

Qualitätsentwicklung durch Zertifizierung von Spielhallen

oder

2 Jahre Zertifizierungen in Spielhallen aus Sicht
einer System-Auditorin:
Ein breites Spektrum an Erfahrungen

17.10.2017

Rahmenstrukturen



Zertifizierungsinstitut: ClarCert GmbH



Herausgebende Stelle: Gesellschaft Qualität zur Sicherung der Verantwortung im Spierschutz (QSVS) GbR in Kooperation mit

- Baden-Württembergischer Landesverband für Prävention und Rehabilitation (bwlv)
- Evangelische Gesellschaft (eva) und
- Die Ziegler'schen e.V.



Das Zertifikat: Qualitätssiegel Spierschutz



Das Zertifikat: **Qualitätssiegel Spielerschutz**

Die definierten Anforderungen beschränken sich nicht auf die gesetzlichen Vorgaben und umfassen folgende **Modulbausteine in der Checkliste**:

1. Strukturen und Zuständigkeiten
2. Jugendschutz und Zugangskontrollen
3. Früherkennung und Maßnahmen
4. Sperrsystem - Spielersperre
5. Qualifizierung
6. Information der Gäste
7. Weiterentwicklung
8. Dokumentation und Berichtswesen
9. Kooperationen
10. Infrastruktur
11. Strukturen bei Matrixzertifizierung (Dieser Baustein ist nur relevant für Matrixzertifizierungen)

Arten der Zertifizierung



	Einzelzertifizierung	Matrixzertifizierung (Bsp. 6)
Umfang	1 Spielhalle → jährliche Beurteilung nach Checkliste I - X	Zentrale + x Spielhallen (≥ 6) → jährliche Beurteilung für 1/3 aller Spielhallen + Zentrale nach Checkliste I - XI
Zertifizierung 2015	Audit in Spielhalle → Erteilung Zertifikat	Audit in SH 1-2 + Zentrale → Erteilung Zertifikat für Zentrale + Spielhallen 1-6
1. Ü.-Audit 2016	Audit in Spielhalle → Aufrechterhaltung des Zertifikats	Audit in SH 3-4 + Zentrale → Aufrechterhaltung des Zertifikats für Zentrale + Spielhallen 1-6
2. Ü.-Audit 2017	Audit in Spielhalle → Aufrechterhaltung des Zertifikats	Audit in SH 5-6 + Zentrale → Aufrechterhaltung des Zertifikats für Zentrale + Spielhallen 1-6
Re- Zertifizierung 2018	Wiederholungsaudit in Spielhalle → Neuerteilung des Zertifikats	Wiederholungsaudit in SH 1-2 + Zentrale → Neuerteilung des Zertifikats für Zentrale + Spielhallen 1-6

Die Zertifizierung



Ablauf der Zertifizierung nach Anforderungen des Qualitätssiegels Spierschutz

- Anfrage
- Antragstellung
- **Einreichung Sozialkonzept**
- **Audit vor Ort**
- **Bewertung – Behebung Abweichung(en)**
- Bewertung durch Ausschuss
- Zertifikatserteilung
- **Überwachungsaudit**
- **Re-Zertifizierung**

**Durchführung in
Kooperation mit
qualifizierten
Fachexperten und
einer qualifizierten
System-Auditorin
auf Honorarbasis**

Zahlen – Daten - Fakten



Darstellung der zertifizierten Spielhallen auf www.clarmap.com

Zertifizierungssystem
QSVS - Qualitätssiegel Spielerschutz

Einrichtungsart

Suche erweitern

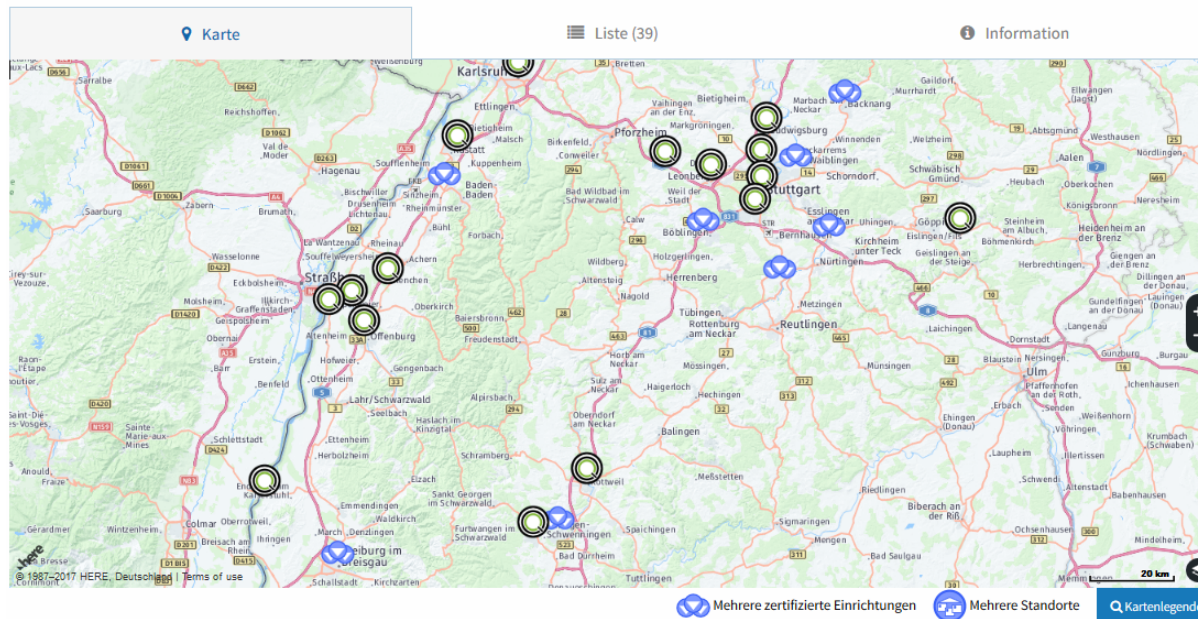
Land Bundesland PLZ/Ort

12345 Musterstadt

Umkreis

Bitte geben Sie Ihre Suchkriterien in die Felder ein und starten Sie die Suche per Klick auf "Suchen".

Suchen



Zertifizierte Spielhallen

aktuell 38

- 26 Einzel-Spielhallen
- 12 Spielhallen aus Matrixverfahren => 2 Matrixverfahren mit jeweils 6 Spielhallen

Seit 2015:

- 78 Anfragen
- 6 Kündigungen

Ergebnisse Umfrage Spielerschutz



Umfrage versandt am 20.01.2017 an die Ansprechpartner aus 13 Organisationen.

- **8** Rückmeldungen (Rücklaufquote von 62%)
- **3** x Sozialkonzeptverantwortlicher / Präventionsbeauftragter in Personalunion mit Geschäftsführer / Inhaber
- **4** x Sozialkonzeptverantwortlicher / Präventionsbeauftragter
- **1** x Geschäftsführer / Inhaber

Ergebnisse Umfrage Spierschutz



Frage	Ø-Punkte	Schlechteste Bewertung	Beste Bewertung
1. Wie beurteilen Sie die Akzeptanz des Spierschutzes durch die Unternehmensleitung?	5,9	5	6
2. Wie beurteilen Sie die Akzeptanz des Spierschutzes bei Ihren Mitarbeitern?	5,3	5	6
3. Wie beurteilen Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter, den Spierschutz aktiv in den Arbeitsalltag zu integrieren?	4,9	4	6
4. Wie beurteilen Sie die alltäglichen Aktivitäten Ihrer Mitarbeiter, den Spierschutz umzusetzen?	4,9	4	6
5. Wie beurteilen Sie den Bekanntheitsgrad des Spierschutzes bei Ihren Gästen?	4,5	3	6
6. Wie beurteilen Sie die Akzeptanz des Spierschutzes bzw. die entsprechenden Maßnahmen (Gästeansprache, etc.) bei Ihren Gästen?	3,6	3	5

sehr niedrig	niedrig	eher niedrig	eher hoch	hoch	sehr hoch
1	2	3	4	5	6

Welchen **Vorteil und Nutzen** sehen Sie in der Zertifizierung QSVS?

- richtiges Arbeiten und Umgang mit dem Sozialkonzept
- MA fühlen sich mehr verpflichtet (stärkere Unternehmensbindung)
- der Öffentlichkeit den ordentlichen Betrieb der Spielstätte zeigen
- sich von unseriösen Mitbewerbern abheben
- Aufdecken von Verbesserungspotentialen im Spielerschutz; Anregungen und Hilfestellungen zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zum Spielerschutz => Ausbau des Spielerschutzkonzeptes => Nutzen für Gäste und Mitarbeiter
- Bei internen Mitarbeitern wird gleichbleibend hohes Niveau bei der Ausbildung erzielt
- alle Maßnahmen werden koordiniert, dokumentiert und sind transparent
- bessere Motivation der Mitarbeiter zu aktiven Spielerschutzmaßnahmen (Beobachtungen mitteilen), bei unmittelbarer Antwort vom Präventionsteam und MA-Beteiligung bei weiterem transparenten (erfolgreichen) Vorgehen

Ergebnisse Umfrage Spierschutz



Welchen **Vorteil und Nutzen** sehen Sie in der Zertifizierung QSVS?

- Für das Unternehmen eine klare Richtlinie zum Spierschutz, die weit über das hinaus geht, was gesetzlich verlangt wird.
- Es wird sicher gestellt, dass Ergebnisse dokumentiert werden.
- Durch Überwachungsaudits bekommt man einen guten Status Quo des eigenen Unternehmens. (Beobachtungen von Trends möglich)
- Besseres Image, Professionalität, interne Qualitätskontrolle.

FAZIT:

bestes Argument für die QSVS-Zertifizierung ist das **stärkere Bewusstsein der Spielhallen-Mitarbeiter für den Spierschutz und die eigenen Prozesse** sowie die **Prozess-Verbesserung**.

Die Anerkennung der Zertifikate z.B. von behördlicher Seite oder als Marketing-Instrument wurde überschätzt.

Ergebnisse Umfrage Spielerschutz



Welche **Veränderungen** können Sie aufgrund der Zertifizierung QSVS in Ihrer/Ihren Spielhalle/n feststellen?

- Personal arbeitet deutlich pflichtbewusster mit dem Sozialkonzept
- Gäste fühlen sich sicher und geborgen
- Das Bewusstsein der Servicekräfte für den Spielerschutz ist gestiegen.
- Gestiegene Bereitschaft und Motivation der Mitarbeiter, den Spielerschutz aktiv in den Arbeitsalltag zu integrieren, intensiverer Umgang mit dem Spielerschutz
- Durch Einführung des Qualitätsmanagements sind alle wichtigen Vorgänge transparenter und geordneter geworden, viel Überflüssiges ist entfallen.
- Mehr Bewusstsein/Achtsamkeit für Verbesserungsbedarf
- Achtsamkeit bzgl. Erstellen neuer Formulare => Risiko MA-Überforderung
- Abläufe / Vorgehensweisen sind einheitlicher geworden (roter Faden/Linie).
- Gäste werden verstärkt aufmerksam gemacht. Erhöhte Akzeptanz der MA zum Gespräch mit Problemspielern. AUCH: Angesprochene regen sich auf.
- Höheres Niveau bei den Mitarbeitern, zusätzliches Sicherheitspersonal

Einschätzung aus Sicht der System-Auditorin:

- Innerhalb 3-Jahres-Zyklus **deutliche Entwicklungszuwächse**
 - teils durch interne Impulse seitens Sozialkonzeptbeauftragte/GF, Servicekräfte
 - Audit-Empfehlungen wurden in allen Spielhallen überwiegend umgesetzt
- **Nachweisliche Umsetzung des Spielerschutzes**
 - deutlich verbesserte Dokumentation: Nutzung vorhandener Formulare, Wechsel auf bzw. intensivere Nutzung digitale/r Medien zur Vereinfachung der Informationsübermittlung und Datenverarbeitung (Statistiken für Jahresberichte)
 - MA zeigten 2017 deutlich höhere Kompetenzen in der Beobachtung und Gastansprache bzw. Gesprächsführung bei auffälligem Spielverhalten (Effekt der verbesserten Schulungsqualität => verpflichtende, qualitätssichernde Schulungen)
- Trotz der Schwierigkeit der wenig unterstützenden gesetzlichen/länderspezifischen Vorgaben zur einheitlichen Umsetzung der Spielersperre wurden durch ein hohes Maß an Eigeninitiativen der SH-Verantwortlichen spielerisch wirksame Maßnahmen dargelegt

Einschätzung aus Sicht der System-Auditorin:

- **Kontinuum der Spielhallen beachten:**
 - Unterschiedliche Unternehmensgrößen (Einzelne Spielhalle – Konzernstruktur): mit unterschiedlicher Verfügbarkeit der Ressourcen Anforderungen in gleichem Maße erfüllen (müssen) – keine Unterscheidung bzgl. Aufwand
 - Anreize zur Weiterentwicklung für Best-Practicer bieten
- **Qualitätsentwicklung auch bei den Anforderungen (Module/Checkliste Qualitätssiegel Spielerschutz) berücksichtigen:**
 - Basiskompetenz
 - Erweiterte Kompetenz
 -
 - Exzellenz

- **Mitwirkungsmöglichkeit bei Verbesserungen der Checkliste (Pilotphase) und Vorgehensweise (an der Qualitätsentwicklung)**
- **Konstruktiver Dialog** auf Augenhöhe **mit Kunden + Feedback**
Spielhallenbetreiber / Geschäftsführer, Sozialkonzept-/Präventionsbeauftragte und motivierten Servicekräften
- **Anlassbezogener intensiver fachlicher Austausch mit „Kollegen“**
(Fachexperten) und Mitgliedern der Herausgebenden Stelle – vorrangig Herr Zeltner
- **Strukturierter Erfahrungsaustausch für Fachexperten** und **Weiterbildungsangebote für Fachexperten und Kunden bei der ClarCert GmbH**
- **Unterstützende Koordination, Leistungserfassung und Evaluation** durch verantwortlichen **MA bei der ClarCert GmbH**: Herr Fünfgeld, Herr Schwarz

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dipl.-Psych. Marita Enge

**System-Auditorin im Auftrag der ClarCert GmbH
Im Rahmen der Zertifizierungsverfahren zum Qualitätssiegel Spielerschutz
Qualitäts- & Managementberatung im Gesundheitswesen**

12555 Berlin, Grünstr. 22

Tel.: 030 / 56589927

Fax: 030 / 56589926

Funk: 0174 / 9347476

E-Mail: info@marita-enge.de

<http://www.marita-enge.de>