

Amt der Steiermärkischen Landesregierung
Abteilung 3
Paulustorgasse 4
8010 Graz

Graz, 12.08.2016

GZ ABT03-1.0-110670/2016-24

Stellungnahme betreffend Spielsucht-Schulungsverordnung

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir bestätigen den Erhalt des Schreibens vom 20. Juli 2016 und dürfen dazu innerhalb der gesetzten Frist Stellung nehmen.

Grundsätzliches

Wir begrüßen alle Maßnahmen, die der Verbesserung der Ausbildung unserer Mitarbeiter dienen und sind offen für neue Ideen und Anregungen, um diese regelmäßig in die betriebsinternen sowie von uns beauftragte betriebsexternen Schulungen einfließen zu lassen. Wie Sie unseren ursprünglichen Bewerbungsunterlagen zur Konzessionserteilung entnehmen konnten, legen wir großen Wert auf die Ausbildung der Mitarbeiter, die dem Arbeitsplatz entsprechend in einem eigenen modularen Schulungscurriculum festgelegt ist. Darin enthalten sind auch all jene Punkte, die Sie derzeit in der zur Begutachtung ausgeschickten Schulungsverordnung anführen, allerdings auf die jeweils notwendige Qualifikation des Mitarbeiters abgestimmt. Eine solche vermissen wir in Ihrem Entwurf. Wir hätten es daher begrüßt, wenn **vor** Erstellung eines Entwurfes Inhalte der Schulung Gespräche mit den Präventionsbeauftragten und Schulungsverantwortlichen der Unternehmen stattgefunden und die Erfahrungen aus der Praxis Eingang in den Verordnungsentwurf gefunden hätten.

Wir lehnen eine von Ihnen mit Schreiben vom 6. Juli 2016, GZ ABT03-1.0-85689/2016-49 angekündigte **verpflichtende** Kooperation mit der Fachstelle Glücksspielsucht ab und finden dazu auch nicht die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen. § 16 (4) StGSG sieht vor: *Die Landesregierung kann nähere Bestimmungen über den Aufbau, den Inhalt sowie die Art und Weise der Absolvierung der Schulung durch Verordnung erlassen, **sofern dies die einheitliche Vollziehung dieses Gesetzes erleichtert.*** Das bedeutet, dass **ausschließlich** dann eine Verordnung erlassen werden **kann**, wenn es die einheitliche Vollziehung des StGSG erleichtert. Im Vorblatt zum Verordnungsentwurf ist eine solche jedoch nicht dargestellt und offensichtlich auch nicht erklärtes Ziel. Ebenso wenig ist aus dem Gesetz abzuleiten, dass die Landesregierung eine Kooperation mit einer vor ihr ausgesuchten Fachstelle, in diesem Fall Fachstelle für Glücksspielsucht, verpflichtend vorschreiben kann. Im Besonderen Teil zur Verordnung weisen Sie zu § 3 Z. 1 noch darauf hin, dass es sich um Vortragende handeln muss, *die in steirischen Suchteinrichtungen tätig sind.* Eine solche Einschränkung findet sich nicht im Gesetz, ist EU-widrig und wird von uns abgelehnt.

Unabhängig von all den dargelegten Überlegungen, können wir uns aber eine **freiwillige** Kooperation mit der Fachstelle für Glücksspielsucht vorstellen, sofern eine entsprechende Bereitschaft dazu – diese wurde ja bisher immer abgelehnt – besteht. Weiters sind wir gerne bereit, die Erfahrungen der Fachstelle für Glücksspielsucht in unser Schulungscurriculum aufzunehmen und würden uns freuen, wenn das Land Steiermark unterstützend tätig wird.

Schulung im Unternehmen

Alle unsere Mitarbeiter werden anhand des von uns entwickelten und seit Jahren erfolgreich in der Praxis getesteten modularen Schulungscurriculum bereits **vor** Dienstantritt geschult und absolvieren die gesetzlich vorgeschriebene Grundschulung. In diesem Rahmen werden sie darüber informiert, dass die von uns eingerichtete Stabstelle Spielsuchtprävention regelmäßig mit dem Institut Glücksspiel und Abhängigkeit zusammenarbeitet. Es ist nicht Aufgabe der einzelnen Mitarbeiter direkt mit der Spielerschutzseinrichtung in Kontakt zu treten, sondern ausschließlich im Automatensalon auf Auffälligkeiten zu achten und schon beim kleinsten Verdacht einer möglichen Spielsuchtgefährdung die Stabstelle der PA Entertainment & Automaten AG zu kontaktieren. Dazu wird von den Mitarbeitern ein Auffälligkeitenprotokoll angefertigt und der Stabstelle übermittelt. Dies ist 7/24, also sieben Tage jeweils 24 Stunden möglich. Innerhalb einer Frist von 24 Stunden wird versucht, die Auffälligkeiten zu analysieren und es werden wenn nötig weitere Maßnahmen gesetzt. Nur so wird gewährleistet, dass eine speziell ausgebildete Mitarbeiterin höchst professionell mit dem Thema Prävention und Spielsucht umgeht und bei Bedarf mit dem jeweiligen Kunden Kontakt aufnimmt.

Wie bereits erwähnt, arbeiten wir eng mit dem Institut Glücksspiel und Abhängigkeit zusammen. Die Kooperation umfasst:

- Beratung und regelmäßige Kommunikation mit der Stabstelle Spielsuchtprävention
- Zertifizierung der einzelnen Automatensalons im Rahmen der Safety-First Charta - in Vorbereitung für die Steiermark
- Kontrolle der Einhaltung der Zertifizierungsvorgaben mit Fokus auf Jugendschutz
- Kontrolle der Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen im Bereich des Spielerschutzes, der Spielsuchtprävention und des Jugendschutzes
- Sensibilisierung zum Thema Jugendschutz
- Implementierung von Spielerschutz- und Präventionsmaßnahmen
- Übermittlung neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse zum Thema Spielerschutz, Prävention und Sucht
- Fortbildungen im Bereich Spielerschutz und Spielsuchtprävention - Zusammenarbeit bei den Schulungen
- Informationen über Kongresse, Tagungen, Weiter- und Fortbildungen zum Thema Spielerschutz, Prävention und Sucht im Allgemeinen
- Unterstützung in Fragen zum Thema Spielsuchtprävention und Spielerschutz
- Kontrolle und fortlaufende Unterstützung bei der Aktualisierung des modularen Schulungscurriculums
- Vernetzung mit bereits etablierten stationären Betreuungseinrichtungen

Neben dem Institut Glücksspiel und Abhängigkeit arbeiten wir auch mit der Sigmund Freud Privatuniversität Wien - Institut für Verhaltenssüchte als Schulungspartner sowie dem Anton Proksch Institut Wien zur Ausbildung für leitende Mitarbeiter mit Kundenkontakt (Präventionsbeauftragte) zusammen.

Zum Inhalt der Schulungen ist festzuhalten, dass die PA Entertainment & Automaten AG bzw. der Eigentümer aufgrund der jahrzehntelangen Erfahrung im Betrieb von Automatensalons ein Schulungscurriculum erstellt hat, das auf die Bedürfnisse des Unternehmens **unter besonderer Berücksichtigung des Jugend- und Spielerschutzes** eingeht. Im vorgelegten Entwurf sind Inhalte vorgeschlagen, die eindeutig über die notwendige und sinnhafte Qualifikation eines Leiters eines Automatensalons hinausgehen. Beispielhaft seien Diagnosekriterien, Arbeitsweisen

in der Therapie, Formen der Therapie usw. erwähnt. Die von der PA Entertainment & Automaten AG entwickelten und anlässlich der Bewerbung abgegebenen Konzepte „Systeme und Einrichtungen zur Spielsuchtvorbeugung“, „Schulung der Mitarbeiter der PA Entertainment & Automaten AG“ sowie „Einrichtung eines Warnsystems“ wurden vom Institut für Verhaltenssüchte der Sigmund Freud Universität eingehend geprüft und es wurde festgestellt, dass diese sehr gut zur Umsetzung in der Praxis geeignet sind.

Verordnungsentwurf

§ 3 (1) *Schulungseinrichtungen und Vortragende müssen organisatorisch und finanziell unabhängig von Inhabern von Ausspielbewilligungen sein* – Österreich bekennt sich zu einem Ausbildungssystem, das vor allem die Ausbildung im Betrieb (Lehre!) forciert. Wenn in Unternehmungen, wo durch unsachgemäße Arbeit Leben gefährdet sind (Heizung, Elektroinstallationen u.v.m.) eine Ausbildung im eigenen Betrieb erfolgen kann, muss dies für die Glücksspielbranche erst recht gelten und daher verlangen wir eine Abänderung im Verordnungsentwurf dahingehend, dass die Ausbildung auch im eigenen Unternehmen möglich ist.

In diesem Zusammenhang dürfen wir um Beantwortung folgender Fragen ersuchen, die sich bei Umsetzung der Verordnung im vorgelegten Entwurf stellen:

- Eine Schulung muss sinnvoller Weise vor Dienstantritt stattfinden – wie kurzfristig kann daher die Schulung durch externe Schulungseinrichtungen erfolgen?
- Werden diese Schulungen auch nur für ein oder zwei Personen, wie die PA Entertainment & Automaten AG dies bisher im Betrieb handhabt, durchgeführt? Wie wird auf die Fluktuationsproblematik eingegangen?
- Die Warnsysteme sind in jedem Unternehmen unterschiedlich und sind betriebsinternes Fachwissen, das nicht an den Mitbewerber weitergegeben werden darf. Wie ist in diesem Bereich die Schulung vorgesehen?

Anlage 1

ad Modul 2

Als Lerninhalt definieren Sie Diagnosekriterien im Überblick. (ICD 10, DSM V) – wir weisen nochmals darauf hin, dass dieses Spezialwissen für Präventionsbeauftragte, aber nicht für Leiter eines Automatensalons, relevant ist. Im übrigen dürfen wir darauf verweisen, dass die Kriterien der suchtbezogenen kriminellen Handlungen aus den DSM V-Kriterien bereits im Mai 2013 (!) gestrichen wurden.

ad Modul 4

Die Mitarbeiter sollen im Modul 4 Kenntnisse über das Behandlungs- und Beratungsangebot in der Steiermark, Ansätze und Arbeitsweisen derselben, Formen der Beratung und Therapie und über die Schuldnerberatung erwerben. Die Mitarbeiter der PA Entertainment & Automaten AG agieren als Schnittstelle zwischen den Spielsuchtpräventionsbeauftragten und den Gästen, sie sollen keine Auskunft über Beratungen erteilen, da dies nicht Teil ihres Qualifikationsprofils ist. Gäste, die problematisches Spielverhalten zeigen, sollen in einem diskreten Umfeld kompetent beraten werden können. Dies ist durch die verantwortliche Person in einem Automatensalon, in dem zahlreiche andere Gäste verkehren, nur schwer möglich.

ad Modul 5

Beobachtungskriterien

Die soziale Kontrolle ist ein Teil des Spielerschutzes der PA Entertainment & Automaten AG, die Beobachtungskriterien wurden anhand der Studien „Die Früherkennung von Problemspielerinnen

und Problemspielern in Spielhallen: Entwicklung und Validierung eines Screening Instrumentes“ (2013) von Hayer, Meyer, Kalke, Buth erstellt und an die österreichische Situation angepasst, darüber hinaus wurden weitere Beobachungskriterien eingefügt. Bemerken die Filialmitarbeiter Auffälligkeiten bei einem Gast, werden diese in das Auffälligkeitenprotokoll online in eine

Eingabemaske eingetragen und umgehend an die zuständigen Personen übermittelt. Somit ist eine schnelle und effiziente Bearbeitung sichergestellt.

Soziale Kontrolle und Auffälligkeitenprotokoll

Zu beachten ist:

- Die Mitarbeiter werden vor Arbeitsantritt im Rahmen der betriebsinternen Ausbildung im Modul 1 des Schulungscurriculum der PA Entertainment & Automaten AG auf das Auffälligkeitenprotokoll geschult, wobei ihnen ein Handlungsmodell/Verhaltensweisen und Beobachungskriterien vermittelt werden.
- Die Mitarbeiter werden in den Folgeschulungen immer wieder für das Erkennen von Auffälligkeiten sensibilisiert.
- Das Protokoll wurde in den Automatensalons in Oberösterreich bereits auf Praxistauglichkeit und Einfachheit überprüft.
- Das Protokoll wurde nach wissenschaftlichen Studien adaptiert und immer wieder erweitert. Dazu dient insbesondere der Punkt „weitere Auffälligkeiten“. Hier können die Mitarbeiter eigene Beobachtungen eintragen.
- Das Protokoll dient als Erleichterung und Institutionalisierung für die Früherkennung.
- Die Mitarbeiter müssen nur die relevanten Punkte ankreuzen.
- Da extrovertierte Kunden eher auffällig werden als introvertierte ruhige Kunden, wurden bei der Konzeption des Auffälligkeitenprotokolls auch Kriterien wie das Erscheinungsbild, die Verweildauer und die Art der Kommunikation mit aufgenommen.

Handlungsleitlinien im Betrieb, Warnsystem, Sperrsystem, abgestuftes Spielerschutzsystem

Alle drei Bewilligungsinhaber arbeiten nach ihren eigenen, unterschiedlich konzipierten Systemen. Die PA Entertainment & Automaten AG hat im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben ihre eigenen Warn- und Sperrsysteme sowie ein abgestuftes Spielerschutzsystem erarbeitet. Diese wurden im Zuge der Ausschreibung ausführlich beschrieben und als vertraulich gekennzeichnet. Es ist daher nicht möglich, in einer externen Schulung die Mitarbeiter aller drei Bewilligungsinhaber gemeinsam zu schulen.

ad Modul 6

Gesprächsführung

Dieses Modul ist in diesem Umfang aufgrund unserer Erfahrung ausschließlich für Präventionsbeauftragte geeignet. Die Filialmitarbeiter erhalten im Rahmen des Modul 1 des firmeneigenen Schulungscurriculums eine Einführung in die Gesprächsführung (Schulz von Thun, etc).

Das Aussprechen von Spielersperrungen fällt nicht unter den Aufgabenbereich des Leiters eines Automatensalons, sondern ausschließlich in jenen des Spielsuchtpräventionsbeauftragten, wodurch auch eine Eskalation vor Ort weitgehend vermieden werden kann.

Anlage 2

ad Modul 2

Die in der Verordnung dargelegten Module bzw. deren Inhalte sind ausschließlich für Spielsuchtpräventionsbeauftragte u.a., aber keinesfalls in dieser Ausprägung für Leiter eines Automatensalons bzw. Verantwortlichen geeignet. Dies lässt sich mit der Praxis im tatsächlichen täglichen Betrieb in einem Automatensalon und der Arbeit eines Mitarbeiters vor Ort nicht in Einklang bringen.

Erläuterungen

ad Allgemeiner Teil / Problemanalyse

Wir weisen nochmals darauf hin, dass es nicht Aufgabe eines Verantwortlichen im Automatensalon ist und auch nicht sein kann Möglichkeiten der Spielsuchttherapie kennenzulernen. Dazu bedarf es ausgebildeter Fachkräfte und sieht das StGSG in § 16 lediglich vor, dass die Mitarbeiter mit zumindest einer Spielerschutzeinrichtung *im Umgang mit Spielsucht* zu schulen sind. Darunter ist jedenfalls keinesfalls das Aufzeigen von Spielsuchttherapien zu subsumieren.

ad Besonderer Teil / zu § 3

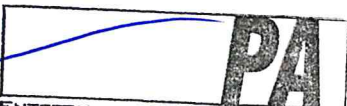
Abgelehnt wird der Hinweis und damit die Verpflichtung, dass nur Vortragende akzeptiert werden, die in steirischen Suchteinrichtungen tätig sind. Eine solche Vorgabe widerspricht der Erwerbsfreiheit, ist somit EU-widrig und wird abgelehnt.

In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass im Zuge der Bewerbung um eine Ausspielbewilligung die Zusammenarbeit mit einer Spielerschutzeinrichtung, da verpflichtend, angestrebt und vertraglich vereinbart wurde – siehe die Ausführungen weiter vorne. Außerdem haben unsere Mitarbeiter bereits die Grundschulung vor Dienstbeginn absolviert und werden derzeit zusätzlich extern in Kommunikation geschult. Weiterbildungen nehmen wir, sofern mit dem Dienstplan vereinbar und wenn keine zusätzlichen Kosten entstehen, in Absprache mit unserer Abteilung Schulungswesen und QS Personal und der Stabstelle Spielsuchtprävention gerne an.

Unsere Stellungnahme gilt vorbehaltlich des von Ihnen anberaumten Besprechungsamtes am 17.8.2016. Wir behalten uns daher eine allfällige ergänzende Äußerung vor.

Wir freuen uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit und verbleiben mit besten Grüßen


Helmut Polanz
Vorstand


ENTERTAINMENT & AUTOMATEN AG
KÄRNTNERSTRASSE 555, 8054 SEIERSBERG