

Häufig gestellte Fragen

Zur Vorbereitung

- Wie kann ich mich auf ein TÜV-Rheinland-Audit vorzubereiten?
 - Es gibt einen [Selbsttest](#) auf unserer Website und den Anforderungskatalog. Diesen können wir Ihnen per [Email](#) zusenden. Darin sind alle Punkte der Prüfung aufgeführt
- Wie lange brauche ich zur Vorbereitung?
 - Der Selbsttest vermittelt einen ersten Stand und zeigt auf, woran eventuell noch gearbeitet werden sollte. Wie lange der Betreiber hierfür braucht ist individuell.
- Wie schnell bekomme ich einen Termin?
 - Normalerweise können wir innerhalb von 3 Wochen nach Beauftragung das Audit bei Ihnen vor Ort durchführen. Zu den viel frequentierten Zeiten (zwischen Oster- und Sommerferien, zwischen Sommerferien und Herbstferien) kann es im Einzelfall auch etwas länger dauern.
- Was kostet das?
 - Gerne erstellen wir Ihnen ein unverbindliches individuelles Angebot, welches Ihrer Unternehmensstruktur Rechnung trägt.
- Wie kann ich das Beauftragen?
 - Das Angebot enthält auf der letzten Seite einen Vordruck für die Beauftragung. Einfach ausfüllen und unterschrieben zurückschicken, am besten per Mail.



- Ist die Zertifizierung verpflichtend?
 - In manchen Bundesländern ist die Zertifizierung Voraussetzung für das Erlaubnisverfahren von Mehrfach-Konzessionen bzw. bei Abstandsproblemen zu anderen Spielhallen. In anderen Bundesländern führen die Unternehmen die Zertifizierung freiwillig durch. Der Standard wurde durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) zur Akkreditierung freigegeben. Gemäß diesem Standard bei der DAkkS akkreditierte Zertifizierungsstellen können somit die Auflagen der betreffenden Bundesländer erfüllen, die eine Zertifizierung gemäß DIN EN ISO / IEC 17065 fordern.
- Welchen Nutzen hat die Spielhalle durch die Teilnahme an der Zertifizierung?
 - Mit der Zertifizierung können Sie sowohl die Effizienz Ihres Unternehmens steigern als auch Vertrauen schaffen. Sie ist ein objektiver und unabhängiger Nachweis, dass Ihr Unternehmen die speziellen Anforderungen der Branche erfüllt und die Verantwortung für einen aktiven Jugend- und Spielerschutz trägt. Sie stärken Ihre Prozesse und verschaffen sich einen Wettbewerbsvorteil, weil gut durchdachte Arbeitsabläufe entscheidend zur Qualität Ihrer Dienstleistungen beitragen.
- Werden auch Gastronomiebetriebe die Automaten aufgestellt haben geprüft?
 - Nein. Die Gaststätten sind aktuell nicht Bestandteil der Prüfung.
- Was bedeutet „akkreditiert“?
 - Die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) ist die nationale Akkreditierungsstelle der Bundesrepublik Deutschland und handelt im öffentlichen Interesse als alleiniger Dienstleister für Akkreditierung in Deutschland. Die DAkkS untersteht der fachlichen und rechtlichen Aufsicht der zuständigen Bundesministerien, wobei die Federführung dem



Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) obliegt. Sie begutachtet, bestätigt und überwacht als unabhängige Einrichtung die fachliche Kompetenz von Zertifizierungsstellen. Mit einer Akkreditierung bestätigt die DAkkS, dass diese Stellen ihre Aufgaben fachkundig und nach geltenden Anforderungen erfüllen. Kurz: Die DAkkS prüft die Prüfer. Bei einem Standard, der über die DAkkS akkreditiert ist, wird sichergestellt, dass dieser Standard immer und von jeder akkreditierten Zertifizierungsstelle gleich durchgeführt und überprüft wird. Dies gewährleistet, dass Unternehmen bundesweit mit den gleichen Anforderungen und Parametern überprüft werden.

- Wird der Auditfragebogen hinsichtlich der Gesetzeskonformität regelmäßig aktualisiert?
 - Ja. Der Auditfragebogen wird regelmäßig im Hinblick auf die aktuellen Landes- und Bundesgesetze überprüft und gegebenenfalls aktualisiert.



Zum Ablauf der Zertifizierung

- Wie lange dauert ein Audit?
 - Das Audit im zentralen Büro dauert ungefähr 4 Stunden, je nach Anzahl der verwalteten Hallen. Das Audit in der Spielhalle dauert zwischen 2 und 6 Stunden, je nach Anzahl der Konzessionen am Standort.
- Was bedeutet Zentrale?
 - Die Zentrale ist der Standort an dem das Unternehmen des Kunden Prozesse und Unterlagen für den Spielhallenbetrieb zentralisiert hat. Es ist möglich, dass Zentrale und Spielhalle unter der gleichen Adresse laufen.
- Wer koordiniert die Audittermine?
 - Nach der Beauftragung werden dem Unternehmen je nach Anzahl der Audits Auditoren zugeteilt. Die Auditoren vereinbaren die genauen Termine mit dem Kunden. Koordiniert wird das ganze durch die Zentrale des TÜV Rheinlands in Köln.
- Was ist, wenn Kriterien nicht erfüllt werden?
 - Es kommt drauf an, ob es sich bei den nicht erfüllten Kriterien um KO-Kriterien handelt, oder ob es Nicht-KO-Kriterien sind. Die Nicht-Erfüllung eines KO Kriteriums bedeutet, dass die Zertifizierung nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, wenn die so genannte Abweichung nicht behoben ist. Gibt es Abweichungen bei Nicht-KO-Kriterien kann ein erfolgreicher Abschluss der Zertifizierung trotzdem möglich sein. Allerdings darf dann der prozentuale Erfüllungsgrad aller Kriterien in einem Kapitel nicht unter 85% liegen. Ist dies der Fall, müssen auch hier zunächst die Abweichungen behoben werden, damit die Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen werden kann.
- Welche Fristen werden zur Behebung der Abweichungen gesetzt?



- Die Frist zur Behebung der Abweichungen beträgt im Regelfall drei Monate.
- Worin besteht der Unterschied zwischen einem Mystery-Audit und einem Mystery-Shopping?
 - Ein Mystery-Audit, oder auch unangekündigtes Audit ist ein ganz normales Audit vor Ort. Im Unterschied zu den normalen Audits wird der Termin dem Kunden vorher aber nicht bekannt gegeben. Bei einem Mystery-Shopping oder auch Testkauf gibt sich der Prüfer nicht als solcher zu erkennen. Er betritt die Spielhalle als Gast und prüft nur die Kriterien, die er im Rahmen eines solchen anonymen Besuches prüfen kann.
- Wann ist ein Nachaudit notwendig wird?
 - Ein Nachaudit würde dann notwendig, wenn zu viele Kriterien nicht erfüllt sind und / oder sich bei Abweichungen die Korrekturmaßnahmen nicht mittels digitaler Nachweise beheben lassen.
- Wie werden Reisekosten und Reisezeiten berechnet?
 - Für Reisekosten und Reisezeiten gibt es einen fixen Pauschalbetrag im Angebot.



Nach der Zertifizierung ist vor der Zertifizierung

- Was ist, wenn ich mein Zertifikat habe, wie geht es weiter?
 - Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 2 Jahren. In dieser Zeit bleibt die Gültigkeit erhalten, wenn alle gesetzlich geforderten Überwachungsaudits und Testkäufe erfolgreich durchgeführt werden. Etwa drei Monate vor Ende der Laufzeit des Zertifikats schreibt die Zertifizierungsstelle den Zertifikatsinhaber mit der Ankündigung der Verlängerung der Laufzeit im Zuge der Re-Zertifizierung an. Der Zertifizierungszyklus beginnt dann erneut für 2 Jahre.

