



2017

# **GESAMTBERICHT**

ZUR EVALUATION DES SOZIALKONZEPTS

Verfasser: Dr. Henning Brand

Geschäftsführende  
Gesellschafter: Dr. Henning Brand (Diplom-Psychologe)  
Hans-Dieter Pohlkötter (Finanzen und Controlling)  
Matthias Sluytermann (Präventologe, Trainer und IHK-Referent)

Firma: origo GmbH

Design: Jana Kruse (Organisation, Verwaltung und Zertifizierung)

Mitwirkende: Jennifer Breuer (Dokumentation, Berichtswesen und Verwaltung)  
Ingrid Sievert (Buchhaltung, Verwaltung)  
Katja Stoll (Kommunikationswirtin, Trainerin und Verwaltung)



[www.origo-spielerschutz.de](http://www.origo-spielerschutz.de)  
[info@origo-spielerschutz.de](mailto:info@origo-spielerschutz.de)

Der Gesamtbericht einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftungsausschluss: Der Gesamtbericht inklusive aller Inhalte wurden unter größter Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Druckfehler und Falschinformationen nicht vollständig ausgeschlossen werden. Die origo GmbH und auch der Autor übernehmen keine Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte, ebenso nicht für Druckfehler. Es kann keine juristische Verantwortung sowie Haftung in irgendeiner Form für fehlerhafte Angaben und daraus entstandenen Folgen übernommen werden. Rechts- und Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

# Inhaltsverzeichnis



EINLEITUNG	5
<b>GESAMTBERICHT ZUM SOZIALKONZEPT – TEILSTICHPROBE 1</b>	<b>7</b>
Jugendschutz	7
Spielerschutz	8
Maßnahmen der Prävention und Intervention	8
Gespräche im Rahmen des Spielerschutzes	9
Alterszusammensetzung	9
Aktive Ansprache durch Mitarbeiter	10
Gespräche mit Gästen durch leitende Angestellte	10
Gespräche mit Angehörigen / Bekannten von Gästen	10
Zwischenergebnis	10
Grund der Kontaktaufnahme	11
Präventive Handlungen / Maßnahmen	12
Interventionen:	
Zutrittsverweigerungen wegen Spielersperre/Hausverbot	13
Hinweise zum Erfolg von Spielerschutzmaßnahmen	13
Konsequenzen für die Evaluation / Fortschreibung des Sozialkonzepts	14
<b>GESAMTBERICHT ZUM SOZIALKONZEPT – TEILSTICHPROBE 2</b>	<b>16</b>
Jugendschutz	16
Spielerschutzmaßnahmen in der Präventionsarbeit	16
Spielgastansprachen	16
Hinweise auf Hilfesystem und Selbsttest	16
Ausgabe von Anträgen auf Hausverbot/Spielersperre	16
Durchgeführte Hausverbote/Spielersperrern	16
Zutrittsverweigerungen aufgrund von Hausverbot/Spielersperre	17
Spielerschutzmaßnahmen gesamt	17
Gesprächs- und Gästekontakte mit unauffälligem Verhalten	17
Dienstanweisungen / Dienst- und Teambesprechungen	18
Diskussion und Schlussfolgerungen zur Qualitätssicherung	18
Hotline der origo GmbH im Jahr 2017	20
Schulungsaktivitäten der origo GmbH im Jahr 2017	20



## EINLEITUNG

Der Gesamtbericht zum Sozialkonzept der origo GmbH hat die Zielsetzung, anhand empirischer Daten die Maßnahmen des Sozialkonzepts in der Praxis zu evaluieren und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen, die im Rahmen der Fortschreibung des Sozialkonzepts zu berücksichtigen sind. Darüber hinaus stellt sich seit Jahren die berechnete Frage nach Qualitätskriterien für Präventionsschulungen und Sozialkonzepte im Glücksspielsektor, insbesondere in der Spielhalle wie im vorliegenden Fall. Nach jahrelanger Erfahrung im Bereich des Sozialkonzepts in Spielhallen sollen daher an dieser Stelle auch empirische Befunde vorgestellt werden, die für die Diskussion um Sinn und Qualität von Sozialkonzepten und Präventionsschulungen im Glücksspiel von Interesse sein können.

Zugleich ist es das Ziel dieses Berichts, allgemeinverständlich zu bleiben. Es werden daher nur wenige statistische Begriffe und Methoden verwendet. Viele Rückschlüsse, auch zu Fragen der Qualität, sind jedoch auf einer beschreibenden Basis möglich. Die Qualität von Sozialkonzepten und Präventionsschulungen wird im Allgemeinen kontrovers diskutiert. Einige Autoren bestreiten grundsätzlich den Sinn von Präventionsschulungen und Sozialkonzepten, Glücksspielanbieter und deren Berufsverbände betrachten sie zunehmend positiv. Fachstellen für Glücksspielsucht sehen die Initiativen im Bereich Prävention auf Anbieterseite weiterhin oft kritisch und vermuten marktstrategische Interessen dahinter. Wir hoffen, mit diesem Bericht einen kleinen Beitrag zur Versachlichung der Diskussion leisten zu können.

Die Arbeitsweise der origo GmbH ist seit Jahren, Sozialberichtsdaten anonym zu erfassen. Die Spielhallenstandorte übermitteln zu diesem Zweck die anonymisierten Daten der Monatsberichte zum Sozialkonzept. Auf dieser Basis ist der vorliegende Bericht entstanden. Im Jahr 2017 hat eine Umstrukturierung der origo GmbH stattgefunden. Die Fusion der ehemals ORIGO Prävention und Personalentwicklung GmbH und der Origo Consulting GmbH zur origo GmbH hat dazu geführt, dass ein einheitliches origo Sozialkonzept von allen Unternehmen verwendet wird, die in diesem Bereich durch die origo GmbH betreut werden. Die älteren Versionen des Sozialkonzepts waren im Formularbereich nicht vollständig miteinander kompatibel. Deshalb werden im vorliegenden Bericht noch zwei Versionen von Monatsberichten berücksichtigt. Der Bericht zum Jahr 2018 wird dann im Hinblick auf die Monatsberichte einen einheitlichen Standard aufweisen.

Die Qualität von Präventionsschulungen muss sich letztlich daran messen lassen, was in der Praxis einer Spielhalle von den Mitarbeitern getan wird, um ihre Gäste zu schützen. Darüber lassen sich aus Sozialberichtsdaten zum Sozialkonzept Rückschlüsse ziehen. Allerdings gibt es verschiedene Arten der Information:

- objektiv messbar sind Ausweiskontrollen
- die Durchführung von Hausverboten und Spielersperren
- und Verweise von Personen im Rahmen dieser Maßnahmen.

Dagegen ist sehr schwierig zu greifen, was die „Anzahl der im Spielerschutz kontaktierten Personen“ für das einzelne Unternehmen bedeutet. Gespräche im Spielerschutz, Maßnahmen, die den Gästen bei der Aufrechterhaltung der Selbstkontrolle helfen sollen, Kontaktaufnahmen zum Hilfesystem oder gar „Erfolge“

der Sozialkonzeptarbeit (Aufnahme einer Therapie, Spielfreiheit, Wiedererlangung der Selbstkontrolle) sind dagegen schwer objektivierbar. Sie basieren zunächst nur auf subjektiven Angaben des Servicepersonals und sind insoweit schwer zu überprüfen.

Es ist daher aufgrund von Sozialberichtsdaten zumindest in diesem Rahmen auch nicht möglich, Aufschluss über Gästezahlen, den Anteil problematisch oder pathologisch spielender Gäste einer Spielhalle oder den „Erfolg“ von Maßnahmen des Sozialkonzepts zu erhalten. Allerdings lässt sich die gleichfalls interessante Frage stellen:

**Welche Maßnahmen des Sozialkonzepts finden statt im Hinblick auf Gäste,  
die ein auffälliges Glücksspielverhalten zeigen?**

**Und welche einzelnen Maßnahmen bzw. Kombinationen von Maßnahmen,  
kommen dabei zur Anwendung?**

## GESAMTBERICHT ZUM SOZIALKONZEPT – TEILSTICHPROBE 1

In den Gesamtbericht gehen zunächst Monatsberichte aus 685 Spielhallenstandorten ein. Diese werden als „Teilstichprobe 1“ zusammengefasst, da sie mit einem einheitlichen Formular „Monatsbericht“ bzw. „Jahresbericht“ gearbeitet haben.

252 Standorte, die im Jahr 2017 noch mit einer älteren Version des Monatsberichts gearbeitet haben, werden im zweiten Teil dieses Berichts als Teilstichprobe 2 zusammengefasst.

Insgesamt sind in der „Teilstichprobe 1“ 5.725 Einzelberichte berücksichtigt worden. Bei diesen handelte es sich teilweise um Jahresberichte, jedoch überwiegend um Monatsberichte.

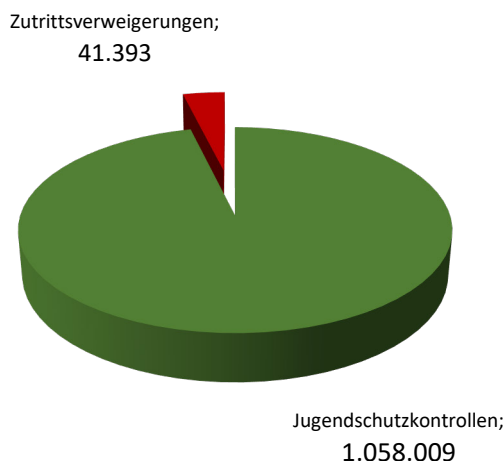
### Jugendschutz

Kinder und Jugendliche dürfen Spielhallen nicht betreten. Die Umsetzung der Zutrittsverweigerung nach §6 Jugendschutzgesetz (JuSchG) erfolgt durch Kontrollgänge, Sichtkontrollen und Ausweiskontrollen. Zutrittsverweigerungen und Spielhallenverweise werden durchgeführt, wenn Personen im Rahmen der Ausweiskontrolle kein gültiges Ausweisdokument vorweisen können oder minderjährig sind. Die Spielhallenstandorte, die im vorliegenden Bericht berücksichtigt werden, befinden sich teilweise in Bundesländern, die vollumfängliche Ausweiskontrollen am Eingang vorschreiben.

In Rahmen der lückenlosen Kontrollen zum Jugendschutz wurden 1.058.009 Ausweiskontrollen durchgeführt. In insgesamt 41.393 Fällen wurden Minderjährigen der Zutritt verweigert. Davon waren 34.392 Personen männlich und 5.758 Personen weiblich. Jugendschutzvorfälle (Zutrittsverweigerungen, Verweise aufgrund von Minderjährigkeit oder fehlender Ausweisdokumente) wurden demnach bei 3,9 % der durchgeführten Ausweiskontrollen festgestellt.

In 44 Fällen wurden Jugendschutzverweise durch polizeiliche oder elternbezogene Maßnahmen durchgesetzt.

### Zutrittsverweigerung gemäß Jugendschutzgesetz



## Spielerschutz

Die erfassten Dokumentationen im Rahmen des Spielerschutzes beinhalten eine Bandbreite von Maßnahmen, die von Beobachtungen des Spielverhaltens bis zur Aussprache von Hausverboten/Selbstsperrern und deren Umsetzung reichen.

Im Rahmen des Spielerschutzes wurden 2.424.338 Kontakte dokumentiert, dies beinhaltet jedoch auch Mehrfachnennungen, Beobachtungen und unauffällige Gesprächskontakte. Darüber hinaus sind Kundenzählungen, Servicerunden und teilweise Ausweiskontrollen in diese Zahl eingegangen. Entsprechend undeutlich bleibt zunächst ihr Informationsgehalt. Die Zahl der im Rahmen dieser Maßnahmen kontaktierten, verschiedenen Personen dürfte deutlich geringer ausfallen. Dazu weisen die Berichte zunächst 1.490.769 Kontakte aus, die mit Angabe zum Geschlecht erfasst wurden. Von diesen im Rahmen des Spielerschutzes erfassten Personen waren 1.057.416 männlich und 433.353 weiblich.

In 8.816 Kontakten ließen Personen Hinweise auf ein Spielproblem erkennen, in 2.787.601. Kontakten wurden keine Auffälligkeiten dokumentiert. Eine Gruppe von 25 Spielhallenstandorten hat Kundenzählungsdaten erhoben. Diese ergaben 323.659 gezählte Kunden. Auch hier ist jedoch nicht zu erkennen, ob und wie häufig Personen mehrfach in die Kundenzählung eingehen. Da Spielhallen im Allgemeinen um die ca. 80 % Stammgäste haben, dürften Mehrfachkontakte sehr wahrscheinlich sein.

Genauere Informationen zu den im Rahmen von Spielerschutz-/Präventionsmaßnahmen kontaktierten Personen lassen sich aus den Daten zu den einzelnen Maßnahmen des Sozialkonzepts ableiten.

### *Maßnahmen der Prävention und Intervention*

Präventive Maßnahmen zielen darauf ab, Gäste zu erkennen, die Hinweise auf ein problematisches Spielverhalten zeigen. Zusätzlich sollen Gäste in der Selbstkontrolle über ihr Spielverhalten aktiv unterstützt werden.

Die präventiven Maßnahmen sind im Einzelnen:

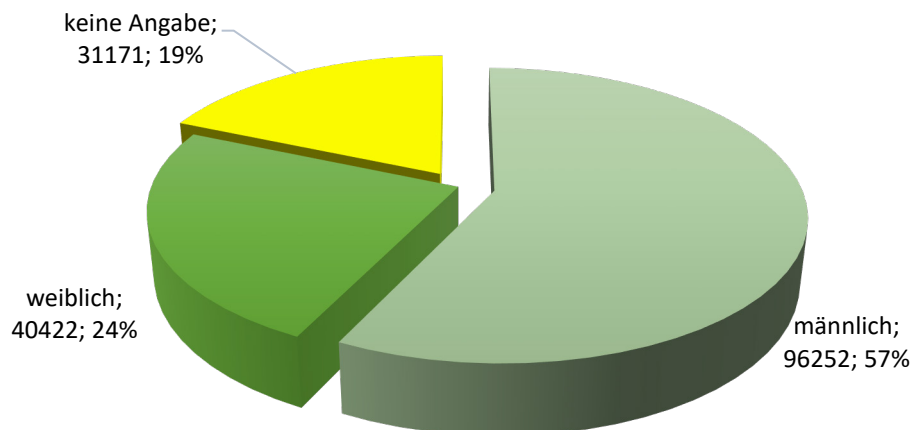
- Die Früherkennung von Anzeichen risikoreichen bzw. problematischen Spielverhaltens mit Hilfe von Verhaltensbeobachtungsbögen/Checklisten
- Präventive Gespräche (häufig durch aktive Ansprachen seitens des Personals) aufgrund auffälligen Spielverhaltens
- Maßnahmen zur Unterstützung der Selbstkontrolle wie die Vereinbarung von geregelten Spielzeiten oder Einsatzlimits
- Die Erläuterung und Aushändigung des Selbsttests für Gäste zur Überprüfung des eigenen Spielverhaltens
- Die Informationen über Merkmale und Risikopotential der angebotenen Glücksspiele



### *Gespräche im Rahmen des Spielerschutzes*

Es wurden 167.845 Gespräche im Rahmen des Spielerschutzes durchgeführt. Von den beteiligten Gästen waren 96.252 männlich und 40.422 weiblich, in 31.171 Fällen fehlen Angaben hierzu. 6.157 Gespräche waren Erstgespräche, 1.425 Folgegespräche, in 160.263 Fällen fehlen Angaben über den Gesprächsstatus.

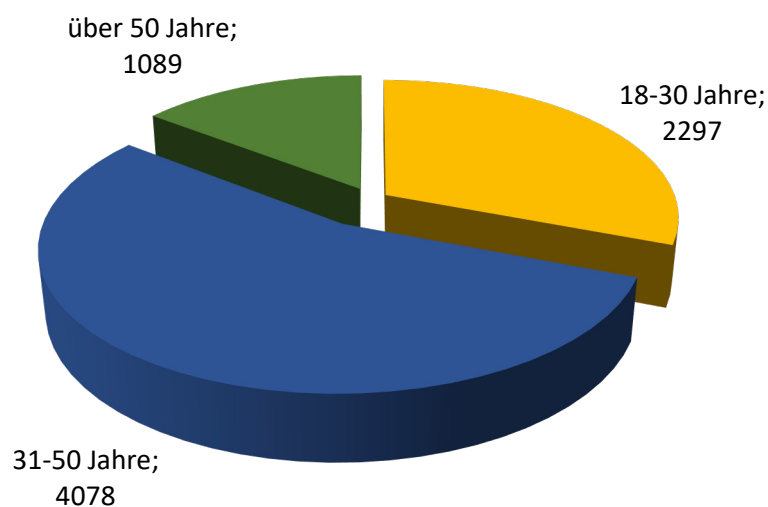
#### **Gespräche nach Geschlecht**



### *Alterszusammensetzung*

Von der in Spielerschutzgesprächen kontaktierten/erfassten Personengruppe sind 2.297 Personen zwischen 18 und 30 Jahre alt, 4.078 Personen sind zwischen 31 und 50 Jahren, 1.089 Personen sind älter als 50 Jahre.

#### **Gespräche nach Altersstruktur**



### *Aktive Ansprache durch Mitarbeiter*

Bei 167.845 dokumentierten persönlichen Gesprächen haben in 158.660 Fällen die Mitarbeiter die Initiative ergriffen und den Gast aktiv angesprochen, in 2.377 Fällen ging die Initiative für den Gesprächskontakt vom Gast bzw. von Angehörigen/Dritten aus. In weiteren 6.096 Fällen entstanden Gespräche spontan. In 712 Fällen fehlen Angaben dazu.

### *Gespräche mit Gästen durch leitende Angestellte*

Bei insgesamt 164.845 dokumentierten Spielerschutz-Gesprächen sind 554 Gespräche durch den Sozialkonzeptbeauftragten im Standort, 57 Gespräche durch den Sozialkonzeptbeauftragten im Unternehmen und 27 Gespräche durch die Unternehmensleitung/Geschäftsführung mit Gästen geführt worden. Gespräche mit Gästen durch einen (externen) Präventionsberater/-beauftragter fanden insgesamt 56 statt. In 39 Fällen erfolgte die Kontaktaufnahme durch den Gast über die Hotline.

### *Gespräche mit Angehörigen / Bekannten von Gästen*

25 Gespräche sind durch den Mitarbeiter und 8 Gespräche sind durch den Sozialkonzeptbeauftragten im Standort mit den Angehörigen/Bekanntem von Gästen geführt worden.

## **ZWISCHENERGEBNIS**

Den eingangs erwähnten 1.490.769 Kontakten im Spielerschutz stehen 167.845 dokumentierte Gesprächskontakte gegenüber, was 11,2 % entspricht. Davon wiederum sind 7.464 Personen mit Altersangabe erfasst. Zieht man zusätzlich in Betracht, dass 6.157 Gespräche als Erstgespräche und 1.425 Gespräche als Folgegespräche klassifiziert wurden, ergibt sich hieraus eine **genauere Schätzung der im Rahmen des Sozialkonzepts kontaktierten Personen**. Diese stimmt zudem ungefähr mit der Angabe zu 8.816 Kontakten überein, bei denen Gäste Hinweise auf ein Glücksspielproblem erkennen ließen. Durchschnittlich betrachtet sind bezogen auf 685 Standorte demnach pro Jahr 9 Erstgespräche geführt worden, durchschnittlich 11 Personen pro Standort und Jahr wurden demnach mit Altersangabe im Rahmen des Sozialkonzepts kontaktiert.

Noch genauere Informationen ergeben sich aus den Daten zu Gründen der Kontaktaufnahme und den durchgeführten Maßnahmen des Sozialkonzepts.

### Grund der Kontaktaufnahme

Im Folgenden sind die Gründe für die Kontaktaufnahme in Gesprächen zusammengefasst:

### Grund der Kontaktaufnahme



\* aus Gründen der Darstellung 132.612 Fälle / 10 in der Abbildung verkürzt dargestellt

Die Angaben zur Selbstüberprüfung des Spielverhaltens beinhalten Ansprachen von Gästen durch das Servicepersonal. Die 132.612 dokumentierten Fälle wurden in der Graphik proportional angepasst. In die Zählung dieser Gesprächskontakte sind zum Teil auch Angaben aus Servicerunden und/oder Kontakte eingegangen, die auf Mehrfachzählungen beruhen. Dies erklärt, warum der Punkt „Selbstüberprüfung des Spielverhaltens“ als Gesprächsgrund überproportional häufig genannt wurde.

Wichtig für das Verständnis der Gründe einer Kontaktaufnahme ist weiterhin, dass einige der genannten Punkte **Gesprächsgründe aus Sicht der Servicemitarbeiter/-innen** darstellen, andere aus **Sicht des Spielgastes**:

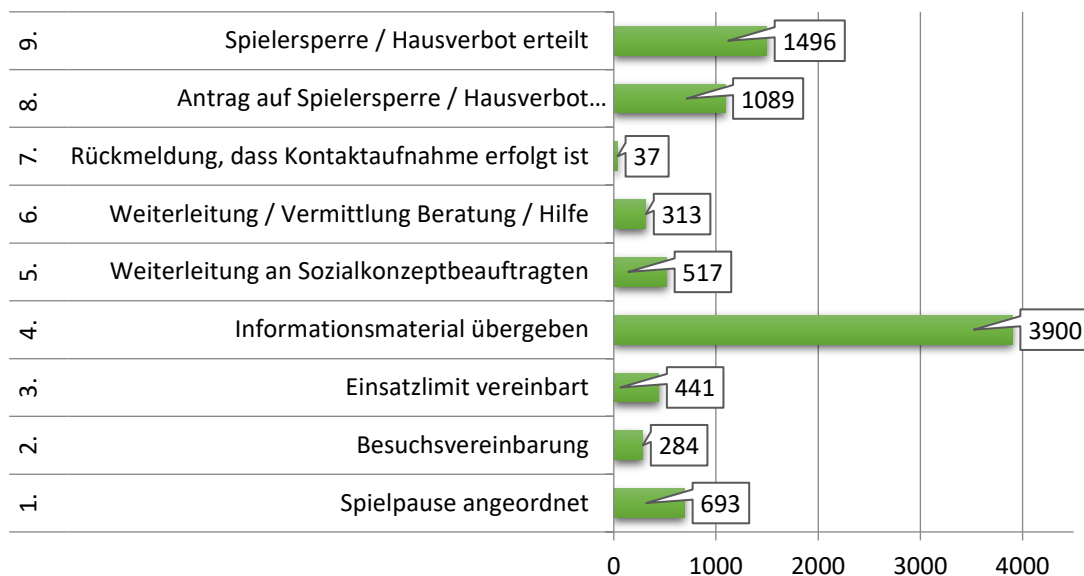
Überprüfung des Spielverhaltens, Hinweise auf auffälliges Verhalten, Informationen über Hilfe und Beratungsmöglichkeiten sind Gründe für eine Ansprache des Gastes durch Mitarbeiter. Ein Wunsch nach Spielersperre/Hausverbot, private, finanzielle oder berufliche Probleme sind Gründe für einen Gast, sich an Mitarbeiter zu wenden. Beschwerden über Geräte oder sonstige Beschwerden können von beiden Seiten als Ausgangspunkt für ein Gespräch dienen.

Ein noch präziseres Bild ergibt zusätzlich der Bereich der dokumentierten Maßnahmen des Sozialkonzepts.

### Präventive Handlungen / Maßnahmen

Im Bereich der Präventivmaßnahmen wurden Maßnahmen des Sozialkonzeptes erfasst, die von der Übergabe von Informationsmaterial bis zu Spielersperren/Hausverboten reichen.

### Übersicht zu Maßnahmen des Sozialkonzeptes



Den eingangs erwähnten 1.490.769 Kontakten im Spielerschutz standen 167.845 dokumentierte Gesprächskontakte gegenüber, was 11,2 % entspricht. Davon wiederum wurden 7.464 Personen mit Altersangabe erfasst. Zieht man zusätzlich in Betracht, dass 6.157 Gespräche als Erstgespräche und 1.425 Gespräche als Folgegespräche klassifiziert wurden, ergibt sich hieraus eine genauere Schätzung der im Rahmen des Sozialkonzeptes kontaktierten Personen. Diese stimmt zudem ungefähr mit der Angabe zu 8816 Kontakten überein, bei denen Gäste Hinweise auf ein Glücksspielproblem erkennen ließen. Durchschnittlich betrachtet sind bei 685 Standorten demnach pro Jahr 9 Erstgespräche geführt worden, durchschnittlich 11 Personen pro Standort und Jahr wurden demnach mit Altersangabe im Rahmen des Sozialkonzeptes kontaktiert. Im Hinblick auf die Maßnahmen des Sozialkonzeptes ergibt sich dann folgendes Bild: Geht man von **8.816 Personen** aus, die vom **Spielverhalten her auffällig** waren, sind 1.496 Hausverbote/Spielersperrn erteilt worden. Das entspricht 17% des auffälligen Personenkreises. Nehmen wir an, dass disziplinarische Hausverbote in diese Betrachtung eingegangen sind und legen daher die **Anträge** auf Spielersperr/Hausverbot zugrunde, entspricht das 12,35 % des auffälligen Personenkreises. In 3,5 % der Fälle ist eine Weiterleitung an Beratungs-/Hilfeeinrichtungen erfolgt. In 0,4 % der Fälle wurde eine Kontaktaufnahme bestätigt. Zudem erfolgte in ca. 6 % der Fälle eine Weiterleitung an Sozialkonzeptbeauftragte. In 44 % der Fälle wurde Informationsmaterial übergeben. Maßnahmen zur Unterstützung der Selbstkontrolle im Rahmen der Frühintervention wurden ebenfalls berichtet. In 5 % der Fälle fanden Vereinbarungen von Einsatzlimits statt. Besuchsvereinbarungen wurden in 3,2 % der Fälle getroffen. Spielpausen wurden in 7,9 % der Fälle angeordnet bzw. vereinbart. Wiederum ist nicht klar zu erkennen, auf welchen Personenkreis die getroffenen Maßnahmen bezogen sind, und in welchem Umfang Personen mehrmals in

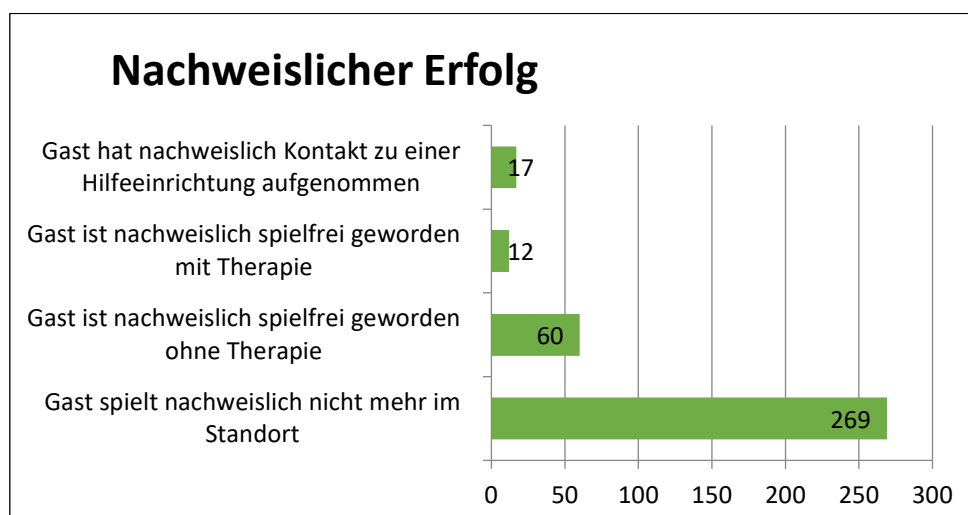
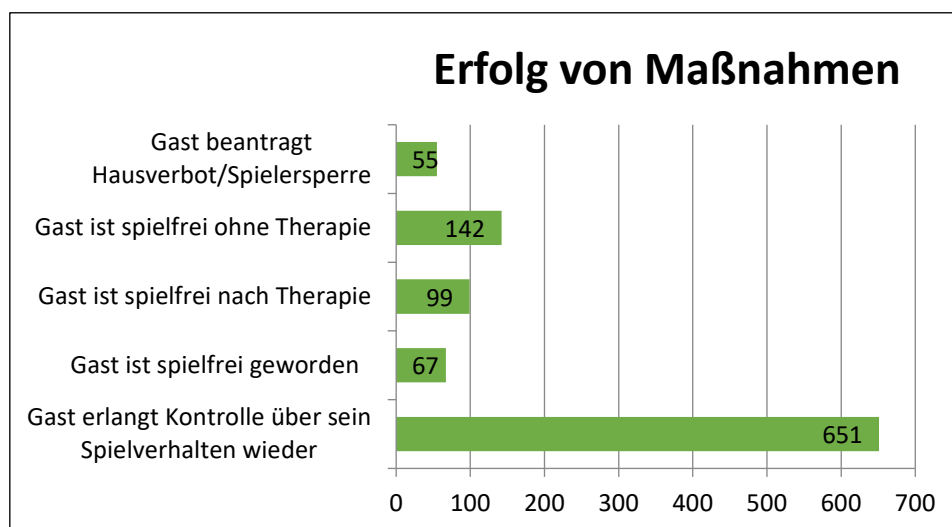
die Dokumentation eingehen. Allerdings lässt sich eine relativ hohe Dichte von Maßnahmen des Sozialkonzepts im Hinblick auf die dokumentierten Auffälligkeiten im Glücksspielverhalten bei Gästen beobachten.

#### *Interventionen: Zutrittsverweigerungen wegen Spiellersperre / Hausverbot*

Zutrittsverweigerungen wegen Spiellersperre / Hausverbot wurden insgesamt in 1.695 Fällen erteilt, davon 1.486 männlichen und 179 weiblichen Personen. Zutrittsverweigerungen wegen vereinbarter Maßnahmen insgesamt wurden in 190 Fällen erteilt, davon 170 männlichen und 20 weiblichen Personen.

#### *Hinweise zum Erfolg von Spielerschutzmaßnahmen*

Hinsichtlich des Erfolgs von Maßnahmen des Sozialkonzepts wurden folgende Aspekte im Rahmen der Monatsberichte zum Sozialkonzept erfasst:



Der Bereich der Erfolge von Maßnahmen ist sehr stark von subjektiven Angaben und Einschätzungen geprägt. Dies gilt insbesondere für Hinweise auf Spielabstinenz oder Therapieerfolge. Zugleich sind derartige Informationen im Rahmen der Sozialkonzeptarbeit wichtig und haben dazu geführt, dass im Formularwesen des Sozialkonzepts hierzu Präzisierungen erfolgt sind:

### KONSEQUENZEN FÜR DIE EVALUATION / FORTSCHREIBUNG DES SOZIALKONZEPTS

Die Evaluation von Erfolgen der Präventionsarbeit erforderte ein präziseres Formularwesen. Aufgrund dessen wurde ein eigenes Formular 05 „Erfolgskontrolle“ zur Dokumentation von erfolgreichen Präventionsmaßnahmen eingeführt. Die Instruktion hierfür lautet:

Dieses Formular dient dazu, Verbesserungen und Erfolge der Spielerschutzarbeit in Ihrem Standort zu dokumentieren. Erfolge können sein, wenn ein Gast zum Beispiel die Kontrolle über sein Spielverhalten wiedererlangt oder wenn ein Gast sich an die vereinbarten Maßnahmen (z.B. Einsatzlimits) hält. Diese positiven Veränderungen sollten Sie unbedingt festhalten!

Denken Sie daran, dass es bei den Erfolgen hauptsächlich um IHREN STANDORT geht. Selbstverständlich ist es beispielsweise möglich, dass ein Gast sich bei Ihnen an die Maßnahmen hält, in einer anderen Spielhalle jedoch nicht. Dennoch haben Sie in Ihrem Standort einen Erfolg im Spielerschutz erzielt!

**Wichtig ist, dass Sie sich vergewissern, dass dokumentierte Erfolge tatsächlich eingetreten sind!** Wenn Gäste spielfrei werden oder eine Therapie beginnen, **sollen zusätzliche Informationen Dritter vorliegen**, die dies **bestätigen**. Die Aussage des Gastes selber reicht in diesem Fall als Beleg nicht aus. **Alle Kollegen im Team sollten über den Erfolg einer Maßnahme die gleiche Einschätzung teilen.**

### Ergebnisse / Hinweise zum Erfolg (=> Übertrag in Punkt 5 Monatsbericht Formular 08)

- 1.) Gast erlangt Kontrolle über sein Spielverhalten wieder (ohne vereinbarte Maßnahmen)\*
- 2.) Gast wünscht auf Anregung von Mitarbeiter eine Vereinbarung (Spielpause, Einsatzlimit)
- 3.) Vereinbarte Maßnahmen: \_\_\_\_\_
- 4.) Gast hält sich ohne Probleme an die Vereinbarungen (Maßnahme erfolgreich)\*
- 5.) Gast reicht auf Anregung von Mitarbeiter Antrag auf Hausverbot / Spielersperre ein.
- 6.) Gast spielt nachweislich nicht mehr in unserem Standort\*
- 7.) Gast ist nachweislich spielfrei geworden ohne Therapie (zusätzliche Informationen Dritter!)
- 8.) Gast ist nachweislich spielfrei geworden mit Therapie (zusätzliche Informationen Dritter!)
- 9.) Gast hat nachweislich Kontakt zu einer Hilfeeinrichtung aufgenommen.

**\*Nachweislich = alle Kollegen kommen zu dieser Einschätzung**

Im Formular 08 „Monatsbericht“ wurden in der Neufassung des Sozialkonzepts konkrete Hinweise auf die Formulare übernommen, aus denen die Informationen in den Monatsbericht (und später Jahresbericht Formular 09) übertragen werden.

### **Beispiel: Formular 08 „Monatsbericht“ (AUSZUG)**

#### **II. Spielerschutz**

Formular 02 Ereignisliste, Formular 03 Checkliste, Formular 04A Gesprächsprotokoll und  
Formular 05 Erfolgsdokumentation

1. Im Rahmen des Spielerschutzes erfasste Personen gesamt  
(Formulare 02,03,04) \_\_\_\_\_ Anzahl  
davon \_\_\_\_ männlich  
davon \_\_\_\_ weiblich
- 1.2 davon: Gäste, die Hinweise auf Spielproblem erkennen lassen \_\_\_\_\_ Anzahl
2. davon: vom Spielverhalten her unauffällige Gäste \_\_\_\_\_ Anzahl

(bei Kundenzählung: Formular 01A, Gesamtzahl der Gäste – Anzahl Gäste, die Hinweise auf Spielproblem erkennen lassen, sonst Gesamtzahl erfasste Personen im Spielerschutz – Anzahl Gäste die Hinweise auf Spielproblem erkennen lassen)

## **GESAMTBERICHT ZUM SOZIALKONZEPT – TEILSTICHPROBE 2**

Die Teilstichprobe 2 umfasst 252 Spielhallenstandorte, die im Jahr 2017 mit einem abweichenden Sozialberichtsformat gearbeitet haben und daher in dieser Darstellung gesondert behandelt werden. Der Dokumentationsstandard der Teilstichprobe 1 wird im laufenden Jahr 2018 im Rahmen der Fortschreibung des Sozialkonzeptes auch auf diese Gruppe übertragen.

### **Jugendschutz**

Im Bereich Jugendschutz wurde in insgesamt 11.987 Fällen Minderjährigen der Zutritt im Rahmen der Ausweiskontrolle verweigert. Davon waren 9.987 Personen männlich und 1.397 Personen weiblich. In 12 Fällen wurden Jugendschutzverweise durch polizeiliche oder elternbezogene Maßnahmen durchgesetzt.

### **Spielerschutzmaßnahmen in der Präventionsarbeit**

#### *Spielgastansprachen*

Es wurden 4.814 präventive Ansprachen von Gästen wegen auffälligen Glücksspielverhaltens durchgeführt, wobei 4.256 männlich und 460 weiblich waren. Im Rahmen der Früherkennung auffällige Gäste, die per Verhaltensbeobachtungsbogen erfasst wurden, wurden in 4.662 Fällen angesprochen, wobei 3.756 Gäste männlich und 708 weiblich waren.

#### *Hinweise auf Hilfesystem und Selbsttest*

Im Rahmen von Spielgastgesprächen wurden durch Servicemitarbeiter/-innen 1.178 gezielte Hinweise auf das Hilfesystem gegeben, wobei 995 Gäste männlich und 120 weiblich waren.

Die Übergabe von Flyern zur Selbstüberprüfung des eigenen Spielverhaltens fand in 818 Fällen statt, wobei 693 Gäste männlich und 63 weiblich waren.

In 654 Fällen wurden durch Servicemitarbeiter/-innen direkte Hinweise auf regionale Beratungsstellen durch Überreichung eines Kontaktblattes getätigt, wobei 575 der beteiligten Gäste männlich und 59 weiblich waren.

#### *Ausgabe von Anträgen auf Hausverbot/Spielersperr*

In 427 Fällen wurde Spielgästen durch Servicemitarbeiter/-innen ein Antragsformular betr. Antrag auf Ausschluss vom Spiel durch Hausverbot oder Spielersperr übergeben, wobei 359 der beteiligten Gäste männlich und 42 weiblich waren.

#### *Durchgeführte Hausverbote/Spielersperr*

In 508 Fällen wurden Hausverbote/Spielersperr durchgeführt und in die Sperrverwaltungsliste im Standort aufgenommen. Von den gesperrten Spielgästen waren 430 männlich und 46 weiblich.



### *Zutrittsverweigerungen aufgrund von Hausverbot/Spielersperre*

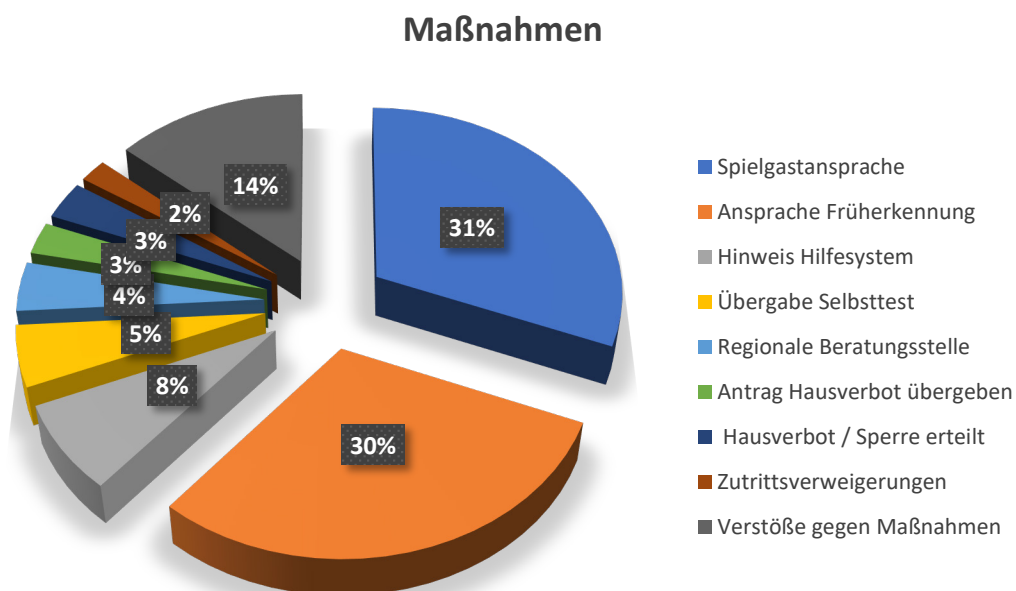
In 311 Fällen wurde im Rahmen der Eingangskontrollen gesperrten Spielgästen der Zutritt aufgrund von Hausverbot oder Spielersperre verweigert, wobei 282 der Gäste männlich und 28 weiblich waren.

### *Verstöße gegen Maßnahmen zum Spielerschutz*

In 2.128 Fällen wurden Verstöße gegen vereinbarte oder angeordnete Maßnahmen zum Spielerschutz festgestellt. In diesen Fällen waren 1.830 der beteiligten Gäste männlich und 159 weiblich.

### *Spielerschutzmaßnahmen gesamt*

Insgesamt wurden 29.289 präventive Maßnahmen im Rahmen des Sozialkonzepts durchgeführt.



### *Gesprächs- und Gästekontakte mit unauffälligem Verhalten*

Gesprächs- und Gästekontakte mit unauffällig spielenden Gästen im Rahmen der Kundenzählung wurden in 2.036.755 Fällen berichtet. Diese Angabe bezieht sich auf die Zahl der im Rahmen von Kundenzählung registrierten Kontakte. Da Personen mehrfach in dieser Zählung vorkommen können, ist die Kontaktzahl nicht notwendigerweise mit der Gästeanzahl identisch. Zudem ist im Rahmen der Kundenzählungskontakte das Glücksspielverhalten von Gästen nicht zuverlässig zu beurteilen.

## Dienstanweisungen / Dienst- und Teambesprechungen

Dienstanweisungen und Belehrungen fanden in folgenden Bereich statt:

- Jugendschutz (1.824)
- Spielerschutz (1.801)
- Hausverbot/Sperrwesen (1.783)
- Datenschutz (1.770).

Dienst- bzw. Teambesprechungen zum Sozialkonzept im Standort finden regelmäßig statt.

Das Sozialkonzept sieht eine quartalsweise Durchführung von Dienstbesprechungen zu Jugend- und Spielerschutzmaßnahmen vor. Dienst- und Teambesprechungen dienen der Qualitätssicherung bei der Umsetzung des Sozialkonzepts im Unternehmen und halbjährlich der begleitenden, betriebsinternen Unterweisung zum Sozialkonzept.

Belehrungen und Dienstanweisungen wurden in folgenden Bereichen erteilt: Datenschutz, Jugendschutz, Spielerschutz und Hausverbots-/ Sperrwesen sowie Spielverbot des Personals. Dienstanweisungen und Belehrungen werden mindestens zwei Mal jährlich durchgeführt. Insgesamt wurden 849 durchgeführte Dienstbesprechungen dokumentiert.

## DISKUSSION UND SCHLUSSFOLGERUNGEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

Der vorliegende Bericht fasst Sozialberichtsdaten des Jahres 2017 von insgesamt 937 Spielhallenstandorten in der gesamten Bundesrepublik zusammen. Im Hinblick auf die beiden Teilstichproben wird im Folgejahr ein einheitlicher Standard realisiert sein. In der Teilstichprobe 2 fehlen Angaben zu Gesprächsinhalten und Anzahl vom Spielverhalten her auffälliger Gäste, und die Maßnahmen des Sozialkonzepts sind teilweise abweichend formuliert.

Dennoch lassen sich aus den vorliegenden Berichtsdaten einige allgemeine Rückschlüsse im Hinblick auf die Qualitätssicherung ziehen.

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass die Präventionsarbeit im Rahmen des Sozialkonzepts ein Kriterium für die Qualität von Schulungen ist. Dort, wo Spielgastgespräche stattfinden, Maßnahmen zur Unterstützung der Selbstkontrolle bei Gästen, Hinweise auf Hilfeeinrichtungen, Hausverbote und Spielersperren als Unterstützungsangebote stattfinden, werden die Inhalte von Präventionsschulungen auch gelebt. Das Bild der beteiligten Unternehmen ist dabei sehr heterogen. Es gibt nicht „die“ Spielhalle oder „den“ Glücksspielanbieter, sondern sehr unterschiedliche Herangehensweisen an das Thema Sozialkonzept und Suchtprävention in der Praxis. Deswegen ist der vorliegende Bericht auch nicht dafür gedacht, „Erfolgsgeschichten“ von Präventionsarbeit in Spielhallen zu erzählen. Die Wirklichkeit ist differenzierter. Es gibt Unterschiede zwischen Unternehmen und Standorten, und es gibt unterschiedliche Daten und Qualitätskriterien. Zum einen wird deutlich, dass Hausverbote und Spielersperren, Zutrittsverweigerungen aufgrund von Sperrmaßnahmen oder im Rahmen der Jugendschutzkontrollen relativ objektive Kriterien für die Qualität der Sozialkonzeptarbeit im Unternehmen darstellen.

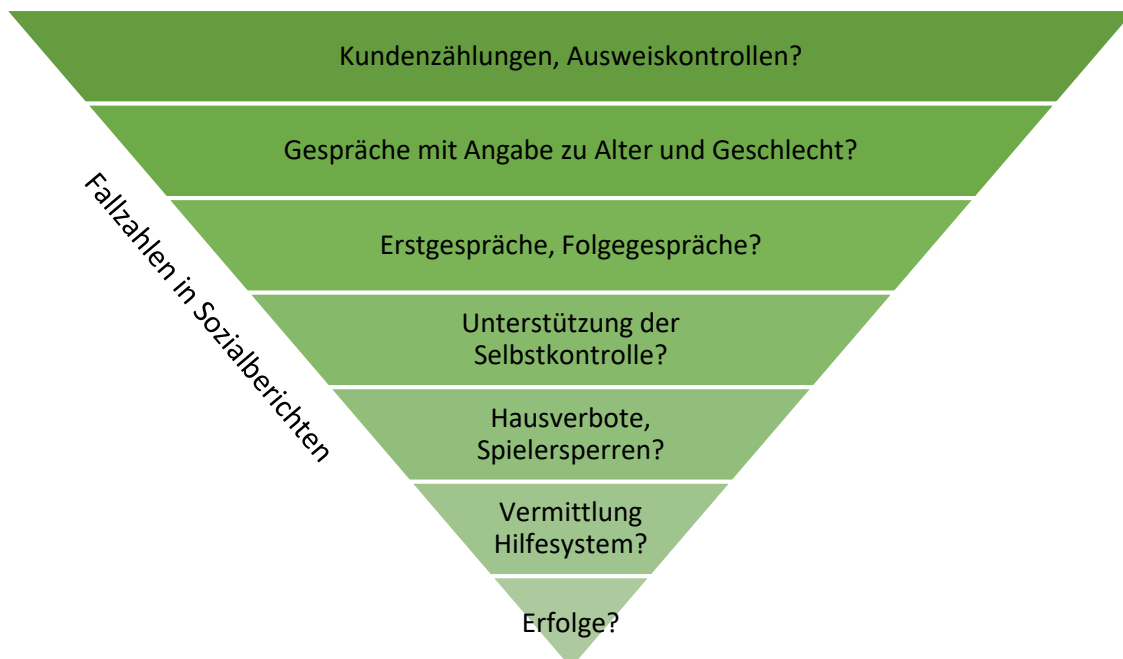
Daten zu Gesprächen, Hinweisen auf Hilfeeinrichtungen, Unterstützungsmaßnahmen im Rahmen der Frühintervention (Spielpausen, Einsatzlimits, Besuchsvereinbarungen etc.) und Erfolgen von Präventionsmaßnahmen sind demgegenüber stark auf subjektive Berichte gestützt und schwer überprüfbar.

Zudem bleibt schwer zugänglich, wie groß die zugrundeliegende Gruppe der Spielgäste ist, die durch Maßnahmen des Sozialkonzepts erreicht werden.

Im Rahmen des Sozialkonzepts der origo GmbH soll die „Zahl der im Spielerschutz kontaktierten Personen“ in der kommenden Überarbeitung genauer definiert werden.

Kundenzählungsdaten sind ungeeignet, Rückschlüsse auf „unauffällig spielende Gäste“ zu ziehen und führen zudem zu einer Verzerrung zwischen Unternehmen, die Kundenzählung praktizieren im Verhältnis zu solchen, die dies nicht tun.

Ein tragfähigerer Ansatz zur Qualitätssicherung ergibt sich aus der Fragestellung, **wie die Unternehmen im Rahmen des Sozialkonzepts auf erkennbar problematisches Spielverhalten reagieren**. Die Sozialberichtsdaten lassen sich in diesem Zusammenhang als „Trichter“ visualisieren:



Qualität in der Arbeit mit dem Sozialkonzept zeigt sich darin, **dass in allen Bereichen der Maßnahmen des Sozialkonzepts Aktivität stattfindet**. Der „Trichter“ visualisiert, dass die berichteten Fallzahlen naturgemäß kleiner werden, je spezifischer die Maßnahmen des Sozialkonzepts auf problematisches Spielen eingehen. Große Zahlen im Hinblick auf Gästekontakte oder „unauffällig“ spielende Gäste bieten wenig Anhaltspunkte für die Qualität der Präventionsarbeit. Dagegen zeigt sich, dass differenzierte Maßnahmen der Unterstützung von Spielgästen Hinweise auf ein aktiv gelebtes Sozialkonzept darstellen. Bezogen auf die Anzahl der auffällig spielenden Gäste lässt sich zudem eine Einschätzung vornehmen, in welchem Umfang dieser Personenkreis durch Maßnahmen des Sozialkonzepts erreicht wird.

## Hotline der origo GmbH im Jahr 2017

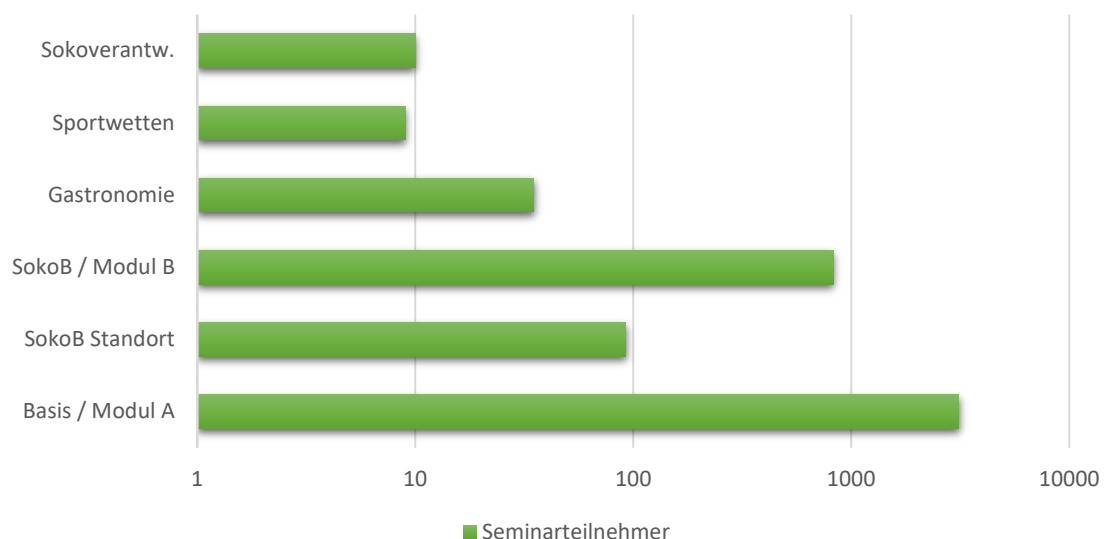
Im Jahr 2017 fanden 52 telefonische Kontakte über die Hotline der origo GmbH statt. 13 Gespräche hatten informativen Charakter (zum Beispiel: Rückfragen von Mitarbeiter/innen im Standort zum Umgang mit dem Sozialkonzept, Spielersperren, Hausverboten etc.), 39 Gespräche waren Erstgespräche mit Spielgästen, die sich aufgrund von Problemen mit dem Glücksspiel gemeldet haben. In 13 Fällen fand eine Vermittlung zu Suchtberatungsstellen in der Umgebung der jeweiligen Anrufer statt, in einem Fall hat ein persönlicher Kontakt stattgefunden. Die Hotline wurde im Jahr 2017 durch einen Diplom-Psychologen betreut, der zu diesem Zeitpunkt als Trainer der origo und im Rahmen einer Projektstelle in der Drogenhilfe Köln, Fachstelle Glücksspielsucht tätig war.

Die Hotline der origo GmbH wird seit 2018 gemeinschaftlich betreut: Anfragen von Mitarbeitern zum Sozialkonzept werden durch das Büro der origo bearbeitet, Anfragen zur Beratung von Menschen mit Glücksspielproblematik werden durch einen externen, professionellen Suchtberater betreut.

## Schulungsaktivitäten der origo GmbH im Jahr 2017

Die origo hat im Jahre 2017 290 Präventionsseminare für 4.083 Personen durchgeführt. Davon waren 218 Basisseminare für Servicemitarbeiter/innen mit insgesamt 3.312 Teilnehmern, entsprechend Modul A in NRW oder Erstschulung (umfassende Schulung) Rheinland-Pfalz. Weiterhin fanden 6 Seminare für Sozialkonzeptbeauftragte im Standort mit 92 Teilnehmern statt, sowie 61 Seminare für Unternehmer, leitende Angestellte und Sozialkonzeptverantwortliche im Unternehmen entsprechend Modul B (NRW) mit insgesamt 825 Teilnehmern. Drei Seminare mit insgesamt 35 Teilnehmern fanden im Bereich der Gastronomieszulung statt, ein Seminar für Mitarbeiter von Sportwettanbietern mit 9 Teilnehmern und eine zweitägige Fortbildung für Sozialkonzeptbeauftragte mit 10 Teilnehmern in Zusammenarbeit mit der Drogenhilfe Köln.

### Seminarteilnehmer



Achse logarithmisch formatiert

Zudem hat die origo GmbH in Kooperation mit der evangelischen Gesellschaft Stuttgart (eva), dem Baden-Württembergischen Landesverband für Prävention und Rehabilitation (bwlv), den Zieglerschen und der Initiative Qualitätssiegel Spielerschutz (QSVS) die Fachtagung „Suchtprävention Glücksspiel in der Praxis“ ins Leben gerufen und erstmalig vom 16. – 17.10. 2017 in Frankfurt durchgeführt. Eine Wiederholung der Veranstaltung ist im Mai 2018 avisiert.



**origo GmbH**

Daimlerstr. 3  
50374 Erftstadt

Tel.: (02235) 46582-0 | Fax: (02235) 46582-55

E-Mail: [info@origo-spielerschutz.de](mailto:info@origo-spielerschutz.de)

[www.origo-spielerschutz.de](http://www.origo-spielerschutz.de)