

Amt der Steiermärkischen Landesregierung  
Abteilung 3

Paulustorgasse 4  
8010 Graz

Wiener Neudorf, 5. August 2016

## **GZ ABT 03-1.0-110670/2016-24 – Stellungnahme betreffend Spielsucht-Schulungsverordnung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Hiermit bestätigen wir den Erhalt des Entwurfs der Schulungsverordnung der Steiermärkischen Landesregierung. Bevor wir auf die einzelnen Punkte der Verordnung eingehen, ist es uns ein Anliegen, allgemein die aktuelle Situation aus unserer Sicht zu beschreiben.

ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE) war in Österreich die erste Bewilligungsinhaberin, welche nach den neuen landesgesetzlichen Bestimmungen Glücksspielautomaten in Betrieb nehmen durfte und ist auch als einziges Unternehmen in allen Erlaubnisländern der Landesauspielungen mit Glücksspielautomaten aktiv.

ACE - als 100%-Tochtergesellschaft der NOVOMATIC AG - profitierte im Zuge der Entwicklung seiner Spielerschutz- und Spielsuchtpräventionsprogramme sehr von der jahrelangen Erfahrung und Zusammenarbeit mit Spielerschutzeinrichtungen der Muttergesellschaft. Bei allen bisherigen Konzessionsbewerbungsverfahren – wie auch in der Steiermark – legten die ausschreibenden Landesbehörden sehr großen Wert auf die Eignung der Bewerberinnen – insbesondere auch auf die glaubwürdig, fachlich kompetente und nachvollziehbare Darstellung, wie künftige Bewilligungs-inhaber ihre Verantwortung als Glücksspielanbieter konkret übernehmen werden.

Die Entwicklung eines Spielerschutzkonzeptes ist ein dynamischer Prozess, welcher in Zusammenarbeit mit Experten ständig im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vorangetrieben wird. Folglich werden auch die Schulungsinhalte stets auf den neuesten Stand gebracht. ACE greift bei der Weiterentwicklung ihrer Schulungskonzepte auf sehr erfahrene und kompetente Experten aus dem Bereich der Suchtforschung

und Suchttherapie zurück. Wir sind der Ansicht, dass wir in unseren Bewerbungsunterlagen sämtliche Prozesse und Abläufe ausführlich und erschöpfend dokumentiert bzw. beschrieben haben und gehen daher nicht mehr im Detail darauf ein.

Nach Durchsicht unserer Bewerbungsunterlagen kann man feststellen, dass die Inhalte, welche im Zuge der Schulungsverordnung skizziert werden, durch das bestehende Schulungscurriculum der ACE fast zur Gänze abgedeckt sind. Darüber hinaus legt ACE sehr großen Wert auf praxisorientierte Schulungseinheiten. Die langjährige Zusammenarbeit mit den Experten der aktuellen Schulungspartner – insbesondere mit den Experten des Anton Proksch Instituts - basiert auf Respekt und Vertrauen und wird von den Mitarbeitern der ACE auf Grund der hohen Praxisnähe als sehr positiv und hilfreich wahrgenommen.

Die Steiermärkische Landesregierung ging in der Auswahl der Bewilligungsinhaber sehr sorgfältig vor und unterzog die Bewerberinnen einem ausführlichen Prüfverfahren. ACE hat – genauso wie die anderen Bewilligungsinhaberinnen – sämtliche Anforderungen zum Erhalt einer Bewilligung erfüllt.

ACE ist bei der Auswahl seiner Schulungspartner ebenfalls sehr sorgfältig vorgegangen und die Zusammenarbeit hat sich über die Jahre hinweg sehr positiv entwickelt. Man kann feststellen, dass die derzeitige Schulungskooperation einen gemeinsamen – mittlerweile fast fünf Jahre andauernden – permanenten (Weiter-)Entwicklungsprozess durchlaufen hat und von gegenseitig gewachsenem Vertrauen (- ein nicht zu unterschätzender Faktor -) getragen ist.

ACE steht einer gemeinsamen Weiterentwicklung und Abstimmung der Schulungsinhalte grundsätzlich sehr positiv gegenüber. Wichtig ist uns aber in dem Zusammenhang, dass ACE ihre Schulungskonzepte bewusst so entwickelt hat, dass diese gleichermaßen in allen Erlaubnisländern von Landesausspielungen mit Glücksspielautomaten eingesetzt werden können. Die Anpassung an regionale Besonderheiten findet selbstverständlich Berücksichtigung. Dennoch legt ACE sehr großen Wert auf bundesländerübergreifende, standardisierte Schulungsinhalte.

Als verantwortungsvoller Bewilligungsinhaber hat ACE ihre Mitarbeiter noch vor Inbetriebnahme der neuen Automatenalons ausführlich und nach den in den Bewerbungsunterlagen beschriebenen Schulungskonzepten geschult bzw. sind Follow-up- Schulungen bereits geplant.

## Stellungnahme zu den einzelnen Punkten des Entwurfs der Schulungsverordnung:

### Zu § 3 Durchführung von Schulungen:

Es ist für uns nachvollziehbar, dass die Abstimmung von Schulungsinhalten und die Sicherstellung, dass die jeweiligen Schulungscurricula diesen Anforderungen entsprechen, sinnvoll sind. Keinesfalls sollte vorgeschrieben werden, dass ausschließlich externe Experten die Schulung durchführen dürfen. Dies sollte den Bewilligungsinhabern freigestellt werden. Wir legen sehr großen Wert darauf, Fachkompetenz in den eigenen Reihen zu entwickeln und verantwortungsvoll nach dem Modell von „Train the Trainer“ weiterzugeben. Dadurch wird eine erhöhte Fluktuation durch ein flexibles und sehr dynamisches Schulungssystem abgefedert und selbst Mikroschulungen für ein bis zwei Personen können jederzeit und sehr flexibel von uns eigenständig abgewickelt werden. Die Anwendung des § 3 auf interne Trainer wäre für uns vorstellbar, da dies derzeit auch so umgesetzt wird. D.h. eine externe Einrichtung vermittelt die Inhalte an unsere internen Trainer, der nach dem Train-the-Trainer-Prinzip wiederum diese Inhalte weitergibt. Diese Herangehensweise hat sich über die Jahre sehr bewährt und wird von uns daher auch aktuell so gelebt.

### Module 1-6

Die Inhalte der Module 1-6 entsprechen der Intensivausbildung zum Präventionsbeauftragten der ACE. Diese Ausbildung umfasst jedoch knapp 100 Unterrichtsstunden und geht folglich entsprechend in die Tiefe. Sämtliche Filialmanager der ACE haben dieses Ausbildungsprogramm durchlaufen und sind dies auch jene Personen, welche mit den Gästen Beratungsgespräche führen und im Auftrag des zentralen Responsible Gaming Departments handeln.

Bei den Schulungsmodellen für unsere verantwortlichen Filialmitarbeiter legen wir sehr großen Wert auf Bewusstseinsbildung und Achtsamkeit. Die Aufgabe und Verantwortung der sozialen Kontrolle obliegt den Mitarbeitern in der Filiale. Sind Präventionsmaßnahmen oder Beratungsgespräche erforderlich, so stellen die Filialmitarbeiter den Kontakt zwischen dem Gast und dem Filialmanager her.

Unsere Mitarbeiter im direkten Gästekontakt sind aktuell mit zahlreichen Herausforderungen beschäftigt. Häufig findet die Diskussion um die Veränderungen im Bereich der Landesausspielungen mit Glücksspielautomaten entweder aus der Perspektive des Bewilligungsinhabers oder aus der Perspektive der Aufsichtsbehörde statt. Unsere Filialmitarbeiter erleben täglich eine dritte Perspektive und zwar jene der Gäste, welche ebenfalls mit diesen Veränderungen konfrontiert sind.

Auch wenn viele Neuerungen sehr sinnvoll und wichtig sind, so zeigen sich nicht alle Gäste gleich verständnisvoll. Unsere Mitarbeiter sind hier sehr gefordert, den Gästen sämtliche Veränderungen positiv zu

vermitteln. Trotz größter Bemühungen hören unsere Mitarbeiter nicht selten, dass es genügend Angebot gibt, bei welchem die gesetzlichen Formalvoraussetzungen wie Ausweiskontrollen, personalisierte Spielerkarte, Beratungsgespräche, etc. nicht erforderlich sind. Nachdem diese Gäste sehr häufig uns auch tatsächlich dann nicht mehr besuchen, dürften diese offensichtlich eine Alternative gefunden haben. Wir regen daher an, auch derartige Inhalte in die Schulungen für Filialmitarbeiter mitaufzunehmen, um den Mitarbeitern das notwendige argumentative „Rüstzeug“ für solche Situationen mitzugeben. Dies würde dem aus unserer Sicht notwendigen gemeinsamen Ziel – nämlich dafür Sorge zu tragen, dass Glücksspielautomaten ausschließlich reguliert verfügbar sind – sicherlich sehr dienlich sein.

Mit freundlichen Grüßen,



Dr. Monika Poeckh-Racek