

|                  |           |
|------------------|-----------|
| Einrichtung:     | Reg.-Nr.: |
| Adresse:         |           |
| Ansprechpartner: |           |

Aussteller dieser Auditcheckliste: \_\_\_\_\_

|   |
|---|
| <b>Inhalte des Eröffnungsgesprächs</b>  |
| <b>Vorstellung der Teilnehmer</b> , einschließlich einer Kurzdarstellung ihrer Rollen   |
| Bestätigung <b>Auditziele, Auditumfang, der Art des Audits und Auditkriterien</b>   |
| Falls zutreffend: Bestätigung des Status von Auditfeststellungen aus der vorangegangenen Überprüfung bzw. aus den <b>vorangegangenen Audits</b>   |
| Methoden / Verfahren, die für die Durchführung des Audits zur Anwendung kommen sollen, einschließlich Hinweises an die zu auditierende Organisation, dass die Auditnachweise nur eine Auswahl aus den verfügbaren Informationen sein werden und dass Auditieren ein Element der Ungewissheit enthält → <b>Stichprobenhafter Charakter</b> |
| Bestätigung der <b>Sprache</b> , die während des Audits zu gebrauchen ist   |
| Bestätigung, dass die zu auditierende Organisation während des Audits über den Fortschritt des Audits auf dem Laufenden gehalten werden wird → <b>Information im Audit</b> , sowie die Möglichkeit des Kunden, Fragen zu stellen  |
| Bestätigung, dass die vom Auditteam <b>benötigten Ressourcen</b> und Einrichtungen verfügbar sind   |
| Methoden der <b>Berichterstattung</b> , einschließlich einer eventuellen Klassifizierung von Auditfeststellungen: Abweichung, Hinweis, Feststellung   |
| Informationen über Bedingungen, die zum <b>Abbruch des Audits</b> führen können   |
| Informationen über evtl. <b>Einspruchsmöglichkeiten</b> in Bezug auf Auditdurchführung oder -schlussfolgerungen   |

|  |
|--|
| <b>Inhalte des Abschlussgespräch</b>   |
| Hinweis an den Kunden, dass die gesammelten Auditnachweise auf einer Stichprobe an Informationen basieren und daher ein gewisses Unsicherheitselement beinhalten             |
| Methode und Zeitraum der Berichterstattung einschließlich Einstufung der Auditfeststellungen   |
| Prozess für die Behandlung von Nichtkonformitäten einschließlich aller Konsequenzen, die den Status der Zertifizierung des Kunden betreffen                                  |
| Zeitraumen, innerhalb dessen der Kunde einen Plan für Korrekturen und Korrekturmaßnahmen in Bezug auf die im Verlauf des Audits ermittelten Nichtkonformitäten vorlegen muss |
| nach dem Audit erfolgende Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle  |
| Informationen zu den Prozessen für die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen.   |

In dieser Auditcheckliste sind sowohl die Anforderungen an das Qualitätssiegel Spielerschutz als auch an das Premium-Qualitätssiegel Spielerschutz enthalten.

Die blau hinterlegten Textstellen sind nur von den Spielhallen zu erfüllen, die das Premium-Qualitätssiegel anstreben. Von den blau hinterlegten Premium-Anforderungen sind für die Erteilung mindestens 75% der Anforderungen zu erfüllen. Die Anforderungen I. 2. d), II. 1. b) IV. 2. a) und VI. 5. a) sind sogenannte K.O.-Kriterien, die für die Erteilung des Premium-Qualitätssiegels zwingend erfüllt werden müssen.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Leitung und Sozialkonzeptbeauftragte: |  |
| Struktur:                             |  |
| Mitarbeiteranzahl:                    |  |
| Angebotsspektrum:                     |  |
| Sonstiges:                            |  |

| Bau-stein                         | Thema  | Anforderung<br>(blau=Premiumanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|-----------------------------------|--|---|---------|---------|------------|--|
| I. Strukturen und Zuständigkeiten | 1. Aufbaustruktur im Unternehmen   | a) Die für den Spielerschutz zuständigen Personen sind namentlich und in ihrer Funktion festgehalten  |         |         |            |  |
|                                   |  | b) Ihre Aufgaben im Ablauf des Spielerschutzes sind beschrieben   |         |         |            |  |
|                                   | 2. Aufgaben der Geschäftsführung / Unternehmensleitung   | a) Sie sichert – bezogen auf den Spielerschutz - die Einhaltung der gesetzlichen und der länderspezifischen Vorgaben den und der im Sozialkonzept beschriebenen Maßnahmen (siehe Selbstverpflichtungserklärung im Anhang) |         |         |            |  |
|                                   |  | b) Sie hat die Ziele des Spielerschutzes in die Unternehmensziele integriert  |         |         |            |  |
|                                   |  | c) Die Verantwortung für den Spielerschutz ist auf der Leitungsebene / Geschäftsführungsebene verankert.  |         |         |            |  |
|                                   |  | d) Sie stellt die für den Spielerschutz notwendigen und festgelegten Ressourcen zur Verfügung.<br><b>[Premium-Qualitätssiegel: KO-Kriterium]</b>  |         |         |            |  |
|                                   |  | e) Sie hat sich selbst für den Spielerschutz qualifiziert   |         |         |            |  |
|                                   |  | f) Sie pflegt den Kontakt zum örtlichen Hilfesystem   |         |         |            |  |
|                                   | 3. Aufgabenbeschreibungen für Sozialkonzeptbeauftragte, Präventionsbeauftragte und das Servicepersonal | a) Die Aufgaben, Kompetenzen, Ressourcen und Qualifikationen sind schriftlich festgehalten. Die zuständigen Personen haben ihre Aufgabenbeschreibung schriftlich bestätigt.   |         |         |            |  |
|                                   |  | b) Es gibt einen namentlich benannten Sozialkonzeptbeauftragten / Präventionsbeauftragten.  |         |         |            |  |
|                                   |  | c) Im aktuellen Betrieb ist pro Einfachkonzession oder zusammenhängender Doppelkonzession die Anwesenheit mindestens 1 Servicefachkraft sicherzustellen.  |         |         |            |  |
|                                   |  | d) Es gibt eine schriftliche Anweisung, z.B. eine Handreichung den Spielerschutz betreffend   |         |         |            |  |
|                                   |  | e) Bei Arbeitsbeginn und bei Schichtwechsel werden die für den Spielerschutz relevanten Aufgaben (Sperrdatei, Flyer, besondere Vorkommnisse) bearbeitet und ggf. dokumentiert.  |         |         |            |  |

| Bau-stein | Thema  | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|-----------|--|---|---------|---------|------------|--|
|           | 4. Allgemeine Qualifizierung und Besprechungskultur  | a) Die Qualifizierung richtet sich nach den jeweiligen landesspezifischen Vorgaben.   |         |         |            |  |
|           |  | b) Es ist sichergestellt, dass das Servicepersonal, die Sozialkonzeptbeauftragten (SKBs) und/oder die Präventionsbeauftragten (PBs) und die Unternehmensleitung für den Spielerschutz qualifiziert sind.  |         |         |            |  |
|           |  | c) In der Spielstätte findet regelmäßiger Informationsfluss z.B.: dokumentierte Besprechungen, Übergabebücher, Intranet und E-Mails zum Spielerschutz (Maßnahmen, Auffälligkeiten) statt.   |         |         |            |  |
|           | 5. Sperrzeiten und Außengestaltung der Spielhalle. Länderspezifische Vorgaben sind zu beachten | a) Die vorgegebenen Sperrzeiten werden eingehalten  |         |         |            |  |
|           |  | b) Werbung darf sich nicht gezielt an Minderjährige oder von Spielsucht gefährdete Gruppen richten  |         |         |            |  |
|           |  | c) Verbot von auffälliger Werbung bzw. Reklame  |         |         |            |  |
|           | 6. Aufstellung, Abstandshaltung und Trennung von Geldspielgeräten                              | a) Pro Geldgewinnspielgerät sind mindestens 12 Quadratmeter konzessionierte Grundfläche erforderlich. Die maximale Anzahl von 12 Geldgewinnspielgeräten pro Konzession darf nicht überschritten werden.   |         |         |            |  |
|           |  | b) Die Gesamtzahl der Geräte darf jedoch pro Konzession 12 nicht übersteigen  |         |         |            |  |
|           |  | c) Zur Prävention des gleichzeitigen Bespielens mehrerer Geräte sind bei Zweiergruppeneinstellungen Trennwände vorgeschrieben und ein Mindestabstand einzuhalten  |         |         |            |  |
|           | 7. Zulassungen der Spielgeräte   | a) Bei Zulassung der Bauart eines Spielgerätes erhält der Inhaber der Zulassung einen Zulassungsschein. Des Weiteren verfügt er über einen Zulassungsbeleg für jedes Nachbaugerät dieser Bauart.<br>Die Übereinstimmung mit der zugelassenen Bauart kann neben dem Zulassungsschein auch über eine Prüfbescheinigung bzw. einen Prüfbericht einer durch die PTB zugelassene Stelle oder eines öffentlich bestellten oder vereidigten Sachverständigen erfolgen. |         |         |            |  |
|           |  | b) Stichprobenhafte Überprüfung der Inhalte des Zulassungsscheins / des Prüfbelegs  |         |         |            |  |

| Bau-stein   | Thema                                      | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|---|--|--|---------|---------|------------|--|
| II. Jugendschutz und Zugangskontrollen  | 1. Zugangs-<br>kontrollen                  | a) Mindesteinlassgrenze 18 Jahre.  |         |         |            |  |
|   |  | b) Einlassgrenze 21 Jahre.<br>[Premium-Qualitätssiegel:<br>KO-Kriterium]   |         |         |            |  |
|   |  | c) MA sind über Jugendschutz-<br>maßnahmen informiert.   |         |         |            |  |
|   |  | d) Der Einlass wird konsequent<br>anhand eines eindeutigen Identi-<br>fizierungsverfahrens (z.B. Aus-<br>weiskontrolle, Gesichtsscanner)<br>überprüft.   |         |         |            |  |
|   |  | e) Unter 18-jährige Besucher wer-<br>den sofort aus der Spielhalle<br>verwiesen, das Vorkommen do-<br>kumentiert.  |         |         |            |  |
|   |  | f) Jüngere Gäste werden beson-<br>ders beobachtet und schon bei<br>geringerer Spielintensität ggf.<br>angesprochen. Gespräche wer-<br>den dokumentiert.  |         |         |            |  |
|   | 2. Abgleich mit<br>der Sperrda-<br>tenbank | a) Eine aktuelle Datei der in der<br>Spielstätte gesperrten Gäste ist<br>vorhanden und den Service-<br>fachkräften zugänglich. MA<br>überprüfen vor jedem Arbeits-<br>beginn bzw. Schichtbeginn die<br>Sperrdatei. |         |         |            |  |
|   |  | b) Alle Servicefachkräfte sind zeit-<br>nah über neu aufgenommene<br>Sperrungen informiert, dies wird<br>durch eine Dokumentation fest-<br>gehalten.   |         |         |            |  |
|   |  | c) Es ist sichergestellt, dass ge-<br>sperrte Spieler die Spielhalle<br>nicht betreten können und durch<br>die Ausweiskontrolle davon ab-<br>gehalten werden, Vorfälle wer-<br>den dokumentiert.                   |         |         |            |  |
|   | 3. Räumliche<br>Anordnung /<br>Umsetzung   | a) Der Eingangsbereich ist über-<br>sichtlich und für die Mitarbeiter<br>gut einsehbar angeordnet.   |         |         |            |  |
| b) Es wird sichergestellt, dass<br>Kunden keine Möglichkeit ha-<br>ben, an die Spielgeräte zu<br>kommen, bevor sie von den MA<br>kontrolliert wurden. |  |  |         |         |            |  |

| Baustein                         | Thema   | Anforderung<br>(blau=Premiumanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abweichung verpflichtend) |
|----------------------------------|---|---|---------|---------|------------|---|
| III. Früherkennung und Maßnahmen | 1. Verfahren zum Erkennen von auffällig spielenden Gästen | a) Es gibt ein Verfahren zum Erkennen und zum Ansprechen von auffällig spielenden Gästen, das an die alltäglichen Kommunikationsformen des Servicepersonals mit den Gästen anschließt.  |         |         |            |   |
|                                  |   | b) Das Verfahren berücksichtigt wissenschaftliche Erkenntnisse. (z.B.: Motivierende Gesprächsführung, Rubicon Modell etc.)  |         |         |            |   |
|                                  |   | c) Bestandteile davon sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele der Früherkennung und der Gästeansprache</li> <li>• Liste von Merkmalen zur Früherkennung (Checkliste)</li> <li>• Gesprächsleitfaden und – Gesprächsdokumentation</li> </ul> |         |         |            |   |
|                                  |   | d) Vermittlung an den SKB und ggf. das Hilfesystem  |         |         |            |   |
|                                  |   | e) Beispielhafte, schriftlich formulierte Fallschilderungen erläutern das Vorgehen und machen nachvollziehbar, bei welchen Anlässen und Auffälligkeiten welche Maßnahmen erfolgen.  |         |         |            |   |
|                                  | 2. Checkliste   | a) Es wird eine Checkliste, die den aktuellen Fachstand berücksichtigt, eingesetzt.   |         |         |            |   |
|                                  |   | b) Servicepersonal kennt die Checkliste.  |         |         |            |   |
|                                  |   | c) Die Checkliste wird vom Servicepersonal eingesetzt.  |         |         |            |   |

| Bau-<br>stein | Thema  | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|---------------|--|---|---------|---------|------------|--|
|               | 3. Gespräche mit und Maßnahmen bei auffällig spielenden Gästen     | <p>a) Das Servicepersonal führt Gespräche mit auffällig spielenden Gästen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Rahmen ihres allgemeinen Gästekontaktes</li> <li>• Wenn Gäste von sich aus deutliche Hinweise geben, dass ihr Spielverhalten problematisch ist</li> <li>• Informieren Gäste über Angebote des Spielerschutzes und externer Hilfsangebote (Beratungsstelle vor Ort, Hotline)</li> <li>• Geben schriftliches Material aus</li> <li>• Weisen auf die Selbsttests und Möglichkeit der Sperrung / des Hausverbotes hin</li> <li>• Vermitteln Gäste zu Sozialkonzept-beauftragten</li> <li>• Können sofort reagieren, wenn massive Auffälligkeiten (sogenannte A-Kriterien) feststellbar sind</li> </ul> |         |         |            |  |
|               |  | <p>b) Gästen wird die Möglichkeit zu Gesprächen mit SKBs / PBs angeboten. Servicekräfte und / oder SKBs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• führen Infogespräche</li> <li>• geben Gästen ggf. Rückmeldung über Auffälligkeiten</li> <li>• empfehlen Maßnahmen und führen diese auch durch (z.B. Selbstlimitierungen, Besuchsvereinbarungen, Hausverbot, Sperrung)</li> </ul>   |         |         |            |  |
|               |  | <p>c) SKBs / PBs stehen zeitnah für Gespräche mit Gästen zur Verfügung und stellen nachweislich Kontakt zum Hilfesystem her.</p>  |         |         |            |  |
|               |  | <p>d) Es gibt ein definiertes Vorgehen bei massiven Krisen und Notfällen (Gewalt, Suizidankündigungen, massive Hilfslosigkeit, Vernachlässigung von Kindern).</p>   |         |         |            |  |
|               | 4. Es gibt anlassunabhängige Maßnahmen für alle Gäste und/oder für | <p>a) Neue Gäste und Spieler bis zum Alter von 25 Jahren werden in geeigneter Weise über die Schutzmaßnahmen und die Haltung des Unternehmens zum Spielerschutz informiert.</p>   |         |         |            |  |

**Audit-Checkliste**  
Qualitätssiegel Spielerschutz

| Baustein | Thema                 | Anforderung<br>(blau=Premiumanforderung)   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abweichung verpflichtend) |
|----------|-----------------------|--|---------|---------|------------|---|
|          | bestimmte Zielgruppen | b) Gäste, die bestimmte vom Unternehmen definierte Parameter bzgl. Spieldauer (mehr als x Std.), Häufigkeit der Besuche (mehr als x Besuche/Woche), hohe Spielverluste erreichen oder gleichzeitig an mehreren Automaten spielen, werden auch ohne weitere Auffälligkeiten in geeigneter Weise angesprochen. |         |         |            |   |



| Bau-stein   | Thema                   | Anforderung<br>(blau=Premiumanforderung)   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|---|-------------------------|--|---------|---------|------------|--|
| . IV: Sperrsystem – Spielersperre - Selbstlimitierungen | 1. Ablauf und Verfahren | a) Das Sperrverfahren ist im Sozialkonzept beschrieben und wird demgemäß umgesetzt.  |         |         |            |  |
|   |                         | b) Anträge auf Selbstsperre liegen sichtbar für die Gäste aus.   |         |         |            |  |
|   |                         | c) Eine Selbstsperre kann jederzeit persönlich unter Vorlage der Ausweispapiere beantragt werden.  |         |         |            |  |
|   |                         | d) Auch nur schriftlich / postalisch eingereichte Sperranträge werden angenommen und bearbeitet.   |         |         |            |  |
|   |                         | e) Sperranträge werden zeitnah, in der Regel innerhalb eines Tages bearbeitet und innerhalb von drei Werktagen umgesetzt.  |         |         |            |  |
|   |                         | f) Im Sperrverfahren wird dem Gast ein Gespräch bei einem SKB angeboten. Er wird auf die örtlichen Hilfsangebote hingewiesen   |         |         |            |  |
|   |                         | g) Es gibt ein Verfahren wie bei Anträgen von Angehörigen oder sonstigen Bezugspersonen vorgegangen wird.  |         |         |            |  |
|   |                         | h) Über die Prüfung der Identität der Gäste wird beim Eintritt sichergestellt, dass keine gesperrten Gäste die Spielhalle betreten.  |         |         |            |  |
|   |                         | i) Die hier aufgeführten Maßnahmen sind den jeweils landesspezifischen Vorgaben anzupassen. Wo kein Sperrsystem in den Landesgesetzen vorgesehen ist, wird der Ausschluss vom Spielbetrieb beispielsweise über ein geregeltes Hausverbotsverfahren ermöglicht. |         |         |            |  |
|   |                         | j) Die Sperrdatei gilt für alle vom Unternehmen betriebenen Spielhallen.   |         |         |            |  |
|   | 2. Beteiligte Personen  | a) Es ist schriftlich festgehalten, welche Aufgaben die Servicefachkräfte, der SKB / PB und die Unternehmensleitung beim Sperrverfahren haben.<br><b>[Premium-Qualitätssiegel: KO-Kriterium]</b>   |         |         |            |  |
|   |                         | b) In den Teambesprechungen werden von den zuständigen Personen Vorschläge hinsichtlich der Sperrung von Gästen eingebracht.   |         |         |            |  |

| Bau-stein | Thema                                  | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|-----------|--|--|---------|---------|------------|--|
|           | 3. Hausverbot und Spieler-sperre       | a)Die Spielhalle nutzt ihr Recht, Hausverbote auszusprechen. Dies kann eine Ergänzung des Sperrsystems sein.   |         |         |            |  |
|           |  | b)Das Entsperrverfahren ist bekannt.   |         |         |            |  |
|           | 4. Formulare und Informa-tionsmaterial | a)Die Formulare / Sperranträge sind immer vorhanden und den Gästen frei zugänglich.  |         |         |            |  |
|           | 5. Entsperrung                         | a)Die Gäste, die sich sperren lassen, werden über die Min-destdauer der Sperrung und das Entsperrverfahren infor-miert.  |         |         |            |  |
|           | 6. Selbstlimitie-rung                  | a)Das Unternehmen setzt In-strumente der Selbstlimitierung ein. Diese Möglichkeit wird sys-tematisch und anlassunabhängig allen neuen Gästen angeboten.  |         |         |            |  |
|           |  | b)Besuchsvereinbarungen wer-den im Rahmen von Präventi-onsgesprächen eingesetzt. Den Gästen wird eine Möglichkeit zur Selbstkontrolle ihres Spielverhal-ten und der Limitierung (Be-suchsfrequenz, Dauer der Besu-che, Geldeinsatz) angeboten. |         |         |            |  |

| Bau-<br>stein     | Thema | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|-------------------|-------|--|---------|---------|------------|--|
| V. Qualifizierung |       | a) Die Servicefachkräfte, Sozial-<br>konzeptbeauftragte und die<br>Aufsteller / Unternehmer / Vor-<br>gesetzte der Servicefachkräfte<br>sind gemäß den jeweiligen<br>(länderspezifischen) Vorgaben<br>geschult.  |         |         |            |  |
|                   |       | b) Die Schulungskonzepte liegen<br>schriftlich vor.  |         |         |            |  |
|                   |       | c) Das Unternehmen hat die Qua-<br>lität der Schulungen / der die<br>Schulung durchführenden Un-<br>ternehmen geprüft und für sich<br>als gut bewertet.  |         |         |            |  |
|                   |       | d) Der Stand der Schulungen<br>bezogen auf das eingesetzte<br>Personal ist dokumentiert und<br>zugänglich.   |         |         |            |  |
|                   |       | e) In den Schulungen wird auf die<br>besondere Gefährdung des<br>Personals in Spielhallen einge-<br>gangen.  |         |         |            |  |
|                   |       | f) Es gibt interne Fortbildungen,<br>z.B. regelmäßige, angeleitete<br>Treffen mit den Servicekräften<br>und dem Sozialkonzeptbeauf-<br>tragten, darin soll z.B. bespro-<br>chen werden, welche Maß-<br>nahmen gut umsetzbar sind<br>und wo es Probleme gibt. Diese<br>Gespräche müssen dokumen-<br>tiert werden. |         |         |            |  |
|                   |       | g) Ein Mitarbeiter wird in einer<br>speziellen Schulung weiterqua-<br>lifiziert. Inhalt dieser Schulung<br>sollen sein:<br>- Kommunikation<br>- Gesprächsführung<br>- Umgang mit Menschen<br>anderer Kulturen<br>- Besonderheiten beim<br>Umgang mit pathologi-<br>schen Spielern/innen                          |         |         |            |  |

| Bau stein                 | Thema   | Anforderung<br>(blau=Premiumanforderung)   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|---------------------------|---|--|---------|---------|------------|--|
| VI. Information der Gäste | 1. Gesamtkonzept                                  | a) Das Unternehmen hat ein Gesamtkonzept für die qualifizierte Information ihrer Gäste. Dieses enthält Angaben zu unterschiedlichen Zielgruppen (Gästegruppen, Risikogruppen) und den verschiedenen Themenbereichen. |         |         |            |  |
|                           | 2. Produkt und Risiken des Produktes              | b) Informationen zum Produkt (spielrelevante Informationen) liegen aus   |         |         |            |  |
|                           |   | c) Verhaltensvorschläge für ein verantwortliches Spielen sind auf gut sichtbaren und gut lesbaren Plakaten angebracht.   |         |         |            |  |
|                           |   | d) Die Angaben über die in §7 GlüStV genannten Informationspflichten werden befolgt.   |         |         |            |  |
|                           |   | e) Informationen zum Jugendschutz hängen aus.  |         |         |            |  |
|                           | 3. Spielerschutz                                  | a) Auf die Risiken und Gefahren des Glücksspiels wird durch ansprechende und übersichtliche Informationsmedien (Plakate, Flyer, Broschüren) aufmerksam gemacht.  |         |         |            |  |
|                           |   | b) Informationen zu den Risiken einer regelmäßigen (exzessiven) Spielteilnahme, Steigerung der Spieldauer, Bespielen mehrerer Geräte, Steigerung der Einsätze und der Geldverluste, Suchtrisiken                     |         |         |            |  |
|                           |   | c) Darstellung der Spielerschutzmaßnahmen des Unternehmens (Instrumente zur Limitierung, Sperrmöglichkeit, Ansprechmöglichkeit SKB etc.)   |         |         |            |  |
|                           |   | d) Ein für Gäste verständliches Sozialkonzept (Kurzfassung)  |         |         |            |  |
|                           |   | e) Ein für Gäste geeigneter Spielerschutzbericht   |         |         |            |  |
|                           | 4. Hinweise auf das Hilfesystem                   | a) Informationen zum örtlichen Hilfesystem (Flyer, Broschüren) sind vorhanden und liegen offen zugänglich aus.   |         |         |            |  |
|                           | 5. Informationsmaterial -                         | a) Es gibt fremdsprachige Informationsmaterialien, mit welchen die relevanten nicht der deutschen Sprache mächtigen Gästegruppen erreicht werden.<br><b>[Premium-Qualitätssiegel: KO-Kriterium]</b>                  |         |         |            |  |
|                           | 6. Weiterentwicklung – Kampagnen - Untersuchungen | a) Es gibt Kampagnen, Aktionen und professionell gesteuerte Informationskampagnen den Spielerschutz betreffend   |         |         |            |  |

| Bau-<br>stein                | Thema | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|------------------------------|-------|---|---------|---------|------------|--|
| <b>VII Weiterentwicklung</b> |       | a) Im Unternehmen gibt es Instru-<br>mente und Prozesse zur konti-<br>nuierlichen Weiterentwicklung<br>und Verbesserung des Spieler-<br>schutzes  |         |         |            |  |
|                              |       | b) Der Spielerschutz ist in ein<br>vorhandenes Qualitätsmana-<br>gementsystem eingebunden.  |         |         |            |  |
|                              |       | c) Das Unternehmen evaluiert<br>seine Spielerschutzmaßnah-<br>men. Z.B. durch eine Kunden-<br>befragung / Spielgästabefra-<br>gung, in der Themen des Spiel-<br>erschutzes enthalten sind.                              |         |         |            |  |
|                              |       | d) Die genutzten Medien, Informa-<br>tionskanäle und Materialien<br>werden kontinuierlich weiter-<br>entwickelt   |         |         |            |  |
|                              |       | e) Besondere Vorkommnisse und<br>Fehler / Unzulänglichkeiten in<br>der Umsetzung des Spieler-<br>schutzes sind dokumentiert.  |         |         |            |  |
|                              |       | f) Einmal im Jahr wird festgehal-<br>ten, wie die Spielerschutzkon-<br>zepte im Unternehmen weiter-<br>entwickelt werden, wie auf die<br>besonderen Vorkommnisse ein-<br>gegangen und wie die Fehler<br>behoben werden. |         |         |            |  |
|                              |       | g) Verbesserungsvorschläge zum<br>Spielerschutz durch das Perso-<br>nal sind willkommen und wer-<br>den bearbeitet.   |         |         |            |  |
|                              |       | h) Die Teilnehmer der Schulungs-<br>maßnahmen werden regelhaft<br>befragt.  |         |         |            |  |

| Baustein                             | Thema                     | Anforderung<br>(blau=Premiumanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abweichung verpflichtend) |
|--------------------------------------|---------------------------|---|---------|---------|------------|---|
| VIII Dokumentation und Berichtswesen | 1. Vorgaben Berichtswesen | a) Die jeweils länderspezifischen Vorgaben werden erfüllt.  |         |         |            |   |
|                                      |                           | b) Folgende Informationen werden erhoben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personen im Unternehmen, die mit Aufgaben des Spielerschutzes betraut sind</li> <li>• Anzahl der als Problemspieler erkannten Gäste</li> <li>• Anzahl der Gespräche und Maßnahmen</li> <li>• Anzahl der Sperrungen und sonstigen Beschränkungen</li> <li>• Anzahl der Vermittlungen in Hilfe</li> <li>• Art und Anzahl der Schulungen und der Teilnehmer</li> <li>• Anzahl der eingesetzten Flyer und sonstigen Informationsmaterialien</li> <li>• Erfassung der Auffälligkeiten, Vorfälle und Maßnahmen den Jugendschutz betreffend</li> <li>• Erfassung der Auffälligkeiten, Vorfälle und Maßnahmen das Sperrsystem betreffend (z.B.: Eintrittsversuche trotz Sperrung)</li> </ul> |         |         |            |   |
|                                      |                           | c) Folgende Informationen werden zusätzlich erhoben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der Gäste mit vereinbarter Selbstlimitierungen</li> <li>• Eingesetzte Ressourcen (z.B.: Budget, Personalstellen)</li> <li>• Anzahl der internen Informationen den Spielerschutz (Intranet, betriebsinterne Infoblätter für Personal)</li> <li>• Anzahl der Kooperationsgespräche und Kooperationsvereinbarungen</li> <li>• Anzahl der Kooperationsgespräche und Kooperationsvereinbarungen (z.B. mit Hilfeinrichtungen)</li> </ul>   |         |         |            |   |
|                                      |                           | d) Es gibt ein elektronisches Dokumentationssystem das allen am Spielerschutz Beteiligten zugänglich ist und von diesen genutzt wird.   |         |         |            |   |

| Bau-stein | Thema   | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|-----------|---|--|---------|---------|------------|--|
|           | 2. Schulungen                                       | a)Die über die gesetzlichen Vorgaben hinausgehenden zusätzlich durchgeführten Schulungen sind zu protokollieren, die Teilnehmer namentlich festzuhalten.   |         |         |            |  |
|           | 3. Jahresbericht und interne Berichte               | a)Es gibt einen Jahresbericht, der der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt wird.   |         |         |            |  |
|           |   | b)Die relevanten Spielerschutzmaßnahmen müssen Standort bezogen dargestellt werden.  |         |         |            |  |
|           |   | c)Im Geschäftsbericht des Unternehmens wird der Spielerschutz seiner Bedeutung gemäß dargestellt.  |         |         |            |  |
|           |   | d)Es gibt unterjährig interne Informationen / Newsletter an die Belegschaft  |         |         |            |  |
|           | 4. Interne und externe Kommunikation der Ergebnisse | a)Einmal jährlich werden die Ergebnisse der internen und ggf. externen Evaluation in einer Besprechung mit den Führungskräften beraten und die für die Weiterentwicklung geplanten Maßnahmen dokumentiert. |         |         |            |  |

| Bau-stein       | Thema   | Anforderung<br>(blau=Premiuanforderung)   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|-----------------|---|---|---------|---------|------------|--|
| IX. Kooperation | 1. Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit des Unternehmens | a) Zu den relevanten Kooperationspartnern (Hilfesystem, Ämter und Behörden, Politik, Wissenschaft) bestehen regelmäßige Kontakte.   |         |         |            |  |
|                 |   | b) Das Unternehmen beteiligt sich an „Runden Tischen“ oder vergleichbaren Netzwerken.   |         |         |            |  |
|                 |   | c) Es informiert die Öffentlichkeit regelmäßig über ihre Spielerschutzmaßnahmen.  |         |         |            |  |
|                 | 2. Zusammenarbeit mit den Suchthilfeeinrichtungen:      | a) Zu den örtlichen / regionalen / überregionalen Hilfeinrichtungen bestehen regelmäßige Kontakte   |         |         |            |  |
|                 |   | b) Zu einzelnen Hilfeinrichtungen bestehen Absprachen wie Gäste in diese vermittelt werden können.  |         |         |            |  |
|                 |   | c) Mitarbeiter des Unternehmens besuchen Veranstaltungen von Suchthilfeeinrichtungen und / oder das Unternehmen beteiligt sich an Tagungen oder sonstigen Veranstaltungen aus dem Bereich Hilfe, Prävention.                                    |         |         |            |  |
|                 |   | d) Mitarbeitern von Hilfeinrichtungen wird die Hospitation in einer Spielhalle angeboten.   |         |         |            |  |
|                 | 3. Unterstützung der Behörden                           | a) Kontakt zum Amt für öffentliche Ordnung besteht.   |         |         |            |  |
|                 |   | b) Das Unternehmen unterstützt die Behörden und Ämter bei der Überprüfung und Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.   |         |         |            |  |
|                 | 4. Politische Einflussnahme der Unternehmensleitung     | a) Das Unternehmen sucht Kontakt zu Politikern, politischen Gremien mit dem Ziel, den Spielerschutz auch auf der Ebene der gesetzlichen Vorgaben zu platzieren.   |         |         |            |  |
|                 | 5. Zusammenarbeit mit Forschung und Wissenschaft        | a) Es besteht ein regelmäßiger Kontakt zu wissenschaftlichen Institutionen. In die Entwicklung der Konzepte werden regelmäßig wissenschaftliche Erkenntnisse einbezogen (Beirat, Beratung, durch Wissenschaftler, Evaluation der Konzepte etc.) |         |         |            |  |



| Bau-<br>stein  | Thema  | Anforderung<br>(blau = Premiumanforderung)  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abwei-<br>chung verpflichtend) |
|--|--|---|---------|---------|------------|--|
| X. Akzeptanz des Spielerschutzes (social responsibility) | 1. Verankerung des Spielerschutzes und Verantwortung der Leitung   | a) Die Leitung ergreift Maßnahmen, um den Spielerschutz in allen Unternehmensteilen zu verankern (z.B. durch einen jährlichen Spielerschutztag, interne und externe Berichte zum Spielerschutz) |         |         |            |  |
|  | 2. Code of Ethics  | a) Es gibt einen unternehmensspezifischen schriftlich fixierten Code of Ethics.   |         |         |            |  |
|  |  | b) Es gibt ein internes Verfahren zur Klärung von Zielkonflikten/ zur Bearbeitung von ethischen Konflikten.   |         |         |            |  |
|  | c) Die Unternehmensleitung beteiligt sich aktiv an der brancheninternen Diskussion und übernimmt eine Vorreiterrolle in der Entwicklung und der Umsetzung des Spielerschutzes. |   |         |         |            |  |
| 3. Öffentlichkeit und Transparenz in der Zusammenarbeit  | a) Vertreter des Unternehmens beteiligen sich an der fachlichen und öffentlichen Diskussion und stellen sich den Fragen der Kooperationspartner / Stakeholder.                 |   |         |         |            |  |

Der folgende Baustein ist nur bei einer Matrixzertifizierung relevant!

| Bau-stein                               | Thema  | Anforderung   | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abweichung verpflichtend) |
|---|--|---|---------|---------|------------|---|
| XI. Strukturen bei Matrixzertifizierung | 1. Sozialkonzept / Spielerschutz-konzept allge-mein          | a) Das schriftlich vorliegende Sozialkonzept enthält (zu-sätzliche) Aussagen zur Unternehmenshaltung / Unternehmensethik / Posi-tion der Unternehmenslei-tung.  |         |         |            |   |
|   |  | b) In einer Spielhallen über-greifenden Zusammenfas-sung der Jahresberichte wird der Stand des Spiel-erschutzes dargestellt / bewertet. *)  |         |         |            |   |
|   |  | *) Sollte diese Zusammenfas-sung nicht vorhanden sein, sondern nur die einzelnen Jah-resberichte, dann wird dies als Hinweis gewertet und im folgen-den Jahr überprüft.   |         |         |            |   |
|   | 2. Aufbaustruktur im Unternehmen                             | c) Es gibt fachliche Stan-dards zum Spielerschutz, die in allen Teilen / Ebe-nen des Unternehmens gelten.   |         |         |            |   |
|   |  | a) Die Aufbaustruktur ist beschrieben. Die Einord-nung des Spielerschutzes in die Gesamtstruktur ist beschrieben.   |         |         |            |   |
|   |  | b) Die Aufbaustruktur ist in einem Organigramm dar-gestellt.  |         |         |            |   |
|   | 3. Zusammenwir-ken der Zentrale und der Spiel-hallen vor Ort | c) Die Ressourcen für die zentralen Aufgaben / die Koordination des Spieler-schutzes sind beschrieben und nachgewiesen.   |         |         |            |   |
|   |  | a) Es gibt regelhafte Prozes-se, über die kontrolliert und gesichert wird, dass der Spielerschutz / die Spielerschutzmaßnahmen des Unternehmens in den Spielhallen vor Ort umge-setzt werden. (Beispiele: schriftliche Anweisungen, Newsletter, Besprechun-gen, Dokumentations-pflichten, etc.) |         |         |            |   |
|   |  | b) Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen den dezentral und zentral zuständigen Personen statt. (Frequenz, Dauer, Dokumentation, Themen)  |         |         |            |   |

| Baustein | Thema                             | Anforderung  | Erfüllt | Hinweis | Abweichung | Kommentarfeld<br>(Erläuterung bei Hinweis und Abweichung verpflichtend) |
|----------|-----------------------------------|--|---------|---------|------------|---|
|          |                                   | c) Es ist sichergestellt, dass Problemanzeigen, schwierige Situationen und Unterstützungsbedarf des Personals an die übergeordneten Personen weitergegeben und dort aufgegriffen werden. |         |         |            |   |
|          | 4. Qualifizierung und Information | a) Es gibt ein Schulungskonzept für das gesamte Unternehmen. In dieses ist auch die Geschäftsführung einbezogen.   |         |         |            |   |
|          |                                   | b) Es ist sicher gestellt, dass das Personal durch interne Schulungen über die internen, firmenspezifischen Prozesse des Spielerschutzes informiert und qualifiziert wird.               |         |         |            |   |
|          |                                   | c) Es gibt eine Kultur des gegenseitigen Lernens, der angemessenen Rückmeldung, Fehlerbehebung und ein internes Benchmark.   |         |         |            |   |

Anlage 1 - Muster Selbstverpflichtungserklärung

### **Selbstverpflichtungserklärung**

Wir bestätigen, dass uns die gesetzlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen für den Betrieb einer Spielhalle bekannt sind und wir diese in unserer Spielhalle bzw. in unseren Spielhallen (Matrixzertifizierung) einhalten. Dies bezieht sich insbesondere auf die Spielverordnung, den Glücksspielstaatsvertrag, die landesspezifischen Vorgaben jedoch auch auf alle weitergehenden behördlichen und gesetzlichen Regelungen sofern diese für unseren Betrieb zutreffen.

---

Ort, Datum, Unterschrift Geschäftsführung