



Fragen und Antworten zur „Regelmäßig geprüften Spielstätte“

Unsere Experten haben für Sie häufig gestellte Fragen beantwortet zu unserem Service „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“. Wenn Sie sich für weiterführende Informationen zu dem Thema interessieren, **nehmen Sie Kontakt zu unseren Experten auf!**

1. REGELMÄSSIG GEPRÜFTE SPIELSTÄTTE – WAS BEDEUTET DAS?

Der von uns entwickelte Standard „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“ ist speziell auf den Betrieb von Spielstätten ausgerichtet. Der Anforderungskatalog der Zertifizierung umfasst rund 120 Kriterien. Ziel ist es, die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen sowie den Spieler- und Jugendschutz sicherzustellen und ein Sozialkonzept zur Suchtprävention umzusetzen. An der Entwicklung der Zertifizierung waren Experten aus der Suchtforschung, Gesundheitsforschung, Psychologie, dem Rechtswesen und der Politik beteiligt.

Somit stehen Sie als Spielstättenbetreiber mit dieser Zertifizierung auf der sicheren Seite und unterstützen einen sozial verantwortlichen und anforderungskonformen Betrieb von Spielstätten.

2. WARUM SOLLTE ICH MEINE SPIELHALLE ZERTIFIZIEREN LASSEN?

Die Zertifizierung liefert Transparenz gegenüber Dritten. Das Zertifikat weist nach, dass Ihnen als Spielstättenbetreiber Spieler- und Jugendschutz wichtig sind und der Betrieb in der Spielstätte anforderungsgerecht läuft.

3. WIE LÄUFT EINE ZERTIFIZIERUNG AB?

Die Zertifizierung Ihrer Spielstätte erfolgt in sechs Schritten:

1. Selbsttest

Mit dem Selbsttest „**Teste dich Selbst**“ können Spielstättenbetreiber unverbindlich und unkompliziert herausfinden, wie gut sie auf ein Prüfverfahren vorbereitet sind.

2. Zertifizierungsaudit

Beim Zertifizierungsaudit prüfen unsere Auditoren vor Ort Ihre Spielstätte sowie die Zentrale gemäß unserem Standard „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“. Am Ende des Audits werden die Ergebnisse bekannt gegeben und die wesentlichen Verbesserungspotenziale besprochen. Unsere Zertifizierungsstelle prüft im Anschluss, ob die Voraussetzungen für die Erteilung des Zertifikats erfüllt sind. Bei positiver Entscheidung wird das Zertifikat für drei Jahre erteilt.

3. Überwachungsaudits

Damit das Zertifikat seine Gültigkeit behält, wird jährlich ein Überwachungsaudit durchgeführt. Ziel dieses Audits ist es, die Weiterentwicklung des verantwortungsvollen Spielstättenbetriebs zu überprüfen.

4. Beschwerdestelle

Als Seismographen für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess richten wir eine Beschwerdestelle ein, die per Telefon, Mail und Post erreichbar ist. Diese Anlaufstelle gibt insbesondere Ihren Kunden und Mitarbeitern die Möglichkeit, Auffälligkeiten zu berichten und Beschwerden einzureichen.

5. Mystery-Audits

Bei mindestens 5 % der zertifizierten Spielhallen führen wir unangemeldete Audits durch, die in ihrem Umfang analog zum Überwachungsaudit ablaufen. Auslöser eines Mystery-Audits können Hinweise aus der Beschwerdestelle sein.

6. Mystery-Check

Im Rahmen des Mystery-Checks werden die zertifizierten Spielhallen aus dem Blickwinkel Ihrer Kunden geprüft. Dazu besucht ein geschulter Auditor inkognito die Spielstätte. Er nutzt und bewertet die angebotenen Dienstleistungen aus der Perspektive eines Gastes. Grundlage für die Bewertung sind die Kriterien unseres Standards „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“. Auffälligkeiten und Hinweise werden am Ende in einem Bericht zusammengefasst und Ihnen als Spielstättenbetreiber zur Verfügung gestellt.

4. WER SIND DIE AUDITOREN?

Unsere Auditoren sind seit Jahren in verschiedensten Unternehmen tätig. Die Auditoren wurden speziell für die Audits in den Spielstätten geschult.

5. WIE KÖNNEN SICH SPIELSTÄTTEN AUF DIE ZERTIFIZIERUNG VORBEREITEN?

Eine gute Hilfestellung zur Vorbereitung liefert der Online-Test „**Teste Dich selbst**“. Sie beantworten online die einzelnen Fragen und erhalten eine gute Übersicht über die Bereiche, die noch verbessert werden können.

6. MUSS DIE SPIELSTÄTTE FÜR DAS AUDIT GESCHLOSSEN WERDEN?

Nein, der Betrieb in der Spielstätte kann weiterlaufen. Der Betrieb wird durch das Spielstätten-Audit nicht beeinträchtigt.

7. MÜSSEN SICH SPIELSTÄTTEN ZERTIFIZIEREN LASSEN?

Nein, die Zertifizierung „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“ ist freiwillig.

8. WIE REGELMÄSSIG WIRD DIE EINZELNE SPIELSTÄTTE GEPRÜFT?

Die Überprüfung der Spielstätte findet einmal jährlich statt. Darüber hinaus ist es möglich, dass im Rahmen des Mystery-Checks unangekündigte Besuche in Ihrer Spielhalle durch unsere Prüfer erfolgen.

9. WANN ERHÄLT DIE SPIELSTÄTTE DAS ZERTIFIKAT „REGELMÄSSIG GEPRÜFTE SPIELSTÄTTE“?

Voraussetzung für die Ausstellung eines Zertifikates ist die erfolgreiche Prüfung vor Ort sowohl in Ihrer Spielstätte als auch in der für Ihre Spielstätte zuständigen Zentrale. Erst wenn die Anforderungen unseres Standards „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“ erfüllt wurden, kann ein Zertifikat ausgestellt werden.

10. ERSETZT EIN UNSER ZERTIFIKAT EINE PRÜFUNG VON ORDNUNGSBEHÖRDEN?

Nein. Unsere Auditierung und Zertifizierung ersetzt in keinem Fall staatliche oder sonstige für den Spielstättenbetrieb erforderliche Überprüfungen. Es handelt sich um eine freiwillige zusätzliche Überprüfung, die Ihrer Spielstätte wichtige Hinweise für den Betrieb liefern kann.

UNSERE EXPERTEN STEHEN IHNEN MIT EINEM KOSTENFREIEN INFORMATIONSGESPRÄCH ZUR VERFÜGUNG. SPRECHEN SIE UNS HIERZU GERNE AN!

[ONLINE KONTAKT](#)

TÜV Rheinland Cert GmbH
 Am Grauen Stein
 51105 Köln
 Tel. +49 800 888 2378
 Fax. +49 800 888 3296
 tuvcert@de.tuv.com
 www.tuv.com/spielstaetten

