

# Muster für ein Betriebliches Sozialkonzept

---

**DIE DEUTSCHE  
AUTOMATENWIRTSCHAFT**



[www.automatenwirtschaft.de](http://www.automatenwirtschaft.de)

Wir weisen Sie freundlich darauf hin, dass der Nachdruck und die Vervielfältigung des  
"Muster für ein Betriebliches Sozialkonzept", auch in Auszügen, nicht gestattet ist.  
©AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

Stand: 14.12.2012

Version 1.0

# III. Maßnahmen des Sozialkonzeptes

- ● ● Beschrieben sind hier die Standards, die im Sinne einer möglichst schnellen und effektiven Durchsetzung in der gesamten Branche so konzipiert sind, dass sie von allen Unternehmen – unabhängig von ihrer Größe und ihrem Organisationsgrad – umzusetzen sind. Die Implementierung des Sozialkonzeptes sowie die daran orientierte konsequente Durchführung von Maßnahmen zum Spielerschutz sind interaktive Prozesse, in denen Unternehmen, begleitende Experten aus der Suchthilfe sowie Fachwissenschaftler Erfahrungen und Beobachtungen machen werden, die eine permanente Weiterentwicklung der Standards mit sich bringen werden. („rollende Reform“, Sozialkonzepte bezeichnen einen Prozess und nicht einen Status).

Mit Blick auf die im folgenden skizzierte Zielsetzung des Sozialkonzeptes werden in den Unternehmen an der Erreichung diese Ziels orientierte Maßnahmen und Strukturen eingerichtet und qualifiziert, um den Spielerschutz effektiv umsetzen zu können.

# LETTER OF CONDUCT

## Formular 2

Nach dem Branchen-Sozialkonzept von 2010 legt die Deutsche Automatenwirtschaft mit dem betrieblichen Sozialkonzept den Handlungsrahmen vor, mit dem die Ziele des Jugend- und Spielerschutzes und die rechtlichen Vorgaben des Ersten Glücksspieländerungsstaatsvertrages und die Ausführungsgesetze der Bundesländer eingelöst werden sollen.

Um dieses Ziel mit Nachhaltigkeit erreichen zu können, haben sich die Verbände der DEUTSCHEN AUTOMATENWIRTSCHAFT auf verbindliche Richtlinien und Kernziele verpflichtet, die für die Mitglieder der Verbände verpflichtend sind.

### Als Kernziele gelten demnach:

- ● ● **I. Gewährleistung und Stärkung eines aktiven Jugendschutzes einschließlich ordnungsrechtlicher Kontrollen**
  - Kontinuierliche Aufklärungsarbeit und Selbstinpflichtnahme im Dienste der Prävention.
  - Herstellung einer durchgängigen Akzeptanz für Kontrollen im Bereich des Jugendschutzes.
  
- ● ● **II. Verstärkung der Professionalität im Hinblick auf Jugendschutz und Spielerschutz**
  - Teilnahme aller Mitarbeiter einschließlich der Führungskräfte an Seminaren zum Thema „Problematisches Spielverhalten“ resp. „Pathologisches Glücksspiel und Spielerschutz“.
  - Unterstützung und Bereitstellung von Ressourcen zur Umsetzung, Durchführung und Weiterentwicklung von Präventionsmaßnahmen.
  - Regelmäßige Weiterbildungen zu diesem Thema.
  - Instruktive Hinweise auf die Hilfeangebote in den Spielhallen im Fall erkannten problematischen Spielverhaltens.
  - Zusammenarbeit mit den Institutionen und Organisationen, die im Bereich der Prävention tätig sind.
  
- ● ● **III. Orientierung an den Grundsätzen des „Responsible Gaming“**
  - Kontinuierliche Fortschreibung des betrieblichen Sozialkonzeptes innerhalb eines festzulegenden Zeitraumes.
  - Orientierung aller Maßnahmen an wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen, inkl. einer regelmäßigen Überprüfung der Prozesse.
  - Kontinuierliche Evaluation der Maßnahmen des betrieblichen Sozialkonzeptes.
  - Erarbeitung eines Systems der Zertifizierung, um Verbindlichkeit in qualifiziertem und ethisch verantwortlichem Handeln sicherzustellen.

Beitritt und Mitgliedschaft in den Verbänden der Deutschen Automatenwirtschaft sind an die hiermit vollzogene Verpflichtung zur Einhaltung der formulierten Grundsätze und Ziele des betrieblichen Sozialkonzeptes gebunden.

.....  
Mit Unterschrift bei der Deutschen Automatenwirtschaft hinterlegt.

AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH • Dircksenstraße 49 • D-10178 Berlin

# Checkliste beobachtbaren Verhaltens

## Formular 3

- • • Konnten Sie **über längere Zeit mehrere** der aufgeführten Verhaltensmerkmale bei einem Spielgast beobachten, dann zögern Sie nicht, den Spielgast anzusprechen. Zwar kann jede dieser Verhaltensweisen völlig harmlos sein, aber um sicher zu gehen, sollten Sie den betreffenden Spielgast ansprechen. Denn wenn diese Verhaltensweisen geballt auftreten, können sie Hinweise darauf sein, dass der Spielgast nicht mehr mit der notwendigen Selbstdisziplin und Selbstkontrolle spielt. Geben Sie den Informationsflyer weiter und verweisen Sie auf die im Flyer aufgeführten Hilfssysteme.

	Ja	Nein
1. Der Spielgast spielt häufiger als in der Vergangenheit. Er verändert auffällig seine Besuchsfrequenz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Der Spielgast spielt länger als in der Vergangenheit. Er hat seine Verweildauer verändert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Der Spielgast wartet bereits vor Öffnung am Eingang der Spielstätte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Der Spielgast schlägt auf den Automaten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Der Spielgast führt Gespräche mit dem Automaten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Bei Betriebsschluss fällt es schwer, den Gast zum Beenden des Spiels zu bewegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Der Spielgast vernachlässigt plötzlich sein äußeres Erscheinungsbild (ungepflegt, Körpergeruch etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Der Spielgast verhält sich gegenüber dem Spielstättenpersonal bzw. anderen Gästen mürrisch fordernd, frech, aggressiv.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Der Spielgast versucht sich Geld zu leihen bzw. versucht Wertgegenstände zu verkaufen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Der Spielgast hat im Vergleich zu früher weniger Kontakt zum Spielstättenpersonal bzw. anderen Gästen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Der Spielgast versinkt im Spielgeschehen, ist nicht ansprechbar und lehnt jegliches Getränke- und Essensangebot ab, steigert sich nach Gewinn oder Verlust noch mehr in das Spielverhalten hinein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Der Spielgast setzt im Vergleich zu früher mehr Geld ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Der Spielgast ist nicht in der Lage, mit Gewinnen den Spielort zu verlassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Der Spielgast spielt auch "trocken" (sog. "Trockenzocken" ohne Geldeinsatz, nur durch Beobachtung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BUNDESWEITER**

**ANSPRECHPARTNER bei problematischem Spielverhalten:**

Telefonische Spielerberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA):  
**01801-37 27 00**  
*(Festnetzpreis 3,9 Cent pro Minute, höchstens 42 Cent pro Minute aus Mobilfunknetzen.)*

Montag – Donnerstag von 10:00 – 22:00 Uhr  
 Freitag – Sonntag von 10:00 – 18:00 Uhr

Die BZgA steht Spielern und Angehörigen beratend zur Seite und vermittelt regionale Beratungsstellen im gesamten Bundesgebiet.

**REGIONALE**

**ANSPRECHPARTNER bei problematischem Spielverhalten:**

**HERAUSGEBER**

**Bundesverband  
 Automatenunternehmer e.V. (BA)**  
 Am Weidendamm 1 A  
 D-10117 BERLIN  
 Telefon: +49 (0)30-72 62 5500  
 Telefax: +49 (0)30-72 62 5550  
 E-Mail: ba@baberlin.de  
 Web: www.baberlin.de



**FORUM für Automatenunternehmer  
 in Europa e.V.**  
 Dircksenstr. 49  
 D-10178 BERLIN  
 Telefon: +49 (0)30-288 77 380  
 Telefax: +49 (0)30-288 77 3813  
 E-Mail: info@forum-europa.de  
 Web: www.forum-europa.de



KONZEPT: www.psylogik.de GESTALTUNG: www.grasshopper-berlin.de

Verbreitung und Vervielfältigung erwünscht. Eine unautorisierte Verfremdung und/oder inhaltliche Veränderung ist unzulässig.

**NUR  
 ZUM  
 SPASS?**



**WENN'S  
 AUFHÖRT,  
 SPASS  
 ZU  
 MACHEN...**



**VIEL SPASS...**

...Spannung und Unterhaltung erleben jedes Jahr mehr als 10 Millionen Menschen beim Spielen an Geld-Gewinn-Spielgeräten in Spielstätten und Gaststätten.



**KEINEN SPASS...**

...macht es, wenn man mit dem Spielen nicht mehr aufhören kann. Wer häufig länger spielt oder wer mehr Geld einsetzt, als er es sich vorgenommen hat, für den kann das Spielen an Geld-Gewinn-Spielgeräten zu einer ernsthaften Belastung werden.

**10 GRUNDREGELN**

**FÜR DAS SPIELEN AN GELD-GEWINN-SPIELGERÄTEN**

- Geld-Gewinn-Spielgeräte dienen der Unterhaltung. Spielen Sie nicht, um dadurch Problemen oder Sorgen zu entfliehen!
- Setzen Sie sich vor Spielbeginn ein festes finanzielles Limit!
- Informieren Sie sich vor Spielbeginn genau über Spielablauf und Gewinnchancen!
- Achten Sie darauf, dass andere Freizeitaktivitäten nicht zu kurz kommen!
- Legen Sie Spielhäufigkeit (z. B. Tage/Monat) und Spieldauer (z. B. Stunden/Tag) verbindlich fest!
- Spielen Sie nur mit Geld, das Sie nicht für andere wichtige Dinge benötigen!
- Spielen Sie niemals mit geliehenem Geld!
- Machen Sie regelmäßig Spielpausen!
- Versuchen Sie nicht, durch neue Einsätze das verspielte Geld zurück zu gewinnen!
- Auch wenn es vielleicht schwer fällt: Beenden Sie das Spielen nach einer Glückssträhne und nehmen Sie den Gewinn mit nach Hause!

**MACHEN SIE DEN SELBST-TEST**

- Ich versuche häufig, meine Verluste durch neue Einsätze auszugleichen.  Ja  Nein
- Ich habe mein Spielverhalten nicht mehr unter Kontrolle.  Ja  Nein
- Angehörigen oder Freunden verheimliche ich mein Spielverhalten.  Ja  Nein
- Nach dem Spielen mache ich mir oft Vorwürfe.  Ja  Nein
- Ich kann nicht mehr über längere Zeit auf das Spielen verzichten.  Ja  Nein
- Spielen ist für mich ein Fluchtweg bei Stress, Problemen oder Sorgen.  Ja  Nein
- Um Spielen zu können musste ich mir schon Geld ausleihen.  Ja  Nein
- Mein privates/berufliches Leben leidet unter dem Spielen.  Ja  Nein

Jedes »JA« im Selbst-Test gilt als ernstzunehmender Hinweis für problematisches Spielverhalten! Um kein unnötiges Risiko einzugehen empfehlen wir in diesem Fall ein klärendes Gespräch mit einer Person Ihres Vertrauens!