



# SOZIALKONZEPT

MERKUR SPIELBANKEN NRW



**MERKUR**  
SPIELBANKEN

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b>	4
<b>GLOSSAR</b>	4
<b>PRÄAMBEL</b>	5
<b>1. SPIELERSCHUTZ BEI DER MERKUR SPIELBANKEN NRW</b>	6
1.1 DAS SOZIALKONZEPT DER MERKUR SPIELBANKEN NRW	6
1.2 SCHULUNGSKONZEPT	7
<b>2. WISSENSCHAFTLICHE BERATUNG UND BEGLEITUNG</b>	7
2.1 AUFBAU EINES LOKALEN SPIELERSCHUTZTEAMS	7
2.2 WISSENSCHAFTLICHE BEGLEITFORSCHUNG	8
<b>3. DIE FÜNF ZENTRALEN HANDLUNGSFELDER</b>	9
<b>3.1 ERSTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: SPIELERSCHUTZ IN DER HALTUNG DER MERKUR SPIELBANKEN NRW</b>	9
3.1.1 Haltung der Geschäftsführung	9
3.1.2 Haltung der nächsten Führungsebenen	10
3.1.3 Haltung der Mitarbeiter	10
3.1.4 Haltung schaffen – richtige Grundlagen legen	11
3.1.5 Verantwortung gegenüber Mitarbeitern	11
<b>3.2 ZWEITES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: RISIKO VON GLÜCKSSPIELSUCHT OFFEN THEMATISIEREN</b>	11
3.2.1 Das Thema Glücksspielsucht entstigmatisieren	11
3.2.2 Offener Umgang in der Kommunikation	12
3.2.3 Präventionsmaterialien	12
3.2.4 Strukturelle und situationelle Merkmale von Glücksspielangeboten	14
<b>3.3 DRITTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: HANDLUNGSKOMPETENZ FÜR MITARBEITER</b>	16
3.3.1 Das Team der Lokalen Spielerschutzbeauftragten	16
3.3.2 Mindestanforderung an die Lokalen Spielerschutzbeauftragten	17
3.3.3 Aufgaben der Spielerschutzbeauftragten	17
3.3.4 Schulungen der im Spielbetrieb eingesetzten Mitarbeiter	20
3.3.5 Ergänzende Angebote der Wissensvermittlung	21
<b>3.4 VIERTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: AKTIVER SPIELERSCHUTZ</b>	22
3.4.1 Ein erster Prüfungsschritt: Die Einlasskontrolle	22
3.4.2 Prävention und (Früh)Intervention als Herausforderung	22
3.4.3 Der präventive Ansatz	23
3.4.4 Maßnahmen der Prävention und (Früh-)Intervention	23



# INHALTSVERZEICHNIS

3.4.5	Freiwillige Maßnahmen zur Kontrolle des Spielverhaltens	27
3.4.6	Die Spielersperre – Maßnahme im indizierten Spielerschutz	27
<b>3.5</b>	<b>FÜNFTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: KOOPERATION MIT SUCHTHILFESYSTEM UND WISSENSCHAFT</b>	<b>28</b>
3.5.1	Kooperation mit dem Suchthilfesystem	28
3.5.2	Kooperation mit der Wissenschaft: Evaluierung der Maßnahmen	28
<b>4.</b>	<b>OPERATIVER SPIELERSCHUTZ</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>ANLASS FÜR GASTGESPRÄCHE</b>	<b>31</b>
4.1.1	Gastgespräche	31
<b>4.2</b>	<b>UMGANG MIT „OFFENEN FALLAKTEN“</b>	<b>33</b>
<b>4.3</b>	<b>DIE SELBSTSPERRE</b>	<b>33</b>
4.3.1	Ablauf der Maßnahme	33
<b>4.4</b>	<b>DIE FREMDSPERRE</b>	<b>34</b>
4.4.1	Ablauf der Maßnahme	34
4.4.2	Die extern initiierte Selbstsperre als Unterfall der Fremdsperre	35
<b>4.5</b>	<b>BEARBEITUNG EINER SPIELERSPERRE IN ABWESENHEIT DES LOKALEN SPIELERSCHUTZBEAUFTRAGTEN</b>	<b>35</b>
<b>4.6</b>	<b>AUFHEBUNG DER SPIELERSPERRE</b>	<b>35</b>
4.6.1	Voraussetzung für die Aufhebung	35
<b>4.7</b>	<b>DOKUMENTATION ALLER MAßNAHMEN</b>	<b>36</b>
4.7.1	Zusätzliche Differenzierung von Sperrgründen	36
4.7.2	Dokumentation der wesentlichen Glücksspielform	36
<b>5.</b>	<b>AUSBLICK UND WEITERENTWICKLUNG</b>	<b>37</b>
<b>5.1</b>	<b>ÜBERPRÜFUNG UND EVALUIERUNG DES SOZIALKONZEPTES</b>	<b>37</b>
<b>5.2</b>	<b>JÄHRLICHER BERICHT AN DIE AUFSICHTSBEHÖRDEN</b>	<b>37</b>
<b>5.3</b>	<b>AUSTAUSCH MIT SPIELERSCHUTZBEAUFTRAGTEN ANDERER SPIELBANKEN</b>	<b>38</b>
<b>5.4</b>	<b>HINWEISE AUF EINTRITTSKARTEN DER SPIELBANKENSTANDORTE DER MERKUR SPIELBANKEN NRW</b>	<b>38</b>
<b>5.5</b>	<b>NUTZUNG EINER DIGITALEN SCHULUNGSPLATTFORM (E-LEARNING)</b>	<b>38</b>
<b>6.</b>	<b>ANLAGEN</b>	<b>39</b>



# ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

<b>BZgA</b>	Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung
<b>DSGVO</b>	Datenschutz-Grundverordnung
<b>GlüStV</b>	Glücksspielstaatsvertrag in seiner gültigen Fassung
<b>NRW</b>	Nordrhein-Westfalen
<b>SpielbG NRW</b>	Spielbankgesetz NRW

## GLOSSAR

<b>Chasing</b>	Verlusten „hinterherjagen“
<b>DSM</b>	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, „Diagnostischer und statistischer Leitfaden psychischer Störungen“
<b>DSM-5</b>	DSM-5 ist die Abkürzung für die fünfte Auflage des Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
<b>Großes Spiel</b>	Klassisches Spiel
<b>Kleines Spiel</b>	Automatenspiel
<b>Landingpage</b>	Website und Zielseiten, auf die der Nutzer durch Eingabe und/oder Anklicken geleitet wird.
<b>Lie/BetQuestionnaire</b>	Der Lie/Bet-Fragebogen ist ein Zwei-Fragen-Screening-Instrument für pathologischem Glücksspiel. Die beiden Fragen wurden aus den DSM-IV-Kriterien für pathologisches Glücksspiel ausgewählt, da sie als die besten Prädiktoren für pathologisches Glücksspiel identifiziert wurden.
<b>OASIS</b>	Gemäß § 27p Abs. 4 Nr. 1 GlüStV 2021 hat abweichend von § 27f Abs. 4 GlüStV 2021 die zuständige Glücksspielaufsichtsbehörde des Landes Hessen die Führung der Spielersperrdatei „OASIS“ (Onlineabfrage Spielerstatus nach GlüStV) nach §§ 8a bis 8d, § 23 bis zum 31. Dezember 2022 übernommen.
<b>PEP</b>	Politisch exponierte Persönlichkeit
<b>Safer-Gaming-Rules</b>	Kurze Leitsätze mit dem Ziel, eine Selbstreflexion bezüglich des eigenen Glücksspielverhaltens anzuregen.
<b>Train the Trainer</b>	Weiterbildungen, bei denen Trainer andere Menschen dazu befähigen, auch als Trainer tätig zu sein.



## PRÄAMBEL

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW GmbH, Landfermannstraße 6, 47051 Duisburg, ist Inhaberin der Konzession gemäß § 4 Gesetz über die Zulassung öffentlicher Spielbanken im Land Nordrhein-Westfalen (Spielbankgesetz NRW – SpielbG NRW) für den Betrieb öffentlicher Spielbanken in Nordrhein-Westfalen.

Das staatlich organisierte Glücksspiel liegt im zwingenden Allgemeininteresse und dient insbesondere dem Spieler- und Jugendschutz, der Betrugsvermeidung sowie dem Verbraucherschutz. Grundlage dafür sind der Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) sowie die Ausführungsgesetze zum Glücksspielstaatsvertrag und das SpielbG NRW in ihren jeweils gültigen Fassungen.

Eines der gleichrangigen Ziele des GlüStV ist, die Entstehung von Glücksspielsucht zu verhindern und die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung zu schaffen. Über diese bloße rechtliche Vorgabe hinaus sieht sich die MERKUR SPIELBANKEN NRW in der Verpflichtung, die Glücksspielsucht als behandlungsbedürftige Krankheit zu entstigmatisieren sowie mithilfe geeigneter Maßnahmen einer Entwicklung dieser Krankheit grundsätzlich vorzubeugen und betroffenen Spielern Unterstützung anzubieten.

Zudem geht der GlüStV von der ordnungsrechtlichen Aufgabe der Länder aus, die Nachfrage nach Glücks- und Wettspielen innerhalb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken und insbesondere ein Ausweichen auf nicht erlaubte Glücksspiele durch ein entsprechendes Angebot von legalen Glücksspielen zu verhindern. Damit sollen Spieler sowohl vor einem möglichen Betrug als auch vor dem Missbrauch durch unseriöse oder illegale Glücksspielangebote geschützt werden.

Folglich richtet sich das Glücksspielangebot der MERKUR SPIELBANKEN NRW strikt an den Prinzipien des Spieler- und Jugendschutzes aus. Einen wesentlichen Grundsatz stellt demzufolge die umsatzunabhängige Vergütung nicht nur der leitenden Angestellten und Führungskräfte, sondern darüber hinaus sämtlicher Mitarbeiter bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW dar. Dementsprechend sind auch Arbeits- und Tarifverträge frei von solchen Regelungen. Ein Glücksspielangebot, welches einerseits von den Besuchern der Spielbanken der MERKUR SPIELBANKEN NRW angenommen wird und gleichzeitig den Werten und der Kultur des Unternehmens entspricht, bildet infolgedessen die Grundlage für die Beschäftigten der MERKUR SPIELBANKEN NRW.

### **Hinweis zur sprachlichen Gleichbehandlung der Geschlechter:**

*Eine gewählte männliche Form bezieht immer gleichermaßen weibliche Personen und alle weiteren Geschlechter mit ein. Auf eine konsequente Mehrfachbezeichnung wurde aufgrund der besseren Lesbarkeit verzichtet.*

### **Hinweis zu weiteren Formulierungen:**

*Aufgrund der einfacheren Lesbarkeit wird auf eine konsequente Mehrfachbezeichnung der Funktionsbereiche in den Standorten der MERKUR SPIELBANKEN NRW verzichtet. Der Oberbegriff OE schließt gleichermaßen Direktionen, Fachbereiche, Bereiche, Abteilungen, Beauftragte etc. mit ein.*

*Die Bezeichnung Spielbanken bezieht immer gleichermaßen Casinos mit ein. Auf eine konsequente Mehrfachbezeichnung wurde aufgrund der einfacheren Lesbarkeit verzichtet.*



# 1. SPIELERSCHUTZ BEI DER MERKUR SPIELBANKEN NRW

WESTSPIEL und die MERKUR SPIELBANKEN NRW als Nachfolgerin nimmt seine Verantwortung als Anbieter von Glücksspiel seit 1976 im Land NRW wahr. Gemäß SpielbG NRW vom 29. Mai 2020 betreibt die MERKUR SPIELBANKEN NRW im Land Nordrhein-Westfalen vier Spielbanken, bis zu sechs Spielbanken können zugelassen werden. Sämtliche WESTSPIEL-Standorte bzw. die Standorte der MERKUR SPIELBANKEN NRW wurden und werden ausschließlich strikt unter Berücksichtigung des öffentlichen Kanalisierungsauftrags geführt.

Bereits von Beginn an hat das Unternehmen sein Handeln in Bezug auf den Spielerschutz permanent reflektiert und weiterentwickelt. Im Jahr 2015 wurde der Spielerschutz unter Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Forschungsbefunde neu ausgerichtet und hierfür umfangreiche personelle und finanzielle Ressourcen bereitgestellt.

Zielsetzung des umfassenden Sozialkonzeptes der MERKUR SPIELBANKEN NRW ist es, mithilfe von

gezielten Informations- und Hilfsangeboten mögliche, sich aus dem Glücksspiel ergebende Gefahren zu minimieren

Eine zentrale Säule bildet hierbei das Kompetenzteam Spielerschutz mit dem Leiter des Zentralbereiches Prävention der Gauselmann AG, einem Zentralen Spielerschutzbeauftragten und einem Zentralen Spielerschutzkoordinator in der Unternehmenszentrale. Die Weiterentwicklung praxistauglicher Schulungskonzepte und die Zusammenarbeit mit einem wissenschaftlichen Partner haben dazu beigetragen, dass sich die Belegschaft der MERKUR SPIELBANKEN NRW mit dem Thema Spielsuchtprävention identifiziert und ein verantwortungsbewusstes Verhalten gegenüber Gästen mit problematischem Spielverhalten Bestandteil des Unternehmensleitbildes geworden ist. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW verpflichtet sich somit selbst, auch künftig diesem Leitbild zu folgen und eine Verstärkung zu fördern.

## 1.1 DAS SOZIALKONZEPT DER MERKUR SPIELBANKEN NRW

Ein wichtiger Bestandteil der Neuausrichtung des Spielerschutzes bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW stellt die grundlegende Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes im Jahr 2016 dar.

Im Rahmen des Evaluierungsprozesses sind die langjährigen Erfahrungen des Zentralen Spielerschutzbeauftragten sowie der Lokalen Spielerschutzbeauftragten in der Anwendung des bisherigen Sozialkonzeptes eingeflossen. Insbesondere die Erkenntnisse aus Gast (Besucher)- und Mitarbeitergesprächen über die Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen waren Grundlage für die Evaluierung und Überarbeitung des Sozialkonzeptes.

Mit Inkrafttreten des „Staatsvertrags zur Neuordnung des Glücksspielwesens in Deutschland“ (Glücksspielstaatsvertrag 2021 – GlüStV 2021)

zum 1. Juli 2021 wurde das Sozialkonzept in Bezug auf der sich hieraus ergebenden Änderungen von regulatorischen Vorgaben durch den Zentralen Spielerschutzbeauftragten angepasst.

Aufgrund der zum 1. September 2021 erfolgten Privatisierung von WESTSPIEL sowie Aufnahme in den Konzern der Gauselmann AG und infolgedessen der Änderung des Gesellschaftsnamens in MERKUR SPIELBANKEN NRW wurde das Sozialkonzept im August 2022 aktualisiert.

Das Sozialkonzept ist in seiner jeweils gültigen Fassung den Besuchern und Mitarbeitern der Standorte der MERKUR SPIELBANKEN NRW zugänglich zu machen.



## 1.2 SCHULUNGSKONZEPT

Der Erwerb und die Anwendung von Wissen stellen die Grundpfeiler des Spielerschutzes bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW dar. Mit der Neuausrichtung des Spielerschutzes im Jahr 2015 geht eine grundsätzliche Neuentwicklung der Erst- und Folgeschulungen der im Spielbetrieb eingesetzten Mitarbeiter sowie der Umsetzung der Schulungsmaßnahmen einher. Die Konzeptionierung der Mitarbeiterschulungen in den Themenbereichen Spielerschutz und Suchtprävention findet grundsätzlich in Verantwortung des Zentralen Spielerschutzbeauftragten in Zusammenarbeit mit den Abteilungen Prävention sowie Personalentwicklung der Gauselmann-Gruppe statt. Externe Sachverständige aus dem universitären oder therapeutischen Bereich können hinzugezogen werden. Hierbei finden nicht nur aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse, sondern dar-über hinaus unternehmens- und standortspezifische Umstände eine besondere Berücksichtigung. Aus diesen Gründen zieht die MERKUR SPIELBANKEN NRW dieses Konzept einer Ausgliederung und Vergabe an einen externen Schulungsanbieter strikt vor.

Bereits während der Entwicklungsphase werden Faktoren berücksichtigt, die das Ziel von gut ge-

schuluten und im Arbeitsalltag handlungskompetenten Mitarbeitern sicherstellen. Demnach gliedert sich die Entwicklung der Grund- und Folgeschulungen in sieben Phasen:

1. Die Bedarfsermittlung
2. Die Zielgruppenanalyse
3. Die Lern- und Zieldefinition
4. Die Konzeptentwicklung
5. Die Lernmedienauswahl und Lernunterlagenentwicklung
6. Die Erprobung des Konzeptes
7. Die Durchführung und Evaluierung

Hiernach erfolgt die Erstellung der Schulungsmanuale für die Grund- und Folgeschulungen, die Schulungsfolien, eines Trainer-Leitfadens sowie eines Mitarbeiter-Handouts.

Ein besonderes Augenmerk legt die MERKUR SPIELBANKEN NRW auf die Aus- und Weiterbildung der Lokalen Spielerschutzbeauftragten. Hierbei kommt der Zusammenarbeit mit dem wissenschaftlichen Kooperationspartner und dem Kooperationspartner aus dem Bereich Hilfesystem eine maßgebliche Bedeutung zu (siehe Kapitel 3.3.2.2.).

## 2. WISSENSCHAFTLICHE BERATUNG UND BEGLEITUNG

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW kooperierte ab dem Jahr 2014 mit dem Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Klinik und Poliklinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie an der Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz. Es zählt zu den führenden Forschungseinrichtungen auf dem Gebiet der Entwicklung, Umsetzung und Evaluierung von

Sozialkonzepten im deutschsprachigen Raum.

Im Rahmen der wissenschaftlichen Kooperation mit der MERKUR SPIELBANKEN NRW übernahm das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz die folgenden Aufgaben:

### 2.1 AUFBAU EINES LOKALEN SPIELERSCHUTZTEAMS

In Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Personal wurden neben einem Anforderungsprofil Auswahlkriterien für die Besetzung der Lokalen Spielerschutzbeauftragten entwickelt. Auf dieser

Grundlage erfolgte mit Unterstützung des Fachbereichs Personal die Auswahl der Lokalen Spielerschutzbeauftragten.



## 2.2 WISSENSCHAFTLICHE BEGLEITFORSCHUNG

Eine kontinuierliche und systematische Datenerhebung zur Wirkungskontrolle sämtlicher entwickelten und implementierten Spielerschutzmaßnahmen ist eine zentrale Voraussetzung für die nachhaltige Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Maßnahmen und Konzepte. Im Rahmen der Zusammenarbeit hat das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention für die MERKUR SPIELBANKEN NRW, vormals WESTSPIEL, ein Evaluierungskonzept entwickelt. Dieses umfasste folgende Evaluationsmaßnahmen:

### a) Gastbefragungen

Die Durchführung von Besucherbefragungen zur Wahrnehmung und Inanspruchnahme der Spielerschutzmaßnahmen sind ein wichtiges Steuerungsinstrument im Hinblick auf die Anpassung und Weiterentwicklung der umgesetzten präventions- und interventionsorientierten Maßnahmen. Darüber hinaus sind die hier gewonnenen Befunde ein zentraler Bestandteil der regelmäßigen Berichtspflicht an die für die Aufsicht zuständige Behörde. Das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention übernahm dabei die folgenden Aufgaben:

- Konzeption eines Fragebogens unter Berücksichtigung relevanter Forschungsfragestellungen (u. a. Kenntnisstand zur möglichen Gefährdung durch Glücksspielangebote, Kognitionen- zum Thema Glücksspielsucht und Spielerschutz, Bekanntheit und Nutzung der Spielerschutzmaßnahmen, Bestimmung des Anteils von Nutzern mit glücksspielbezogener Problematik, Kurzdiagnostik des pathologischen Spielverhaltens anhand eines validen Screeninginstruments (Lie/BetQuestionnaire), Erfassung der bevorzugten Glücksspielform)
- Dateneingabe und -auswertung
- Erstellen einer Präsentation und eines Abschlussberichtes
- Empfehlungen zur Integration der Ergebnisse in das bestehende Sozialkonzept

### b) Mitarbeiterbefragungen

Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitforschung wurden alle Teilnehmer der Mitarbeiter-Grundschulungen zum Thema Glücksspielsucht und Spielerschutz vor und nach erfolgter Schulungsmaßnahme befragt (Vor- und Nachbefragung mittels standardisiertem Fragebogen). Die Befragungsergebnisse wurden im Rahmen eines kontinuierlichen Prozesses in das Schulungskonzept integriert. Ziel war es, den Wissensstand und Wissenszuwachs der Mitarbeiter hinsichtlich der geschulten Inhalte zu erheben. Das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention übernahm dabei die folgenden Aufgaben:

- Konzeption eines Fragebogens unter Berücksichtigung relevanter Forschungsfragestellungen (u. a. die Erkennungsmerkmale der Glücksspielsucht, regionale Hilfsangebote sowie die Maßnahmen zum Umgang mit auffälligen Spielteilnehmern (Handlungskompetenz))
- Dateneingabe und -auswertung
- Erstellen einer Präsentation und eines Abschlussberichtes
- Empfehlungen zur Integration der Ergebnisse in das bestehende Schulungskonzept

### c) Gefährdungspotenzial Automatenspiel

Das Evaluierungskonzept des Kompetenzzentrums Spielerschutz & Prävention sieht vor, dass die MERKUR SPIELBANKEN NRW nach Glücksspielformen differenzierte Auswertungen von Gastbeobachtungen, Spielersperren und Gastbefragungen vornimmt. Damit ist eine Identifizierung eventueller Risikogruppen innerhalb der Spielbank möglich, um das Gefährdungspotenzial verschiedener Glücksspielformen näher zu bestimmen und die Spielerschutzmaßnahmen anzupassen.





# 3. DIE FÜNF ZENTRALEN HANDLUNGSFELDER

Bis Mitte der neunziger Jahre wurde in den Konzepten zur Suchtprävention vornehmlich zwischen Primär-, Sekundär und Tertiärprävention unterschieden. Mit primärpräventiven Maßnahmen sollten Erkrankungen schon vor dem Auftreten verhindert werden, während die Sekundärprävention auf die rechtzeitige Erkennung von Symptomen zielte. Die Tertiärprävention sollte Folgeschäden und Rückfälle vermeiden.

Mit dem Aufkommen erster Konzepte zum Spielerschutz wurde dieser Ansatz zunehmend von der Unterteilung in universelle, selektive und indizierte Prävention abgelöst. Diese neue Terminologie erlaubt eine Präzisierung insbesondere in Bezug auf die Zielgruppen, während sich der vorherige Ansatz auf den Zeitpunkt der Intervention bezogen hat.

Folglich findet sich die Unterteilung in universellen, selektiven und indizierten Spielerschutz als wesentliche Leitlinie in den Sozialkonzepten vieler Anbieter von Glücksspielen wieder.

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW nimmt diesen Ansatz nicht nur auf, sondern geht mit der Gliederung des Sozialkonzeptes in fünf Handlungsfelder darüber hinaus. Demnach stellt das Sozialkonzept der MERKUR SPIELBANKEN NRW nicht nur die konzeptionelle Grundlage zur Erfüllung des ordnungspolitischen Auftrages dar, sondern bildet überdies konkrete Handlungsgrundlagen für die Mitarbeiter in allen Organisationseinheiten des Unternehmens ab.

## 3.1 ERSTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: SPIELERSCHUTZ IN DER HALTUNG DER MERKUR SPIELBANKEN NRW

### 3.1.1 HALTUNG DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Die Geschäftsführung der MERKUR SPIELBANKEN NRW sieht sich uneingeschränkt in der Verpflichtung, den Spielerschutz in allen Teilen des Unternehmens zu etablieren und bei der Weiterentwicklung Unterstützung zu leisten.

Eine gute Kommunikation zwischen Kompetenzteam Spielerschutz und Geschäftsführung ist hierfür unabdingbar. Demzufolge berichtet der Zentrale Spielerschutzbeauftragte direkt in regelmäßig festgelegten Terminen an den gemäß Geschäftsverteilungsplan zuständigen Geschäftsführer und erörtert mit ihm alle spielerschutzrelevanten Themen.

Sämtliche im Spielerschutz der MERKUR SPIELBANKEN NRW tätigen Mitarbeiter erfüllen ihre

Funktionen, wie zum Beispiel das Führen von Gastgesprächen oder die Durchführung von Fremd- und/oder Selbstsperrverfahren, frei von der Weisung der Geschäftsführung.

Insbesondere unter dieser Voraussetzung ist die Handlungsklarheit zur rechtssicheren Erfüllung der Aufgaben im Spielerschutz für die Mitarbeiter unabdingbar. Neben dem Sozialkonzept der MERKUR SPIELBANKEN NRW liefert die Unternehmensrichtlinie „Spielerschutz“, die im Jahr 2020 nach umfangreichen Anpassungen durch die Geschäftsführung verabschiedet wurde und einer kontinuierlichen Evaluierung sowie Aktualisierung unterliegt, die gleichsam notwendigen wie sachdienlichen Leitsätze.



Bei allen Entwicklungen im Bereich Sozialkonzept ist zu berücksichtigen, dass sich das Unternehmen über Jahrzehnte hinweg zu einem der führenden Anbieter von Glücksspielen entwickelt hat. Es bedarf einerseits der Besinnung auf die Kernwerte des Unternehmens und andererseits einer

Verbindung mit neuen Erkenntnissen, um eine offene, ganzheitliche und aus sich selbst heraus konfliktfreie Haltung bezüglich des Spielangebotes, verbunden mit seinen Risiken, bei den Mitarbeitern zu generieren.

### 3.1.2 HALTUNG DER NÄCHSTEN FÜHRUNGSEBENEN

Bei der Umsetzung des Sozialkonzepts der MERKUR SPIELBANKEN NRW kommt den Spielbankdirektionen eine besondere Verantwortung zu. Insbesondere sie sind es, die als Führungsverantwortliche in ihrer täglichen Arbeit die Inhalte des Sozialkonzepts und der fünf zentralen Handlungsfelder „leben“ und „vorleben“. Bezüglich der Ausübung ihrer Funktion im Spielerschutz unterliegen die Lokalen Spielerschutzbeauftragten keinerlei fachlicher Weisungsbefugnis durch die Spielbankdirektionen.

Eine eindeutige Haltung der Spielbankdirektionen zu den Themen Spielerschutz und Suchtprävention sowie die resolute Umsetzung der im Sozialkonzept beschriebenen Maßnahmen bilden eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen

von Spielerschutz. Eine positive Aktivierung der Ressourcen in den Spielbanken ist auch an eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und Informationsweitergabe an die Arbeitnehmervertretungen geknüpft. Diese stellen wichtige Multiplikatoren in den Spielbanken dar.

Die Spielbankdirektionen stellen die Lokalen Spielerschutzbeauftragten der jeweiligen Standorte grundsätzlich mit einem 50 %-Anteil von ihrer ursprünglich vertraglich vereinbarten Tätigkeit frei und schaffen darüber hinaus die operativen Voraussetzungen für die Erfüllung der Aufgaben der Lokalen Spielerschutzbeauftragten, wie beispielsweise die Zurverfügungstellung von Räumlichkeiten für Gastgespräche.

### 3.1.3 HALTUNG DER MITARBEITER

Das Glücksspielangebot unterliegt weltweit seit Jahren einem starken Wandel. Dies führt dazu, dass analog hierzu die Nachfrage an das Angebot unterschiedlicher Glücksspielformate ebenfalls variiert. In der Konsequenz dessen verändern sich somit auch permanent die Aufgaben und Anforderungen an die Mitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW.

Neben der ordnungsgemäßen und professionellen Abwicklung des Spielbetriebes sowie der Bereitstellung von Dienstleistungen auf einem hohen Niveau in den Spielbanken, nimmt der Umgang mit problematischem oder pathologischem Glücksspielverhalten einen wesentlichen Anteil der Wissens- und Handlungsfelder der Mitarbeiter ein.

Insbesondere bei Mitarbeitern mit direktem Gastkontakt soll das Bewusstsein ihrer sozialen Verantwortung geschärft werden. Die Wahrnehmung dieser Verantwortung ist ein wichtiges Element für die erfolgreiche Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen, insbesondere in der Früherkennung auffälligen Glücksspielverhaltens. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer aufmerksamen Beobachtung und die Kenntnis der Kriterien zur Früherkennung auffälligen Glücksspielverhaltens und der notwendigen Maßnahmen zur Prävention bzw. (Früh-) Intervention bei auffälligem Spielverhalten.



### **3.1.4 HALTUNG SCHAFFEN – RICHTIGE GRUNDLAGEN LEGEN**

Naturgemäß ist das Bewusstsein für die Risiken des Produktangebotes von Spielbanken und den möglichen Folgeerscheinungen nicht von vornherein gegeben, sondern muss bei den Mitarbeitern geweckt und gefestigt werden. Der Weg hierzu führt über ein Angebot fundierter Schulungskonzepte. Die Erst- und Folgeschulungen für die Mitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW werden permanent evaluiert sowie weiterentwickelt und

stellen einen wesentlichen Eckpfeiler innerhalb des Sozialkonzepts dar. Entscheidende Inhalte dieses Konzeptes und der Schulungen bilden die jeweilige Relevanz in Bezug auf die unterschiedlichen Schulungsteilnehmer und die Praxistauglichkeit. Hierfür werden, zusätzlich zu den in den regulatorischen Vorgaben geforderten Lerninhalten, Schulungsmodulen mit Bezug auf aktuelle Entwicklungen im Bereich Glücksspiel geschaffen.

### **3.1.5 VERANTWORTUNG GEGENÜBER MITARBEITERN**

In allen Teilen der Gesellschaft sind Glücksspielsucht sowie weitere stoffgebundene und stoffungebundene Abhängigkeiten anzutreffen. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW bildet diesbezüglich keine Ausnahme. Die im Hinblick auf Glücksspielsuchtprobleme durch Schulungen erworbenen Kenntnisse geben den Mitarbeitern der MERKUR SPIELBANKEN NRW die notwendigen Kompetenzen, diese Probleme auch im Mitarbeiterkreis zu identifizieren und, gemäß dem Unternehmensleitbild, offen zu thematisieren. Diese Kompe-

tenzen sind bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW gewünscht und werden gefördert. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW sieht sich in der Verantwortung, nicht nur betroffenen Gästen, sondern auch den Mitarbeitern im Rahmen eines innerbetrieblichen Gesundheitsmanagements Unterstützung anzubieten. Die Belegschaften in den Standorten bilden nicht nur das Rückgrat der MERKUR SPIELBANKEN NRW, sondern repräsentieren auch die Unternehmenskultur.

## **3.2 ZWEITES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: RISIKO VON GLÜCKSSPIELSUCHT OFFEN THEMATISIEREN**

### **3.2.1 DAS THEMA GLÜCKSSPIELSUCHT ENTSTIGMATISIEREN**

Auch heute noch sind Menschen, die unter einer Glücksspielsucht leiden, häufig mit einem gesellschaftlichen Stigma belegt. Glücksspielsucht ist als Krankheit anerkannt und analog zu allen übrigen anerkannten Suchterkrankungen, be-

handlungsbedürftig. Hierfür ist es notwendig, mit dieser Krankheit offen umzugehen und die Betroffenen zu entstigmatisieren. Damit das gelingt, ist eine umfassende Aufklärung nach Innen und Außen notwendig.



## 3.2.2 OFFENER UMGANG IN DER KOMMUNIKATION

Der MERKUR SPIELBANKEN NRW ist es ein besonderes Anliegen, Glücksspielsucht als Krankheit nicht zu verschweigen. Die ernsthafte Auseinandersetzung mit den Begleiterscheinungen, die diese Krankheit verursachen, wird als Teil der Unternehmenskultur anerkannt. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW bekennt sich in ihrer Kommunikation nach Innen und Außen zum offenen Um-

gang. Ziel ist, sowohl die Spielsuchtprävention, als auch Hilfsmöglichkeiten für Betroffene ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln

Alle Informationsmedien unterliegen – in Absprache mit der Geschäftsführung – einer ständigen Kontrolle und Anpassung durch das Kompetenzteam Spielerschutz.

## 3.2.3 PRÄVENTIONSMATERIALIEN

Im Jahr 2020 fand eine Sichtung und Evaluierung sämtlicher Medien und Materialien, die den Gästen der Standorte im Rahmen der Glücksspielsuchtprävention zur Verfügung gestellt werden, statt. Auf dieser Grundlage erfolgte eine komplette Neuausrichtung der Präventionsarbeit inklusive aufeinander abgestimmter Informationsmaterialien sowie entsprechender Zielgruppenorientierung.

Die diesbezügliche Konzepterstellung erfolgte unter Beachtung der Aspekte einer allgemeinen Prävention, die grundsätzlich in zwei Anforderungsbereiche zu unterteilen ist:

### I. Verhaltensprävention

Ziel der Verhaltensprävention ist es, auf das Verhalten von Gästen insofern einzuwirken, einer Spielproblematik grundsätzlich vorzubeugen oder in einer frühen spielproblematischen Entwicklungsphase, eine Selbstreflexion und Veränderungsabsicht anzuregen.

### II. Verhältnisprävention

Die Verhältnisprävention setzt hingegen an den Bedingungen der Umgebung an, in der sich der Spieler bewegt. Hierbei wären die Spielbanken unter verhältnispräventiven Gesichtspunkten zu konzeptionieren und zu gestalten.

Die Merkmale der Verhältnisprävention sind mit der Registrierung sämtlicher Gäste sowie der Einlasskontrolle und des Einlassverbotes Minderjähriger und gesperrter Spieler aufgrund der regulatorischen Vorgaben gegeben.

Die allgemeine Glücksspielprävention bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW folgt demnach konsequent dem verhaltenspräventiven Ansatz und basiert auf folgenden Inhalten:

- **Klare Zielgruppendefinition.**
- **Verwendete Medien entsprechen aktuellen technischen Standards.**
- **Einheitliche aufeinander abgestimmte Informationsträger.**
- **Strikte Beachtung der Corporate-Identity.**
- **Strikte Beachtung des Design-Scripts der MERKUR SPIELBANKEN NRW.**
- **Strikte Einhaltung der Vorgaben des GlüStV und des SpielbG NRW.**
- **Keinesfalls zum Spiel auffordernder Charakter.**
- **Klare optische Abgrenzung zu allen übrigen durch das Unternehmen zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien in Form einer separaten graphischen Kennzeichnung.**
- **In Bezug auf die Spielbanken individualisierte Medien und Nennung der Lokalen Spielerschutzbeauftragten und deren Kontaktdaten**

Daraus erfolgte die Ableitung und Auswahl der zu verwendenden Medien sowie der inhaltlichen und gestalterischen Entwicklung der Präventionsmaterialien.



## Infokarte

Die Infokarte hat die Größe einer üblichen Scheckkarte. Auf diesem Medium sind standortspezifisch die wichtigsten Informationen gegeben:

Website der MERKUR SPIELBANKEN NRW, Infoline Landesfachstelle Glücksspielsucht der Suchtkooperation NRW, Infoline Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), Namen der Lokalen Spielerschutzbeauftragten, Rufnummer Spielerschutz vor Ort, E-Mail-Adresse Spielerschutz vor Ort.

## Infolyer

Der standortspezifische Infolyer ist an das Format aller bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW angebotenen Flyer angepasst. Zusätzlich zu den per Infokarte gegebenen Informationen enthält dieses Medium die Kriterien auffälligen Glücksspielverhaltens nach DSM-5, Safer-Gaming-Rules sowie einen Selbsttest.

## Bildschirmpräsentationen

Bildschirmpräsentationen sind Einspielungen auf den in den Spielbanken installierten Bildschirmen. Es wird ausschließlich auf die Website von MERKUR SPIELBANKEN NRW/Spielerschutz hingewiesen. Folglich erhält dieses Medium einen Landingpage-Charakter, da für interessierte Gäste auf der Website sämtliche Informationen rund um das Thema Spielerschutz abrufbar sind. Eine redundante oder verwirrende Informationsgabe ist auf diesem Medium auszuschließen.

## Informationsstationen in den Standorten

In sämtlichen Spielbanken der MERKUR SPIELBANKEN NRW befinden sich Informationssta-

tionen in Form von elektronischen Kiosk-Systemen. Hier erhält der Gast nähere Informationen zu Glücksspielinhalten und Spielregeln sowie die jeweilige Spiel- und Hausordnung. Gemäß § 7 GlüStV haben Veranstalter von Glücksspielen den Spielern vor Spielteilnahme spielrelevante Informationen, wie Kosten der Glücksspielteilnahme, Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten und Auszahlungsquoten zur Verfügung zu stellen. Die Informationsstationen ermöglichen es, die spielrelevanten Informationen in übersichtlicher und gleichzeitig verständlicher Form darzustellen. Darüber hinaus findet der Besucher weitergehende Auskunft bezüglich des Sozialkonzeptes der MERKUR SPIELBANKEN NRW, der Entstehung von Glücksspielsucht, den Erkennungsmerkmalen glücksspielproblematischen Verhaltens sowie Kontaktmöglichkeiten zu Beratungseinrichtungen und zum Hilfesystem. Die „Infostationen Glücksspielsucht“ werden durch den Fachbereich Unternehmenskommunikation in Abstimmung mit den Mitgliedern des Kompetenzteams Spielerschutz betreut und weiterentwickelt.

## Website

Interessierten Websitebesuchern steht ein eigenes Kapitel zum Spielerschutz auf der Website der MERKUR SPIELBANKEN NRW mit umfassendem Informationsmaterial zu den Themen Spielproblematik und Spielerschutz zur Verfügung. Dieses beinhaltet neben einer Einführung in das Thema Spielerschutz im Sinne einer allgemeinen Prävention zusätzlich spezifische Informationen über spielproblematisches Verhalten, den Spielerschutz in den Spielbanken sowie Kontaktmöglichkeiten zum Hilfesystem. Neben einem Selbsttest stehen im Downloadbereich die Anträge auf Selbst- und Fremdsperre zur Verfügung, welche von Antragstellern verwendet werden können.



## 3.2.4 STRUKTURELLE UND SITUATIONELLE MERKMALE VON GLÜCKSSPIELANGEBOTEN

Das Unternehmensleitbild der MERKUR SPIELBANKEN NRW definiert sich über die Kenntnis der Risiken der angebotenen Produkte und der damit verbundenen Verantwortung gegenüber den Gästen. Dafür ist es wichtig zu verstehen, auf welche Weise Glücksspielprodukte ihre Wirkung entfalten. Nur aufgrund dieses Verständnisses kann eine offene Kommunikation gelingen.

### Wirkung von Glücksspielen

Glücksspiele entfalten ihre psychotrope Wirkung durch den stimulierenden Nervenkitzel von erhofftem Gewinn und drohendem Verlust des Einsatzes (vgl. Griffith, 1999; Meyer und Bachmann, 2011). Zudem können Gewinne euphorische Glücks- und Erfolgsgefühle auslösen, die bei einer entsprechenden Ausprägung mit einem Rausch vergleichbar sind. Gleichzeitig können negative Gefühle, die bei Verlusten entstehen, durch weiteres Spielen reguliert werden. Langfristig bzw. in hoher Frequenz können diese Wirkungen einen nachweisbaren Effekt auf das Belohnungszentrum und z. B. physiologische Reaktionen auf glücksspielbezogene Reize entfalten, ähnlich den Effekten einer stoffgebundenen Abhängigkeit (u. a. Wölfling und Müller, 2010).

### Gefährdungspotenziale von Glücksspielangeboten

Das Gefährdungspotenzial von Glücksspielangeboten variiert in Abhängigkeit der spezifischen situationellen und strukturellen Veranstaltungsmerkmale (vgl. Wissenschaftliches Forum Glücksspiel, ZfWG, 2008). Insbesondere von Glücksspielen mit rascher Spielabfolge und hoher Verfügbarkeit gehen relativ große Suchtgefahren aus (u. a. Griffith, 1999; Hayer & Meyer, 2010).

Zu den strukturellen Merkmalen von Glücksspielangeboten zählen:

#### Ereignisfrequenz:

Je schneller die Abfolge und je häufiger erlebbar der „Nervenkitzel“ (Entscheidung über Gewinn/Verlust), desto schneller kann sich ein nachhaltiger Effekt auf das Belohnungszentrum einstellen. Beispiele: Glücksspielautomaten (sehr hohe Frequenz, Sekundentakt) gegenüber Lotto (zweimal pro Woche). Auch bei Roulette, Black Jack und Poker fallen die Entscheidungen innerhalb kurzer Abstände.

#### Kontinuität des Spiels:

Parallel zu der Ereignisfrequenz ist es hinsichtlich

des langfristigen physiologischen Effekts relevant, wie lange (am Stück) und wie häufig das Glücksspiel betrieben werden kann. Hier sind Internetangebote (mit einem zeitlich und räumlich unbegrenzten Angebot) vor Spielhallen (mit langen Öffnungszeiten) vor Spielbanken (mit begrenzteren Öffnungszeiten) zu nennen.

#### Kontrollillusion:

Je stärker der Glaube ausgeprägt ist, dass durch eigenes Geschick/Können Einfluss auf den Spielgang genommen werden kann, desto eher werden die Einsätze und die Spielhäufigkeit erhöht, was eine Glücksspielsucht letztlich begünstigt. Beispiele: Poker, Sportwetten (aber auch bei entsprechender Überzeugung vom eigenen System Roulette) gegenüber Lotto.

#### Fast-Gewinne:

Spielausgänge, bei denen der Spieler den Gewinn nur knapp verfehlt, vermitteln das Gefühl, „nah dran am Gewinnen“ zu sein und motivieren zu weiterem Spielen. Verbreitet bei Sportwetten (z. B. Tor in der Nachspielzeit), aber auch in allen weiteren Spielarten eingebaut (z. B. Poker: Spieler hat in mehreren aufeinander folgenden Spielrunden die für ihn vermeintlich bessere Kartenkombination als seine Gegner, Roulette: Zahl genau neben der bespielten kommt; Automaten: nur ein Symbol fehlt zum Jackpot etc.)

#### Gewinnstruktur:

Häufige (wenn auch kleine oder den Verlusten gegenüber geringere) Gewinne verstärken das Spielverhalten, da nicht ausnahmslos verloren wird und „Belohnungen“ bzw. Argumente für weitere Einsätze erfolgen; tendenziell blenden Problemspieler Verluste aus und fokussieren Gewinne, sodass diese das Suchtpotential einer Spielform erhöhen, je häufiger sie sind. Die durch regelmäßig auftretende Gewinne erreichte „intermittierende Verstärkung“ hat sich lerntheoretisch als effektivste „Belohnungsstrategie“ erwiesen. Dies findet vor allem bei Glücksspielautomaten Anwendung, bei denen eine gewisse Auszahlungsquote einprogrammiert und in einem bestimmten Rahmen auch gesetzlich vorgeschrieben ist. Je nach Spielstrategie kann dies natürlich auch beim Roulette vorkommen, wenn z. B. überwiegend auf Farbe gesetzt wird.



## Jackpot/Höchstgewinn in einem Spiel:

Je mehr gewonnen werden kann, desto größer ist der Anreiz des Spiels. Hier ist an erster Stelle das Lottospiel mit Millionengewinnen zu nennen, aber auch die Spielbankangebote und vor allem das Automatenspiel in der Spielbank haben diesen Faktor aufgrund der höheren Einsätze pro Spiel (im Vergleich zu Spielhallen) zu berücksichtigen.

Zu den situationellen Merkmalen von Glücksspielangeboten zählen:

## Verfügbarkeit:

Die Einfachheit, mit der ein Spieler den Zugang zum Glücksspiel erreicht. Für den Glücksspielbereich ist zumindest ein kurzfristiger, direkter Einfluss der Verfügbarkeit auf eine vermehrte Nachfrage und erhöhte Auftrittswahrscheinlichkeit süchtigen Spielverhaltens weitgehend akzeptiert (Überblick in Williams, West & Simpson, 2012). Die Verfügbarkeit ist für Spielbanken durch die Begrenzung in Deutschland und der daraus folgenden Distanzen zwischen den Standorten als geringer anzusehen als für Spielhallen.

## Vermarktung:

Eine öffentlichkeitswirksame Vermarktung kann zu einer Verharmlosung und Normalität von Glücksspielen beitragen sowie Bedürfnisse für Glücksspiele wecken. Gezieltes Marketing kann gefährdete Spieler oder solche mit Abstinenzabsicht zur Spielteilnahme verleiten, da es zu einer Verharmlosung und Normalisierung von Glücksspielen beiträgt. Hier sind die Anbieter in der Pflicht, bei der Gestaltung die gebotene Sensibilität für ihre Dienstleistung umzusetzen.

## Soziale Kontrolle:

Das Ausmaß, in dem der Spieler alleine, ohne soziale Einflüsse spielen kann. Soziale Kontrolle durch Mitspieler, Mitarbeiter der Spielstätten oder Angehörige können präventive Wirkungen erzielen. Vor allem beim Online-Glücksspiel ist diese am wenigsten gegeben und kann eine Spielteilnahme fördern und zu einer Verheimlichung der Verluste führen. Für den Spielbankenbereich besteht die Möglichkeit, durch einen aktiven Spielerschutz den negativen Auswirkungen von problematischem Spielverhalten entgegenzuwirken.

## **Aktueller Forschungsstand zum Glücksspielverhalten in Deutschland**

Die Teilnahme an Glücksspielen in Deutschland ist weit verbreitet. 2019 gaben 37,7 % der der befragten in Deutschland lebenden Bevölkerung zwischen 16 und 70 Jahren (n = 11.503) an, in den vergangenen zwölf Monaten an einem Glücksspiel teilgenommen zu haben (Banz, 2019). Mit 32,5 % am häufigsten wurden dabei Produkte des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) gespielt. Demgegenüber liegt die Zwölfmonatsprävalenz bei Automaten- und Casinospielen bei 4,1 % bzw. 2,2 % bei den Sportwetten.

Bezogen auf das Glücksspielangebot von Spielbanken gaben gem. Studie (Banz, 2019) bei 0,7 % der Befragten an, in den letzten zwölf Monaten am „Kleinen Spiel (Automatenspiel)“ und 1,2 % am „Großen Spiel (Klassisches Spiel)“ einer Spielbank teilgenommen zu haben. Im Vergleich spielten 2,7 % der Befragten in den vergangenen zwölf Monaten an Geldspielautomaten und ein Anteil von 0,7 % nutzten Casinospiele im Internet (Banz, 2019).

Die Mehrzahl der Glücksspiele wird statistisch signifikant häufiger von männlichen als von weiblichen Befragten angegeben. Pferdewetten ausgenommen besteht in allen Spielformen des Automaten- und Casinospiels sowie bei Sportwettangeboten ein signifikanter Geschlechterunterschied zwischen Männern und Frauen.

Trotz der weiten Verbreitung von Glücksspielen in Deutschland ist der Anteil der pathologisch bzw. problematisch glücksspielenden Personen verhältnismäßig niedrig. So liegt der Anteil pathologisch glücksspielender Personen in der Allgemeinbevölkerung im Jahr 2017 (16- bis 70-jährige) bei 0,34 % (200.000) und der Anteil problematisch spielender Personen bei 0,39 % (229.000) (Banz, 2019).

Die Verteilung in den Risikokategorien „auffällig/risikant“, problematisch und pathologisch ist über die Jahre relativ konstant geblieben. Verschiedene Studien bestätigen ein jüngeres Lebensalter, das männliche Geschlecht sowie Migrationshintergrund als signifikante Risikofaktoren für ein problematisches Glücksspielverhalten (Banz, 2019; Giralt et al., 2018; Johansson et al., 2009; Meyer et al., 2011). Eine regelmäßige Spielteilnahme und Geldeinsätze von über € 100 pro Monat hängen ebenfalls signifikant mit einem mindestens problematischen Spielverhalten zusammen (Banz, 2019).



Unter Berücksichtigung der geringen Fallzahlen weisen Casinospiele im Internet den größten Anteil an mindestens problematischen Spielern aus (18,6 %, n= 12), gefolgt vom Kleinen Spiel in der Spielbank (13,8 %, n= 8) und den Geldspielautomaten in Spielhallen und Gaststätten (11,7 %, n= 16). Der Anteil mindestens problematisch spielender Personen im Großen Spiel beträgt 6,3 % (n=4) (Banz/Becker in ZfWG 08/2019, Glücksspielverhalten in Deutschland).

Die ausnahmslose Eingangskontrolle und der Ausschluss von Minderjährigen gewährleisten einen lückenlosen Jugendschutz in Spielbanken. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW ist sich zu dem bewusst, dass die Gruppe der jungen Erwachsenen (18-25 Jahre) eine besondere Ansprache und Berücksichtigung im Rahmen der Spielerschutzaktivitäten erfordert.

### Ableitungen aus den Forschungsbefunden

Die vorliegenden Forschungsbefunde deuten dar-

auf hin, dass es sich bei Spielbankangeboten, insbesondere bei den Angeboten des Kleinen Spiels, um Glücksspielangebote mit einem erhöhten Gefährdungspotenzial handelt, das in der Entwicklung und Umsetzung eines Sozialkonzepts für den Spielbankenbereich Berücksichtigung finden muss. Die Betrachtung der soziodemografischen und glücksspielverhaltensbezogene Merkmale (Besuchshäufigkeit und Einsatzverhalten) mit dem Ausmaß problematischem Glücksspielverhalten in Beziehung (BZgA, 2015: Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland) gesetzt, erfordert dies bei der Konzeption, Umsetzung und Evaluierung von Spielerschutzmaßnahmen ein differenziertes Vorgehen für die verschiedenen Gastgruppen (z. B. Automatenspieler, junge Erwachsene, Gäste mit Migrationshintergrund). Insbesondere sind die vorliegenden sowie aktuellen Forschungsbefunde sowohl während der Konzeptionierung als auch bei der Evaluierung und Weiterentwicklung von Erst- und Folgeschulungen für die im Spielbetrieb eingesetzten Mitarbeiter sowie die im Spielschutz tätigen Mitarbeiter zu berücksichtigen.

## 3.3 DRITTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: HANDLUNGSKOMPETENZ FÜR MITARBEITER

### 3.3.1 DAS TEAM DER LOKALEN SPIELERSCHUTZBEAUFTRAGTEN

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW, vormals WEST-SPIEL, hat im Jahr 2015 einen strukturierten Prozess aufgesetzt, um gemeinsam mit den Mitarbeitern und den Betriebsräten der jeweiligen Spielbankenstandorte das Team der Lokalen Spielerschutzbeauftragten zu etablieren.

Im Oktober 2015 wurde die Maßnahme abgeschlossen und die Berufungen zu den Spielerschutzbeauftragten konnten ausgesprochen werden. Somit wurden in jedem Standort zwei Mitarbeiter als Lokale Spielerschutzbeauftragte sowie unternehmensweit ein Zentraler Spielerschutzbeauftragter eingesetzt.

Das Kompetenzteam Spielerschutz und die Lokalen Spielerschutzbeauftragten sorgen in allen Bereichen von der MERKUR SPIELBANKEN NRW grundsätzlich für die Umsetzung der im Sozialkonzept benannten Ziele und Vorgaben. Sie erfüllen die hierfür notwendigen administrativen Aufgaben und halten den ständigen Kontakt zu

Gästen, Mitarbeitern und Führungsebenen, um die Haltung und Anforderungen des Sozialkonzepts in die Praxis umzusetzen. Neben dem Bereich der Prävention und Frühintervention bilden die Lokalen Spielerschutzbeauftragten das Bindeglied zwischen dem Zentralen Spielerschutzbeauftragten und den Belegschaften.

Um den zunehmenden Anforderungen an den Spielerschutz und dem Sozialkonzept der MERKUR SPIELBANKEN NRW Rechnung zu tragen, hat die Geschäftsführung im April 2019 beschlossen, die Ressourcen im Team des Lokalen Spielerschutzbeauftragten weiter auszubauen. Demzufolge konnten im Standort Duisburg nach Durchführung eines Ausschreibungs- und Auswahlverfahrens zwei weitere Lokale Spielerschutzbeauftragte bestellt werden. Zudem wurde der Anteil der Freistellung der bereits ernannten Lokalen Spielerschutzbeauftragten von ihrer arbeitsvertraglichen Tätigkeit verdoppelt.





## 3.3.2 MINDESTANFORDERUNG AN DIE LOKALEN SPIELERSCHUTZBEAUFTRAGTEN

Zu den Mindestanforderungen, die der Zentrale Spielerschutzbeauftragte, die Lokalen Spielerschutzbeauftragten sowie der Zentrale Spielerschutzkoordinator bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW im Sinne der regulatorischen Vorgaben zu erfüllen haben, gehören:

- Erfahrungen im Bereich des Spielerschutzes oder der Glücksspielsuchtprävention,
- Kenntnisse der gesetzlichen Regelungen zu Spielbanken in NRW,
- Kenntnisse der von den Spielbanken zu erfüllenden Jugend- und Spielerschutzvorschriften,
- Kenntnisse der Anerkennung von Glücksspielsucht als Krankheit und grundlegende Kenntnisse des Krankheitsbildes,
- Kenntnisse der verschiedenen Gefährdungspotenziale von in den Spielbanken angebotenen Glücksspielen,
- Kenntnisse zur Erkennung auffälligen Glücksspielverhaltens,
- Fähigkeiten in der Ansprache von und Gesprächsführung mit auffälligen Spielerinnen und Spielern sowie regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen zur Gesprächsführung, zum Beispiel Motivational Interviewing,
- Kenntnisse der erhöhten Suchtgefährdung der Spielbankenmitarbeiter, Neigung und Zusammenhang zwischen Exposition und Gefährdung,
- Kenntnisse der Angebote der Suchthilfe und der Selbsthilfe in NRW für betroffene Glücksspieler und deren Angehörige, hier insbesondere die Hotlines, die Online-Beratung und die Adressdatenbank der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW und
- Kenntnisse der Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in NRW.

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW kann darüber hinaus Anforderungen und Nachweise festlegen.

## 3.3.3 AUFGABEN DER SPIELERSCHUTZBEAUFTRAGTEN

Zu den Aufgaben des Zentralen, der Lokalen Spielerschutzbeauftragten und des Zentralen Spielerschutzkoordinators gehören die Koordination und Umsetzung sämtlicher Spielerschutzmaßnahmen bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW. Dazu zählen:

- Eigenständige Koordination und Umsetzung der gemäß GlüStV gesetzlich vorgegebenen und der im Rahmen des Sozialkonzepts der MERKUR SPIELBANKEN NRW festgelegten Spielerschutzmaßnahmen.
- Umsetzen von innerbetrieblichen Organisations- und Kommunikationsprozessen bei spielsuchtrelevanten Verdachtsfällen vor Ort (Einsatz von Dokumentationsbögen, Dokumentation der Beobachtungen, eigenständige Entscheidung über mögliche Interventionen).
- Ansprechpartner der Spielbankenmitarbeiter bei spielsuchtrelevanten Verdachtsfällen.
- Durchführen von Kontaktgesprächen bzw. Präventionsgesprächen mit auffälligen Spielteilnehmern (ausschließlich durch Regionale Spielerschutzbeauftragte).
- Annahme und Durchführung von Fremdsperrverfahren.
- Erstellen von regelmäßigen Berichten der umgesetzten Spielerschutzmaßnahmen an den Zentralen Spielerschutzbeauftragten der MERKUR SPIELBANKEN NRW (ausschließlich durch Lokale Spielerschutzbeauftragte).
- Weiterentwicklung von Organisationsprozessen zur Identifikation von auffälligem Spielverhalten der Gäste in den Standorten.



# MERKUR SPIELBANKEN NRW-Sozialkonzept

- Teilnahme an regelmäßigen Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema Suchtprävention.
- Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Einrichtungen und Suchtberatungseinrichtungen.
- Information der Spielbankdirektionen über die Entwicklungen im Bereich des Sozialkonzepts der MERKUR SPIELBANKEN NRW mindestens zweimal im Jahr und gesonderte sowie vertiefende Schulung (ausschließlich durch Zentralen Spielerschutzbeauftragten).
- Information der Geschäftsführung über die Entwicklungen im Bereich des Sozialkonzepts der MERKUR SPIELBANKEN NRW mindestens einmal pro Quartal (ausschließlich durch Zentralen Spielerschutzbeauftragten).
- Verwalten von Selbst- und Fremdsperren, Eingabe von Fremdsperren in die bundesweite Sperrdatei, ggf. Abstimmungen mit der Geschäftsführung in Fremdsperverfahren (ausschließlich durch Zentralen Spielerschutzkoordinator).

## I. Freistellung von der eigentlichen Tätigkeit

Der Zentrale, die Lokalen Spielerschutzbeauftragte sowie der Zentrale Spielerschutzkoordinator sind von ihrer arbeitsvertraglich vereinbarten Tätigkeit zur Erfüllung der Aufgaben in ihrem Amt in folgender Weise freigestellt:

### • Zentraler Spielerschutzbeauftragter

#### Externer Berater

**Dr. Wolfgang Kursawe**

Telefon: 0221 4535704,

E-Mail: w.kursawe.extern@merkur-spielbanken.nrw

### • Zentraler Spielerschutzkoordinator

#### Unternehmenszentrale

**M. Jütte**

Telefon: 0203 71391-700,

E-Mail: spieler.schutz@merkur-spielbanken.nrw

### • Lokale Spielerschutzbeauftragte

→ Spielbank Aachen

**eine Vollzeitstelle, aufgeteilt auf zwei Freistellungen zu jeweils 50 %**

**A. Esser** Leitung Rezeption

**A. Palmen** Aufsichtsführender Saaldienst

Telefon: 0241 1808-310,

E-Mail: spieler.schutz.ac@merkur-spielbanken.nrw

→ Casino Bad Oeynhausen

**eine Vollzeitstelle, aufgeteilt auf zwei Freistellungen zu jeweils 50 %**

**B. Hansmeier** Aufsichtsführender Saaldienst

**R. Friedrich** Automatentechniker und

Mitarbeiter Kasse

Telefon: 05731 1808-302,

E-Mail: spieler.schutz.oe@merkur-spielbanken.nrw

→ Casino Duisburg

**zweieinhalb Vollzeitstellen, aufgeteilt auf fünf Freistellungen zu jeweils 50 %**

**M. Kurth** Aufsichtsführender Saaldienst

**M. Meier** Aufsichtsführender Saaldienst

**C. Starker** Mitarbeiterin Verwaltung

**S. Pauen** Aufsichtsführender Saaldienst

**M. Hexels** Aufsichtsführender Saaldienst

Telefon: 0203 71391-704,

E-Mail: spieler.schutz.du@merkur-spielbanken.nrw

→ Spielbank Hohensyburg

**zweieinhalb Vollzeitstellen, aufgeteilt auf fünf Freistellungen zu jeweils 50%**

**S. Bentlage** Mitarbeiter Kasse

**O. Neumann** Aufsichtsführender Saaldienst

**M. Ross** Aufsichtsführender Saaldienst

**E. Stratmann** Mitarbeiterin Kasse

**M. Jütte** Mitarbeiter Service und

Verwaltung

Telefon: 0231 7740-651,

E-Mail: spieler.schutz.ho@merkur-spielbanken.nrw

→ Spielbank Monheim

**zwei Vollzeitstellen, aufgeteilt auf vier Freistellungen zu jeweils 50 %**

**S. Hennes** Aufsichtsführender Saaldienst

**F. Aghaei** Aufsichtsführender Saaldienst

**F. Bock** Aufsichtsführender Saaldienst

**D. Hartnack** Aufsichtsführender Saaldienst

Telefon: N. N.,

E-Mail: spieler.schutz.mo@merkur-spielbanken.nrw



## II. Schulungen und Supervision der Spielerschutzbeauftragten

a) Grundschulung der Lokalen Spielerschutzbeauftragten

Die Funktion eines Lokalen Spielerschutzbeauftragten und die damit verbundenen Aufgaben erfordern spezialisierte Fähigkeiten. Die notwendigen Handlungskompetenzen werden allen Spielerschutzbeauftragten bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW seit der Implementierung des Teams der Lokalen Spielerschutzbeauftragten im Jahr 2015 in einer zweitägigen Intensivschulung vermittelt. Die Schulung inklusive eines Schulungshandouts erfolgte durch die Mitarbeiter des Kompetenzzentrums Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin Mainz in Zusammenarbeit mit dem Zentralen Spielerschutzbeauftragten.

Darüber hinaus erhalten die Lokalen Spielerschutzbeauftragten ebenfalls bereits seit dem Jahr 2015 eine eintägige Kommunikationsschulung (Grundlagen der motivierenden Gesprächsführung) für die gezielte Ansprache von Gästen mit auffälligem Spielverhalten.

Beide Schulungen müssen vor der Aufnahme der Tätigkeit als Lokaler Spielerschutzbeauftragter absolviert sein.

Folgende Themenbereiche bilden die Lerninhalte der Schulungen:

- 1. Hintergrund und Ziel der Schulung.**
- 2. Zentrale rechtliche Rahmenbedingungen zum Spieler- und Jugendschutz in Spielbanken, insbesondere Zugangskontrollen und Sperrsystem.**
- 3. Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in Spielbanken in NRW.**
- 4. Vermittlung von Basiswissen zur Glücksspielsucht.**
- 5. Die erhöhte Suchtgefährdung der Mitarbeiter, Neigung und Zusammenhang zwischen Exposition und Gefährdung.**
- 6. Gefährdungspotenziale von in den Spielbanken angebotenen Glücksspielen,**
- 7. Das Hilfesystem für Glücksspielsüchtige, insbesondere glücksspielsuchtspezifische Beratungsstellen, Telefon-Hotlines, Online-Beratung und die bundesweite Adressdatenbank der BZgA,**

**8. Erkennung auffälligen Glücksspielverhaltens unter besonderer Berücksichtigung von regelmäßigen Spielbankbesuchern wie Inhabern von „Gästekarten“ oder ähnlichem, die zu mehrfachem Eintritt berechtigen.**

**9. Ansprache von Spielern bei auffälligem Glücksspielverhalten.**

**10. Gesprächsführung.**

**11. Verhalten bei aggressiven Reaktionen.**

**12. Praktische Erprobung der Gastansprache durch Rollenspiele.**

**13. Didaktische Hinweise für die Schulung des im Spielbetrieb tätigen Personals.**

b) Folgeschulung und Supervision der Lokalen Spielerschutzbeauftragten

Darüber hinaus finden halbjährliche, dreistündige Folgeschulungen in Form einer Supervision, kollegial oder mit externem Supervisor, in Verantwortung des Zentralen Spielerschutzbeauftragten statt. Ziel der Supervisionen ist, die Zusammenarbeit, Organisation und das Handeln in der Funktion als Lokaler Spielerschutzbeauftragter zu verbessern und neue Ziele zu definieren. Zusätzlich zu den zuvor genannten Themenbereichen beinhalten die Folgeschulungen die Auseinandersetzung mit aktuellen Vorkommnissen, Entwicklungen und eigene Erfahrungen sowie die Vermittlung aktueller Erkenntnisse. Sie fördern darüber hinaus den regelmäßigen, persönlichen Austausch der Lokalen Spielerschutzbeauftragten untereinander, festigen erworbenes Wissen und gewährleisten die Weiterentwicklung eines standortübergreifenden Spielerschutzes bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW.

Die Teilnahme an den Folgeschulungen ist für den Zentralen Spielerschutzbeauftragten und dem Zentralen Spielerschutzkoordinator ebenfalls verpflichtend.

## III. Interner Austausch

Neben dem Austausch in den Supervisionen nutzen die Lokalen Spielerschutzbeauftragten, unter Beachtung der unternehmensinternen Richtlinien zum Datenschutz und Compliance Management, weitere Kommunikationskanäle für einen regelmäßigen Informationsaustausch und Wissenstransfer. Hierfür stehen der E-Mail-Server der MERKUR SPIELBANKEN NRW sowie ein gesonderter SharePoint im unternehmensinternen Intranet zur Verfügung.



### 3.3.4 SCHULUNGEN DER IM SPIELBETRIEB EINGESETZTEN MITARBEITER

Gemäß § 6 Abs. 2 Nr. 3 GlüStV ist das für die Veranstaltung, Durchführung und gewerbliche Vermittlung öffentlichen Glücksspiels eingesetzte Personal regelmäßig und umfassend zu schulen. Auch vor dem Hintergrund dieser regulatorischen Vorgaben, ist es für den Spielerschutz bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW von grundlegender Bedeutung, die Handlungskompetenzen der Mitarbeiter insbesondere im Bereich der Früherkennung problematischen Glücksspielverhalten zu stärken und permanent weiterzuentwickeln. Das Wissen und die Bereitschaft aller Mitarbeiter, das Sozialkonzept in die Praxis umzusetzen, bildet die Grundlage des Spielerschutzes bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW.

Demgemäß stellt neben den fachlichen Inhalten zum Spielerschutz auch der Anspruch, den ordnungsrechtlichen Auftrag als einen selbstverständlichen Teil der Unternehmenskultur zu etablieren, ein wesentliches Ziel der Schulungen dar. Folglich evaluiert, aktualisiert und optimiert das Kompetenzteam Spielerschutz in Zusammenarbeit mit den Lokalen Spielerschutzbeauftragten das Schulungskonzept kontinuierlich während turnusmäßiger Treffen.

Die Umsetzung der gemäß der regulatorischen Vorgaben durchzuführenden Schulungen findet in Verantwortung des Zentralen Spielerschutzbeauftragten statt. Bei Bedarf können bei der Durchführung der Schulungen externe Experten hinzugezogen werden. Die Referenten der Schulungen vor Ort in den Spielbanken der MERKUR SPIELBANKEN NRW stammen aus dem Team der Lokalen Spielerschutzbeauftragten und sind in einem Workshop „Train the Trainer“ durch Mitarbeiter des Kompetenzzentrums Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin Mainz auf diese Aufgabe vorbereitet worden. Sie werden in den Schulungen regelmäßig durch Experten der Abteilung Personalentwicklung der Gauselmann-Gruppe begleitet und erhalten vertiefende Schulungen und Supervisionen nach individuellem Bedarf.

#### I. Modularer Aufbau der Ersts Schulungen

Eine wesentliche Rolle im Sozialkonzept der MERKUR SPIELBANKEN NRW spielen die Schulungen zur Vermittlung und Verstärkung des Wissens über Spielsuchtprävention, problematisches und pathologisches Spielverhalten.

Grundsätzlich sind sämtliche im Spielbetrieb tätigen Mitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW vor Aufnahme ihrer Tätigkeit in einer Ersts Schulung während der betriebsüblichen Ausbildungsmaßnahmen umfassend gemäß der Vorgaben des GlüStV sowie der Spielbankengesetze der Länder zu schulen.

Die Schulungen sind modular aufgebaut; Lerninhalte der Schulungen bilden folgende Themenbereiche:

1. **Hintergrund und Ziel der Schulung,**
2. **zentrale rechtliche Rahmenbedingungen zum Spieler- und Jugendschutz in Spielbanken, insbesondere Zugangskontrollen und Sperrsystem,**
3. **wesentliche Maßnahmen des Sozialkonzeptes der MERKUR SPIELBANKEN NRW bezogen auf die Spielbankenstandorte im Land NRW,**
4. **Vermittlung von Basiswissen zur Glücksspielsucht,**
5. **die erhöhte eigene Suchtgefährdung, Neigung und Zusammenhang zwischen Exposition und Gefährdung,**
6. **Gefährdungspotentiale von in der Spielbank angebotenen Glücksspielen,**
7. **das Hilfesystem für Glücksspielsüchtige,**
8. **Erkennung auffälligen Glücksspielverhaltens und Verpflichtung zur Information der Lokalen Spielerschutzbeauftragten,**
9. **Reflexion des eigenen Verhaltens in Bezug auf anreizorientierte Äußerungen gegenüber Gästen und**
10. **Verhalten bei aggressiven Reaktionen.**

Die Dauer der Ersts Schulung umfasst insgesamt sechs Stunden zuzüglich Pausen. Die Ersts Schulung kann im Rahmen der Ausbildung der Spielbankmitarbeiter in einer eintägigen Veranstaltung oder in zwei halbtägigen Veranstaltungen durchgeführt werden.



Abschluss der Ersts Schulung bildet grundsätzlich ein Wissenstest. Hierdurch wird das Erreichen der Lernziele überprüft. In der Ausbildung neuer Spielbankmitarbeiter ist das Erreichen der Lernziele Voraussetzung für den Beginn des Arbeitsverhältnisses.

## II. Folgeschulungen der im Spielbetrieb tätigen Mitarbeiter

Sämtliche im Spielbetrieb der MERKUR SPIELBANKEN NRW eingesetzten Mitarbeiter, die in Ausübung ihrer Tätigkeit Kontakt zu Spielbankgästen haben, werden zweimal jährlich durch Folgeschulungen in den unter Kapitel I. abgebildeten Themenbereichen geschult.

Das Kompetenzteam Spielerschutz entwickelt in enger Zusammenarbeit mit der Abteilung Personalentwicklung der Gauselmann AG und den Lokalen Spielerschutzbeauftragten die Folgeschulungen für das im Spielbetrieb tätige Personal in regelmäßig stattfindenden Workshops weiter und stellt somit sicher, dass die Schulungsinhalte den hohen Anforderungen der Gauselmann AG sowie den rechtlichen Vorgaben entsprechen.

Die Dauer der Folgeschulungen umfasst insgesamt sechs Stunden zuzüglich Pausen. Die Folgeschulungen können im Rahmen einer eintägigen Veranstaltung oder in zwei halbtägigen Veranstaltungen durchgeführt werden.

## 3.3.5 ERGÄNZENDE ANGEBOTE DER WISSENSVERMITTLUNG

Neben den Basisschulungen und den weitergehenden Motivationsschulungen liegt der Fokus auf alternativen Wegen der Wissensvermittlung zum Sozialkonzept der MERKUR SPIELBANKEN NRW und dem Spielerschutz. Ausgehend davon, dass Wissen, welches nicht genutzt wird, sich nicht verstetigt, kann eine grundsätzlich offene Haltung im gesamten Unternehmen und eine regelmäßige Kommunikation hierfür mehr leisten, als punktuelle Schulungen. Die Umsetzung der im Sozialkonzept beschriebenen Maßnahmen wird unterstützend durch die unternehmensinternen Richtlinien Spielerschutz sichergestellt.

### Individuelle Gespräche und persönliche Wissensvermittlung

Unverzichtbar hierfür sind die individuellen Gespräche der Lokalen Spielerschutzbeauftragten mit den Mitarbeitern in den Spielbankenstandorten. Hierbei findet der persönliche Dialog in den

Standorten regelmäßig statt. So werden hunderte von Spielbankmitarbeitern jährlich in persönlichen Gesprächen erreicht, Fragen beantwortet, Wissen vertieft und die Haltung zu den Themen Glücksspielsucht und Spielerschutz weiterentwickelt und gestärkt. Dies fördert auch den Austausch der Spielbankmitarbeiter untereinander zu diesen Themen.

### Nutzung von bestehenden Meetingstrukturen

In den Standorten der MERKUR SPIELBANKEN NRW finden regelmäßige Treffen der Saalleitungen, Bereichs- oder Abteilungsleiter bzw. ganzen Abteilungen statt. Diese Meetings werden, in Absprache durch die Lokalen Spielerschutzbeauftragten genutzt, um Wissen zu vermitteln, Fragen zu beantworten, aktuelle Informationen weiterzugeben und gegebenenfalls Themen über die Führungsebenen zu verstärken.



## 3.4 VIERTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: AKTIVER SPIELERSCHUTZ

### 3.4.1 EIN ERSTER PRÜFUNGSSCHRITT: DIE EINLASSKONTROLLE

Suchtprävention sowie Spieler- und Jugendschutz beginnen mit der Identitätskontrolle vor den Bereichen, in denen Glücksspiel in den jeweiligen Spielbankenstandorten angeboten wird. Dadurch ist sichergestellt, dass Personen unter 18 Jahren sowie gesperrte Spieler keinen Zutritt erhalten. Durch geschulte Mitarbeiter der Rezeption werden die Identität und das Alter anhand eines amtlichen Ausweises mit Lichtbild überprüft. Die so erhaltenen Informationen zur Person werden in eine unternehmensinterne Besucherdatei eingepflegt und entsprechend der gesetzlichen Vorgaben vor-

gehalten. In diesem Arbeitsschritt werden noch zwei zusätzliche Prüfungen vorgenommen: Einerseits, inwieweit die betreffende Person aufgrund einer Spielersperre in der OASIS-Datenbank oder einem unternehmensweiten Hausverbot keinen Zutritt erhält, andererseits, inwieweit es sich bei dem Gast um eine politisch exponierte Persönlichkeit (PEP) oder einen Mitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW handelt. Auf diese Weise werden die Vorgaben, die sich aus der regulatorischen Basis ergeben, sichergestellt.

### 3.4.2 PRÄVENTION UND (FRÜH)INTERVENTION ALS HERAUSFORDERUNG

Die erfolgreiche Umsetzung der internen Maßnahmen zur Prävention und (Früh)Intervention von Glücksspielsucht ist von unterschiedlichen Faktoren abhängig. Zum einen von den internen Abläufen, beispielsweise der Weiterleitung von Mitarbeiterhinweisen an die Lokalen Spielerschutzbeauftragten und zum anderen von ausreichenden Informationen über den betreffenden Gast.

Notwendig ist, ein detailliertes und schlüssiges Gesamtbild über die Gäste zu erhalten. Die Umsetzung dieser Aufgabe erfordert Informationen, eine gute Vernetzung der Spielbankmitarbeiter untereinander und zu den Lokalen Spielerschutzbeauftragten. Alle Mitarbeiter in den Spielbankenstandorten der MERKUR SPIELBANKEN werden geschult, auffälliges (Glücksspiel-)Verhalten zu erkennen und zu benennen (Kapitel 3.3.4 ff.). Wesentlich für eine erfolgreiche Arbeit ist, gesicherte Informationen über einen Gast zu erlangen, damit ein möglichst genaues Gesamtbild entsteht. Da-

rauf aufbauend lassen sich die entsprechenden nachfolgenden Schritte in die Wege leiten. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW hat den Anspruch, so frühzeitig wie möglich zu erkennen, ob ein Gast ein problematisches oder pathologisches Glücksspielverhalten entwickelt, um den phasenhaften Verlauf der Entstehung einer Glücksspielsucht unterbrechen zu können.

Diese Entwicklungsschritte, vom positiven Anfangsstadium über das Gewöhnungsstadium bis zum Suchtstadium, haben bestimmte Erkennungsmerkmale. Ziel ist, durch das frühzeitige Erkennen von Veränderungen im Spielverhalten sowie im sozialen Verhalten eines Gastes, die Entstehung einer Glücksspielsucht zu verhindern. Wichtig: Intention des Handelns im Bereich Spielerschutz darf nicht sein, kontrolliert und konstant spielende Gäste zu problematisieren oder gar zu pathologisieren. Der Fokus liegt auf dem Erkennen der Veränderung des (Spiel)Verhaltens eines Gastes.



## 3.4.3 DER PRÄVENTIVE ANSATZ

Bei der Entwicklung eines problematischen Glücksspielverhaltens werden häufig Veränderungen im sozialen Verhalten und Veränderungen im Spielverhalten beobachtet.

Erkennungsmerkmale sind beispielsweise:

- Der Gast kommt im Vergleich zu seinem frühen Besuchsverhalten allein und hat weniger Kontakt zu anderen Gästen oder Mitarbeitern (zieht sich zurück und lehnt Kontakt ab).
- Der Gast steigert die Einsätze und benötigt höhere Gewinne als in der Vergangenheit, um positive Gefühle zu erzeugen.
- Der Gast spielt fast ununterbrochen, macht beispielsweise keine oder nur sehr kurze Pausen und geht dann im Eiltempo zum Rauchen oder auf die Toilette.
- Der Gast verspielt Gewinne immer wieder und ist nicht in der Lage, die Spielbank mit Geld zu verlassen.
- Der Gast jagt Verlusten hinterher (Chasing).
- Der Gast verlässt die Spielbank, um Geld zu beschaffen und/oder wechselt mehrfach höhere Geldbeträge zum Weiterspielen.
- Der Gast äußert, nicht mehr oder seltener die Spielbank besuchen zu wollen, ohne sich daran zu halten.
- Der Gast spielt weiter, obwohl er sichtlich übermüdet scheint oder es ihm nicht gut geht.

- Der Gast verändert seine Besuchsfrequenz und kommt häufiger in die Spielbank, manchmal täglich.
- Der Gast hat eine längere Verweildauer im Vergleich zu seinem früheren Besuchsverhalten und ist bei Betriebsschluss nur schwer zum Gehen zu bewegen.
- Der Gast verhält sich mit zunehmender Spieldauer aggressiv gegenüber Mitarbeitern (macht sie lautstark für Verluste verantwortlich) und/oder gegenüber Automaten (schlägt auf Automaten ein, schreit ihn an).
- Der Gast ist völlig in das Spielgeschehen versunken (nimmt Umweltreize nicht wahr, reagiert nicht, wenn er angesprochen wird und lehnt Kontakt ab).
- Der Gast verheimlicht, dass er in der Spielbank ist (z. B. am Telefon).
- Der Gast verändert sich negativ in seinem äußeren Erscheinungsbild (wirkt ungepflegt, riecht unangenehm).
- Der Gast wirkt nervös, unruhig, hektisch, ist reizbar und jammert.

Die hier aufgeführten Veränderungskriterien sind nur eine Auswahl aus einer Vielzahl von möglichen Veränderungen. Diese ermöglichen es, ein Bild von der Situation des Gastes zu zeichnen und ihn ggfs. in Bezug auf eine Glücksspielproblematik einordnen zu können. Auf Basis dieser Erkenntnis werden individuell angemessene Maßnahmen eingeleitet (siehe Kapitel 4.).

## 3.4.4 MASSNAHMEN DER PRÄVENTION UND (FRÜH-)INTERVENTION

Wissensvermittlung in Form von Schulungen reicht nicht aus. Der operative Spielerschutz bildet das zentrale Element im Sozialkonzept. Die Entwicklung und Umsetzung konkreter Maßnahmen bilden hierbei den Handlungsrahmen für die

Lokalen Spielerschutzbeauftragten und darüber hinaus für alle Spielbankmitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW, um das in den Schulungen vermittelte Wissen in konkrete und sichere Handlungsabläufe umzusetzen.



## A. Beobachtungsbogen Spielerschutz

Neben der Wissensvermittlung zum Thema Glücksspielsucht und Spielerschutz ist die Bereitstellung von standardisierten Dokumentationsvorlagen für die Spielbankmitarbeiter als professionelles Arbeitsmaterial ein wichtiger Faktor. Es handelt sich hierbei um den sogenannten „Beobachtungsbogen Spielerschutz“ (Anlage 1).

Der „Beobachtungsbogen Spielerschutz“ erleichtert die systematische Dokumentation und Weiterleitung von Verdachtsfällen an die Lokalen Spielerschutzbeauftragten. Die Aussagen auf den Formularen entsprechen diagnostischen Kriterien gemäß DSM-5 und geben den Spielbankmitarbeitern eine grundsätzliche Sicherheit für ihre Einschätzung der Situation.

Er beinhaltet die Erkennungsmerkmale:

- 1. Starke Eingenommenheit vom Glücksspiel (z.B. starke gedankliche Beschäftigung mit Systemen oder Geldbeschaffung).**
- 2. Steigerung der Einsätze, um gewünschte Erregung zu erreichen.**
- 3. Wiederholte erfolglose Versuche das Spiel zu kontrollieren, einzuschränken oder aufzugeben.**
- 4. Unruhe und Gereiztheit beim Versuch das Spiel einzuschränken oder aufzugeben.**
- 5. Spielen, um Problemen oder negativen Stimmungen zu entkommen.**
- 6. Fortsetzung des Glücksspiels, um Verluste wieder auszugleichen.**
- 7. Lügen/Verheimlichung gegenüber Dritten, um das Ausmaß der Spielproblematik zu vertuschen.**
- 8. Gefährdung oder Verlust wichtiger Beziehungen, von Arbeitsplatz und Zukunftschancen.**
- 9. Verlassen auf Bereitstellung von Geld durch Dritte.**

Die Aussagen auf diesem Formular sollen es den Spielbankmitarbeiter erleichtern, ihre Beobachtungen „in Worte zu fassen“ und besser beschrei-

ben zu können. Zudem haben sie die Möglichkeit, weitere Beobachtungen frei zu formulieren.

## B. Mitarbeiterhinweise auf problematische bzw. pathologische Spieler

Die Mitarbeiter im Spielsaal sind durch den intensiven Kontakt mit dem Gast auch die ersten, die oben beschriebene Veränderungen wahrnehmen. Sie sind aufgrund ihrer Schulungen zum Sozialkonzept und Spielerschutz das Bindeglied zwischen dem Gast und den Lokalen Spielerschutzbeauftragten. Wendet sich ein Spielbankmitarbeiter an einen Lokalen Spielerschutzbeauftragten mit Hinweisen auf auffälliges Spielverhalten eines Gastes, so ergibt sich folgender Ablauf:

- Der Lokale Spielerschutzbeauftragte geht, sofern der Bogen noch nicht ausgefüllt ist, mit dem Spielbankmitarbeiter die Kriterien des Formulars „Beobachtungsbogen Spielerschutz“ (Anlage 1) durch und filtert zudem wichtige Informationen aus dem Gespräch mit dem Spielbankmitarbeiter. Eine sogenannte „Fallakte“ wird eröffnet.
- In einem weiteren Schritt sammelt der Lokale Spielerschutzbeauftragte weitere Informationen. Diese können sich zusammensetzen aus der Besuchshäufigkeit des Gastes, der Verweildauer und/oder auch Hinweisen aus Gesprächen mit anderen Spielbankmitarbeitern.
- Der Lokale Spielerschutzbeauftragte entscheidet aufgrund aller vorliegenden Informationen, ob ein Gastgespräch geführt wird.
- Führt der Lokale Spielerschutzbeauftragte ein Gastgespräch, wird auch dieses Ergebnis den anderen Informationen hinzugefügt und in einem „Gesprächsprotokoll“ (Anlage 2) protokolliert.
- Darauf basierend entscheidet der Lokale Spielerschutzbeauftragte, gegebenenfalls in Abstimmung mit dem oder den weiteren Lokalen Spielerschutzbeauftragten des Spielbankstandortes, über die nächsten Schritte. Dies können weitere Präventionsgespräche oder, bei Vorliegen eines oder mehrerer der gesetzlichen Sperrgründe nach § 8a Abs. 1 GlüStV, das Einleiten eines Verfahrens zur Fremdsperre sein.





Wichtig: egal zu welchem Ergebnis der Lokale Spielerschutzbeauftragte kommt, der meldende Spielbankmitarbeiter wird über das Ergebnis informiert. So soll einerseits hervorgehoben werden, wie wichtig die Hilfe jedes einzelnen Spielbankmitarbeiters ist und andererseits herausgestellt werden, dass auf seine Meinung und Einschätzung Wert gelegt wird.

## C. Automatisiertes Meldesystem im Rezeptionsprogramm der MERKUR SPIELBANKEN NRW

Gemäß § 9 Abs. 1 SpielbG NRW hat die MERKUR SPIELBANKEN NRW die Identität und das Alter der Besucher zu überprüfen, bevor ihnen Zutritt gewährt wird. Zur Durchführung der Einlasskontrolle wird in jeder Spielbank eine Besucherdatei geführt, in welcher die Daten der Besucher der MERKUR SPIELBANKEN NRW gespeichert werden. Die Einlasskontrolle ist bei jedem Einlass durchzuführen und gesperrten Spielern ist grundsätzlich kein Einlass zu gewähren.

Demgemäß ist bei jedem Einlass ein Abgleich mit der bundesweiten Sperrdatei „OASIS“ durchzuführen. Um die gesetzlichen Vorgaben sicherstellen zu können, sind IT-gestützte Einlassverfahren an sämtlichen Rezeptionsplätzen in den Standorten der MERKUR SPIELBANKEN NRW unbedingt erforderlich. Zu diesem Zweck kommt bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW ausnahmslos die Rezeptionssoftware „STEPplay“ zur Anwendung. Zusätzlich zur Umsetzung der Einlassverbote generiert die Software mithilfe des unternehmensinternen Mailservers automatisierte Benachrichtigungen an die jeweiligen Lokalen Spielerschutzbeauftragten des Spielbankstandortes im Fall einer augenfällig erhöhten Anzahl von Besuchen oder einer Veränderung der obligaten Besuchsfrequenz eines Gastes. Grundsätzlich stellt jede automatisiert generierte Benachrichtigung für die Lokalen Spielerschutzbeauftragten ein Motiv dar, mit dem entsprechenden Gast ein Gespräch zu führen. Ziel des Gespräches ist es, beim Gast ein selbstreflektierendes Verhalten bezüglich des eigenen Besuchsverhaltens zu fördern.

## D. Automatisierte Hinweise an den Spielgeräten

Ab dem 2. Quartal 2021 verfügen sämtliche Spielgeräte im Automatenspiel der MERKUR SPIELBANKEN NRW gemäß § 10 Abs. 1 Nr. 5 und 6 Spielbankverordnung NRW über die Funktion, nach jeweils einer Stunde ununterbrochener Spielzeit einen automatisierten Hinweis an den Spieler sowie nach drei Stunden ununterbrochener Spielzeit

einen automatisierten Hinweis an das Personal sowie eine Nachricht via E-Mail an die Lokalen Spielerschutzbeauftragten der jeweiligen Spielbank zu generieren. Verschiedene Studien legen nahe, dass dynamische Warnhinweise zur Spielhistorie die Selbsteinschätzung und Selbstreflexion von Spielteilnehmern an Automaten fördern können (Auer & Griffith, 2013; Monaghan u. Blaszczyński 2007, 2009, 2010).

## E. Offene Fallakten

Im Rahmen der Frühintervention ist für Gäste, deren Spielverhalten mithilfe des Beobachtungsbogens für Mitarbeiter oder mithilfe eines „Beobachtungsprotokolls“ (Anlage 3) durch den Lokalen Spielerschutzbeauftragten dokumentiert ist, eine sogenannte offene Akte anzulegen. Der Lokale Spielerschutzbeauftragte trägt in dieser Akte alle Informationen zusammen, die benötigt werden, um ein genaues Bild über das Glücksspiel(verhalten) eines Gastes zu erhalten. Die Erhebung, Verarbeitung und Speicherung von persönlichen Daten erfolgt in diesem Zusammenhang unter strikter Beachtung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie der Richtlinie Datenschutz und des Datenschutzkonzeptes der MERKUR SPIELBANKEN NRW. Anhand dieser Informationen entscheidet der Lokale Spielerschutzbeauftragte, welche Maßnahmen notwendig sind und leitet diese ein. Grundsätzlich ergibt sich aus dem Eröffnen einer Fallakte auch ein Gespräch mit dem Gast. Hierin wird sein Spielverhalten hinterfragt, auf die mit dem Glücksspiel verbundenen Suchtgefahren hingewiesen und je nach Verlauf des Gesprächs über die Unterstützung durch die Beratungseinrichtungen des lokalen Suchthilfesystems informiert. Sämtliche Gastgespräche werden mithilfe eines „Gesprächsprotokolls“ (Anlage 2) dokumentiert.

Sollte der Lokale Spielerschutzbeauftragte nach diesem Gastgespräch und den hieraus gewonnenen Einschätzungen zu dem Ergebnis kommen, dass kein weiteres Vorgehen notwendig ist und der Gast glaubhaft darlegen konnte, dass er kein Problem mit dem Glücksspiel hat, wird die Akte geschlossen.

Sollte dies nicht der Fall sein, so wird der Gast in einer „offenen Akte“ weitergeführt. Es folgen weitere Gespräche mit dem Gast. Der Lokale Spielerschutzbeauftragte entscheidet aufgrund der Entwicklung, ob ggfs. weitere Maßnahmen eingeleitet werden müssen.



**F.** Vernetzung spielerchutzrelevanter Informationen in und zwischen der/den Spielbank(en)

Der Informationsaustausch und Wissenstransfer erfolgt über den SharePoint im Intranet der MERKUR SPIELBANKEN NRW (Kapitel 3.3.3, III).

**G.** Individualisierte und personalisierte (Spieler-schutz-)Flyer

In allen Standorten der MERKUR SPIELBANKEN NRW kommen an den Rezeptionen individualisierte Informationsflyer zum Spielerschutz mit Foto und Kontaktdaten der jeweiligen Lokalen Spielerschutzbeauftragten zur Auslage. Diese sollen durch eine gezielte persönliche Ansprache die Hemmschwelle für Gäste senken, die Lokalen Spielerschutzbeauftragten zu kontaktieren und andererseits diese stärker in ihrem Handeln legitimieren.

**H.** Gastgespräche mit den Lokalen Spielerschutzbeauftragten

Unabhängig davon, ob es sich um ein Präventionsgespräch mit aufklärendem Charakter oder um ein Interventionsgespräch handelt, macht der Lokale Spielerschutzbeauftragte stets deutlich, dass er immer im Sinne des Gastes handelt. Seine Aufgabe ist die Aufklärung über Glücksspielsucht, das Reflektieren des Spielverhaltens eines Gastes oder ggfs. das Angebot der Vermittlung in das professionelle Suchthilfesystem.

**I.** Hinweise bei Spielerklärungen

Häufig werden Spielbanken von Gruppen oder einzelnen Gästen besucht, die sich eine mündliche Form der Erklärung der Spielregeln der angebotenen Spiele wünschen. Auch während dieser Spielerklärungen durch die Spielbankmitarbeiter werden die Risiken des Glücksspiels und die Verantwortung, die die MERKUR SPIELBANKEN NRW für Spieler mit auffälligem Glücksspielverhalten gemäß den rechtlichen Vorgaben zu übernehmen hat, offen dargestellt.

**J.** Kommunikation der Mitarbeiter mit den Gästen

Die direkte Kommunikation der Spielbankmitarbeiter mit den Gästen hat sich in der Vergangenheit als die effektivste Form der Weitergabe von glücksspielbezogenen Informationen erwiesen. Demzufolge sind in der alltäglichen Gesprächssi-

tuation zwischen Gast und Spielbankmitarbeiter betont anreizorientierte Äußerungen zu vermeiden. Die Spielbankmitarbeiter werden im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Schulungen dementsprechend sensibilisiert.

**K.** Teilnahme am Aktionstag Glücksspielsucht

Bundesweit findet jährlich am letzten Mittwoch im September der „Aktionstag Glücksspielsucht“ statt. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW beteiligt sich an dem Aktionstag Glücksspielsucht, um die Thematik an eine möglichst große Zahl von Gästen zu transportieren. Der Aktionstag Glücksspielsucht in den Spielbanken der MERKUR SPIELBANKEN NRW findet in Zusammenarbeit mit der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW statt.

**L.** Information über Mindest- und Höchstesätze sowie Auszahlungsquoten

Die Information über die durchschnittlichen bzw. maximalen Auszahlungsquoten, verbunden mit der Darstellung der Mindest- und Höchstesätze erfolgt in schriftlicher Form in den Eingangsbereichen oder Foyers sowie direkt an den Spielgeräten im Automatenspiel und an den Info-Kiosken im klassischen Spiel. Darüber hinaus können die Informationen auf den Informationsstationen in den Spielbankstandorten sowie der Webseite der MERKUR SPIELBANKEN NRW unter [www.merkur-spielbanken-nrw.de/spielerschutz](http://www.merkur-spielbanken-nrw.de/spielerschutz) abgerufen werden.

**M.** Umgang mit (Glücksspiel-)Sucht im Mitarbeiterkreis

In Bezug auf die Glücksspielsuchtgefährdung sowie die Suchtgefährdung im Allgemeinen, unterscheiden sich die Mitarbeitergrundsätzlich nicht von den Gästen. Die Ziele des Sozialkonzepts, wie auch der alltägliche Umgang mit der Thematik, gelten auch für die Mitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW.

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW möchte die bereits im Unternehmen vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen auch den eigenen Mitarbeitern gegenüber gestärkt sehen. Der offene Umgang mit Suchtkrankheiten, die Prävention und Intervention im Kreise der Belegschaften ist gewünscht und wird im Rahmen der Mitarbeiterschulungen gefördert.



### 3.4.5 FREIWILLIGE MASSNAHMEN ZUR KONTROLLE DES SPIELVERHALTENS

Das Thema Selbstkontrolle während der Teilnahme am Glücksspiel ist ein zentraler Faktor. Obwohl die MERKUR SPIELBANKEN NRW als Veranstalter von Glücksspielen eine Dienstleistung anbietet, die risikobehaftet ist und folglich eine strikte Regulierung und Reglementierung erfordert, besteht eine wesentliche Herausforderung

für den Spielerschutz darin, die Selbstverantwortung der Gäste nicht nur zu beachten, sondern darüber hinaus zu fördern. Demzufolge stellen die Aufklärung über die Risiken des Glücksspiels im präventiven Spielerschutz sowie die Anregung von Selbstreflexion im selektiven Spielerschutz einen wesentlichen Inhalt dar.

### 3.4.6 DIE SPIELERSPERRE – MASSNAHME IM INDIZIERTEN SPIELERSCHUTZ

Veranstalter und Vermittler von Glücksspielen, an denen gesperrte Spieler nicht teilnehmen dürfen, sperren Personen, die dies beantragen (Selbstersperre) oder von denen sie aufgrund der Wahrnehmung ihres Personals oder aufgrund von Meldungen Dritter wissen oder aufgrund sonstiger tatsächlicher Anhaltspunkte annehmen müssen, dass sie spielsuchtgefährdet oder überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Spieleinsätze riskieren, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen oder Vermögen stehen (Fremdersperre).

Gemäß § 8 GlüStV wird zum Schutz der Spieler und zur Bekämpfung der Glücksspielsucht ein zentrales, spielformübergreifendes Sperrsystem unterhalten. In diesem System werden Maßnahmen zur Umsetzung beschrieben, die sich u. a. auf die Zeitdauer einer Sperre, die Installation einer Sperrdatei und die darin zu erhebenden Daten, die Aufhebungsmodalitäten und die Differenzierung verschiedener Sperrarten (Selbstersperre, Fremdersperre) beziehen.

Eine Spielsperre kann ein angemessenes Mittel des Spielerschutzes sein. Insbesondere für exzessive und abhängige Glücksspieler kann eine Sperre als wichtige Interventionsstrategie dienen. Sie kann helfen, selbstschädigendes Verhalten zu stoppen und die Annahme von professioneller Hilfe zu fördern. Die Dynamik einer Suchterkrankung ist aber häufig dadurch gekennzeichnet, dass von außen auferlegte Sanktionen ohne eine eigene Handlungs- und Krankheitseinsicht wirkungslos sind. Aus diesem Grund benötigen suchtfährdete und abhängige Spieler wirkungsvolle Kontroll- und Schutzsysteme. Aktiver Spielerschutz baut einerseits auf gut funktionierende strukturelle Maßnahmen von Anbieterseite (z. B. eine vernetzte Sperrdatei und standortübergreifende Informationssysteme) und andererseits auf einem verantwortungsbewussten und aktiven Handeln der Spielbankmitarbeiter auf.

Der Spelausschluss sollte immer die letzte Konsequenz in einer Reihe von vorausgegangenen Präventionsmaßnahmen sein.



## 3.5 FÜNFTES ZENTRALES HANDLUNGSFELD: KOOPERATION MIT SUCHTHILFESYSTEM UND WISSENSCHAFT

### 3.5.1 KOOPERATION MIT DEM SUCHTHILFESYSTEM AKTIV HILFESTELLUNGEN ANBIETEN

#### Aktiv Hilfestellungen anbieten

Es ist notwendig, Gäste mit auffälligem und/oder riskantem Glücksspielverhalten frühzeitig zu erkennen und diese an das regionale Hilfesystem heranzuführen. Um eine erfolgreiche Präventions- und Interventionsmaßnahme gewährleisten zu können, ist eine gut funktionierende Vernetzung zwischen Glücksspielanbieter und dem professionellen Hilfesystem vor Ort unerlässlich.

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW nutzt vielfältige Wege, um über das Gefährdungspotential von Glücksspielen, den verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel und regionale sowie überregionale Hilfsangebote zu informieren. Erstinformationen zum Thema Glücksspielsucht, verantwortungsvolles Spielen, Selbst- und Fremdsperre und weiterführende Hilfsangebote sind für den Gast über einen Informationsflyer zum Spielerschutz und die unternehmenseigene Homepage der MERKUR SPIELBANKEN NRW unter [www.merkur-spielbanken.de/spielerschutz](http://www.merkur-spielbanken.de/spielerschutz) zugänglich. Über diese

Kanäle wird auch auf regionale und überregionale Einrichtungen des Suchthilfesystems hingewiesen.

Aufbauend auf Erst- und Folgeschulungen erhalten alle Mitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW umfassende Informationen über regional ansässige Hilfseinrichtungen.

Die Lokalen Spielerschutzbeauftragten an jedem Standort sind außerdem über die verschiedenen Beratungs- und Behandlungsangebote detailliert informiert und in ständigem Austausch mit den ansässigen Hilfseinrichtungen. Dies erleichtert im Bedarfsfall einem betroffenen Spieler die Kontaktaufnahme zum Hilfesystem und die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten.

Unter [www.check-dein-spiel.de/hilfe/hilfe-vor-ort](http://www.check-dein-spiel.de/hilfe/hilfe-vor-ort) sind sämtliche Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und Kliniken sowie Informationen über das genaue Leistungsspektrum dieser Angebote zu finden.

### 3.5.2 KOOPERATION MIT DER WISSENSCHAFT: EVALUIERUNG DER MASSNAHMEN

#### Evaluierungskonzept und Qualitätssicherung

Eine kontinuierliche und systematische Datenerhebung zur Wirkungskontrolle der bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW umgesetzten Spielerschutzmaßnahmen ist eine zentrale Voraussetzung für die nachhaltige Weiterentwicklung des Sozialkonzepts und der darin enthaltenen Maßnahmen.

Im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen den Lokalen und dem Zentralen Spielerschutzbeauftragten, dem Zentralen Spielerschutzkoordinator sowie dem Leiter des Zentralbereichs Prävention der Gauselmann AG findet eine permanente Evaluierung aller Spielerschutzmaßnahmen statt, die sowohl eine ergebnisbewertende, summative Evaluierung z. B.

der Schulungsmaßnahmen beinhaltet, den Schwerpunkt jedoch auf die formative Evaluierung der Spielerschutzaktivitäten legt. Dementsprechend ist es das vorrangige Ziel der MERKUR SPIELBANKEN NRW, konkrete Anhaltspunkte für die Weiterentwicklung und Optimierung der Spielerschutzmaßnahmen zu erhalten. Dabei werden die Ziele und Zielgruppen der universellen, selektiven und indizierten Spielerschutzmaßnahmen systematisch in Beziehung gesetzt und mittels Methoden der empirischen Sozialforschung untersucht.

Die im Rahmen der Evaluierung erhobenen Daten werden anonym bzw. pseudoanonymisiert erhoben und ausgewertet.



## Mitarbeiterbefragungen im Rahmen der Mitarbeiterschulungen

Integraler Bestandteil des Sozialkonzepts ist die Evaluierung der im Rahmen des Programms durchgeführten Mitarbeiterschulungen.

Ziel war es, den Wissensstand und die Handlungskompetenz der geschulten Mitarbeiter zu erfassen. Darüber hinaus sollten Wissensdefizite identifiziert und in Folgeschulungen aufgegriffen sowie eventuelle Veränderungen im Kenntnisstand im Zeitverlauf dokumentiert werden.

Dazu wurde vom Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin Mainz ein standardisierter Fragebogen entwickelt. Der Fragebogen greift die verschiedenen Schulungsthemen auf. Dazu zählen:

- Erkennungsmerkmale und DSM-5-Kriterien des problematischen und süchtigen Glücksspielverhaltens.
- Entstehungsmodell des pathologischen Glücksspielverhaltens.
- Gefährdungspotenzial verschiedener Glücksspielformen.
- Umgang mit Problemspielern (Handlungskompetenz).
- Organisation des Spielerschutzes bei den MERKUR SPIELBANKEN NRW.
- Kenntnisstand Hilfsangebote und Spielerschutzmaßnahmen (Glücksspielsuchtflyer, Telefonberatung, Spielersperre).

Darüber hinaus werden die Selbsteinschätzungen der Schulungsteilnehmer durch entsprechenden Fragestellungen in Fragebögen, z. B.:

*„Was glauben Sie: Wie gut können Sie Kunden mit problematischem Glücksspielverhalten erkennen?“*

*„Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit Gästen, die ein problematisches Glücksspielverhalten aufweisen?“*

Erfasst und die Maßnahmen, die im Umgang mit betroffenen Gästen bisher tatsächlich ergriffen

wurden, erfragt. Im Rahmen der Auswertung werden u. a. die Selbsteinschätzungen mit dem tatsächlichen Kenntnisstand bezüglich Erkennung und Umgang mit betroffenen Glücksspielern verglichen. Der Fragebogen ermöglicht zudem eine getrennte Auswertung der Ergebnisse nach Berufsgruppen, um ggf. spezifische Schwerpunkte in Folgeschulungen setzen zu können.

Gastbefragung

Ziel der Gastbefragung im Sinne der formativen Evaluierung war, konkrete Anhaltspunkte für die Weiterentwicklung und Optimierung der im Rahmen des Sozialkonzepts umgesetzten Spielerschutzmaßnahmen zu erhalten. Das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin Mainz hat dazu einen standardisierten Gastfragebogen entwickelt.

Thematisch gliedert sich der Fragebogen wie folgt:

1. Soziodemografische Angaben,
2. Besuchsfrequenz,
3. Einsatzverhalten,
4. Bekanntheit der im Rahmen des GlüStV vorgeschriebenen Spielerschutzmaßnahmen,
5. individuelle Inanspruchnahme sowie Bewertung der von der Spielbank umgesetzten Spielerschutzmaßnahmen,
6. Bestimmung des Anteils von Gästen mit einer glücksspielbezogenen Problematik anhand des Lie/BetQuestionnaire und
7. Wissen und Kognitionen zum Thema Glücksspielsucht und Spielerschutz.

Die Dateneingabe und Auswertung erfolgte durch das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin Mainz.

Im Rahmen der Auswertung erfolgte eine differenzierte Betrachtung von soziodemografischen (Alter, Bildungsstand, Migrationshintergrund) und glücksspielverhaltensbezogenen Merkmalen (Besuchshäufigkeit und Einsatzverhalten) der Befragungsteilnehmer. Die erste Gastbefragung (Nullmessung) erfolgte im April 2016.



## Gästepbefragungen 2016

Im Jahr 2016 fand in den damals noch sechs Spielbankstandorten Aachen, Bad Oeynhausen, Bremen, Bremerhaven, Duisburg und Hohensyburg eine Gästepbefragung zum Thema Spielerschutz statt.

Vor dem Hintergrund der limitierten Datenlage zu den Effekten von Spielerschutzmaßnahmen in Spielbanken ergaben sich drei forschungsleitende Fragestellungen:

- 1. Ausmaß der Bekanntheit und Nutzung von Spielerschutzmaßnahmen in spielerschutz relevanten Teilzielgruppen,**
- 2. Identifikation von Zusammenhängen zwischen soziodemografischen Merkmalen, Glücksspielverhaltensmerkmalen sowie der Bekanntheit und Nutzung von Spielerschutzmaßnahmen und glücksspielbezogenen Einstellungen sowie**
- 3. Unterschiede zwischen Problemspielern und Normalspielern bzgl. Risikobereitschaft und der Reflexion und Reduzierung des Glücksspielverhaltens.**

Für die Durchführung der Gästepbefragung entwickelte das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin Mainz einen theoriegeleiteten Fragebogen mit insgesamt 17 Fragen. Der Fragebogen umfasste Positionen zur Wahrnehmung und Inanspruchnahme der gemäß GlüStV vorgeschriebenen Spielerschutzmaßnahmen, soziodemografische- und Glücksspielverhaltensmerkmale (Einsatz-, Besuchshäufigkeit und Problemspielverhalten (Lieb- and BetQuestionnaire; Johnson et al., 1997) sowie glücksspielbezogene Einstellungen (Bouju et al., 2014, „Subskala Strategie“), Risikobereitschaft (Beierlein et al., 2014) und die Stufe der glücksspielbezogenen Reflexion und Verhaltensänderung.

Die Befragung wurde nach einem standardisierten Prozedere in den sechs Spielbankstandorten durchgeführt. Insgesamt wurden 626 Fragebögen in die Auswertung eingeschlossen, der Frauenanteil betrug rd. 40,0 %.

Es ergaben sich signifikante Zusammenhänge zwischen soziodemografischen Merkmalen, Glücksspielverhaltensmerkmalen und dem Vorliegen eines Problemspielverhaltens, die in weiten Teilen vorhandene Forschungsbefunde bestätigen: Mehr Männer als Frauen tätigten Einsätze von mehr als

€ 500 pro Besuch und nannten eine Besuchshäufigkeit von mehrmals wöchentlich bis täglich. Mit 66,7 % ebenso signifikant war der Anteil männlicher Problemspieler. Es ergaben sich zudem eine durchschnittliche Wahrnehmung und eine geringe aktive Inanspruchnahme der Spielerschutzmaßnahmen. Für die Effekte universeller Spielerschutzmaßnahmen kann angenommen werden, dass besonders die große Gruppe der Normalspieler spielerschutzrelevante Informationsangebote ohne persönliche Betroffenheit lediglich peripher wahrnimmt und verarbeitet (Bonfadelli & Friemel, 2017). Problemspieler werden zwar signifikant häufiger von den Maßnahmen des indizierten bzw. selektiven Spielerschutz erreicht als Normalspieler, die Mehrheit von über 80 % der identifizierten Spieler mit einem problematischen Glücksspielverhalten wird von den Interventionen derzeit nicht erreicht.

Rund 90 % der Befragten schätzten die Glücksspielsucht als eine behandlungsbedürftige Erkrankung ein und bejahten die Bedeutung finanzieller und zeitlicher Limits im Rahmen einer Glücksspielteilnahme. Problemspieler zeigten bei der Einordnung der Glücksspielsucht als behandlungsbedürftige Erkrankung und der Bedeutung finanzieller und zeitlicher Limits im Rahmen einer Glücksspielteilnahme signifikant geringere Zustimmungswerte.

In den aus der Gästepbefragung ableitbaren Beobachtungen ist ein problematisches Glücksspielverhalten (Lie/Bet > 0) signifikant mit den Variablen Alter, Besuchshäufigkeit und Einsatz, Risikobereitschaft sowie der glücksspielbezogenen Reflexion und einer glücksspielbezogenen Verhaltensänderung assoziiert. Darüber hinaus hat mehr als die Hälfte der identifizierten Problemspieler noch nie daran gedacht, weniger zu spielen oder ist nach eigenen Angaben unentschlossen, das Glücksspielverhalten zu verändern.

Lebensalter, Besuchshäufigkeit, Einsatzverhalten und eine erhöhte Risikobereitschaft sind für den Spielerschutz beobachtbare Erkennungsmerkmale für ein sich entwickelndes oder bereits manifestes Problemspielverhalten.

Zusammenfassend weisen die Befunde – insbesondere zur Wahrnehmung und aktiven Nutzung von Spielerschutzmaßnahmen – darauf hin, dass eine unterstützende Implementierung automatisierter Interventionen auf Basis von Glücksspielverhaltensmerkmalen dazu beitragen kann, die Reichweite von Spielerschutzmaßnahmen



insbesondere für die Zielgruppen der Risiko- und Problemspieler weiter zu erhöhen. Präventive Botschaften, die Risikobewusstsein und Selbstwirksamkeit stärken und kleinschrittige Handlungsoptionen aufzeigen, können die Veränderungs- und Handlungsbereitschaft vor allem von Problemspielern stärken.

Die Stärkung der Handlungskompetenz von Mitarbeitern in Spielbanken erscheint dabei als ein zentraler Erfolgsfaktor (Hing & Nuske, 2011). Der hohe Anteil von Problemspielern, die bislang keine glücksspielbezogene Veränderungsabsicht entwickeln konnten unterstreichen den Bedarf nach selbstwirksamkeits- und kontrollfördernden Angeboten wie Besuchsvereinbarungen oder temporären Spielpausen, deren Effekte in weiteren Untersuchungen betrachtet werden sollte.

## **Dokumentation im Rahmen des selektiven und indizierten Spielerschutzes**

Im Rahmen des selektiven und indizierten Spielerschutzes erfolgt eine kontinuierliche Auswertung aller durch die Spielbankenmitarbeiter der MERKUR SPIELBANKEN NRW gemeldeten und dokumentierten spielsuchtrelevanten Verdachtsfälle. Dazu zählen die Zu- oder Abnahme von Mitarbeitermeldungen im Zeitverlauf, Art und Anzahl daraufhin initiiert Interventionen (z. B. Kon-

taktgespräche mit den Lokalen Spielerschutzbeauftragten, Anlegen einer offenen Akte), die Entwicklung des Besuchsverhaltens nach erfolgter Intervention, Auswertung der dokumentierten Gastgespräche nach Spielform sowie die Auswertung soziodemografischer Angaben.

Ebenfalls ist es vorgesehen, nach Umsetzung der Maßnahme die dokumentierte Anzahl, Entwicklung und Verlauf der durch Gäste freiwillig gewählten Limitierungen auszuwerten.

### Ziele der Auswertung sind:

1. Erlangung von Transparenz bei der Identifikation und im Umgang mit auffälligen Gästen.
2. Erlangung von Hinweisen auf unterschiedliche Auftretenshäufigkeiten problematischen Glücksspielverhaltens im Hinblick auf die verschiedenen Glücksspielformen.
3. Nachvollziehbarkeit von Zusammenhängen zwischen Interventionen und Veränderungen des Spielverhaltens.
4. Messung der Akzeptanz und Nutzung der organisatorischen Strukturen und Dokumentationsvorlagen durch die Mitarbeiter.

## **4. OPERATIVER SPIELERSCHUTZ**

### **4.1 ANLASS FÜR GASTGESPRÄCHE**

#### **4.1.1 GASTGESPRÄCHE**

Gezielte Gastgespräche werden ausschließlich von den dafür zuständigen Lokalen Spielerschutzbeauftragten geführt. Wichtig ist, dass die Gastgespräche immer diskret geführt werden, um die Privatsphäre des Gastes zu gewahren und der Gast die ihm vermittelten Informationen aufnehmen und verstehen kann.

Gastgespräche zum Thema Glücksspielsucht werden grundsätzlich vor zweierlei Hintergründen geführt. Im ersten Fall handelt es sich um ein Informationsgespräch im Rahmen der allgemeinen Prävention über das Thema Glücksspiel und die

damit verbundenen Risiken, aber auch über vorhandene Hilfsmöglichkeiten. Diese Gespräche können mit jedem an diesem Thema interessierten Gast geführt werden oder werden aufgrund einer automatisierten Meldung durch das Automaten-spiel bzw. das Rezeptionsprogramm geführt. Im Nachgang werden diese Gespräche durch den Lokalen Spielerschutzbeauftragten am jeweiligen Spielbankenstandort für spätere Berichterstattungen dokumentiert. Diese Gespräche erfüllen den reinen Zweck der Prävention und Information zum Thema Glücksspiel sowie zur Sensibilisierung der Gäste.



# MERKUR SPIELBANKEN NRW-Sozialkonzept

Der zweite Grund für ein Gastgespräch ergibt sich aufgrund eines oder mehrerer Hinweise von den im Spielbetrieb tätigen Mitarbeitern zum Spiel- und/oder Sozialverhalten eines Gastes oder aufgrund von Beobachtungen durch einen Lokalen Spielerschutzbeauftragten. Da diese Hinweise der Spielbankmitarbeiter über das Ausfüllen eines Beobachtungsbogens Spielerschutz (Kapitel 3.4.4.A.) an den Lokalen Spielerschutzbeauftragten herangetragen werden, ist auch hier eine detaillierte Dokumentation der Anzahl der eingegangenen Meldebögen oder der Beobachtungsprotokolle (Kapitel 3.4.4.E.) möglich. Grundsätzlich

gehen diese Gastgespräche mit der Vermittlung von Hilfsangeboten einher.

Liegt ein Motiv zum Führen eines Gastgespräches zwecks Anregung Selbstreflektion/Verhaltensänderung oder nach der Bereitstellung von Reisekosten vor, hat ein Lokaler Spielerschutzbeauftragter der jeweiligen Spielbank ein Gastgespräch zu führen.

Liegt ein sonstiges Motiv im Rahmen der allgemeinen Prävention vor, ist nicht obligatorisch ein Gastgespräch durch einen Lokalen Spielerschutzbeauftragten der jeweiligen Spielbank zu führen.

Initial	Zielgruppe	Intention
Meldung durch Rezeptionsprogramm/Anzahl Besuche oder Veränderung der Besuchsfrequenz	Alle Gäste	Allgemeine Prävention
Automatisierte Meldung im Automaten spiel nach dreistündiger, ununterbrochener Spielteilnahme	Alle Gäste	Allgemeine Prävention
Bereitstellung von Reisekosten	Alle Gäste	Allgemeine Prävention
Mitarbeitermeldung	Gäste mit auffälligem Spielverhalten	Anregung Selbstreflektion/Verhaltensänderung (Intervention)
Beobachtung des Lokalen Spielerschutzbeauftragten	Gäste mit auffälligem Spielverhalten	Anregung Selbstreflektion/Verhaltensänderung (Intervention)
Hinweis durch den Zentralen Spielerschutzbeauftragten	Gäste mit auffälligem Spiel- oder Besuchsverhalten/nach Aufhebung der Spielersperre	Anregung Selbstreflektion/Verhaltensänderung (Intervention)

Grundsätzlich ist unmittelbar nach jedem Präventions- oder Interventionsgespräch mit Gästen ein Gesprächsprotokoll mithilfe der Vorlage „Ge-

sprächsprotokoll“ (Anlage 2) durch den Lokalen Spielerschutzbeauftragten anzufertigen.





## 4.2 UMGANG MIT „OFFENEN FALLAKTEN“

Die sich aus Hinweisen ergebenden Gastgespräche werden dokumentiert und hierfür die sogenannten „Offene Fallakte“ angelegt. Sollte sich aus einem Gastgespräch keine notwendige Intervention ergeben, wird keine Fallakte angelegt bzw. diese wieder geschlossen.

Die genaue Dokumentation jedes einzelnen Falles ermöglicht am Jahresende eine detaillierte Aufstellung über die Anzahl der „Offenen Fallakten“ über den Zeitraum eines Jahres pro Spielbankstandort und Unternehmensweit sowie über die Anzahl der wieder geschlossenen Akten.

Sollte es nach dem ersten Gespräch mit einem Gast zu weiteren Gesprächen kommen, so können diese Gespräche im Zeitverlauf (zweites, drittes, viertes etc. Gespräch) ebenso genau nachverfolgt werden.

Gleichzeitig ergibt sich eine Analysemöglichkeit ab welcher Anzahl von Gesprächen es zu welcher Art von Maßnahme gekommen ist (z. B. Fallakte geschlossen, Vereinbarungen mit dem Gast zwecks Besuchshäufigkeit, Spielersperre etc.).

Als mögliche notwendige, indizierte Maßnahme der im Spielerschutz durchgeführten Gastgespräche leitet der Lokale Spielerschutzbeauftragte ein Fremdsperrverfahren ein. Alternativ können die Gastgespräche zu einer Anregung selbstreflektierenden Verhaltens führen, in dessen Folge der Gast um eine Selbstsperre bittet. Sämtliche Sperrverfahren sind demzufolge anhand der angelegten Dokumentationen und über jeden – wenn auch nicht vollständig – ausgefüllten Sperrantrag oder über jeden in anderer Form eingereichten Sperrantrag nachvollziehbar gemacht.

## 4.3 DIE SELBSTSPERRE

Gemäß § 8a Abs. 6 GlüStV besteht die Möglichkeit, sich auf freiwilliger Basis und auf unbestimmte Zeit, jedoch mindestens für ein Jahr, im Falle der Beantragung eines abweichenden Zeitraumes mindestens für drei Monate, für die Teilnahme am Spiel sperren zu lassen.

Die Selbstsperre erfolgt auf Initiative des Spielers. Der Sperrwunsch kann persönlich oder schriftlich geäußert werden.

Über den erfolgten Eintrag der Spielersperre in die bundesweite Sperrdatei (OASIS) sowie über das Verfahren zur Beendigung der Spielersperre erhält der betroffene Spieler zeitnah eine Mitteilung in Textform. Gleichzeitig werden die zu erhebenden Daten des gesperrten Spielers in die bundesweite Sperrdatei aufgenommen.

### 4.3.1 ABLAUF DER MASSNAHME

#### I. Beantragung der Spielersperre durch einen Gast

- Persönliche Abgabe durch den Gast in der Spielbank oder postalische/digitale Zusendung des „Antrags auf Spielersperre (Selbstsperre)“ (Anlage 4).
- Entgegennahme des Antrages und Überprüfung des Identitätsnachweises der eingereichten Kopie des amtlichen Ausweises mit Lichtbild durch einen Spielbankmitarbeiter.
- Bei telefonischer Anfrage des Gastes erfolgt ein direkter Hinweis des Spielbankmitarbeiters auf

die erforderliche persönliche Abgabe durch den Gast in der Spielbank oder postalische/digitale Zusendung des „Antrags auf Spielersperre (Selbstsperre)“ (Anlage 4).

#### II. Interne Bearbeitung des Antrags auf Spielersperre

- Unverzögliche Eingabe der Spielersperre durch hierzu berechnigte Spielbankmitarbeiter in die bundesweite Sperrdatei (OASIS) und Information an den Zentralen Spielerschutzkoordinator sowie die Lokalen Spielerschutzbeauftragten



- Übermittlung der Spielersperre an die bundesweite Sperrdatei (OASIS) durch automatisiertes Verfahren.
- Dokumentation des Sperrgespräches mithilfe der Vorlage „Gesprächsprotokoll“ (Anlage 2).
- Zeitnahe Mitteilung in Textform über die Eintragung der Spielersperre in die bundesweite Sperrdatei OASIS sowie Informationen über das Verfahren zur Beendigung der Spielersperre an den gesperrten Gast durch den Zentralen Spielerschutzkoordinator.

## 4.4 DIE FREMDSPERRE

Bei der Fremdsperrre handelt es sich gem. § 8a GlüStV um eine von Dritten initiierte Sperre. Da bei hat der Veranstalter von Glücksspielen aufgrund der Wahrnehmung seines Personals oder aufgrund von Meldungen Dritter oder aufgrund sonstiger tatsächlicher Anhaltspunkte Spieler zu sperren, von denen er annehmen muss, dass sie spielsuchtgefährdet, spielsüchtig oder überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder unverhältnismäßig hohe Spieleinsätze riskieren.

Eine durch die MERKUR SPIELBANKEN NRW initiierte Fremdsperrre stellt für exzessive und abhängige Glücksspieler eine wichtige Interventionsmaßnahme des indizierten Spielerschutzes dar, um selbstschädigendes Verhalten zu stoppen. Eine Spielersperre sollte jedoch im Sinne einer abgestuften Intervention die letzte Konsequenz von vorausgegangenen Spielerschutzmaßnahmen sein. Im Rahmen eines Fremdsperrverfahrens nutzen die Lokalen Spielerschutzbeauftragten sämtliche Quellen, wie Gesprächsprotokolle der mit dem Spieler ge-

führten Interventionsgespräche, Beobachtungsprotokolle

oder Beobachtungsbögen für Spielbankmitarbeiter, mit dem Ziel, diese indizierte Maßnahme bestimmt und verantwortungsbewusst einzusetzen. Meldungen dritter Personen werden grundsätzlich vertraulich behandelt. Die Anhaltspunkte, die von der meldenden Person für die Einrichtung einer Spielersperre genannt werden, sind durch den Spielbankmitarbeiter zu prüfen, welcher die Meldung entgegennimmt.

Mit Einleitung des Fremdsperrverfahrens wird grundsätzlich zunächst eine vorläufige Sperre eingetragen und der Betroffene schriftlich aufgefordert, zum Sachverhalt Stellung zu nehmen.

Kann der Gast glaubhaft machen, dass kein Sperrgrund gem. § 8a Abs. 1 GlüStV vorliegt, wird die vorläufige Sperre aufgehoben. Andernfalls wird der Eintrag einer Spielersperre in die bundesweite Sperrdatei (OASIS) durch den Zentralen Spielerschutzkoordinator vorgenommen.

### 4.4.1 ABLAUF DER MASSNAHME

#### I. Beantragung der Fremdsperrre durch Dritte

- Persönliche Abgabe in der Spielbank oder postalische/digitale Zusendung des „Antrages auf Spielersperre (Fremdsperrre)“ (Anlage 5) durch Dritten oder Spielbankmitarbeiter.
- Unverzögliche Eingabe einer vorläufigen Sperre (unternehmensweite Sperre) in das MERKUR SPIELBANKEN NRW-Rezeptionssystem durch standortbezogenen Berechtigten.
- Information an den Zentralen Spielerschutzkoordinator sowie ggf. an die Lokalen Spielerschutzbeauftragten der jeweiligen Spielbank.

#### II. Bearbeitung des Antrags auf Fremdsperrre durch Zentralen Spielerschutzkoordinator

- Mitteilung über vorläufige Sperre und Einleitung Anhörung des gesperrten Gastes zur Fremdsperrre.
- Überprüfung der durch Dritte gemeldeten Sperrgründe im Rahmen der Anhörung zur Fremdsperrre auf tatsächliche Anhaltspunkte, die die Annahme eines Sperrgrundes rechtfertigen.
- Zeitnahe Mitteilung über Eintrag einer Spielersperre in die bundesweite Sperrdatei (OASIS) in Textform sowie Informationen über das Verfahren zur Beendigung der Spielersperre bzw. Mitteilung über Aufhebung der vorläufigen Sperre an den Gast.



## 4.4.2 DIE EXTERN INITIIERTE SELBSTSPERRE ALS UNTERFALL DER FREMDSPERRE

Bei der extern initiierten Selbstsperre, einer Unterart der Fremdsperre, handelt es sich formal um eine Selbstsperre, die operativ analog zu dieser bearbeitet wird. Der Unterschied liegt in der Entwicklung aus einem Gespräch zur Fremdsperre.

Auch wenn eine durch den Lokalen Spielerschutzbeauftragten initiierte Fremdsperre notwendig geworden ist, wird dem Gast im Laufe des Sperrgespräches die Möglichkeit der Selbstsperre aufge-

zeigt. Diese impliziert die Einsicht des betroffenen Gastes, die Handlung selbst zu bestimmen und andererseits besteht durch diese (zeitweise) Selbstreflektion die Hoffnung, dass sich der Gast einer Hilfemaßnahme zuwendet. Diese Einsicht bildet die Grundvoraussetzung für einen möglichen Erfolg für den Beginn einer Therapie. Aus diesem Grund ist diese Art der Sperre besonders häufig und wird gesondert dokumentiert.

## 4.5 BEARBEITUNG EINER SPIELERSPERRE IN ABWESENHEIT DES LOKALEN SPIELERSCHUTZ-BEAUFTRAGTEN

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW stellt umfangreiche personelle Ressourcen für den Spielerschutz zur Verfügung. Um in den Spielbanken in allen Bereichen die Annahme und Bearbeitung von Spielersperren jederzeit und unter allen Umständen gewährleisten zu können, verfügen die Spielbankenstandorte der MERKUR SPIELBANKEN NRW über eine zusätzliche Anzahl an hierfür berechnete Mitarbeiter. Diese werden von der jeweiligen Spielbankdirektion zu diesem Zweck verbindlich benannt

und sind jederzeit in der Lage, im Falle einer Verhinderung der Lokalen Spielerschutzbeauftragten, sämtliche, notwendig werdende Maßnahmen im Rahmen von Sperrverfahren durchzuführen, hierüber eine Dokumentation zu erstellen und diese an die jeweiligen Lokalen Spielerschutzbeauftragten sowie an den Zentralen Spielerschutzkoordinator weiterzuleiten. Die ausschließlich in Leitungsfunktion tätigen Mitarbeiter werden zur Erfüllung dieser Aufgabe speziell geschult.

## 4.6 AUFHEBUNG DER SPIELERSPERRE

### 4.6.1 VORAUSSETZUNG FÜR DIE AUFHEBUNG

Die Aufhebung einer Sperre kann nur auf schriftlichen „Antrag auf Aufhebung einer Spielersperre“ (Anlage 6) von der gesperrten Person gestellt werden. Der Antrag kann frühestens nach Ablauf der Mindestdauer der Spielersperre nach § 8a Abs. 6 GlüStV gestellt werden, andernfalls endet die Sperre nicht. Der Antrag auf Aufhebung einer

Spielersperre ist bei der für die Führung der Sperrdatei zuständigen Behörde zu stellen. Im Falle der Antragstellung bei der MERKUR SPIELBANKEN NRW wird der Antrag durch den Zentralen Spielerschutzkoordinator an die für die Führung der Sperrdatei zuständige Behörde weitergeleitet.



## 4.7 DOKUMENTATION ALLER MASSNAHMEN

Um eine möglichst genaue und nachvollziehbare Dokumentation im Zuge der Durchführung von Sperrverfahren nach GlüStV zu gewährleisten, stehen den Spielbankmitarbeitern der MERKUR SPIELBANKEN NRW sämtliche hierfür notwendigen For-

mulare und Vorlagen im unternehmens-eigenen Intranet zur Verfügung. Alle im Rahmen von Sperrverfahren anfallenden Unterlagen werden gemäß § 8a Abs. 7 GlüStV ordnungsgemäß aufbewahrt.

### 4.7.1 ZUSÄTZLICHE DIFFERENZIERUNG VON SPERRGRÜNDEN

Mithilfe der bei den MERKUR SPIELBANKEN NRW verwendeten Sperranträge ist grundsätzlich zu dokumentieren, inwieweit es sich um ein Sperrverfahren bezüglich einer Selbstsperre, fremd-initiierten Selbstsperre, Fremdsperre durch Dritte (Angehörige/Sonstige) oder eine Fremdsperre durch die Spielbank (Lokaler Spielerschutzbeauftragter) handelt.

Selbstsperre (Kapitel 4.3): Die Sperre wird durch die Person selbst initiiert.

Fremdsperre durch Dritte (Kapitel 4.4.1.1.): Die Fremdsperre wird durch eine dritte Person und nicht durch einen Spielbankmitarbeiter veranlasst.

Fremdsperre durch die Spielbank (Kapitel 4.4.1.1.): Das Fremdsperverfahren wird aufgrund von Hin-

weisen von Spielbankmitarbeitern eingeleitet.

Extern initiierte Selbstsperre (Kapitel 4.4.2): Ein Unterfall der Fremdsperre, bei dem die Person sich aufgrund von Gesprächen mit den Lokalen Spielerschutzbeauftragten über eine vorliegende Glücksspielproblematik bewusst wird und er dem Fremdsperverfahren zuvorkommt, indem er sich für eine Selbstsperre entscheidet.

Diese Unterteilungen helfen zukünftig dabei, ein noch genaueres Bild über den Vorgang der Sperrverfahren zu zeichnen. Auch die Unterscheidungsmöglichkeiten zwischen den Spielbereichen Automatenspiel und Klassischem Spiel werden dabei helfen, vorhandene Interventionsstrategien zu überprüfen und ständig zu verbessern.

### 4.7.2 DOKUMENTATION DER WESENTLICHEN GLÜCKSSPIELFORM

Auf den Sperranträgen wird erhoben, welche Glücksspiele der Gast gespielt hat. Hier wird nach Spielformen des Klassischen Spiels (Roulette, Black

Jack, Poker) und des Automatenspiels (Automatisches Roulette, Automaten) unterschieden.



# 5. AUSBLICK UND WEITERENTWICKLUNG

## 5.1 ÜBERPRÜFUNG UND EVALUIERUNG DES SOZIALKONZEPTES

Das Sozialkonzept der MERKUR SPIELBANKEN NRW wird im Kompetenzteam Spielerschutz kontinuierlich reflektiert und erörtert. Die Erfahrungen sowie Beobachtungen finden Einfluss in die Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes.

Bei der Zusammenarbeit mit Vertretern von Wissenschaft und Hilfesystem, gilt es vor allem, neueste Erkenntnisse der Suchtprävention und Wissenschaft in Erfahrung zu bringen und in die Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes der MERKUR SPIELBANKEN NRW einfließen zu lassen.

Die kontinuierliche Anpassung und Weiterentwicklung erfolgt in Verantwortung und in koordinierender Rolle durch den Zentralen Spielerschutzbeauftragten in Zusammenarbeit mit dem Leiter der Abteilung Prävention der Gauselmann AG und dem Zentralen Spielerschutzkoordinator mindestens alle fünf Jahre und in mehreren Schritten:

**1. Entwicklungen und Beobachtungen im Bereich Spielerschutz werden im Kompetenzteam**

**Spielerschutz erörtert und dokumentiert.**

**2. Entwicklungen und Anpassungen der regulatorischen Vorgaben werden durch den Zentralen Spielerschutzbeauftragten evaluiert.**

**3. Austausch mit dem Kooperationspartner aus dem Bereich Hilfesystem.**

**4. Austausch mit dem Kooperationspartner aus dem Bereich Wissenschaft.**

**5. Überarbeitung/Aktualisierung und Qualitätssicherung des Sozialkonzeptes durch den Zentralen Spielerschutzbeauftragten unter Hinzuziehung des Bereichs Organisation und des Fachbereiches Unternehmenskommunikation sowie der Kooperationspartner aus Wissenschaft und Hilfesystem.**

**6. Beschlussvorlage an die Geschäftsführung und Genehmigung durch Beschluss der Geschäftsführung.**

## 5.2 JÄHRLICHER BERICHT AN DIE AUFSICHTSBEHÖRDEN

Mit Neuausrichtung des Spielerschutzes der MERKUR SPIELBANKEN NRW erfolgte auch eine Neugestaltung des Tätigkeitsberichtes zum Spielerschutz.

Der jährliche Bericht an das für die Glücksspielaufsicht zuständige Ministerium des Landes NRW wird unter Maßgabe der Anlage 1 zu § 7 Abs. 3 der Spielbankverordnung des Landes NRW unter Verantwortung des Zentralen Spielerschutzbeauftragten in Zusammenarbeit mit dem Leiter der Abteilung Prävention der Gauselmann AG, dem Zentralen Spielerschutzkoordinator, dem Bereich Organisation und dem Fachbereich Unternehmenskommunikation erstellt und umfasst u. a. folgende Inhalte:

- Auswertung von Statistiken der Selbst- und Fremdsperre (soziodemografische Daten, Abgleich mit dokumentierten Spielsuchtverdachtsfällen).

- Fortlaufende Auswertung der Inanspruchnahme des telefonischen Beratungsangebotes.

- Auswertung dokumentierter Verdachtsfälle durch Mitarbeiter, Art und Anzahl daraufhin initiierten Interventionen, Gespräch mit Spielerschutzbeauftragten sowie Entwicklung des Besuchsverhaltens nach erfolgter Intervention.

- Angabe zu den Öffnungszeiten des Klassischen und des Automatenspiels.

- Angaben zu den ausgelegten Informationsmaterialien.



## 5.3 AUSTAUSCH MIT SPIELERSCHUTZBEAUFTRAGTEN ANDERER SPIELBANKEN

Ein Erfahrungsaustausch mit den Spielerschutzbeauftragten anderer deutscher Spielbanken hat bereits zweimal im Rahmen von Fachtagungen stattgefunden. Die MERKUR SPIELBANKEN NRW (WESTSPIEL) hat beide Veranstaltungen als Gastgeber ausgerichtet.

Wesentliche Inhalte des Diskurses bildeten hierbei:

- Der Austausch zu unterschiedlichen Verfahrensweisen und Maßnahmen im Spielerschutz.

- Maßnahmen im Spielerschutz unter Beachtung des Schutzes persönlicher Daten.
- Möglichkeit zur Vereinbarung der Besuchshäufigkeit mit spielauffälligen Gästen.

Die MERKUR SPIELBANKEN NRW sieht in diesem Format auch zukünftig die Möglichkeit den Spielerschutz in Zusammenarbeit mit weiteren Anbietern zu intensivieren.

## 5.4 HINWEISE AUF EINTRITTSKARTEN DER SPIELBANKENSTANDORTE DER MERKUR SPIELBANKEN NRWNRW

Bei einem Besuch einer Spielbank der MERKUR SPIELBANKEN NRW wird auf der Eintrittskarte

des Gastes auf die Risiken des Glücksspiels hingewiesen.

## 5.5 NUTZUNG EINER DIGITALEN SCHULUNGSPLATTFORM (E-LEARNING)

Schulungen sowohl des Zentralen Spielerschutzkoordinators, des Zentralen und der Lokalen Spielerschutzbeauftragten als auch der im Spielbetrieb tätigen Mitarbeiter sind für die Sicherstellung sämtlicher im Sozialkonzept festgelegten Maßnahmen von entscheidender Bedeutung. Darüber hinaus verlangen fortlaufende Entwicklungen im Glücksspielmarkt und der regulatorischen Basis den Erwerb zusätzlicher Qualifikationen in beinahe allen Bereichen. Der Spielerschutz bei der

MERKUR SPIELBANKEN NRW bildet diesbezüglich keine Ausnahme. Um auch künftigen Herausforderungen und Anforderungen besser gerecht werden zu können, plant die MERKUR SPIELBANKEN NRW die Einführung einer digitalen Schulungsplattform (E-Learning). Hierbei stellt das digitale Format als orts- und zeitunabhängiges Medium eine sinnvolle didaktische Ergänzung zu den durch die Regulierung geforderten Präsenzveranstaltungen dar.



## 6. ANLAGEN

Anlage 1: Beobachtungsbogen Spielerschutz

Anlage 2: Gesprächsprotokoll

Anlage 3: Beobachtungsprotokoll

Anlage 4: Antrag auf Spielersperre (Selbstsperre)

Anlage 5: Antrag auf Spielersperre (Fremdsperre)

Anlage 6: Antrag auf Aufhebung einer Spielersperre





MERKUR SPIELBANKEN NRW GmbH  
Fachbereich Prävention



**MERKUR**  
**SPIELBANKEN**