

# Anforderungskatalog

*Geprüfte Qualität in Spielhallen –  
Jugendschutz, Spielerschutz,  
Betriebsmanagement*

---

DAW-Spielhallen-Standard | Revision: 1.4 | 01. Juni 2022

# Inhalt

1	Organisation.....	3
2	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Jugendschutz .....	4
2.2	Alkohol- und Rauchverbote, Speisen .....	4
2.4	Vorgaben zur Geräteaufstellung und Werbung (KO).....	4
2.5	Vorgaben der Technischen Richtlinie 5.0.....	5
2.6	Öffnungszeiten .....	5
2.7	GSG-Zulassung.....	5
2.8	Mehrfachkonzession .....	5
2.9	Aufsicht.....	6
3	Betrieb.....	6
3.1	Raumüberwachung.....	6
3.2	Überfallmeldeanlage .....	6
3.3	Funktionstest von Überfallmeldeanlage und Raumüberwachungsanlagen.....	7
3.4	Wegesicherung.....	7
3.5	Sicherung der Wechselkassen und Geräteabrechnung .....	7
3.6	Ver- und Entsorgung von Geldbehältnissen, Geldtransporte.....	7
3.7	Flucht- und Rettungswege .....	8
3.8	Pflichtaushänge und Arbeitssicherheit .....	8
4	Personal.....	9
5	Sozialkonzept.....	9
5.1	Verantwortlicher .....	9
5.2	Qualifizierungsmaßnahmen .....	9
5.3	Dienstanweisungen .....	10
5.4	Berichtswesen .....	10
5.5	Hinweise an Spielgäste und Dokumentation .....	11
5.6	Verbot von Umsatzprämien .....	12
5.7	Spielverbote und Spielgastansprache.....	12
5.8	Letter of Conduct .....	13

# 1 Organisation

Der Betreiber hat folgende organisatorische Pflichten:

- 1.1** Sofern die Aufstellung von GSG als selbstständiges Gewerbe betrieben wird, ist dies der zuständigen Behörde der Hauptniederlassung des Betreibers angezeigt. (KO) (Z)
- 1.2** Die GSG sind mit Identifizierungsetiketten versehen, die insbesondere Firma, Familiennamen mit mindestens einem ausgeschriebenen Vornamen, ladungsfähige Anschrift sowie Anschrift der Hauptniederlassung des Betreibers enthalten. (KO) (S)
- 1.3** Alle erforderlichen behördlichen Genehmigungen und Erlaubnisse liegen vor. Deren Befristung ist nicht überschritten. (KO) (S)  

Die erforderlichen behördlichen Genehmigungen und Erlaubnisse werden in der Spielhalle aufbewahrt. (S)
- 1.4** Die Umsetzung der Anforderungen aus den Erlaubnissen ist vor Ort erfüllt und entspricht in Infrastruktur und Aufbau der Spielhalle den geltenden Erlaubnissen. (KO) (S)
- 1.5** Die GSG sind deutlich sichtbar mit Zulassungszeichen zu versehen. (KO) (S)
- 1.6** Spielregeln und Gewinnplan sind am GSG für den Spielgast leicht zugänglich und leicht verständlich. (KO) (S)
- 1.7** Die GSG sind deutlich sichtbar in der Nähe des Münzeinwurfs mit Warnhinweisen zu Spielsucht und Jugendschutz versehen und verweisen auf Hilfs- und Beratungsangebote für Spielsucht. (KO) (S)
- 1.8** Die GSG werden gemäß den gesetzlichen Vorgaben (SpielV § 7) überprüft und die aktuellen Prüfbescheinigungen liegen vor. (KO) (S/Z)
- 1.9** In folgenden Fällen sind GSG unverzüglich aus dem Verkehr zu ziehen, wobei sicherzustellen ist, dass sie funktionsunfähig sind: (KO) (S/Z)
  - Das GSG ist in seiner ordnungsgemäßen Funktion gestört (z.B. durch Manipulationen oder Fremdeinwirkung);
  - Das GSG entspricht nicht mehr der von der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt veröffentlichten Bauartzulassung;
  - Das GSG verfügt über keinen leicht zugänglichen Spiel- und Gewinnplan;
  - Für das GSG liegt keine aktuelle Zulassung vor.
- 1.10** Betreiber deren gemäß GlüStV 2021 §29 Abs.4 am 1. Januar 2020 bestehende Spielhallen, in einem baulichen Verbund mit weiteren Spielhallen steht (bis zu drei Spielhallen je Gebäude oder Gebäudekomplex) verfügen über den Nachweis einer IHK-Schulung mit Prüfung. (KO) (Z)
- 1.11** Der Betreiber verfügt über den Nachweis seiner Teilnahme an einer landesspezifischen IHK-Unterrichtung nach §33c GewO. Ist gem. Landesrecht ein Sachkundenachweis Recht für den Erlaubnisinhaber erforderlich, liegt

dieser vor. (KO) (Z)

## 2 Rechtliche Rahmenbedingungen

In der Spielhalle werden insbesondere folgende rechtliche Rahmenbedingungen beachtet:

### 2.1 Jugendschutz

- Die geltenden Bestimmungen des Jugendschutzes sind deutlich sichtbar und lesbar ausgehängt. (KO) (S)
- Nur Personen, die dem landesspezifisch vorgegeben Alter entsprechen haben Zutritt zur Spielhalle, landesspezifische Besonderheiten werden berücksichtigt. (KO) (S)
- Die Ausweiskontrolle erfolgt bei jedem Spielgast (S)
- In Zweifelsfällen zur Volljährigkeit wird ohne Nachweis durch ein amtliches Ausweisdokument mit Namen und Lichtbild der Zutritt zur Spielhalle verweigert. Gleiches gilt bei offensichtlicher Minderjährigkeit. Landesspezifische Regelungen zum Jugendschutz werden umgesetzt. (KO) (S)

### 2.2 Alkohol- und Rauchverbote, Speisen

- Alkohol wird weder ausgeschenkt noch bevorratet. (KO) (S)
- Die landesspezifischen Rauchverbote werden beachtet. (KO) (S)
- Für das entgeltliche und unentgeltliche Angebot von Speisen und Getränken gelten die landesspezifischen Vorgaben. (KO) (S)

### 2.3 Zahlungsmittel und Kredit; Rabattverbot

- Es gibt keine technischen Geräte zur Bargeldbehebung auf der konzessionierten Fläche. (KO) (S)
- An Spielgäste werden keine Kredite zum Zweck des Spiels vergeben. Dieses Verbot wird nachweislich allen Mitarbeitern kommuniziert, etwa in Form einer Belehrung oder im Arbeitsvertrag. (KO) (S/Z)
- Spielgästen werden keine finanziellen Vergünstigungen bei der Einsatzhöhe gewährt; insbesondere sind unentgeltliche oder vergünstigte Spiele verboten. (KO) (S/Z)

### 2.4 Vorgaben zur Geräteaufstellung und Werbung (KO)

- Es ist nur ein GSG oder Warenspielgerät je zwölf Quadratmeter aufgestellt, wobei Nebenräume wie Abstellräume, Flure, Toiletten, Vorräume und Treppen außer Ansatz bleiben. (KO) (S)
- Es sind höchstens zwölf GSG je Spielhalle aufgestellt, landesspezifische Regelungen werden eingehalten. (KO) (S)
- Die GSG sind einzeln oder zu zweit mit Abstand von mindestens einem Meter zum nächsten GSG aufgestellt und durch eine Sichtblende (Tiefe: 80 cm von der Gerätefront, Höhe: bis zur Geräteoberkante) getrennt.

Gegenüberliegende GSG haben mindestens drei Meter Abstand zueinander. (KO) (S)

- Internetterminals werden nur nach den landesspezifischen Vorgaben aufgestellt. (KO) (S)
- Die Anforderungen an die äußere Gestaltung der Spielhalle bzgl. Werbebeschränkungen werden umgesetzt. Es darf dadurch kein zusätzlicher Anreiz für den Spielbetrieb geschaffen werden. Ortsübliche Hinweise auf das Vorhandensein einer Spielhalle sind zulässig. Für darüber hinaus gehende Werbung liegt eine Genehmigung vor. Landesspezifische Regelungen werden beachtet. (KO) (S)

## **2.5 Vorgaben der Technischen Richtlinie 5.0**

- Bei der Aufstellung und dem Betrieb von GSG nach der Technischen Richtlinie 5.0 ist durch den Betreiber sichergestellt, dass: (KO) (S)
  - ✓ Jeder Spielgast nach der Spielberechtigungsprüfung nur eine Freischaltkarte oder einen Freischaltcode erhält.
  - ✓ Der Spielgast die Freischaltkarte nach Beendigung des Spiels unverzüglich zurück gibt bzw. sich unverzüglich am GSG ausloggt.
  - ✓ Beim Wechsel des GSG der Spielgast die bisher verwendete Freischaltkarte gegen die Freischaltkarte des neuen GSG tauscht.
  - ✓ Bei Verwendung eines Freischaltcodes sich der Spielgast zunächst am bisher gespielten GSG ausloggt, bevor ihm ein neuer Freischaltcode ausgehändigt wird.
  - ✓ Unbespielte GSG nicht freigeschaltet sind (weder mittels Freischaltkarte noch Freischaltcode).

## **2.6 Öffnungszeiten**

- Die Öffnungszeiten sind klar ersichtlich ausgehängt. (KO) (S)
- Landesspezifische Sperrzeiten und Spielverbotstage werden eingehalten; Ausnahmen sind nachzuweisen. (KO) (S)

## **2.7 GSG-Zulassung**

- Die GSG erfüllen die Anforderungen der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt gemäß § 33c GewO in Verbindung mit §§ 11 ff. SpielV. (KO) (S)
- Zulassungsschein und Zulassungszeichen der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt werden einer Plausibilitätskontrolle unterzogen und stimmen mit dem jeweiligen GSG überein. (KO) (S)

## **2.8 Mehrfachkonzession**

Im Falle einer Mehrfachkonzession sind landesspezifische Ausführungsbestimmungen und die betreffenden Ausnahmeregelungen, insbesondere Härtefallregelungen, zu beachten. (KO) (S)

## **2.9 Aufsicht**

- Eine oder mehrere Aufsichtsperson(en) sind gemäß den Vorgaben der Spielhallenerlaubnis ständig anwesend. (KO) (S)
- Das Aufsichtspersonal kann vom regelmäßigen Aufenthaltsort alle GSG und Spielgäste überwachen. Dies kann auch durch technische Einrichtungen, wie Kameras, sichergestellt werden. (KO) (S)

# **3 Betrieb**

## **3.1 Raumüberwachung**

- Die Spielhalle ist mit einer funktionstüchtigen optischen Raumüberwachungsanlage ausgerüstet. Im Eingangsbereich wird deutlich erkennbar darauf hingewiesen. (KO) (S)
- Aufzeichnungsgeräte sind gegen Entwendung geschützt. (KO) (S)
- Die Videoüberwachung von Eingängen und Spielräumen sowie der Datenspeicherung werden rechtskonform umgesetzt. (KO) (S)
- Die Videoanlagen zur optischen Raumüberwachung sind nachweislich während der gesamten Arbeitszeit aufnahmebereit. (KO) (S/Z)

## **3.2 Überfallmeldeanlage**

- Der Unternehmer hat den Versicherten, die Umgang mit Banknoten haben, für ihre Tätigkeit geeignete Alarmierungsmöglichkeiten, mindestens ein Telefon zur Verfügung zu stellen, über die sie eine hilfebringende Stelle unmittelbar erreichen können. (KO) (S)
- Die Überfallmeldeanlage ist nachweislich ständig funktionstüchtig und wird regelmäßig gewartet. Der Alarm erreicht mind. eine Stelle, die während der gesamten Arbeitszeit die unverzügliche Weiterleitung des Alarms sicherstellt. Alarmempfangende Stellen und alarmgebende Stelle sind abgetrennt. (KO) (Z)
- Der Umgang mit den Überfallmeldeanlagen bei Überfällen ist festgelegt. (KO) (S/Z)
- Wird der Alarm an betriebsfremde Personen/ Institutionen weitergeleitet, ist mit diesen schriftlich vereinbart, welche Stellen im Alarmfall unverzüglich benachrichtigt werden. (KO) (S/Z)
- Personen/ Institutionen, an welche bei Überfallmeldungen eine Alarmweiterleitung zu erfolgen hat, sind schriftlich benannt. (KO) (Z)
- Bargeldbestände sind so gesichert, dass der Anreiz zu Überfällen verringert wird. (KO) (S)
- Es ist sichergestellt, dass Überfallmeldeanlagen sowie gegebenenfalls Meldeeinrichtungen in Tresoranlagen mindestens einmal jährlich gewartet werden. (KO) (Z)
- Mitarbeiter werden bei Beginn ihrer Beschäftigung und danach

mindestens halbjährlich auf der Grundlage der Betriebsanweisungen zum Ablauf bei Überfällen unterwiesen. Zeitpunkt u. Inhalt der Unterweisung sind dokumentiert und von den Mitarbeitern schriftlich bestätigt. (KO) (S)

### **3.3 Funktionstest von Überfallmeldeanlage und Raumüberwachungsanlagen**

- Überfallmeldeanlagen sowie Meldeeinrichtungen in Tresoreinrichtungen werden einmal jährlich durch einen Sachkundigen nachweislich geprüft. (KO) (S)
- Überfallmeldeanlagen werden mindestens einmal vierteljährlich auf Funktionsfähigkeit geprüft. (KO) (S)
- Optische Raumüberwachungsanlagen werden nachweislich mindestens einmal monatlich auf Funktion geprüft. (KO) (S)

### **3.4 Wegesicherung**

Der Betreiber bietet dem Personal nach Schließen der Spielhalle die Möglichkeit an, sicher zum Verkehrsmittel für den Heimweg zu gelangen. Diese Wegesicherung ist schriftlich für die Mitarbeiter festgehalten. (S/Z)

### **3.5 Sicherung der Wechselkassen und Geräteabrechnung**

- Alle Wechselkassen sind gegen widerrechtliche Geldentnahme geschützt. (KO) (S)
- Alle Wechselkassen sind so angebracht/ eingebaut, dass Unbefugten eine Wegnahme verwehrt ist. (KO) (S)
- Abläufe zur Kassierung der GSG und Wechsler sind festgelegt und werden dokumentiert umgesetzt. (Z)
- Die Zählung und Prüfung der Geldbeträge inkl. des Umgangs mit Abweichungen ist festgelegt und wird dokumentiert. (Z)
- Die Abrechnung der GSG-Befüllungen sowie die Erstellung der Endabrechnung und Zählung des Geldes ist festgelegt und dokumentiert. (Z)

### **3.6 Ver- und Entsorgung von Geldbehältnissen, Geldtransporte**

- Während der Ver- und Entsorgung von Geldbehältnissen ist für Unbefugte der Arbeitsbereich nicht zugänglich und der Einblick auf Bargeldbestände verhindert; Arbeitsbereiche bleiben nur dann öffentlich zugänglich, wenn mindestens eine zweite Person die Sicherung des Arbeitsbereiches übernimmt. (KO) (S)
- Für Geldtransporte werden nur Personen eingesetzt, die mindestens 18 Jahre alt, persönlich zuverlässig und geeignet sowie für diese Aufgaben besonders unterwiesen sind. (KO) (Z)

- Transportzeiten und -wege werden unregelmäßig geändert. (KO) (Z)
- Geldtransporte durch Boten erfolgen von mindestens zwei Personen, von denen eine Person die Sicherung übernimmt. Abweichungen hiervon sind festgelegt. (KO) (Z)
- Geldtransporte werden nur dann ohne zusätzliche Maßnahmen in serienmäßigen Fahrzeugen vorgenommen, wenn keine äußeren Hinweise auf dem Fahrzeug, die Bauart des Fahrzeuges oder die Ausrüstung der Personen auf einen Geldtransport hinweisen. (KO) (Z)

### 3.7 Flucht- und Rettungswege

- Flucht- und Rettungswege sind eindeutig mit Fluchtwegbeschilderungen gekennzeichnet, sie sind: (KO) (S)
  - ✓ gut sichtbar und leicht zugänglich,
  - ✓ frei zugänglich; nicht durch Materialien, Geräte etc. verstellt,
  - ✓ nicht verschlossen oder mit Panikschlössern versehen,
  - ✓ Brand/ Rauchschutztüren sind nicht blockiert.
- Die Forderungen zum Brandschutz aus der Erlaubnis werden nachweislich eingehalten. Ein Brandschutzbeauftragter ist schriftlich bestellt. (KO) (S/Z)
- Neue Mitarbeiter/ Fremdfirmen werden vor der Tätigkeitsaufnahme im Brandschutz, insbesondere bezüglich der Feuerlöscheinrichtungen, unterwiesen. Alle Mitarbeiter werden mind. 1x pro Jahr dokumentiert unterwiesen. (KO) (S)
- Gekennzeichnete Feuerlöscher und Wandhydranten sind: (KO) (S)
  - ✓ ausreichend vorhanden,
  - ✓ gut sichtbar und leicht zugänglich,
  - ✓ aktuell geprüft.
- Sicherheitsbeleuchtung ist in vorgeschriebenen Bereichen vorhanden (u.a. Spielhalle, Treppenträume für Kunden, Arbeits- und Pausenräume und elektrische Betriebsräume). Sie wird regelmäßig auf Funktion geprüft. (KO) (S)
- Die Notfallplanung bei Stromausfall für Flucht- und Rettungswege ist festgelegt. (KO) (S)
- Anlagen nach DGUV V3 (ortsveränderliche elektrische Anlagen) sind erfasst und werden ordnungsgemäßen Prüfungen unterzogen. (KO) (S)

### 3.8 Pflichtaushänge und Arbeitssicherheit

- In der Spielhalle sind folgende Pflichtaushänge vorhanden: (S)
  - ✓ Unfallverhütungsvorschriften (BGV); (KO)
  - ✓ Arbeitnehmerschutzgesetze; (KO)

- ✓ Berufsgenossenschaft mit Hinweis zur Ersten Hilfe; (KO)
- ✓ Organigramm mit sicherheitstechnischer Organisationsstruktur;
- ✓ Brandschutzordnung Teil A, B, (KO)
- ✓ Alarmplan; (KO)
- ✓ Betriebsanweisungen. (KO)
- Es ist eine Fachkraft für Arbeitssicherheit schriftlich bestellt. (KO) (S)

## 4 Personal

- 4.1** Die Arbeitsverträge der Organisation mit ihren Arbeitnehmern entsprechen den gesetzlichen Bedingungen. (KO) (Z)
- 4.2** Die Organisation hat sichergestellt, dass alle ihre Mitarbeiter ordnungsgemäß angestellt und versichert sind. (KO) (Z)
- 4.3** Die Organisation erteilt ihren Arbeitnehmern monatlich eine Lohn- / Gehaltsabrechnung, zahlt den fälligen Netto-Entgeltanspruch monatlich an die Arbeitnehmer aus und führt die jeweils entstehenden Sozialversicherungsbeiträge an die Sozialversicherungsträger ab. Kürzere Abrechnungszeiträume sind möglich; längere sind ausgeschlossen. (KO) (Z)
- 4.4** Die Vergütung, die die Organisation mit Ihren Arbeitnehmern vereinbart und an diese zahlt, entspricht ausnahmslos den einschlägigen arbeitsrechtlichen Anforderungen aus gesetzlichen Bestimmungen. (KO) (Z)
- 4.5** Es liegt eine Arbeitszeitorganisation vor, die Arbeitszeiten werden durch den Verantwortlichen kontrolliert und dokumentiert. (KO) (Z)

## 5 Sozialkonzept

Es liegt ein Sozialkonzept in schriftlicher Form vor, die landesspezifischen Anforderungen sind erfüllt. (KO) (S)

### 5.1 Verantwortlicher

- Für die Durchführung des Sozialkonzeptes, insbesondere die Präventionsarbeit, ist ein Verantwortlicher (der „Sozialkonzeptbeauftragter“) namentlich festgelegt, der über die länderspezifischen und erforderlichen fachlichen Qualifikationen verfügt. (KO) (Z)
- Betreibt der Betreiber mehr als 49 Spielhallen, sind mindestens zwei Präventionsbeauftragte benannt, die über eine entsprechende fachliche Qualifikation verfügen. Mindestens einer davon ist Sozialkonzeptbeauftragter. (Z)

### 5.2 Qualifizierungsmaßnahmen

- Die in den Spielhallen tätigen Mitarbeiter, der Sozialkonzeptbeauftragte und die Geschäftsführung sind durch Fortbildungsmaßnahmen zu einem

die Belange der Spielgäste sichernden professionellen Verhalten zu befähigen. (KO) (S/Z)

- Zu diesem Zweck werden in den Fortbildungsmaßnahmen folgende Inhalte behandelt:
  - ✓ Überblick über Produkte, Risiken und Rechtsrahmen des Glücksspiels in Deutschland sowie in den jeweiligen Bundesländern. (Z)
  - ✓ Sensibilisierung zu Spielerschutz, Jugendschutz und Prävention pathologischen Spielverhaltens, insbesondere Erkenntnis von pathologischen Verhaltensmustern und Kenntnis konkreter Interventionsmaßnahmen in Fällen problematischen Spielverhaltens.(Z)
  - ✓ Kenntnissen zur Glücksspielsucht einschließlich anbieterunabhängiger Hilfeangebote (KO) (Z)
  - ✓ Das betriebliche Sozialkonzept. (Z)
  - ✓ Landesspezifische Anforderungen zu Spielerschutz, Jugendschutz und Spielsuchtprävention. (KO) (Z)
- Für den turnusmäßigen Besuch nach landesspezifischen Bestimmungen der Qualifizierungsmaßnahmen durch das Personal ist ein Verantwortlicher benannt. (Z)

### **5.3 Dienstanweisungen**

- Die im Sozialkonzept enthaltenen Aufgabenbeschreibung zur Dokumentation der Spielerschutzmaßnahmen, zum Jugend- und Spielerschutz sowie zum Datenschutz werden für die in den Spielhallen tätigen Mitarbeiter, den Sozialkonzeptbeauftragten und die Geschäftsführung erstellt, dokumentiert und ständig weiterentwickelt. (Z)
- Folgende Themen sind in den Dienstanweisungen adressiert: (S)
  - ✓ Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen, soweit landesrechtlich gefordert, (KO)
  - ✓ Umsetzung der Jugendschutzmaßnahmen,
  - ✓ Datenschutz (Verpflichtungserklärung nach DSGVO). (KO)

### **5.4 Berichtswesen**

- Die im Rahmen des Sozialkonzeptes umgesetzten Maßnahmen werden gemäß den gesetzlichen Vorgaben dokumentiert und ihre Wirksamkeit bewertet (der „Bericht zum Sozialkonzept“). Die Erfassung erfolgt nachweislich in der Spielhalle. (KO) (S)
- Der Bericht zum Sozialkonzept wird der landesgesetzlich zuständigen Behörde vorgelegt. (KO) (Z)
- Der Bericht zum Sozialkonzept hat insbesondere folgende Inhalte: (KO) (Z)

- ✓ Benennung von mindestens einem Sozialkonzeptbeauftragten.
  - ✓ Quantifizierung der im Rahmen der Früherkennung erfassten Gäste.
  - ✓ Quantifizierung und Darstellung der durchgeführten Gespräche und Maßnahmen sowohl in Bezug auf Früherkennung als auch auf pathologisches Spielverhalten (insbesondere Spielgast-Sperrungen in Bundesländern mit entsprechender Vorgabe).
  - ✓ Dokumentation der Kontrolle der Einhaltung des Jugendschutzes.
  - ✓ Darstellung der Qualifizierungsmaßnahmen für Mitarbeiter samt Teilnehmerzahl.
- Landesspezifische Regelungen und der Datenschutz werden eingehalten. (KO) (S/Z)

## 5.5 Hinweise an Spielgäste und Dokumentation

- Folgende Dokumente und Hinweise stehen den Spielgästen in der Spielhalle leicht zugänglich und in physischer Form zur Verfügung: (S)
  - ✓ Hinweise auf die Möglichkeit der Einsicht des Sozialkonzeptes (ohne Dokumentation).
  - ✓ Das Sozialkonzept (ohne Bericht). (KO)
  - ✓ Informationen zu Jugendschutz und Sozialkonzept auf Deutsch und mindestens einer weiteren Fremdsprache.
  - ✓ Aushang der „Spielrelevanten Informationen“ nach §33c GewO in Verbindung mit §7.1. GlüStV. (KO)
  - ✓ Darstellung der Risiken übermäßigen Spiels. (KO)
  - ✓ Informationsblatt zum Spielerschutz und zur Selbsteinschätzung der Suchtgefährdung. (KO)
  - ✓ Informationsblatt zu lokalen Ansprechpartnern und Hilfeeinrichtungen, wenn eine Kooperation mit diesen besteht.
  - ✓ Aushang von Hilfeeinrichtungen im Umkreis von 10 km.
- Folgende Maßnahmen des Sozialkonzepts sind dokumentiert: (KO) (S)
  - ✓ Überwachung der Einhaltung des Jugendschutzes.
  - ✓ Durchführung von Spielerschutzmaßnahmen, insbesondere Problemansprachen und Vermittlung an Hilfeeinrichtungen.
  - ✓ Qualifizierungsmaßnahmen.
  - ✓ Umsetzung landesspezifischer Regelungen zu Einlasskontrollen.
- Das Sozialkonzept hat mindestens folgende Inhalte: (KO) (S)
  - ✓ Aufklärung nach § 7 einschließlich des Verweises auf die Telefonberatung mit bundesweit einheitlicher Telefonnummer

- ✓ Bereitstellung von Informationen mit folgenden Mindestinhalten:
  - Suchtrisiko und mögliche negative Folgen der verschiedenen Glücksspiele,
  - Teilnahmeverbot Minderjähriger,
  - Hinweise zu verantwortungsbewusstem Spielverhalten,
  - Möglichkeit der Einschätzung des eigenen Spielverhaltens und der persönlichen Gefährdung,
  - Hinweise zu anbieterunabhängigen Hilfeangeboten, wobei bei Glücksspielen im Internet der direkte Aufruf der Internetdomains von unabhängigen Beratungsinstitutionen zu ermöglichen und auf die Unabhängigkeit der entsprechenden Hilfeangebote besonders hinzuweisen ist, und
  - Sperrverfahren;
  - ✓ Beschreibung des Verfahrens zur Umsetzung der Sperrverfahren mit Selbst- und Fremdsperren;
- Im Sozialkonzept ist eine verantwortliche Person vor Ort benannt. (KO) (S)
- Am Standort ist ein Verantwortlicher für die Beschaffung und Auslage der Informationsmaterialien benannt. (S)

## 5.6 Verbot von Umsatzprämien

Leitende Angestellte, Sozialkonzept- bzw. Präventionsbeauftragte und Mitarbeiter, deren wesentlicher Aufgabenkreis die Ansprache pathologischer Spielgäste ist, sind nicht umsatzabhängig zu vergüten. (KO) (Z)

## 5.7 Spielverbote und Spielgastansprache

- Spielverbote, insbesondere für Minderjährige, gesperrte oder verhaltensauffällige Personen, Beschäftigte, sowie weitere landesspezifische Verbote, werden eingehalten. Das Spiel unter Alkohol- oder Drogeneinfluss, und bei Verdacht eines solchen Einflusses, wird unterbunden. (KO) (S/Z)
- Mitarbeiter beobachten und sprechen auffällige Spielgäste an. Die Kriterien zur Identifikation problematischer bzw. pathologischer Spieler sind durch Monitoringinstrumente (bzw. Checklisten) definiert. (S)
  - ✓ Jeder Fall ist schriftlich dokumentiert, insbesondere werden Gesprächsprotokolle angefertigt. (S)
  - ✓ Die Weiterleitung und Vermittlung potentiell betroffener Gäste ist schriftlich dokumentiert. (S)
- Die Mitarbeiter können im Umgang mit pathologischen Spielgästen auf Hilfeeinrichtungen zugreifen, wofür in jeder Spielhalle Kontaktdaten zur Verfügung stehen. (S)
- Jede Spielhalle verfügt über die Adress- und Kontaktdaten von örtlichen Hilfeeinrichtungen für die Mitarbeiter selbst. (S)

- Spielgäste sollen auf eigenen Wunsch wirksam vom Spiel ausgeschlossen werden. (KO) (S)

## **5.8 Letter of Conduct**

Ein unterzeichneter Letter of Conduct - Verhaltenskodex, ähnlich dem aus dem Sozialkonzept der AWI - liegt vor (S)