

Spielbank SH GmbH

Sozialkonzept der Spielbank SH- Gruppe

Stand:
27.10.2025

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel.....	2
2. Erläuterungen zum Spielangebot.....	3
Automatenspiel.....	3
Klassisches Spiel.....	3
3. Entstehung einer Glücksspielstörung (gambling disorder)	4
4. Drei Phasen einer Glücksspielstörung	4
5. Mitarbeiterhinweise bei verändertem Spielverhalten.....	5
6. Maßnahmen bei Beobachtungen zu Veränderungen im Spielverhalten.....	6
7. Sperren und Umsetzung von Sperren.....	6
Die Selbstsperre.....	6
Die Fremdsperre.....	8
8. Haltung der Spielbank SH-Gruppe.....	10
Haltung der Geschäftsführung	10
Haltung der nächsten Führungsebenen	10
Haltung der Mitarbeiter	10
9. Schulung des Personals	11
10. Öffentliche Darstellung des Spielangebotes.....	12
11. Einlasskontrolle / Beschränkung der Spielteilnahme /	12
OASIS-Datenbank.....	12
12. Jugendschutz.....	13
Altersverifikation	14
Zugangskontrollen	14
Verifizierung der Identität	14
13. Einschränkung von Werbemaßnahmen	15
Werbung und Sponsoring.....	15
Social-Media	15
14. Aufklärung / Selbsteinschätzung.....	15
15. Suchtberatungsstellen und Hilfsangebote	16
16. Runder Tisch Glücksspiel	17
17. Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes	18

1. Präambel

Die Spielbank SH-Gruppe betreibt unter Ihrer Dachmarke Casino Schleswig-Holstein mit rund 275 Mitarbeitern derzeit an den Standorten Kiel, Lübeck, Flensburg und Schenefeld Spielbanken mit der Zielsetzung ein modernes, verantwortungsbewusstes und integriertes Glücksspiel anzubieten.

Das staatlich organisierte Glücksspiel liegt im zwingenden Allgemeininteresse und dient insbesondere dem Spieler- und Jugendschutz sowie der Betrugsvermeidung. Grundlage dafür ist der Staatsvertrag zur Neuregulierung des Glücksspielwesens in Deutschland (Glücksspielstaatsvertrag 2021 - GlüStV) sowie das Gesetz des Landes Schleswig-Holstein zur Ausführung des Staatsvertrages zur Neuregulierung des Glücksspielwesens in Deutschland (GlüStV 2021 AG SH) und das Spielbankgesetz des Landes Schleswig-Holstein (SpielbG SH). Eines der gleichrangigen Ziele des GlüStV ist die Verhinderung der Entstehung von Glücksspielsucht sowie die Schaffung der Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung. 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, ordnungsgemäß durchgeführten Glücksspielen zu verhindern.

Im folgenden Sozialkonzept wird dargelegt, mit welchen Maßnahmen die Spielbank SH-Gruppe den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorbeugt und wie diese behoben werden sollen.

Hinweis zur sprachlichen Gleichbehandlung der Geschlechter:

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

2. Erläuterungen zum Spielangebot

Zum Angebot der Spielbanken in Schleswig-Holstein gehören das Klassische Spiel und der Automatenbereich. Im Klassischen Spiel werden in den einzelnen Häusern zum Teil unterschiedliche Spiele angeboten. Die operative Führung jedes Hauses obliegt der jeweiligen Direktion, die im Tagesgeschäft von Betriebsleitungen unterstützt wird. Die Eingangskontrolle erfolgt über eine Rezeption, die zum Teil auch vom Kassenpersonal wahrgenommen wird. Der Bargeldfluss wird in allen Häusern über die Kassenbereiche sichergestellt. Im Klassischen Spiel wird das Spiel durch Croupiers abgewickelt, deren Arbeit an den Spieltischen durch Tischaufsichten und die Finanzrevision überwacht sowie unterstützt wird. Mitarbeiter im Spielservice nehmen vielfältige Aufgaben wahr, die von Haus zu Haus variieren. Neben dem Service im gesamten Saal gehören sowohl Kassierer-Tätigkeiten als auch der technische Support zum Aufgabengebiet. In allen Häusern wird auch die Bar von der Spielbank betrieben.

Beschwerden können vor Ort bei der Betriebsleitung oder per E-Mail an info@casino-sh.de vorgebracht werden.

Automatenspiel

Insgesamt werden in allen vier Spielbanken rund 313 Spielautomaten angeboten. Neben unterschiedlichsten Einzelgeräten verschiedener Hersteller gibt es Jackpot-Anlagen und MultiRouletteanlagen. In allen Häusern wird eine sog. Players-Card eingesetzt – die Karte kann zeitgleich nur an einem Automaten eingesetzt werden, so dass ein unkontrolliertes Spielverhalten an mehreren Spielautomaten ausgeschlossen ist.

Die Ausschüttungsquoten liegen bei den Automaten zwischen 94% und 96%, an den MultiRouletteStationen bei 97,3%. Die kleinsten möglichen Spieleinsätze liegen abhängig von den Geräten zwischen 1ct und 50ct pro Spiel.

Klassisches Spiel

American Roulette

An allen Spielbankstandorten – mit Ausnahme Flensburg – wird American Roulette angeboten. Bei dieser Spielform wird das Spiel durch einen Croupier durchgeführt. Die Überwachung und Unterstützung erfolgt durch eine Tischaufsicht. Der Mindesteinsatz pro Spiel beträgt € 1 bzw. € 2. Die maximale Einsatzhöhe auf Zahl beträgt € 250 und auf einfachen Chancen bis zu € 7.000. Die Ausschüttungsquote im Roulette beträgt 97,3%.

Der Annahmeschluss für die Teilnahme endet je Spiel mit der mündlichen Spielabsage des Croupiers „Nichts geht mehr“. Die Absage wird durch eine Geste unterstrichen.

Kartenspiele

In allen Spielbankstandorten wird Black Jack, Ultimate Texas Hold'em und Poker angeboten. Das Black Jack-Spiel wird durch einen Croupier abgewickelt, der teilweise durch eine Tischaufsicht kontrolliert und unterstützt wird. Die Gäste spielen, wie beim Roulette, gegen die Bank. Der Mindesteinsatz im Black Jack beträgt € 2 bzw. € 5, der Maximaleinsatz € 500. Die Gewinnwahrscheinlichkeiten sind abhängig von der Anzahl der Kartendecks, der Anzahl der spielenden Gäste und der Spielstrategie und liegen bei bis zu 99%.

Der Annahmeschluss der Teilnahme endet je Spiel mit der mündlichen Spielabsage des Dealers „Keine Einsätze mehr“.

Beim Poker sorgt die Spielbank lediglich für einen korrekten Spielablauf durch einen Dealer bzw. einen Croupier.

Die Gäste spielen gegeneinander und nicht gegen die Bank. Die beliebteste und daher auch hauptsächlich angebotene Pokervariante ist „Texas Hold'em“. Bei Bedarf kann aber auch „Seven-Card-Stud-Poker“ oder „Omaha-Hold'em-Poker“ gespielt werden. Die Spieleinsatzmodalitäten werden vor Spielbeginn jeweils zwischen den teilnehmenden Spielern festgelegt.

Beim Ultimate Texas Hold'em, welches durch einen Croupier abgewickelt und teilweise durch eine Tischaufsicht kontrolliert und unterstützt wird, spielen die Gäste gegen die Bank und können zusätzlich auf eine optionale Bonus-Wette setzen. Der Mindesteinsatz beträgt € 2, der Maximaleinsatz € 20. Die Auszahlungsquoten sind abhängig vom Blatt, die höchste beträgt 500:1.

3. Entstehung einer Glücksspielstörung (gambling disorder)

Verschiedene Aspekte, wie die Persönlichkeit, das soziale Umfeld, die Verfügbarkeit und die Systematik des Spiels sind für gefährdete Spieler bedeutend. Prävention, die den Anspruch hat Wirkung zu entfalten, ist sowohl auf die Persönlichkeit des Spielers als auch sein Umfeld und die ihn umgebenden Strukturen auszurichten.

Präventionsmaßnahmen umfassen in der Spielbank SH-Gruppe die Bereitstellung geeigneter Medien der Risikoinformation, geschultes Personal, qualifizierte Regeln des Schutzes, der Intervention sowie der Zugangskontrolle und der Unterstützung bei Hilfsangeboten.

4. Drei Phasen einer Glücksspielstörung

Die Schritte zur Abhängigkeit vom Glücksspiel erfolgen in der Regel prozesshaft. Sie bilden sich in der Entwicklung vom freien Willen im Glücksspiel zum zwanghaft unabweisbaren „Spielen müssen“ ab. Dabei werden die sozialen und persönlichen Werte zunehmend zu Gunsten des zwanghaften Glücksspiels vernachlässigt. Eine damit einhergehende Verschuldung verstärkt diese Entwicklung.

a) Das positive Anfangsstadium / Gewinnphase

In dieser ersten Phase nimmt der Spieler vor allem die Gewinne wahr, die er erzielt. Hier werden erste, zumeist positive, oft euphorische Erfahrungen mit Glücksspielen gemacht. Auftretende Gewinne werden meist auf das eigene Geschick oder Können zurückgeführt

anstatt auf den Zufall. Diese positiven Erfahrungen stärken das Selbstbewusstsein der Spieler. Dies erhöht deren Bereitschaft zum Weiterspielen. In dieser Phase steigt oft die Risikobereitschaft. Unweigerlich eintretende Verluste führen vermehrt dazu, dass weitergespielt wird, um verlorenes Geld zurückzugewinnen (sog. Chasing). Die Risikobereitschaft der Spieler steigt meist noch weiter an.

b) Die Verlustphase

Die Spieler verbringen immer mehr Zeit mit Glücksspielen, die Einsätze werden höher und die Risikobereitschaft steigt weiter. Unweigerlich kommt es in dieser Phase zu immer höheren Verlusten und zum verstärkten Chasing. In diesem Abschnitt beginnt die schleichende Distanzierung von Familie und Freunden. Die Spieler isolieren sich zunehmend. Sie sind aber davon überzeugt, ihre Schuldensituation wieder in den Griff zu bekommen. Und: „Sobald ich keine Schulden mehr habe, höre ich mit Glücksspielen auf ist eine typische Aussage in dieser Phase.

c) Die Verzweiflungsphase

Zu guter Letzt wird das Glücksspielen zur beherrschenden Ganztagesbeschäftigung, alles andere wird verdrängt. Der Verlust von Beziehungen, Familie und Freunden können die Folgen sein. Das Glücksspiel geht fließend in die Glücksspielstörung über. Die genannten Phasen sind musterhaft beschrieben. Deren Abfolge oder die Art der Übergänge können individuell variieren.

5. Mitarbeiterhinweise bei verändertem Spielverhalten

Die Mitarbeiter im Spielsaal sind durch den intensiven Kontakt mit dem Gast oft auch die Ersten, die oben beschriebene Veränderungen wahrnehmen. Sie sind aufgrund ihrer Schulungen zum Sozialkonzept und Spielerschutz das Bindeglied zwischen dem Gast und den Präventionsbeauftragten. Die eingesetzten Mitarbeiter achten unter anderem auf Punkte, die im DSM-V (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) zu finden sind.

Hierzu zählen:

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. Bereitstellung von Geldbeträgen durch Dritte

Des Weiteren achten die Mitarbeiter auf Einmalkriterien, welche unter anderem sein können:

Der Gast

- erklärt, überschuldet zu sein,
- erklärt, über seine finanziellen Verhältnisse zu spielen,
- teilt mit, seinen finanziellen Verpflichtungen nicht mehr nachkommen zu können,
- äußert, keine Kontrolle mehr über das Spielverhalten zu haben,
- deutet an, sich sperren lassen zu wollen,
- ist verzweifelt (schreit, weint, etc.),
- nässt sich ein,
- vernachlässigt seine Kinder (lässt diese vor der Eingangstür stehen) oder
- spricht von Selbstmordgedanken.

Diese Kriterien sind ebenfalls fester Bestandteile der regelmäßigen Schulung für Präventionsbeauftragte und Führungskräfte.

6. Maßnahmen bei Beobachtungen zu Veränderungen im Spielverhalten

Sofern die Mitarbeiter einen oder mehrere der oben genannten Punkte bei einem Gast bemerken, werden weitere Informationen zu dem Gast hinzugezogen und an den Präventionsbeauftragten bzw., in dessen Abwesenheit, an eine Führungskraft kommuniziert. Diese Informationen können unter anderem die Besuchshäufigkeit des Gastes, der Allgemeinzustand, das Verweilen und/oder auch Hinweise aus Gesprächen mit anderen Mitarbeitern sein. Sofern der Präventionsbeauftragte oder die Führungskraft aus den vorliegenden Informationen die Entscheidung trifft, ein Gastgespräch zu führen, wird dieses unmittelbar bzw. spätestens vor dem nächsten Einlass (sofern der Gast den Spielbereich bereits verlassen hat) geführt.

Bei Gastgesprächen zum Thema Glücksspielsucht handelt es sich zunächst um ein reines Informationsgespräch 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. Die Gespräche erfüllen den reinen Zweck der Prävention und Information zum Thema Glücksspiel sowie zur Sensibilisierung der Gäste. Grundsätzlich gehen diese Gastgespräche mit der Vermittlung von Hilfsangeboten einher.

Im Anschluss an das Gespräch entscheidet und dokumentiert der Präventionsbeauftragte oder die Führungskraft über gegebenenfalls erforderliche weitere Maßnahmen. Diese können weitere Präventionsgespräche oder, bei Vorliegen eines oder mehrerer der gesetzlichen Sperrgründe nach § 8 Abs. 2 GlüStV, das Einleiten eines Verfahrens zur Fremdsperre sein.

7. Sperren und Umsetzung von Sperren

Die Selbstsperre

Gemäß § 8 GlüStV besteht die Möglichkeit, sich auf freiwilliger Basis und auf unbestimmte Zeit, jedoch mindestens für drei Monate, für die Teilnahme am Spiel sperren zu lassen.

Ablauf der Maßnahme

Beantragung der Selbstsperre durch einen Gast im Wege der persönlichen Abgabe in der Spielbank oder durch postalische / digitale Zusendung eines entsprechenden Dokuments (formlos)



Entgegennahme des Antrags und Überprüfung des Identitätsnachweises der eingereichten Kopie des amtlichen Ausweises mit Lichtbild durch eine Mitarbeiter



Unverzügliche Eingabe der Selbstsperre durch hierzu berechnigte Mitarbeiter in das Rezeptionsprogramm und automatisierte Übernahme der Selbstsperre in die bundesweite Sperrdatei (OASIS) sowie interne Dokumentation des Vorgangs



Unverzügliche schriftliche Bestätigung der Spielersperre an den gesperrten Gast durch die jeweilige Spielbankgesellschaft der Spielbank SH-Gruppe

Die Fremdsperre

Bei der Fremdsperre handelt es sich um eine von Dritten initiierte Sperre. Dabei handelt die Spielbank aufgrund der Wahrnehmung unseres Personals, Meldungen Dritter oder aufgrund sonstiger tatsächlicher Anhaltspunkte, die darauf schließen bzw. uns annehmen lassen, dass der betreffende Spieler gefährdet ist eine Glückspielstörung zu entwickeln, glücksspielgestört oder überschuldet zu sein bzw. seinen finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen zu können oder unverhältnismäßig hohe Spieleinsätze zu riskieren.

Diese Fremdsperre stellt für exzessive und abhängige Spieler eine wichtige Interventionsmaßnahme dar, um selbstschädigendes Verhalten zu unterbinden bzw. zu erschweren.

Eine Sperre durch Dritte sollte jedoch im Sinne einer abgestuften Intervention die letzte Konsequenz von vorausgegangenen Spielerschutzmaßnahmen sein.

Meldungen dritter Personen werden grundsätzlich vertraulich behandelt. Die Anhaltspunkte, die von der meldenden Person für die Einrichtung einer Spielersperre genannt werden, sind von dem entgegennehmenden Mitarbeiter nach bestem Wissen zu prüfen und an den Präventionsbeauftragten oder, in dessen Abwesenheit, an eine Führungskraft unverzüglich weiterzuleiten.

Ablauf der Maßnahme

Beantragung der Fremdsperre durch Dritte oder Mitarbeiter im Wege der persönlichen Abgabe in der Spielbank oder durch postalische / digitale Zusendung eines entsprechenden Dokuments (formlos)

Bearbeitung des Antrags auf Fremdsperre durch den Präventionsbeauftragten

Einleitung der Anhörung des Gastes zur Fremdsperre durch den Präventionsbeauftragten

Dokumentation der Einleitung der Anhörung sowie der Stellungnahme durch den Präventionsbeauftragten

Überprüfung der durch Dritte gemeldeten Sperrgründe im Rahmen der Anhörung der Fremdsperre

Mitteilung über Eintrag einer Spielersperre in die bundesweite Sperrdatei (OASIS) bzw. Mitteilung über das Ergebnis der Überprüfung an den Gast

8. Haltung der Spielbank SH-Gruppe

Haltung der Geschäftsführung

Die Geschäftsführung sieht sich uneingeschränkt in der Verpflichtung, den Spielerschutz in allen Teilen des Unternehmens zu etablieren und bei der Weiterentwicklung Unterstützung zu leisten. Eine klare und verbindliche Kommunikation zwischen den Präventionsbeauftragten, dem Game Management und der Geschäftsführung ist hierfür unabdingbar. Der jeweilige Präventionsbeauftragte, der mit dem Gast in Kontakt tritt, erfüllt seine Funktionen, wie zum Beispiel das Führen von Gastgesprächen oder die Durchführung von Fremd- und Selbstsperrverfahren, frei von der Weisung der Geschäftsführung.

Haltung der nächsten Führungsebenen

Bei der Umsetzung des Sozialkonzepts kommt den Spielbankdirektionen und den Betriebsleitungen eine besondere Verantwortung zu. Insbesondere sie sind es, die als Führungsverantwortliche in ihrer täglichen Arbeit die Inhalte des Sozialkonzepts leben und vorleben. 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 die vollumfängliche Einhaltung des Spielerschutzes.

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. Neben der ordnungsgemäßen und professionellen Abwicklung des Spielbetriebes sowie der Bereitstellung von Dienstleistungen auf einem dauerhaft hohen Niveau in den Spielbanken, nimmt der Umgang mit problematischem oder pathologischem Glücksspielverhalten einen wesentlichen Anteil am Wissens- und Handlungsfeld der Mitarbeiter ein. Insbesondere bei Mitarbeitern mit direktem Gastkontakt soll das Bewusstsein ihrer sozialen Verantwortung geschärft werden. Die Wahrnehmung dieser Verantwortung sowie die uneingeschränkt offene, interne Kommunikation sind wichtige Elemente für die erfolgreiche Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen, insbesondere 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 und (Früh-) Intervention bei auffälligem Spielverhalten, welche in regelmäßigen Schulungen vermittelt werden.

Ernennung von Beauftragten für das Sozialkonzept der Spielbank SH-Gruppe und des Spielerschutzes

Die Präventionsbeauftragten der Standorte, sowie der Beauftragte des Sozialkonzeptes werden durch die Geschäftsführung schriftlich benannt und erhalten die entsprechenden Befugnisse für ihre Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Spielerschutz. Den benannten Mitarbeitern werden Weiterbildungsmöglichkeiten, die dem Zwecke des Spielerschutzes dienen, ermöglicht und der regelmäßige Austausch untereinander zu Themen des Spielerschutzes wird gefördert.

Die Erstellung und regelmäßige Aktualisierung des vorhandenen Sozialkonzeptes obliegt dem Game Manager, der als Beauftragter für das Sozialkonzept benannt ist. Das Game-Management kann im Hinblick auf zukünftige Erkenntnisse, welche aus der Evaluierung des Sozialkonzeptes entstehen, unmittelbar das Spielangebot der Spielbank SH-Gruppe beeinflussen und entsprechende Maßnahmen mit der Geschäftsführung abstimmen und deren Umsetzung veranlassen.

In jedem Spielbankstandort ist mindestens ein Vollzeitmitarbeiter als Präventionsbeauftragter für den Spielerschutz vor Ort benannt und steht sowohl Gästen als auch Mitarbeitern als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung. Die Präventionsbeauftragten der Standorte treffen sich mindestens einmal jährlich mit dem verantwortlichen Game-Manager, um Maßnahmen abzustimmen und neue Erkenntnisse, sowie Erfahrungen auszutauschen.

9. Schulung des Personals

Gemäß § 6 Abs. 2 S. 3 Nr. 3 GlüStV ist das für die Veranstaltung, Durchführung und gewerbliche Vermittlung öffentlichen Glücksspiels eingesetzte Personal umfassend zu schulen. Auch vor dem Hintergrund dieser regulatorischen Vorgaben ist es für den Spielerschutz bei der Spielbank SH-Gruppe 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 vorhandene Sozialkonzept in die Praxis umzusetzen, bildet die Grundlage des Spielerschutzes. 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.

Für die Qualifizierung des Personals im Sinne dieses Sozialkonzeptes wurde ein Schulungsprogramm entwickelt. Die Landesstelle für Suchtfragen Schleswig-Holstein (LSSH) führt jährlich in allen Spielbanken lokale und zielgruppenspezifische Schulungen mit dem eingesetzten Personal durch. Der Umfang der jährlichen Schulung beträgt 8 Stunden. Es handelt sich um Präsenzs Schulungen. Neue Mitarbeiter erhalten Ihre Schulungen innerhalb der ersten sechs Monate, nach Aufnahme Ihrer Tätigkeit. Die Präventionsbeauftragten der Standorte werden umfangreicher geschult, sie erhalten zwei Schulungstage à 8 Stunden pro Jahr durch die LSSH.

Die durchgeführten Schulungen informieren umfassend über die Rechtsgrundlagen zum Jugend- und Spielerschutz unter Berücksichtigung der verschiedenen Glücksspielformen und vermitteln Kenntnisse zur Glücksspielsucht einschließlich anbieterunabhängiger Hilfsangebote. Zudem werden im Rahmen der Schulungen Handlungskompetenzen insbesondere in der Früherkennung auffälligen Spielverhaltens und Kommunikation mit Spielern vermittelt. Die konzeptionelle Erstellung des Inhalts der Schulung erfolgt durch die LSSH und orientiert sich stets an den aktuellsten suchtwissenschaftlichen Erkenntnissen.

10. Öffentliche Darstellung des Spielangebotes

Die öffentliche Darstellung der Spielbankangebote sowie die interne Unternehmenskommunikation orientieren sich an den Zielen des Glücksspielstaatsvertrages und des Unternehmensleitbildes. Die Aufgabe der Spielbanken liegt insbesondere darin, das Entstehen von Glücksspielstörungen zu verhindern und die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung zu schaffen, den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken sowie den Jugendschutz einzuhalten.

Hieraus ergibt sich die Pflicht, auf das konzessionierte Spielangebot umfassend hinzuweisen sowie die Bevölkerung den Weg über das Vorhandensein von konzessioniertem und kontrolliertem Spiel zu informieren, um das Ausweichen auf illegale Spielangebote möglichst zu verhindern. Dies geschieht mithin durch die klassischen Werbeformen wie:

Printwerbung (z.B. Anzeigen in regionalen Zeitungen) , Außenwerbung (z.B. an öffentlichen Verkehrsmitteln, Hinweisschilder im öffentlichen Raum), Displaywerbung in den Spielbanken, Flyer, Radiospots, Events und Sponsoring Streupräsenze mit Aufdruck und Standorthinweis, eigene Website, Social-Media-Kanäle.

Redaktionelle Berichterstattungen (PR)

Die Bewerbung der Spielbankstandorte bzw. des Spielangebotes erfolgt schwerpunktmäßig in Form der Eigendarstellung und ohne direkte Aufforderung zur Spielteilnahme. Sofern in oder mit der Spielbank jedoch darüber hinaus Veranstaltungen durchgeführt werden, kann werbetechnisch unmittelbar zum Besuch der Veranstaltung aufgefordert werden. Im Rahmen des Jugendschutzes enthalten Marketingmaßnahmen außerhalb der reinen Dachmarkenwerbung den Hinweis auf die Spielteilnahme ab 18 Jahren.

11. Einlasskontrolle / Beschränkung der Spielteilnahme /

OASIS-Datenbank

Die Einlasskontrolle dient der Zugangsbeschränkung zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben.

Der Spielerschutz beginnt mit der Identitätskontrolle vor dem Zutritt zu den Spielbereichen, in denen Glücksspiel in den jeweiligen Standorten angeboten wird. Dadurch ist sichergestellt, dass gesperrte Spieler keinen Zutritt erhalten. Durch geschulte Mitarbeiter der Rezeption werden die Identität und das Alter anhand eines gültigen, amtlichen Ausweises mit Lichtbild überprüft. Die so erhaltenen Informationen zur Person werden in eine interne Besucherdatei

eingepflegt und entsprechend der gesetzlichen Vorgaben und Maßgaben vorgehalten. In diesem Arbeitsschritt werden noch zusätzliche Prüfungen vorgenommen: Einerseits ob die betreffende Person aufgrund einer Spielersperre in der OASIS-Datenbank oder einem Hausverbot keinen Zutritt erhält. Andererseits ob es sich bei dem Gast u.a. um eine politisch exponierte Person (PEP) oder einen unternehmenseigenen Mitarbeiter handelt.

OASIS-Datenabfrage / Verfügbarkeit bzw. Nichtverfügbarkeit

Mit Inkrafttreten des GlüStV im Juli 2021 können sich Glücksspieler bundesweit und spielformübergreifend sperren lassen. Um sich vom Glücksspiel auszuschließen, müssen sie einen schriftlichen Sperrantrag beim Sperrsystem OASIS oder bei Anbieter von Glücksspielen stellen.

Ist eine Person über das Sperrsystem OASIS gesperrt, so gilt dies für

- alle deutschen Spielhallen,
- Lotterien, die häufiger als zwei Mal pro Woche veranstaltet werden (z.B. Keno, Oddset),
- Sportwetten (online und terrestrisch),
- deutsche Spielbanken,
- Geldspielgeräte in Gaststätten,
- Buchmacherbetriebe,
- in Deutschland lizenzierte Online-Glücksspiele (virtuelle Automaten Spiele, Online-Casinospiele und Online-Poker),
- Pferdewetten.

Besucher Spielbank SH-Gruppe, werden bei jedem Einlass in einen unserer Standorte mit der OASIS-Datenbank tagesaktuell abgeglichen. Dies geschieht unter Vorlage eines gültigen Ausweisdokuments bzw. bei einem Wiedereinlass am selben Spieltag durch einen Fotoabgleich mit der Besuchsdatei. Die Abfrage des Gastes bei der OASIS-Datenbank wird automatisiert beim jeweiligen Check-In Vorgang durch den Rezeptionisten ausgelöst

Sofern aus technischen oder anderen, nicht vorhersehbaren Gründen kein Abgleich mit der OASIS-Datenbank erfolgen kann, ist der Einlass von Gästen, die keine gültige Eintrittskarte besitzen, nicht möglich. Auch ein Wiedereinlass von Gästen, die den Spielbereich bereits verlassen haben, aber im Besitz einer gültigen Tageskarte sind, ist nicht möglich. Dies gilt solange bis sichergestellt ist, dass eine ordnungsgemäße Datenabfrage des Gastes bei OASIS wieder durchgeführt werden kann.

12. Jugendschutz

Die folgenden Auszüge aus dem Jugendschutzkonzept beschreiben die Maßnahmen der Spielbank SH-Gruppe, womit der Jugendschutz unter Berücksichtigung der Vorgaben des GlüStV sowie des Jugendschutzgesetzes (JuSchG) gewährleistet werden.

Altersverifikation

Zugangskontrollen

Durch die Zugangskontrollen in den Spielbanken wird jeder Gast vor dem Zutritt zum Spielsaal anhand eines gültigen, amtlichen Ausweisdokuments identifiziert. Sollte ein minderjähriger Gast versuchen, mit seinem eigenen Ausweisdokument Einlass in die Spielbank zu erhalten, weist ihn das geschulte Personal an der Rezeption bereits zu diesem Zeitpunkt ab. Darüber hinaus ist über die Rezeptionssoftware sichergestellt, dass nach Eingabe der Daten des Gastes keine Eintrittskarte gedruckt werden kann, sollte dieser nicht volljährig sein. Die in den Spielbanken betriebenen Bars, an denen alkoholische Getränke verkauft werden, sowie die aufgestellten Zigarettensautomaten befinden sich allesamt innerhalb der Spielbereiche, sodass ein entsprechender Zugang durch Minderjährige aufgrund der Zugangskontrollen ausgeschlossen ist. Da sich die Raucherbereiche ebenfalls innerhalb der Spielbereiche befinden, ist den Minderjährigen das Rauchen in unseren Räumlichkeiten nicht möglich. Die Zugangskontrolle und die Abweisung von Minderjährigen erfolgen in unseren Spielbanken auch dann, wenn glücksspielunabhängige Veranstaltungen (wie z.B. Konzerte) stattfinden und der Minderjährige angibt, ausschließlich die entsprechende Veranstaltung besuchen zu wollen.

Verifizierung der Identität

Im Rahmen der Zugangskontrolle prüft das geschulte Personal an der Rezeption stets, ob es sich bei dem Gast um den Ausweisinhaber handelt. Dabei vergleicht der Rezeptionist das Bild auf dem Ausweisdokument mit dem Gast, der vor ihm steht. Dabei erhält er technische Unterstützung dadurch, dass das Ausweisdokument zu Beginn des Verifizierungsprozesses eingescannt wird und das Ausweisbild vergrößert auf dem Monitor des Rezeptionisten erscheint. Sollten Zweifel hinsichtlich der Identität des Gastes bestehen, fordert der jeweilige Rezeptionist weitere Dokumente des Gastes an, um sich der Identität zu versichern. Bei fortdauernden Zweifeln erhält der Gast keinen Einlass.

Die Echtheit des vorgelegten Ausweisdokuments wird anhand von Erfahrungswerten der Rezeptionisten, im Zweifel mithilfe einer Softwarelösung, in der sämtliche Merkmale eines jeden, sowohl inländischen als auch ausländischen, Ausweisdokuments beschrieben werden, geprüft. Auch hier erhält der Gast bei fortbestehenden Zweifeln keinen Einlass in die Spielbank.

13. Einschränkung von Werbemaßnahmen

Gem. § 5 Abs. 2 S. 3 u. 4 GlüStV darf sich Werbung nicht an Minderjährige oder vergleichbar gefährdete Zielgruppen richten und Minderjährige sind, soweit möglich, als Empfänger von Werbung auszunehmen.

Werbung und Sponsoring

Die Spielbank SH-Gruppe stellt sicher, dass Werbemaßnahmen, mit Ausnahme ausschließlicher Dachmarkenwerbung, stets den Hinweis enthalten, dass die Spielteilnahme erst ab 18 Jahren möglich ist. Außerdem enthalten diese Werbemaßnahmen einen Hinweis auf die Suchtgefahr sowie auf eine entsprechende Hilfemöglichkeit.

Wir stellen sicher, dass nur Events gesponsort werden, die keinen typischen Jugendcharakter aufweisen. Unsere Werbung verzichtet auf bekannte Darsteller in Werbespots, auf der Internetseite oder in Social-Media-Beiträgen, die durch ihre Bekanntheit insbesondere Jugendliche ansprechen.

Social-Media

Sofern technisch möglich sind unsere Social-Media-Profile allesamt so eingestellt, dass diese für Minderjährige nicht sichtbar sind und diese auch nicht über die jeweilige Suchfunktion gefunden werden können.

Jeder abgegebene Post, sei es ein solcher, der einen Besuch in der jeweiligen Spielbank bewirbt oder lediglich einen informellen Charakter aufweist, wird mit dem Hinweis versehen, dass eine Spielteilnahme erst ab 18 Jahren möglich ist.

Des Weiteren wird auf das gesonderte Jugendschutzkonzept verwiesen.

14. Aufklärung / Selbsteinschätzung

In allen Spielbanken ist sowohl vor der Einlasskontrolle, als auch in den Spielbereichen deutlich wahrnehmbares Infomaterial bereitgestellt, worauf jeder Gast jederzeit Informationen zum verantwortungsvollen Spielen sowie Suchthilfeangebote einsehen kann. Des Weiteren stehen dem Gast Informationen im Eingangsbereich der Spielbank über ein Infoterminal zur Verfügung, bevor er die Spielbereiche betritt.

Ebenso stehen dem Gast auf dem Infoterminal Informationen zum Sperrverfahren zur Verfügung. Sollte dieses Infoterminal aus technischen Gründen nicht bedienbar sein, so besteht für den Gast die Möglichkeit, bei den Mitarbeitern an der Rezeption dieselben Informationen in analoger Form einzusehen.

Hinweise für ein sicheres, verantwortungsbewusstes und ungefährdetes Spielen sind ebenfalls auf der Homepage zugänglich.

Anbieterunabhängige, bundesweite Hilfsangebote lassen sich über das Infotelefon des Bundesinstituts für Öffentliche Gesundheit (BIÖG) einholen.

Bundesinstitut für öffentliche Gesundheit (BIÖG)

www.check-dein-spiel.de

Telefon: 0800 – 1 37 27 00 (kostenlos)

Über die Internetseite des Bundesinstituts für Öffentliche Gesundheit (www.check-dein-spiel.de) können interessierte Gäste anonym einen Selbsttest durchführen, um die eigene Gefährdung und das Spielverhalten einschätzen zu können. Unser Personal ist mit dem Umgang des Onlinetestverfahrens vertraut und steht, sofern erforderlich oder vom Gast gewünscht, jederzeit als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung und stellt zusätzliche Informationen sowie einen Zugang zum Onlinetest bei Bedarf zur Verfügung.

Für die Gäste der Spielbank SH-Gruppe besteht während der gesamten Öffnungszeit des Standortes auch die Möglichkeit, sich in das bundesweite Sperrsystem OASIS aufnehmen zu lassen und sich somit für den erneuten Zugang unmittelbar zu sperren. Des Weiteren besteht ebenfalls während der gesamten Öffnungszeit die Möglichkeit der Erfassung einer Fremdsperre (vorläufige Sperre) durch das Spielbankpersonal zur Verfügung.

15. Suchtberatungsstellen und Hilfsangebote

Mitarbeiter der Spielbank SH-Gruppe stehen als erste Anlaufstellen Gästen beratend zur Seite und können Hilfsangebote aufzeigen - sie können jedoch ein Gespräch mit einem Suchtberater oder Therapeuten nicht ersetzen. Die Spielbank SH-Gruppe arbeitet daher mit der LSSH zusammen und leitet interessierte Gäste an die entsprechenden Ansprechpartner weiter, bzw. stellt die Kontaktdaten zur Verfügung.

Als landesweites Hilfsangebot verweisen wir auf die LSSH unter: www.lssh.de/die-lssh/arbeitsbereiche/gluecksspiel-medien/ bzw. auf das Onlineangebot unter: www.suchtberatung-sh.de/

Des Weiteren stehen für die Standorte der Spielbank SH-Gruppe folgende Ansprechpartner zur Verfügung:

Standort Flensburg

Fachstelle für Glücksspiel- und Medienabhängigkeit

Südergraben 59, 24937 Flensburg

Telefon: 0461 – 141 940

E-Mail: info@suchthilfe-fl.de

Standort Kiel:

Fachstelle für Glücksspiel- und Medienabhängigkeit

Walkerdamm 17, 24103 Kiel

Telefon: 0431 – 260 44 500

E-Mail: suchthilfe@stadtmission-mensch.de

www.stadtmission-mensch.de

Standort Lübeck:

Fachstelle für Glücksspiel- und Medienabhängigkeit

Braunstr. 5, 23552 Lübeck

Telefon: 0451 – 40 02 581 24

E-Mail: suchtberatung.luebeck@vorwerker-diakonie.de

Standort Schenefeld:

Fachstelle für Glücksspiel- und Medienabhängigkeit

Papenmoorweg 2, 22869 Schenefeld

Telefon: 040 – 84 05 80 32

Ansprechpartnerin: Elaine Palan

www.awo-sh.de/suchtberatung-suchtpraevention

16. Runder Tisch Glücksspiel

Die Spielbank SH-Gruppe sieht sich in der Verantwortung für ein kooperatives Zusammenwirken aller in der Glücksspielprävention im Land handelnden Akteure und setzt zur Begleitung und Gestaltung des Konzeptes einen „Runden Tisch Glücksspielsucht“ ein.

Teilnehmer sind unter anderem Präventionsbeauftragte der Spielbanken und anderer Glücksspielanbieter sowie je ein Vertreter der LSSH. Zusätzlich sollen zu diesen Gesprächsrunden nach Möglichkeit jeweils Fachvorträge eingeladen werden. Der „Runde Tisch“ ist ein Forum für die aktuelle betriebs- und gesellschaftsbezogene Fachinformation und soll auch fallbezogene oder gesellschaftspolitisch relevante Themen für das Glücksspiel aufgreifen.

17. Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes

Um eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes der Spielbank SH-Gruppe zu gewährleisten, wird dieses alle drei Jahre evaluiert. Zu diesem Zweck wird eine Erhebung der vorhandenen Daten über die Auswirkungen der angebotenen Glücksspiele auf die Entstehung von Glücksspieltörungen durchgeführt. Im Bericht über die getroffenen Maßnahmen zur Umsetzung des Sozialkonzeptes werden sowohl die Zahl der Sperrmaßnahmen, die Nachweise zur regelmäßigen Schulung des Personals, die Anzahl der geführten Gast- und Präventionsgespräche, als auch die persönlichen Erfahrungen der Präventionsbeauftragten, die kritische Prüfung der vorhandenen Werbe-, Sponsoring und Aufklärungsmaßnahmen, sowie aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse herangezogen. Die Beurteilung der Erhebung obliegt dem Game Management in Abstimmung mit den jeweiligen Präventionsbeauftragten der Spielbanken. Das entsprechend aktualisierte Sozialkonzept wird der LSSH entsprechend vorgelegt und hieraus entstehende Maßnahmen abgestimmt. Diese wiederkehrende Maßnahme stellt ebenfalls die ständige Weiterentwicklung und Anpassung der Spielerschutzmaßnahmen der Spielbank SH-Gruppe sicher. Eine entsprechende Berichterstattung mit den oben aufgeführten Details an die Glücksspielaufsichtsbehörde erfolgt in diesem Zusammenhang alle zwei Jahre oder anlassbezogen.