

Anlage 1 (zu § 7 Absatz 3 der Spielbankverordnung des Landes Nordrhein-Westfalen) Konkretisierungen zum Sozialkonzept für Spielbanken

Die Erstellung von Sozialkonzepten beruht auf der gesetzlichen Verpflichtung für Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen, die Spielerinnen und Spieler zu verantwortungsbewusstem Glücksspielen anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen.

In der Präambel des 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. Das Sozialkonzept muss daher auch Aussagen zum Suchtpotenzial der verschiedenen Spielbankspiele enthalten und darf das Glücksspielen und die Glücksspielsucht nicht verharmlosen.

Zu folgenden weiteren Punkten müssen im Sozialkonzept Ausführungen vorgenommen werden:

1. Verankerung des Sozialkonzeptes für die Spielbanken in Nordrhein-Westfalen im Unternehmen:

- a) Bestandteil des „Leitbilds im Unternehmen“,
- b) Konzept zur Umsetzung der Spielersperre unter Berücksichtigung von Selbst- und Fremdsperren,
- c) Darlegung, wie die Umsetzung des Sozialkonzeptes in der täglichen Arbeit vor Ort sichergestellt werden soll (Einordnung in Betriebsabläufe und Kommunikationswege) und
- d) Darstellung, wie und durch wen die kontinuierliche Anpassung beziehungsweise Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes insbesondere an neuere wissenschaftliche Erkenntnisse, rechtliche Regelungen sowie an geänderte Angebotsstrukturen erfolgt.

2. Namentliche Angabe der Verfasserin beziehungsweise des Verfassers oder Quellenangabe bei Verwendung einer standardisierten oder extern erstellten Vorlage.

3. Angaben zur oder zum - für alle NRW-Standorte zuständigen - Beauftragten für Suchtprävention und -bekämpfung, Jugend- und Spielerschutz und deren oder dessen Aufgaben.

3.1 Notwendige personenbezogene Angaben:

- a) Name und Kontaktdaten,
- b) Aufgaben und Funktion dieser Person im Unternehmen,
- c) Qualifikation für diese Aufgabe und
- d) Zeitliche Ressourcen für diese Aufgabe.

3.2 Folgende Aufgaben dieser Person sind konkret zu beschreiben:

- a) Sicherstellung der Schulungen der lokalen Beauftragten,
- b) Ansprechperson für die Mitarbeitenden zum Thema Sozialkonzept,
- c) Schaffung und Sicherstellung der organisatorischen Voraussetzungen zur Umsetzung des Sozialkonzepts in Abstimmung mit der Geschäftsführung (z. B. Einsatz von ausreichendem und geschultem Personal, Umsetzung der Spielersperre - Selbst- und Fremdsperre -, Gewährleistung lückenloser Einlasskontrollen bei jedem Einlass, Identitäts- und Altersüberprüfung, Abgleich mit der Sperrdatei nach § 8 des Glücksspielstaatsvertrags Beobachtung der Gäste im Hinblick auf auffälliges Glücksspielverhalten in Bezug auf Frequenz der Besuche, Höhe der Einsätze und auffälliges oder verändertes Verhalten) und
- d) Qualitätssicherung (z. B. Zusammenführung aller Dokumentationen und Auswertung der durchgeführten Maßnahmen zum Spielerschutz).

4. Angaben zu den Beauftragten für Suchtprävention am Spielbankstandort.

4.1 Notwendige personenbezogene Angaben:

- a) Namen und Kontaktdaten,
- b) Einbindung dieser Personen in das Unternehmen (Hierarchieebene),
- c) Qualifikation für diese Aufgaben und
- d) Zeitliche Ressourcen für diese Aufgaben.

4.2 Folgende Aufgaben dieser Personen sind konkret zu beschreiben:

- a) Koordinierung und Sicherstellung der betrieblichen Abläufe zur Umsetzung des Sozialkonzepts vor Ort in Zusammenarbeit mit der oder dem für den Spielerschutz für alle NRW-Standorte Beauftragten,
- b) Ansprechpersonen für Mitarbeitende vor Ort zum Thema Sozialkonzept,
- c) Sicherstellung der Erst- und Folgeschulungen des Personals am Standort im Bereich Spieler- und Jugendschutz,
- d) Sicherstellung der Umsetzung der Spielersperre und anderer Maßnahmen der Suchtprävention und des Spielerschutzes,
- e) Sicherstellung der Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz sowie personenbezogene Teilnahmebestätigungen der absolvierten Erst- und Folgeschulungen jeder Mitarbeiterin beziehungsweise jedes Mitarbeiters.

5. Darstellung der Maßnahmen zur Erfüllung der personalbezogenen Verpflichtungen des Glücksspielstaatsvertrags und der „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“:

- a) Regelmäßige Personalschulungen durch die Beauftragten, bei Bedarf in Zusammenarbeit mit externen Suchtexperten aus dem universitären oder therapeutischen Bereich. Es ist ausschließlich geschultes Personal einzusetzen.
- b) Eine Wiederholungsschulung ist für das im Spielbetrieb (Croupière oder Croupiers, Rezeption etc.) tätige Personal und für die Beauftragten zweimal im Jahr verpflichtend.
- c) Sicherstellung des Verbots der Teilnahme am Glücksspielangebot der Spielbanken des Konzessionsinhabers für das Personal.
- d) Verbot einer vom Umsatz abhängigen Vergütung der leitenden Angestellten.

6. 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) Umsetzung der lückenlosen Einlasskontrollen zur Identitäts- und Altersüberprüfung und zum Abgleich mit der Sperrdatei (bei jedem Einlass),
- 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 Glücksspielteilnahme, Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten und Auszahlungsquoten zur Verfügung gestellt werden,
- d) Auslage (sowohl gut sichtbar als auch unauffällig mitzunehmen) von ausreichend Informations- und Aufklärungsmaterial über Glücksspielsucht, Selbsttests, das Suchtgefährdungspotenzial der angebotenen Glücksspiele, den Jugendschutz, die Spielersperre sowie über regionale und überregionale Hilfeangebote in Nordrhein-Westfalen einschließlich Angaben über Orte ausgelegter Materialien in der Spielbank (die zur Auslage kommenden Informationsmaterialien müssen aktuellen fachlichen Standards genügen und frei von Werbung sein),
- e) 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 in Nordrhein-Westfalen, der bundesweiten kostenfreien Telefonberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, Aushändigung von Informationsmaterial und Anträge auf Spielersperre, Vermittlung in das Hilfesystem vor Ort),
- f) Verhängung einer Spielersperre (Fremd- und Selbstsperre) gemäß § 8 GlüStV und

g) regelmäßige betriebsinterne spielbankbezogene Dokumentation der Maßnahmen im Sinne des Sozialkonzepts zum Schutz der Spielerinnen und Spieler sowie der Jugend, um die Vorgaben aus dem Spielbankgesetz sowie dieser Verordnung prüfen zu können.

7. Jährliche Erstellung von Berichten an die Glücksspielaufsicht mit Angaben, wie die Maßnahmen zum Schutz der Spielerinnen und Spieler und des Jugendschutzes umgesetzt wurden. Darstellung der technischen und organisatorischen Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sowie der konkret durchgeführten Maßnahmen, um Spielende mit auffälligem Glücksspielverhalten sowie Jugendliche vor den Gefahren des Glücksspiels zu schützen. Zu erheben und in der Berichterstattung zu berücksichtigen sind:

- a) Öffnungszeiten des Großen und des Automatenspiels,
- b) Angaben zu ausgelegten Informationsmaterialien,
- c) Angaben zur Anzahl der Zutrittsverweigerungen, differenziert nach Geschlecht und Begründung,
- d) Angaben zu Anzahl der im Rahmen der Früherkennung erfassten Spielerinnen und Spieler,
- e) Angaben zur Anzahl der Gespräche und Maßnahmen, getrennt nach Geschlecht und
- f) Angabe zur Anzahl der gesperrten und entsperrten Spielerinnen und Spieler, differenziert nach Geschlecht und Art (Selbst- oder Fremdsperre).