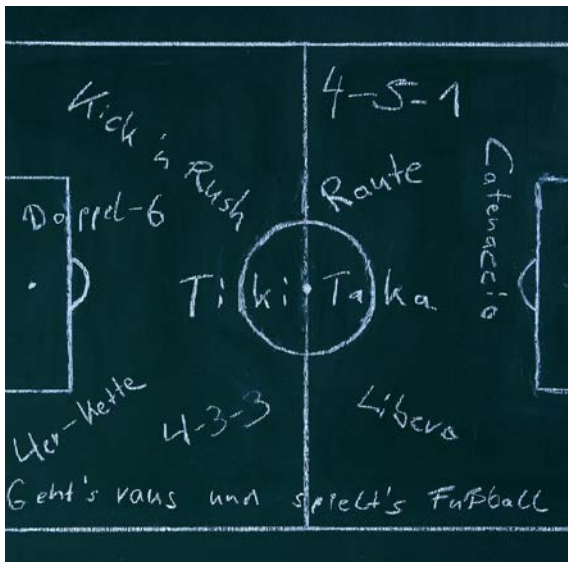


Spielerschutz in den BW-Spielbanken

Nach der Schulung ist vor der Schulung
und die Wahrheit liegt auf dem Platz....



Teamplayer

BW-Spielbanken

Prävention
Intervention



EVA-Stuttgart

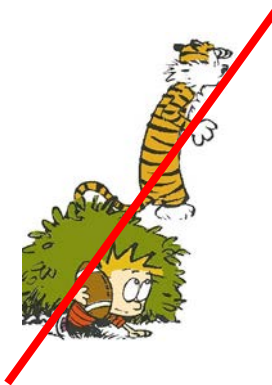
Prävention
Beratung
Therapie

Austausch
Konzeption | Steuerung

Potentielle Konfliktherde in der Kooperation

- Selbstverständnis/Historie
Unternehmenskultur/Glaubwürdigkeit
- Interessenskonflikte bei Mitarbeitenden
- Vereinnahmung/Instrumentalisierung
Image und öffentliche Darstellung
- Unternehmensstrukturelle Maßnahmen, die den Spielerschutz beeinträchtigen
-

FairPlay ist essentiell

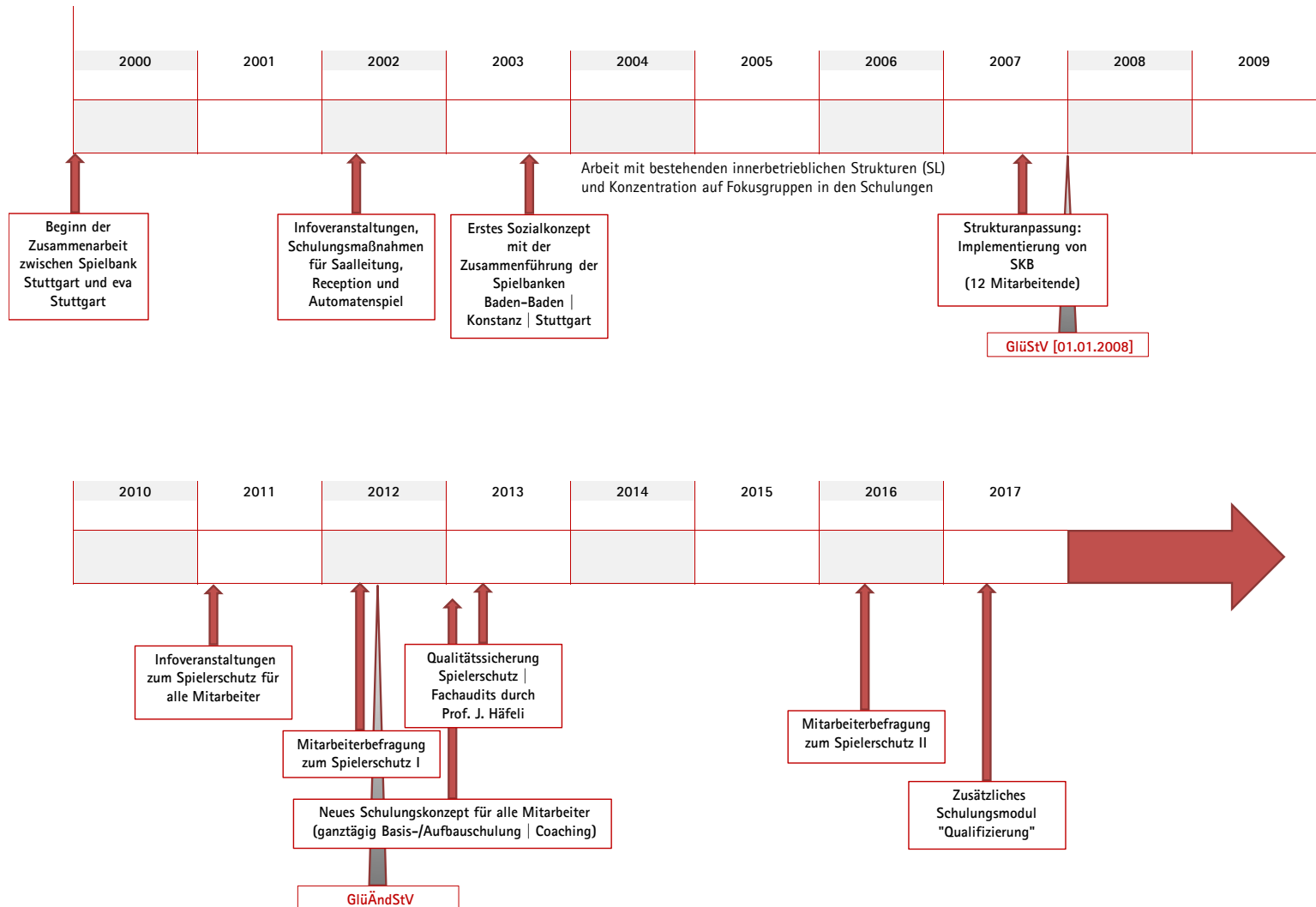


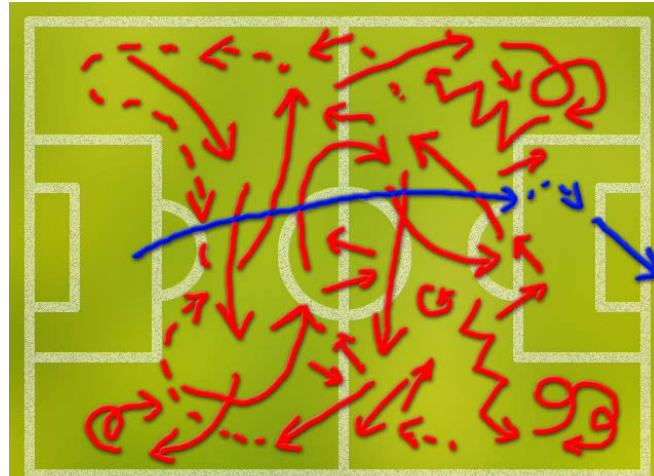


...kleine Fehlschuss-Risiken sind unvermeidlich...

Spielerschutz in den BW-Spielbanken

Historie

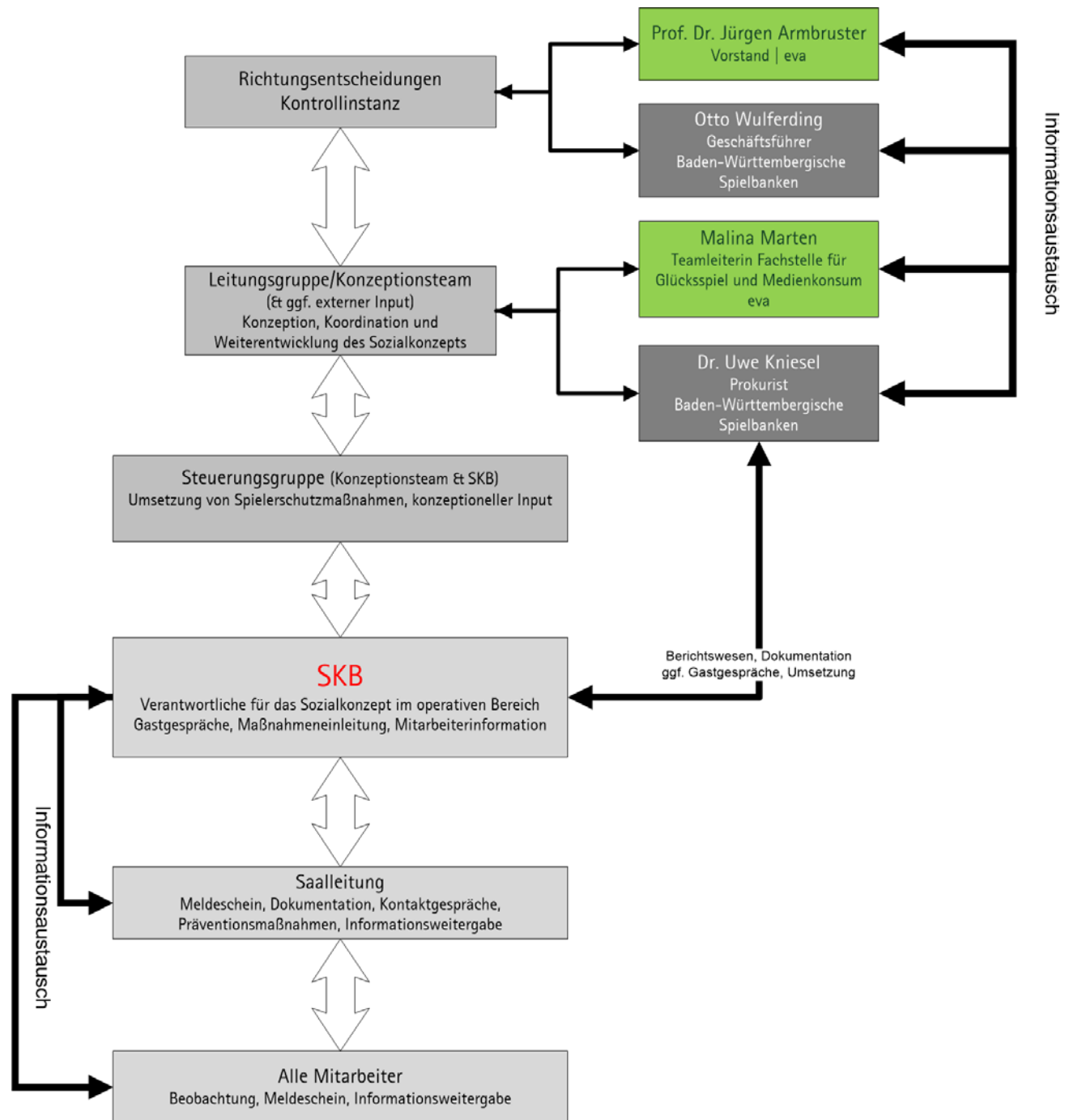




Struktur

Sozialkonzept

Strukturebenen





Prozesse

Kurzübersicht des Prozesses „Fallverlauf“

Weiter Prozess/Rollendefinitionen bestehen
z.B. in den Bereichen:

- Prävention
 - allgemein
 - selektiv
 - Indiziert
- Maßnahmen/Sperren
- Entsperrverfahren
- Schulungen/Coaching/Training

Spielbetrieb

Mitarbeiter

Beobachtung, Hinweise Dritter,
Eigenauskunft des Gastes

Meldeschein

Entsperrung

Entsperrbegleitung
(ca. 6-9 Monate)

Hintergrund/Büro

SKB

Informationsergänzung
Sachverhaltsprüfung

Fallaufnahme

Infoweitergabe/Abstimmung

Spielbetrieb

SKB | SL

Begleitung im Spiel
Kontaktaufnahme mit Gast
Beobachtung
Kontakt halten
Gespäche führen
Fakten sammeln

Austausch

Austausch

Austausch

Hintergrund/Büro

SKB

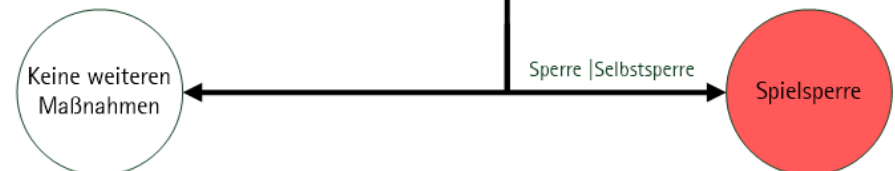
Faktenprüfung
Vereinbarungen treffen
Wiederholungsgespräche

Fallabschluss

Keine weiteren
Maßnahmen

Sperre | Selbstsperre

Sperrsperre





Arbeitsmittel | Tools

Früherkennung
Meldung von
Spielauffälligkeiten
softwarebasierend

Verfügbar für
Reception
Kassen
Saalleitung

Casino Manager 7.0 - Personal

Sozialkonzept

Auswahlmaske

Spieltag: 09.10.2017

von 09.10.2017 16:00
bis 09.10.2017 17:00

☒ männlich
☐ weiblich

zwischen: 16:00 Uhr
und 17:00 Uhr gekommen

Nachname beginnt mit:

Vorname beginnt mit:

Alter von: 21
Alter bis: 99

Auswahl anzeigen

Nachname	Vorname	Alter
Mesfun		72
Alfred Wilhelm		67
Joseph Medford		36
Volker		78
Waldemar		60
Wolfgang Gerhard		62
Zouhair		55
Hans		64
Karl Otto		64
Manfred		61
Dieter		64
Bernd		72
Razvan		30

Besuche dieses Jahr: 20

Besuche letztes Jahr: 33

Besuche Gesamt: 818

Erstbesuch: 02.07.1998

Zutritt Reception
09.10.2017 16:16:18
09.10.2017 16:19:22

Besuchshistone letzte 12 Monate:

10 2017	1	4 2017	2
9 2017	3	3 2017	0
8 2017	2	2 2017	2
7 2017	4	1 2017	2
6 2017	2	12 2016	2
5 2017	2	11 2016	4

Treffer: 13

Gastnummer:

Nachname:

Vorname:

Geburtsdatum:

Bevorzugtes Spiel:

Besuchshäufigkeit

Besuchsdauer

Telecashabhebungen je Besuch

Leiht sich Geld bei Gästen

Hatte ein Reisedarlehen

Spielt an mehreren Tischen

Will hohe Verluste ausgleichen

Wirkt nervös/angespannt

Wirkt aggressiv (Gäste/Mitarbeiter)

Verhält sich unhöflich/mürrisch

Erwähnt sein Problemspiel

Anmerkungen/Auffälligkeiten:

gemeldet von:

täglich

mehr als 2x pro Woche

weniger als 2x pro Woche

mehr als 8 Stunden

5 bis 8 Stunden

2 bis 5 Stunden

bis 2 Stunden

☐ mindestens 3

☒ weniger als 3

☒ trifft zu

☐ trifft nicht zu

☐ trifft zu

☒ trifft nicht zu

☒ trifft zu

☐ trifft nicht zu

☐ trifft zu

☒ trifft nicht zu

☐ trifft zu

☒ trifft nicht zu

☐ trifft zu

☒ trifft nicht zu

☐ trifft zu

☒ trifft nicht zu

Beenden

Meldezettel erstellen

nach Datum sortierernach Namen sortieren

Falldokumentation

NachnameVornameDatumBa/T/

Sayan14.08.2017 16:10ST

Besuche dieses Jahr:108

Besuche letztes Jahr:165

Besuche Gesamt:1.194

Erstbesuch:29.12.2001

Besuchshistorie letzte 12 Monate:

10	2017	0	4	2017	15
9	2017	7	3	2017	10
8	2017	17	2	2017	14
7	2017	14	1	2017	16
6	2017	2	12	2016	15
5	2017	13	11	2016	15

Maßnahmenhistorie

29.01.2015	29.06.2016	S
12.01.2015	29.01.2015	S

Bemerkungen:

Beobachtung

Gespräch

Besuch

Gespräch

Vermittlung

Sozialkonzeptbeauftragte

alle Meldezettel

Meldedatum:

Bevorz. Spiel:

Besuchshäufigkeit:

Besuchsdauer:

min. 3 TeleCash-Abhebungen/Besuch:

Leiht sich Geld bei Gästen:

Hatte ein Reisedarlehen:

Spielt an mehreren Tischen:

Will hohe Verluste ausgleichen:

Wirkt nervös/angespannt:

alle Gastgespräche

Gastgespräch am:

Eigene Beobachtung:

Hinweis durch Kollegen:

Hinweis Dritter:

Initiative des Gastes:

Gesprächsziel:

alle Präventionsgespräche

Gesprächsinhalt:

Anmerkungen:

Gespräch geführt von:

zurück

Nur unbearbeitete anzeigen

Baden-BadenKonstanzStuttgart

TischspielAutomatenspiel

Sozialkonzept-Softwaretool

Verfügbar für Sozialkonzeptbeauftragte

Hauptfunktionen:

- Dokumentation
- Prävention/Intervention
- Transparenz
- Standort-/abteilungsübergreifend
- Verfügbarkeit von Information
 - Fallverlauf
 - Gesprächstermine
 - Gesprächsinhalte
 - Maßnahmen/Vereinbarungen
- Analysen/Auswertung/Berichte in Entwicklung



Schulungs- und Austauschkultur

Zentrale Vermittlungsziele

Wissen | Was?

Haltung | Warum?

Qualifikation | Wie?

Schulungsleitsätze

- Die Schulungsmodule werden in der Kooperation entwickelt und umgesetzt.
- Die Schulungen sind auf die innerbetrieblichen Entwicklungsstadien, Strukturen, Rollen und Funktionen abgestimmt.
- Unterschiedliche Formate/Inhalte/Methoden bedienen unterschiedliche Erfordernisse (Coaching/Seminare/Workshops/Training/....)
- Die Schulungsmodule sind keine Einbahnstraßen, sondern Kommunikationsplätze.
- Es entsteht eine Schulungsinfrastruktur, die sich ständig weiterentwickelt und Teil der Unternehmenskultur darstellt.
- Entscheidend ist: Was kommt bei den Gästen oder/und Betroffenen an

Schulungsplattformen

– Schulungen/Training

ca. 20 Einheiten ganztägig/Jahr | Zielgruppe: Alle Mitarbeitenden (ca. 600)

- Basisschulung | Information/Aufklärung
- Aufbauschulung | Haltung/Empathie
- Qualifikation I -... | Handwerkszeug/Verständnis

– Gesprächstraining

Jährlich 2-tägig | Zielgruppe: SKB

– Coaching

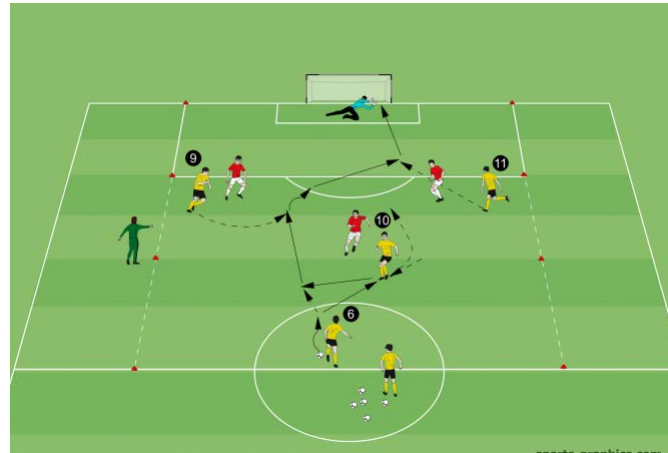
6x/Jahr in jedem Standort | Zielgruppe: Alle Mitarbeitenden (konstant SKB, ansonsten diensthabende MA)

- Aktuelle Fälle und Alltagsthemen (Entscheidungen, Handhabungen, Prozesse, etc.)

– Sonderveranstaltung „Spielerschutztag“

Alle 2 Jahre für jeweils ca. 200 Mitarbeitende und geladene Gäste

Worauf kommt es an?



Übung: Anbieten und freilaufen...

Begriffskarussell | Kooperation im Spielerschutz

Kohärente Haltung | Glaubwürdigkeit | Respekt | Offenheit | Vertrauen

Ressourcen/Tools

Strukturen

Rollendefinitionen

Prozessdefinitionen



Weiterentwicklung

Input von Außen

Analysen/Studien

Qualitätskontrolle

Kontinuität | Geduld | Ausdauer | Beteiligung | Experimentierfreude



Herzlichen Dank!

Referenten

Beate Klink

eva – Evangelische Gesellschaft Stuttgart

Beratungs- und Behandlungszentrum für Suchterkrankungen

Büchsenstr. 34/36

70174 Stuttgart

Mail | beate.klink@eva-stuttgart.de

Dr. Uwe Kniesel

Baden-Württembergische Spielbanken GmbH & Co. KG

Hauptverwaltung

Plieninger Str. 150

70567 Stuttgart

Mail | u.kniesel@bw-spielbanken.de

