einer Selbstsperre oder eines Hausverbots im präventiven Kontext ein. So befinden sich etwaige Anträge noch im Prüfverfahren und 2020 fand keine Aufhebung eines Ausschlusses vom Spiel statt.

## 4. Fachkompetenz

**N**eben den gut ausgebildeten Servicekräften werden fundiertes Wissen und Fertigkeiten in den Bereichen Spieler- und Jugendschutz durch die Abteilung Spielerschutz und Prävention der SG Service Zentral GmbH, dem Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE**, gesichert. Außerdem nutzt das Steuerungsteam Spielerschutz ihre Handlungskompetenz mit entsprechendem Kontextwissen, um die Maßnahmen stetig zu verbessern und auf neue Gegebenheiten fachlich fundiert zu reagieren. Diese umfassende Fachkompetenz von Servicekräften und Mitarbeitern der SG Service Zentral GmbH wird durch regelmäßige Zertifizierungen bestätigt.

### 4.1 Abteilung Spielerschutz und Prävention

Spielerschutz und Prävention sind ein fest implementierter Bestandteil der Unternehmenspolitik und -kultur der **SCHMIDT.GRUPPE**. Dafür gibt es bei der SG Service Zentral GmbH eine eigene Abteilung. Die „Abteilung Spielerschutz und Prävention“ besteht aus sechs fachkompetenten und interdisziplinär qualifizierten Mitarbeiterinnen. Ihr obliegt insbesondere die Schaffung, die Sicherstellung der Einhaltung und die Weiterentwicklung relevanter Prozesse und Maßnahmen rund um die Themen Spielerschutz und Glücksspielsuchtprävention.

Um diese Aufgaben effektiv und zielgerichtet umsetzen zu können, ist

Fachwissen unerlässlich. Dementsprechend greifen die Mitarbeiterinnen der Abteilung Spielerschutz und Prävention auf umfassende Fachkompetenz und umfangreiche interdisziplinäre Qualifikationen zurück.

Abteilungsleitung Petra Schulze Ising nimmt die Stellung der Sozialkonzeptbeauftragten ein. Neben ihrem Studium in Soziologie weist sie die Qualifikation „Excellence in Responsible Gaming“ auf. Alle Mitarbeiterinnen nehmen an der Ausbildung zur Beauftragten für das Sozialkonzept, Prävention, Spieler- und Jugendschutz und selbstverständlich auch regelmäßig an den gesetzlich geforderten Spielerschutzschulungen teil.

Alle Mitarbeiterinnen der Abteilung Spielerschutz und Prävention werden unabhängig vom Umsatz vergütet und sind mit 100 Prozent ihrer Arbeitszeit im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes sowie der Glücksspielsuchtprävention im Einsatz.

### 4.2 Steuerungsteam Spielerschutz

Bereits seit 2010 gibt es bei den Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** das abteilungsübergreifend agierende Steuerungsteam Spielerschutz, an welchem u.a. die Abteilung Spielerschutz und Prävention sowie Mitglieder der Geschäftsführung mitwirken. Ziel des Steuerungsteams ist es, die Umsetzung, Sicherung und Weiterentwicklung der Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz sowie zur Glücks-

spielsuchtprävention voranzutreiben und aktiv zu unterstützen. Die interdisziplinäre Zusammensetzung des Teams ermöglicht die Integration verschiedener Perspektiven in das Spielerschutzkonzept, wodurch umfangreiche Akzeptanz auf den verschiedenen Unternehmensebenen geschaffen wird. Die Besprechungen des Steuerungsteams fanden im Jahr 2020 – wie vorgesehen – viermal statt.

### 4.3 Zertifizierung

Bereits 2015 haben die Unternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** begonnen ihre Spielstätten zum Nachweis eines hohen Qualitätsstandards freiwillig zertifizieren zu lassen. Unabhängige Prüforganisationen kontrollieren seither in strengen Auditierungsverfahren z.B. die Bereiche Organisation, Betrieb, Infrastruktur und Sozialkonzept in allen teilnehmenden Spielstätten sowie in der Verwaltung. Hierbei auditieren die Prüfer nicht nur die genaue Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben, sondern insbesondere auch weitergehende Standards im Spieler- und Jugendschutz. Im Jahr 2020 lief für viele Spielstätten der **SCHMIDT.GRUPPE** bereits der fünfte Durchgang der Audits an, denn obwohl zum Beispiel die Zertifikate des TÜV Rheinland eine dreijährige Gültigkeit besitzen, werden die zertifizierten Spielstätten jährlich überprüft, um sicherzugehen, dass die etablierten Standards weiterhin eingehalten werden.

Der bislang freiwilligen Zertifizierung unterziehen sich die Unternehmen der

**SCHMIDT.GRUPPE** aus Überzeugung, da sie die Zertifizierung als wichtige Maßnahme sehen, ihre eigenen Spielerschutzstandards zu verbessern. Zudem dokumentieren sie auf diese Weise gegenüber Gästen und Dritten, dass insbesondere in den Bereichen Spieler- und Jugendschutz, einschließlich der Glücksspielsuchtprävention, klar definierte Regeln und Maßnahmen im Sinne eines umfassenden Verbraucherschutzes verankert sind. So wird ein Höchstmaß an Transparenz geschaffen: Zertifizierungen dienen dem Verbraucher stets als Nachweis für höhere Standards, Qualität und Sicherheit.

Die Spielstätten- und Dienstleistungsunternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** befürworten die Zertifizierung daher seit jeher und unterstützen die Bestrebungen der Verbände der deutschen Automatenwirtschaft, in welchen sie organisiert sind, in diesem Bereich engagiert.

Auch intern wird das Thema laufend aufgegriffen und vertieft: So wurde bereits im Jahr 2017 der Newsletter „FIT FOR TÜV“ ins Leben gerufen und erscheint seitdem regelmäßig. Der Newsletter wird allen Servicemitarbeitern zur Verfügung gestellt und bietet einen spannenden Überblick über das Thema Zertifizierung bei der **SCHMIDT.GRUPPE**. So enthält er relevante Informationen, spannende Interviews sowie ein umfangreiches Rätsel. Da das Thema Spieler- und Jugendschutz bei der TÜV-Zertifizierung von großer Bedeutung ist, wird insbesondere auch dieses Thema im FIT-FOR-TÜV-Newsletter immer wieder aufgegriffen und ausgiebig behandelt.

## 5. Weiterentwicklung

**B**eim Thema Spielerschutz handelt es sich um ein dynamisches und agiles Thema. Gerade deshalb ist es im Bereich Spielerschutz so wichtig, sich regelmäßig selbst zu hinterfragen und Prozesse und Materialien zu optimieren. Dafür werden unter anderem interne Optimierungen angestoßen. Durch ein regelmäßiges Medien-Monitoring werden neueste Ergebnisse aus der Wissenschaft frühzeitig reflektiert und können so intern diskutiert werden. Dafür zuständig zeichnet unter anderem das Steuerungsteam Spielerschutz, das Optimierungen anstoßen und weiterentwickeln kann. Auch durch den Austausch mit Dritten und durch die Teilnahme an Fachtagungen werden externe Expertisen mitberücksichtigt.

Auf Branchenebene wurde 2020 im Arbeitskreis Prävention wieder ein Austausch in Sachen Spielerschutz und Prävention ermöglicht.

2020 wurden aufgrund der Corona-Pandemie deutlich weniger Fachtagungen angeboten. Eine Teilnahme erfolgte an folgenden Veranstaltungen:

- Fachtag „Glücksspielsucht“ der Fachstellen Glücksspielsucht des Kreises Pinneberg im Auftrag des Fachbeirats Sucht in Elmshorn am 20.02.2020
- Webinar „Perspektiven zu wirkungsorientierter und gendergerechter Suchtprävention“ der Bayerischen Akademie für Sucht- und Gesundheitsfragen (BAS) am 25.06.2020
- Webkonferenz zum Glücksspielwesen (BzGW) am 17.-18.09.2020
- Webinar „Ein praktischer Einblick ins Online-Glücksspiel“ mit Konrad Landgraf der Landesstelle Glücksspielsucht Bayern (LSG) am 24.09.2020
- 32. Jahrestagung des Fachverbands Glücksspielsucht (FAGS) am 27.11.2020



## 6. Investitionen

**D**er Großteil der Aufgaben in den Bereichen Spielerschutz und Prävention ist bei den Unternehmen der **SCHMIDT.GRUPPE** angesiedelt. Um der anerkannten Verantwortung in diesen Bereichen gerecht zu werden, das heißt alle hier anfallenden Aufgaben adäquat und fundiert ausüben zu können, muss entsprechend investiert werden.

Zu den jährlichen Ausgaben gehören Kosten für Schulungen der Servicekräfte sowie für interne und externe Informationsmaterialien. Hinzu kommen die Vergütung der Leistungen, die durch die GSP erbracht werden, ebenso wie Personalkosten der Mitarbeiter der Abteilung Spielerschutz und Prävention

Die Kosten der genannten Investitionen im Bereich Spielerschutz und Prävention beliefen sich für 2020 auf insgesamt 668.643 Euro.

Seit dem Start der Spielerschutzmaßnahmen im Jahr 2007 investierte die **SCHMIDT.GRUPPE** insgesamt knapp sieben Millionen Euro in den Bereich Spieler- und Jugendschutz.

### Investitionen in Spielerschutzmaßnahmen

2007 - 2019	2020
6.182.630 Euro	668.643 Euro

Die Ausgaben für das Jahr 2020 lassen sich in folgende Gruppen aufteilen:

- 123.059 Euro für den Bereich der Schulungen,
- 223.853 Euro für den Bereich Personelles,
- 36.005 Euro für den Part Sachkosten und
- 285.726 Euro für die Inanspruchnahme der Leistungen des externen Dienstleisters GSP.

## 7. Kontakt und Impressum

**B**ei allen Fragen zum Thema Spielerschutz und Glücksspielsuchtprävention steht die Abteilung Spielerschutz und Prävention der SG Service Zentral GmbH gerne zur Verfügung.

*Herausgeber und Kontaktdaten:*

SG Service Zentral GmbH  
Abteilung Spielerschutz & Prävention  
Druffels Weg 1  
48653 Coesfeld  
Telefon: 02541 9406 0  
Telefax: 02541 9406 126  
E-Mail: [spielerschutz@sgservice.de](mailto:spielerschutz@sgservice.de)  
Internet: [www.sgservice.de](http://www.sgservice.de)  
[www.spielstation.de](http://www.spielstation.de)

*Verantwortlich:*

Petra Schulze Ising

*Projektleitung:*

Lena Dahms

*Redaktion:*

Lena Dahms, Carolin Fränzer, Natalie Klasna, Petra Schulze Ising

*Veröffentlichung:*

01.2021

