

BADEN- WÜRTTEMBERGISCHE SPIELBANKEN

WIN-Charta Nachhaltigkeitsbericht
2017/2018



**CASINO
BADEN-BADEN**

CASINO
KONSTANZ

SPIELBANK
STUTT GART

INHALT

1.	WinCharta-Checkliste.....	3
	Nachhaltigkeitsanstrengungen vor Ort.....	3
2.	Unsere Schwerpunkte.....	4
	2.1 Produktverantwortung.....	5
	2.2 Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze.....	10
	2.3 Regionaler Mehrwert.....	12
3.	Weitere Aktivitäten.....	14
4.	Unser WIN! – Projekt.....	20
5.	Kontaktinformation.....	21
	5.1 Ansprechpartner.....	21
	5.2 Impressum.....	21

1. WinCharta-CHECKLISTE

- Charta-Unterzeichner seit: 16.10.2017

ÜBERSICHT: NACHHALTIGKEITSANSTRENGUNGEN IM UNTERNEHMEN

	SCHWER- PUNKTSETZUNG	QUALITATIVE DOKUMENTATION	QUANTITATIVE DOKUMENTATION
Leitsatz 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Leitsatz 7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Leitsatz 8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leitsatz 11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Leitsatz 12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachhaltigkeitsanstrengungen vor Ort

- Unterstütztes WIN!-Projekt: Schuldnerberatung der evangelischen Gesellschaft in Stuttgart
- Die Unterstützung der Schuldnerberatung trägt zur Existenzsicherung von überschuldeten Personen bei.
- Umfang der Förderung: 5.000€

Schwerpunktbereich

- Energie und Klima
- Ressourcen
- Bildung für nachhaltige Entwicklung
- Mobilität
- Integration

Art der Förderung:

- Finanziell
- Materiell
- Personell

2. UNSERE SCHWERPUNKTTHEMEN

Leitsatz 06: Produktverantwortung

"Wir übernehmen für unsere Leistungen und Produkte Verantwortung, indem wir den Wertschöpfungsprozess und den Produktzyklus auf ihre Nachhaltigkeit hin untersuchen und diesbezüglich Transparenz schaffen."

Anders als in der Produktionsgüter-Industrie sind im Sektor „Dienstleistung“ Produktqualität und Produktverantwortung nicht mit rein quantitativen Parametern zu bemessen. Im Bereich der Dienstleistung Glücksspiel weisen andere, qualitative Merkmale die sozialumweltverträgliche Wirkung und Bedeutung aus. Es sind individuelle, soziale und gesellschaftliche und unternehmerische (ökonomische) Indikatoren, die Hinweise auf den „sozialökologischen Fußabdruck“ geben. Die Nachhaltigkeit der Wertschöpfung ist an den Prozess-Positionen Mitarbeiter/Innen - Spiel - Gast abzulesen. Die Wertschöpfung vollzieht sich durch den Einsatz personeller (Mitarbeiter/Innen), immateriell-ideeller (Spiel, Spielregeln, Spielerschutz) sowie materieller Ressourcen (u.a. Räumlichkeiten, Roulettetische, Spielkarten, Getränkeflaschen, Raumausstattung etc.). Im Mittelpunkt stehen dabei der Gast, das Spiel und die Spielfolgenabschätzung.

Für uns bedeutet dies, auf der einen (Gäste-)Seite für eine bestmögliche Attraktivität unserer Produkte zu sorgen. Wir verstehen unser Produkt Glücksspiel als Entertainment und kommunizieren dies offen. So wirken wir einer Stigmatisierung entgegen. Auf der anderen Seite wollen wir potentiellen Risiken dieser hohen Attraktivität professionell, angemessen, effektiv und transparent begegnen. Diese beiden Motive unseres unternehmerischen Handelns stehen zusammengenommen für eine wirksame Umsetzung der Anforderungen aus Ordnungspolitik und Spielerschutz. Sie sind politisch, (glücksspiel-)rechtlich und gesellschaftlich begründet:

Die unternehmerische Verantwortung für das „Glücksspiel“ umschreibt den Beitrag der Baden-Württembergischen Spielbanken zu einer sozialverantwortlichen Geschäftstätigkeit, die in vielen Bereichen über die gesetzlichen Forderungen hinausgeht. Dabei sind Produktverantwortung (Verbraucherschutz), Transparenz und Wertorientierung, die sich in Form von Mitarbeiter-Fortbildung, Spielerschutz -und beratung oder der Corporate Social Responsibility (CSR) realisieren, keine Pflichtaufgaben. Sie sind Teil der Unternehmenskultur *und* der staatlich übertragenen Aufgabe, glücksspielaffinen Menschen eine legale Möglichkeit zu bieten, dem Spiel nachzugehen: Sozial akzeptiert - *und* ökonomisch erfolgreich.

Leitsatz 07: Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze

"Wir stellen den langfristigen Unternehmenserfolg sicher und bieten Arbeitsplätze in der Region."

Unsere Unternehmensstrategien und Konzepte sind generell auf langfristige Wirkung, Nachhaltigkeit und Beständigkeit ausgerichtet, weil Glücksspiel keine kurzen Lebenszyklen wie andere Konsumgüter kennt. Die Verankerung in der Region mit der bevorzugten Nutzung von Dienstleistungen und Produkten

ist nicht nur Selbstzweck, sondern auch Haltung.

Die Corporate Social Responsibility (CSR) begleitet dabei nicht nur die unternehmerische Tätigkeit. Sie ist konstitutives Merkmal der Spielpraxis, das unternehmerischen UND gesellschaftlichen Mehrwert bedeutet. Damit differenzieren sich die Spielbanken gegenüber Mitbewerbern, die im Zuge der digitalen Transformation der jüngsten Zeit besonders durch (nicht legale) Online-Casinos erwachsen. So impliziert die soziale Verantwortung für das Spiel einen Wettbewerbsvorteil, der sich auch auf die Sicherheit der Arbeitsplätze auswirkt. Denn die Spielbanken bieten rund 600 sichere und angemessen vergütete Arbeitsplätze in den Regionen unserer Standorte. Sie nehmen dabei ihre Aufgaben und Pflichten als mittelständisches Unternehmen innerhalb der Stadt wahr. Dazu gehört, Ausbildungsbetrieb zu sein aber auch, älteren Mitarbeitern einen Arbeitsplatz zu gewähren, indem etwa das Französische Roulette zum Pflicht-Repertoire gehört

Leitsatz 11: Regionaler Mehrwert

"Wir generieren einen Mehrwert für die Region, in der wir wirtschaften."

Wir setzen auf die Einbeziehung regionaler Dienstleister und Anbieter und stellen mit unserem spezifischen und einzigartigen Glücksspielangebot eine Besonderheit in der Region dar. Das Glücksspiel in Baden-Württemberg hat somit einerseits einen ökonomischen Kontext, in dem wirtschaftliche Aktivitäten vernetzt sind.

Der Makrostandort „Casino“ und der Mikrostandort Baden-Baden interagieren. Einerseits sind die Baden-Württembergischen Spielbanken Arbeitgeber, andererseits Auftraggebern für die regionale Wirtschaft, um die in den vergangenen Jahren getätigten Investitionen wie etwa in Baden-Baden baulich umzusetzen. Und: Die Casinos geben ihrer Region einen Erlebnis-Mehrwert: 600.000 Gäste besuchten 2018 die Spielbanken. Von dieser hohen Besucherfrequenz profitieren auch der kommunale Handel, Gewerbe und Gastronomie von der hohen Besucherfrequenz.

2.1. Produktverantwortung

Warum ist uns dieser Schwerpunkt wichtig?

Die BW-Spielbanken definieren seit jeher ihren Bestimmungszweck in der Bereitstellung eines hochattraktiven Glücksspielangebots bei gleichzeitiger Verantwortungsübernahme für die möglichen negativen Konsequenzen daraus. Hier besteht der Anspruch in allen Bereiche hochprofessionell, effektiv und wirksam zu agieren, sowie in einer Vorreiterrolle auch Benchmarks zu setzen. Im Spielerschutz wird dieses Ziel in der engen Kooperation mit einem fachkompetenten Partner, der EVA Stuttgart, angestrebt. Deutschlandweit ist der Spielerschutz in den BW-Spielbanken seit Jahren beispiellos und führend. Unser Verständnis von Spielkultur schließt dabei, neben der Unterhaltung und dem Nervenkitzel, insbesondere auch Prävention und verantwortungsvollen Umgang mit Problemspiel ein.

Wir verstehen daher Spielerschutz und -betreuung als Teil einer Corporate Governance und unserer Unternehmensphilosophie. Für Politik und Öffentlichkeit ist „Spielerschutz“ ein wesentlicher Indikator für Glücksspiel als gesellschaftlich akzeptiertes, sozialverträgliches Produkt.

Externe Indikatoren für die Qualität der Umsetzung sind unter anderem auch Zertifizierungen: Die Casinos Baden-Baden, Konstanz und Stuttgart gehören zu den wenigen Spielbanken, die über ein Zertifikat nach der ISO-Norm 9001 (Qualitätsmanagementsystem) verfügen und die einzige Spielbank die nach der anspruchsvollen ISO 27001 (Informationsmanagementsystem) zertifiziert ist. Darüber hinaus erfolgen im Bereich Spielerschutz Fachaudits durch Prof. Jörg Häfeli in einem Abstand von jeweils zwei Jahren. In diesen Fachaudits werden alle Hierarchieebenen des Unternehmens in Bezug auf die Umsetzung des Spielerschutzes befragt. Aus dem Auditergebnis leiten sich unter Umständen Korrekturmaßnahmen und/oder neue Impulse ab. Dieses externe Audit ist auch die Basis einer Zertifizierung zu den Responsible Gaming-Kriterien der European Casino Association (ECA). Die BW-Spielbanken haben dieses Zertifikat im Jahr 2018 als erste und bislang einzige deutsche Spielbank erhalten.

Der Spielerschutz hat in den Baden-Württembergischen-Spielbanken schon seit 2000 einen hohen Stellenwert, der auch in der Formulierung der Unternehmensziele seinen Niederschlag gefunden hat. Als Landesunternehmen übernahmen die Spielbanken schon acht Jahre vor einer gesetzlichen Verankerung des Spielerschutzes im Glücksspielwesen eine besondere Verantwortung bezogen auf die Produktwirkungen.

Auf diese Weise positioniert sich die Spielbank im Dreieck Produkt – Gast – Gesetzgeber: So stellen wir etwa bei den, – in Ihrer Art und Ihrem Anspruch nach deutschlandweit einzigartigen, Spielerschutztagen die Unternehmensphilosophie vor „mit offenen Karten“ zu spielen – gegenüber Gästen, Aufsichtsbehörden und glücksspiel-kritischen Akteuren in der Gesellschaft.

Casino-Glücksspiele üben auf spielaffine Menschen eine Anziehungskraft aus: Im Rahmen der ordnungspolitischen Aufgaben gilt es, das konzessionierte Glücksspiel in einem gesetzlich gesicherten und geschützten Rahmen anzubieten, um dem illegalen Glücksspiel die Grundlage zu entziehen und Missbrauch durch Dritte zu verhindern. Diese Faszination kann jedoch für bestimmte Personengruppen negative Folgen haben, die in problematischen oder gar pathologischem Spielverhalten münden können.

Die Baden-Württembergischen Spielbanken begegnen dieser schädlichen Produktwirkung im Sinne eines Verbraucherschutzes. Sie haben das zunächst auf Prävention ausgerichtete Programm zu einem umfassenden Sozialkonzept fortentwickelt. Dazu kooperieren sie seit 2000 mit einem externen, unabhängigen und fachkompetenten Partner (Fachstelle für Medien und Glücksspiel, EVA Stuttgart). Für die Spielbanken ist der proaktive Umgang mit negativen Aspekten des Glücksspielangebots wichtig, um Schaden vom gefährdeten Personenkreis abzuwenden oder die Schadenswirkung zu minimieren, die Haltung der Mitarbeiter/Innen gegenüber den Gästen der Spielbank positiv zu beeinflussen und deren Identifikation mit dem Unternehmen zu fördern.

Da die BW-Spielbanken schon seit langem Verantwortung für potentielle negative Auswirkungen ihres Produktportfolios übernahm, sind Strukturen und Prozesse etabliert, die gesetzliche Anforderungen übertreffen. In regelmäßigen Abständen wird intern und extern der aktuelle Status und die Wirksamkeit überprüft. Das Sozialkonzept umfasst Maßnahmen allgemeiner, selektiver und indizierter Prävention genauso wie die aktive Intervention und die Unterstützung von Veränderungsprozessen, die die Spielkontrolle stärken. Um diese Ziele zu erreichen, werden die Mitarbeiter umfassend und fortlaufend in ganztägigen Seminaren geschult. Inhaltliche Themen sind Wissen, Haltung und Qualifikation.

Darüber hinaus vertreten wir dieses, uns wichtige Thema offen und offensiv bei Behörden und in der Öffentlichkeit. Hierzu nehmen wir am öffentlichen Diskurs teil und organisieren auch selbst Austauschplattformen.

Unsere Zielsetzung lautet somit

- Das Schulungskonzept fortlaufend weiterentwickeln.
- Die Haltung der Mitarbeiter/-innen gegenüber dem Spielerschutz auf allen Unternehmensebenen verbessern.
- Neue Kommunikationsplattformen im Zusammenhang mit dem Spielerschutz implementieren.
- Die Verankerung des Spielerschutzes in den Spielbankalltag fördern.
- Die Überprüfung der Maßnahmenwirkung laufend optimieren (Kennzahlen).
- Die wissenschaftliche Evaluation/Begleitforschung ausbauen.
- Die Ressourcen (Softwaretools, zeitliche und personelle Ressourcen) für die Spielerschutzaufgaben ständig prüfen und ggf. anpassen.

Maßnahmen und Aktivitäten

Das Schulungskonzept wurde um das Modul „Qualifizierung 1“ erweitert. Insgesamt stehen nun drei ganztägige Schulungsmodulare im Bereich Spielerschutz zur Verfügung, die alle Mitarbeiter/Innen mit Gastkontakt (ca. 600) absolvieren. Mit dem Schulungsmodul „Qualifikation 1“ werden neue methodische Ansätze realisiert, die den Faktor Selbsterfahrung in das Setting integrieren. So fördern wir das Verständnis der Mitarbeiter/Innen, dafür

- dass allgemeine Veränderungsprozesse individuell umzusetzen sind,
- warum diese Prozesse notwendig sind,
- wie sie zeitlich ablaufen,
- welche realistischen Erfolgsperspektiven sie bieten.

Indem Mitarbeiter/Innen für Veränderungen sensibilisiert werden, steigern wir zum einen im Gast-Mitarbeiter/In-Verhältnis und damit die Empathie. Zum anderen reflektieren wir die Erwartungshaltung und zeigen, was erreichbar ist. Dies fördert eine positive Grundhaltung, die Einsicht in die individuellen Vorteile bei der Teilnahme am Spielerschutz und die Motivation, das Sozialkonzept zu unterstützen.

Das standortbezogene Fallcoaching durch die EVA wurde durch ein standortübergreifendes Coaching ergänzt. Neu eingeführt wurde ein spielbankinternes Coaching der Sozialkonzeptbeauftragten durch die Projektleitung. Hierbei stehen innerbetriebliche Prozessabläufe und deren Optimierung im Vordergrund.

Für die Spielerschutzbeauftragten wurde eine webbasierte Intranet-Plattform geschaffen, um die interne Kommunikation zu optimieren und den Zugang zu individuell nachgefragten Information zu erleichtern. Diese Nutzbarkeit wird unterstützt durch ein Softwaretool, das die individuelle Fallbearbeitung und Dokumentation möglich macht.

Ergebnisse und Entwicklungen

Qualitative Dokumentation

- Die Standards für „Responsible Gambling“ der ECA (European Casino Association) wurden erfüllt. Die Baden-Württembergischen Spielbanken erhielten als erste Casinogesellschaft in Europas ein Zertifikat mit der Gültigkeit bis 19.04.2021.
- Das jährliche Fachaudit durch Prof. Jörg Häfeli, Hochschule Luzern, wurde erfolgreich abgeschlossen. Fortschritte in der Haltung der Mitarbeiter und der wirksamen Umsetzung des Spielerschutzes sind im Auditbericht dokumentiert.
- Das Audit der Zertifizierungsgesellschaft DQS umfasst sowohl nach den Kriterien ISO 9001, wie auch ISO 27001 auch die Spielerschutzmaßnahmen mit deren Konzeption, Struktur, Steuerung und Prozessen. Dem Spielerschutz wird hier eine hohe Qualität attestiert.

Quantitative Indikatoren

Die Effekte von Maßnahmen lassen mittels unterschiedlicher Parametern erheben und an folgenden Indikatoren jeweils quantitativ erfassen:

- **Indikator 1:** Anonyme Mitarbeiterbefragung durch EVA, Auswertung durch Dr. Jochen Kalke (Zentrum für interdisziplinäre Suchtforschung, Hamburg); vierjährig
- **Indikator 2:** Anzahl der Präventionsgespräche (allgemeine, selektive und indizierte Prävention)
- **Indikator 3:** Anzahl der bearbeiteten Fälle
- **Indikator 4:** Anzahl der gastbezogenen Maßnahmen (Vereinbarungen, Spielsperren)
- **Indikator 5:** Reaktionszeit vom Meldeschein zum Erstgespräch
- **Indikator 6:** Anzahl durchgeführter Schulungen und geschulter Mitarbeiter

Aktuell besteht unser Hauptaugenmerk auf den Schulungsmaßnahmen (über 200 Mitarbeiter in 20 Schulungen/Jahr). Die Erfassung dient zunächst ausschließlich der Weiterentwicklung des Konzepts und Analyse Zwecken. Quantitative Benchmarks sind durchaus auch im Bereich Prävention sinnvoll. Hier werden wir weitere methodische Überlegungen anstellen, um valide Ergebnis-

se zu erhalten. Bei den Interventionsmaßnahmen steht zunächst die Sicherung inhaltlicher Qualität im Vordergrund.

Ausblick

Das Sozialkonzept der Baden-Württembergischen Spielbanken ist auf höchster Unternehmensebene angesiedelt und operationalisiert den Anspruch die umfassende Verantwortung für das Produkt „Glücksspiel“ zu übernehmen. Es ist als solches vollständig im Unternehmensalltag angekommen. Damit zeigt sich auch in der Praxis, dass das zugrunde liegende Konzept trag- und entwicklungsfähig ist. Die Werkzeuge liegen bereit und werden genutzt. Die Sozialkonzeptbeauftragten setzen ihre Aufgabe um. Sie sind „das Gesicht“ des Spielerschutzes. Sie sorgen für die Umsetzung des Konzeptes innerbetrieblich und gegenüber den Gästen. Der Kontakt mit Mitarbeitern/Innen und der offene Austausch in Schulungen tragen zum wechselseitigen Verständnis bei.

Erste systematische Evaluierungen wurden vorgenommen. Dazu kommen externe Bewertungen. Diese externen Inputs über Audits und fachliche Diskussionen mit Experten sind dienlich, den jeweils aktuellen Status zu bewerten. Sie helfen auch, künftige neue Anforderungen zu identifizieren und Perspektiven zu entwickeln.

Daher richten sich unsere nächsten Schritte darauf aus, das Sozialkonzept und die implementierten Methoden zu stabilisieren und weiterzuentwickeln. Darüber hinaus zielen wir darauf ab, Kennwerte und Indikatoren zu definieren, um die Maßnahmen zu evaluieren und die Wirksamkeit des Spielerschutzes besser messbar auszuweisen.

Hierzu wird derzeit ein Auswerte- und Analysemodul in die Sozialkonzept-Software integriert. Die Konzeption dazu wird aktuell erstellt, u.a. werden die Mess-Kriterien auf ihre Aussagekraft (Validität) überprüft. Da in diesem Feld keine wissenschaftlich gesicherte Datenbasis existiert, wird ein erfahrungsgeliteter, pragmatischer und damit plausibilitätsgetriebener Ansatz gewählt. Die Beteiligung von Experten ist vorgesehen. Die Implementierung ist für 2019 geplant. Weiterhin sind folgende Maßnahme in Vorbereitung bzw. Planung:

- Eine dritte Befragung der Mitarbeiter/Innen mit verändertem Befragungsdesign.
- Fragebögen und ein methodisches Setting für die Befragung spezifischer Gästegruppen (Risikogruppen).
- Narrative Befragungsmethoden für Betroffene.
- Weiterentwicklung des Schulungskonzeptes und Integration eines neuen Moduls.
- Überprüfung, Bewertung, eventuelle Modifikation des neuen Coaching Formats.

Der fachliche Kooperationspartner bei der Konzeption wissenschaftlicher Fragestellungen zum Spielerschutz ist weiterhin die EVA. Mit ihr entwickeln wir nicht nur Schulungsformate für Mitarbeiter/Innen und passen diese neuen Anforderungen an. Wir nutzen auch deren Expertise, um eine bessere Faktenbasis für konzeptionelle und operative Ansätze zu schaffen.

2.2. Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze

Sichere Arbeitsplätze mit angemessener Vergütung und gute Arbeitsbedingungen sind wichtig für unsere Region. Die Baden-Württembergischen Spielbanken GmbH & Co. KG ist ein Unternehmen des Landes Baden-Württemberg, privatrechtlich geführt, aber in Landeseigentum befindlich. Dies erlaubt uns, unser oberstes Unternehmensziel, die Regulierung und Kanalisierung des Glückspiels zu gewährleisten, ohne dass die Wirtschaftlichkeit aus dem Blickfeld gerät.

Denn Spielbanken in öffentlich-rechtlicher Regie können und müssen diese Anforderungen an das Glücksspiel erfüllen. Einerseits ist das öffentliche Bewusstsein für derartige Sicherheitsstandards geschärft, da das Land selbst im Obligo steht. Dabei unterliegen öffentlich-rechtliche Spielbanken keiner Gewinn-Maximierung in der Form, dass Unternehmensgewinne an private Dritte gehen. So sind Erträge nahezu abzugsfrei in das Spielangebot zu investieren. Für die öffentlich-rechtlichen Spielbanken in Baden-Württemberg ist der Bruttospielertrag (BSE) dennoch eine zentrale Messgröße für den erfolgreichen Betrieb und das Marketing der Spielbank. Die 2017er- und 2018er Überschüsse sind kein Gewinn im Sinne privatwirtschaftlicher Verfügbarkeit. In öffentlich-rechtlicher Regie fließen sie zurück in die öffentliche Hand bzw. in den Ausbau der Spiels, des Unterhaltungsangebotes (z.B. Lesungen) und des Ambientes.

Unsere Zielsetzung lautete

Die Rahmenbedingungen der Spielbanken sind erheblichen äußeren, meist ordnungsrechtlichen und politischen Einflüssen unterworfen. Diese Rahmenbedingungen haben direkte Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg und die Arbeitsplätze. Unsere Aufgabe zum Erhalt des Unternehmenserfolgs und der Arbeitsplätze liegt daher vornehmlich darin, innerhalb der rechtlichen Rahmenbedingungen die Attraktivität des Angebots zu stärken, das Unternehmen nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen zu führen und sich als Arbeitgeber zu positionieren. Dabei ist die Rekrutierung neuen, sowie die Sicherung bestehenden Personals, abhängig von der Planungssicherheit, die ein Arbeitgeber bieten kann.

Ein Beispiel für eine - flexible - Personalplanung zeigt sich in der Beschäftigung von Studierenden. Sie werden befristet eingesetzt, um außergewöhnliche Arbeitsvolumen in Spitzenzeiten, bei hohem Besucheraufkommen oder am Wochenende auszugleichen. Studierende wirken zudem in ihrem Umfeld als „Botschafter“ der Spielbank. Sie sind Multiplikatoren, die für Reputation und Image der Casinos sorgen.

Maßnahmen und Aktivitäten

Die drei Spielbanken Baden-Württembergs beschäftigen aktuell knapp 600 Mitarbeiter/Innen. Damit gehören die Baden-Württembergischen Spielbanken nach Anzahl der sozialversicherungspflichtigen Arbeitsplätze in die Kategorie „Großes Unternehmen“.

- Der demografisch bedingte Wandel des Arbeitsmarktes und die Rekrutierung von gut ausgebildeten Fachkräften werden künftig auch Casinos berühren.
- Der Spielbetrieb in einer öffentlichen Spielbank ist personalintensiv.
- Das vom öffentlichen Auftrag geleitete Glücksspiel stellt hohe Anforderungen an das Personal mit Blick auf das Spiel und die sensible Durchführung.

Die Sicherung der Arbeitsplätze ist vornehmlich abhängig von betriebswirtschaftlichen Erfolgen. Nachfrage und Akzeptanz des Glücksspiel bestimmen mittelbar – wie bei anderen Dienstleistungsbranchen auch – diesen ökonomischen Erfolg und darüber die Beschäftigung. Damit sind Investitionen in Spielangebot, Atmosphäre und Ambiente mittelbare Investition in Arbeitsplätze. Sie sind gleichrangig neben Investitionen in die Kompetenz der Mitarbeiter/Innen, die im geldsensiblen Umfeld stärkere Folgen hat für die Gäste-Zufriedenheit als in anderen Branchen.

Ergebnisse und Entwicklungen

- Qualitative Dokumentation

Das Geschäftsjahr 2017 wurde mit einem Jahresüberschuss in prognostizierter Höhe abgeschlossen. Geplante Investitionen in Angebot, Atmosphäre und Ambiente konnten begonnen, bzw. abgeschlossen werden. In einigen Bereichen mussten Verzögerungen bei den Projekten hingenommen werden, die in den meisten Fällen auf die sehr gute Auslastung von Handwerkerfirmen zurückzuführen war.

- Quantitative Dokumentation

- Mitarbeiter 2016:	588
- Mitarbeiter 2017:	584
- Mitarbeiter 2018:	598
- Jahresüberschuss 2016:	1.823.705,08 €
- Jahresüberschuss 2017:	1.914.780,19 €
- Volumen Erweiterungsinvestitionen 2016:	4.320.000 €
- Volumen Erweiterungsinvestitionen 2017:	1.406.000 €

Ausblick

In der aktuellen Aufstellung sind die Baden-Württembergischen Spielbanken unternehmensintern gut gerüstet, die Zielsetzungen zu erfüllen. Das Glücksspiel unterliegt aber weiter zunehmend rechtlichen, digitaltechnologischen und globalen Bedingungen. Daher ist auf Grund der derzeit nicht abgeschlossenen Glücksspielregulierung die Zielerreichung kein Automatismus. So zählen sich die begonnenen und weiter verfolgten Strategien als Wettbewerbsvorteil- und arbeitsplatzsichernd aus:

- der Ausbau der Spielkultur und des Ambientes
- der Rückhalt in der regionalen Heimat,

- die sozialökologische Begleitung des Spieles,
- die Verbindung klassischer und moderner Spielformate

Im Personalmarketing wird das Employer Branding eine stärkere Rolle spielen: Bestehende und künftige Mitarbeiter/Innen haben ein Bild von ihrem Arbeitgeber im Kopf. Dieses Bild lenkt Tun und Motivation während der Arbeit. Es steuert auch, wie Mitarbeiter/Innen in der Freizeit nach außen hin das Unternehmen „Spielbanken in Baden-Württemberg“ vertreten. Auch beim Personalmarketing ist zudem der demografische Faktor nicht zu vernachlässigen. Das Durchschnittsalter der Bevölkerung steigt, damit auch das Durchschnittsalter der Menschen, die Dienstleistungs- und Freizeitangebote nutzen. Zugleich wächst, besonders bei einkommensstärkeren Menschen, die Nachfrage nach hochwertigen und sicheren Angeboten. Dem muss ein Casino mit Blick auf Mitarbeiter/Innen nachkommen. Sie sind der personalisierte Träger dessen, was Gäste in einer professionell geführten, sicheren öffentlichen Spielbank erwartet.

2.3. Regionaler Mehrwert

Einen regionalen Mehrwert zu generieren geht über das Angebot von Arbeitsplätzen hinaus. Neben der Spielbank selbst, soll auch die Region in der sie unternehmerisch tätig ist, einen Nutzen ziehen können. So spart ein auf Regionalität ausgerichtetes wirtschaftliches Handeln Ressourcen, wenn es etwa bei der Versorgung auf die regionale Infrastruktur zurückgreift, den lokalen Handel, regionale Handwerksunternehmen...Die Spielbank soll die Region bereichern und ein Teil der Stadtgesellschaft sein. Diese profitiert davon, wenn das Image auf die Kommune abstrahlt und im Tourismus einen Erlebnismehrwert darstellt. Das zeigt sich am Beispiel des Casino Baden-Baden. „Belle Époque meets the Age of Instagram“, schrieb 2017 die New York Times über Baden-Baden: “the famed Casino is worth a visit for its opulent design and its importance to the town’s history.”

Hier zeigt sich, dass das Casino Baden-Baden zum Markenkern der Stadt gehört. Es hat zum Turnaround beigetragen, aus dem Kurort einen auch für junge Menschen attraktiven „hot spot“ zu machen. So fragt die Frankfurter Allgemeine Zeitung: warum „Hipster ins alte Baden-Baden ... und das weltberühmte Casino“ reisen.“ Dank der Kooperation im Bereich Gastronomie (The Grill) und Clubbetrieb (Bernstein) kann die Stadt Baden-Baden auch junge Zielgruppen ansprechen, die dem Trend zu hochwertigem Gastro-Entertainment folgen.

Unsere Zielsetzung lautete

Wir richten unser Engagement auf zwei Bereiche: Kunst und regionale Auftragsvergabe an das Handwerk. Zum ersten: Regionale Identität präsentiert sich - auch - in regionaler Kunst. Wir werden daher künftig regionale Kunstprojekte fördern. Zweitens: Wir setzen regionale Prioritäten bei der Auftragsvergabe. Sofern es wirtschaftlich vertretbar ist, also keine großen Preis- und Leistungsunterschiede ersichtlich sind, werden Anbieter aus der Region bevorzugt.

Maßnahmen und Aktivitäten

Auf der einen Seite wirken Maßnahmen direkt auf das regionale Umfeld ein. Auf der anderen Seite stellen sich oft nicht evidenzbasierte Langfristeffekte ein. Vom Imagetransfer profitiert die Stadt, da die Markenbekanntheit des Casinos auf das Image der Kommune sowie deren touristische Akzeptanz ein-zahlt. Der Festspiel-Führer schreibt über die Auftrittsorte 2017: „Darunter be-finden sich das weltbekannte Baden-Badener Casino, das ... Museum Frieder Burda sowie Kirchen...“ Die Bedeutung für den Fremdenverkehr bewertet u.a. Tourismus-bw („Wir sind Süden“): „Baden-Baden ist ohne sein Casino so we-nig vorstellbar wie ohne seine Thermalbäder.“ Diese Bekanntheit wird u.a. ge-stützt durch Veranstaltungen wie Lesungen, Modenschauen, Engagement bei der Rennwoche in Baden-Baden. So agiert das Casino in einem hochwertig-gehobenen soziodemografischen (und architektonischen) Umfeld. Der Brutto-spielertrag (BSE) wuchs 2018 um 4 Prozent.

Maßnahmen sind weiter

- Änderung der internen Beschaffungsrichtlinien zu Gunsten regionaler Anbieter bei einem wirtschaftlich vergleichbaren Angebot. Die Richtlinie wurde zum 01.01.2018 geändert und am 05.07.2018 auch als externe Richtlinie für Architekten und Ingenieurbüros festgelegt.
- Aufnahme von Gesprächen mit der Kulturförderung der Stadt Konstanz. Die Spielbank in Konstanz als Veranstaltungsplattform für Auftritte von Preisträgern des „Förderpreis junge Kunst“.

Ergebnisse und Entwicklungen:

Qualitative Dokumentation

- Änderung der Beschaffungsrichtlinien. Die Ausnahmeregelung für regionale Anbieter wurde bisher noch nicht genutzt.

Regionale Kunstförderung

- Baden-Baden: Dank der Kooperation des Casinos Baden-Baden, der Maßschuhmanufaktur Vickermann & Stoya, dem Restaurant The Grill und dem Autohaus Wackenhut wurde ein Konzert des Pianisten Igor Levit am 21. Mai 2018 im Casino Baden-Baden möglich. Die dabei erreichte Spendensumme von 27.000 Euro € wurde zu Gunsten eines neuen Flügels für die Clara-Schumann Musikschule in Baden-Baden verwendet.
- Konstanz: Seit 1983 vergibt die Stadt Konstanz alle zwei Jahre einen Förderpreis für junge Künstlerinnen und Künstler in den Sparten Musik, Bildende Kunst und Literatur. Künftig haben die Preisträger die Möglichkeit, auf der Terrasse des Casinos aufzutreten.

Quantitative Dokumentation

- Änderung der Beschaffungsrichtlinien: Keine regionalen Beauftragungen auf Grund Erweiterung der Angebotsrichtlinien
- Regionale Kunstförderung: Das Kulturbüro der Stadt Konstanz hat nach unserer Zusage bisher noch keine Schritte unternommen. Benefizkonzert am 21.05.2018 in Baden-Baden zur Unterstützung der Musikschule in Baden-Baden.

Ausblick

Die Spielbanken in Baden-Baden und Konstanz sind seit jeher stark in der Region verwurzelt. Eine hohe Einbeziehung der regionalen Wirtschaft ist erreicht. Daher werden wir diesen Leitsatz für das Berichtsjahr 2018/2019 zu Gunsten des Leitsatzes 05 - Energie und Emissionen - aus den Schwerpunktthemen herausnehmen.

3. WEITERE AKTIVITÄTEN

Leitsatz 01: Menschen- und Arbeitnehmer/Innenrechte

Wir fordern und fördern Antidiskriminierung, Gleichberechtigung, Chancengleichheit, die Vereinbarung von Familie und Beruf sowie ein respektvolles Miteinander. Wir gehen diesen Weg weiter und stärken das Bewusstsein dafür.

Maßnahmen und Aktivitäten

Seit 5.07.2018 verpflichten wir (per Handlungsanweisung) Architekten, Ingenieure sowie externe Planer dazu, auf Ressourcenschonung und die Einhaltung von menschenwürdigen und tariflichen Arbeitsstandards bei Herstellung und Einbau von eingesetzten Produkten und Gewerken zu achten.

Ergebnisse und Entwicklungen

Nach der Verpflichtung wurden zwei externe Planungsprojekte unter der Bauleitung der verpflichteten Architekten/Innen sowie Ingenieure/Innen begonnen.

Ausblick

Es gilt zu überwachen, wie die Verpflichtung angenommen und umgesetzt wird.

Leitsatz 02: Wohlbefinden der Mitarbeiter/Innen

Wir bieten unseren Mitarbeitern/Innen weitreichende Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen an. Wir unterstützen die Vereinbarkeit von Familie und Beruf u.a. durch Teilzeitleösungen. Wir bezuschussen Mitarbeiter/Innenverpflegung und unterstützen den organisierten Betriebssport. Zukünftig wollen wir das Schulungskonzept weiter optimieren und die betriebliche Gesundheitsförderung weiterentwickeln.

Maßnahmen und Aktivitäten

In den Tarifverhandlungen haben sich die Parteien auf einen Kalenderjährlichen Gesundheitszuschuss für die Beschäftigten ab einem Beschäftigungsgrad von 50% geeinigt. Der Zuschuss ist an die Teilnahme einer Maßnahme zur Verbesserung des allgemeinen Gesundheitszustandes gebunden, der hinsichtlich Qualität, Zweckbindung und Zielgerichtetheit den Anforderungen der §§ 20 und 20a des Fünften Buches Sozialgesetzbuch genügen. Es wird derzeit untersucht, ob die rechtlichen und organisatorischen Voraussetzungen gegeben sind, ein arbeitgeberunterstütztes Fahrradleasing einzuführen. Zudem werden Maßnahmen zum betrieblichen Gesundheitsmanagement geprüft.

Ergebnisse und Entwicklungen

Der neuentwickelte und in den Tarifvertrag eingebrachte Gesundheitsbonus wurde bisher lediglich drei Mal in Anspruch genommen.

Ausblick

Die Gesundheitsprävention ist stärker in den Fokus gerückt und von allen Seiten positiv belegt. Ziel ist es, Ideen zu entwickeln, die zur Belegschaft passen und von dieser angenommen werden. Der aktuelle Gesundheitsbonus scheint nicht attraktiv zu sein. Andere Ideen sollen entwickelt werden.

Leitsatz 03: Anspruchsgruppen

Wir beziehen die Interessen von Gästen, Beschäftigten, Arbeitnehmer/ Innenvertretungen, Aufsichtsbehörden und externen Partnern bei Projekten frühzeitig in die Planungen ein. Wir informieren betroffene Anspruchsgruppen umfassend und transparent über Ablauf und Stand von Projekten. Wir arbeiten an einer weiteren Optimierung des Projektmanagements und des Informationsflusses, u.a. durch Standardisierung von Prozessabläufen im Rahmen unseres Strebens nach kontinuierlicher Verbesserung.

Maßnahmen und Aktivitäten

Fortführung und Weiterentwicklung der Qualitätssicherungsmaßnahmen im Rahmen der externen Zertifizierung.

Ergebnisse und Entwicklungen

Im Jahr 2018 wurde erstmals die Verwaltung der Baden-Württembergischen Spielbanken mit in die ISO 9001 Zertifizierung integriert und somit ein weiterer Schritt zur Sicherung von Qualitätsstandards gegangen.

Ausblick

Auf Grund der strengen Regulierung der Spielbanken ist die Einbeziehung der Anspruchsgruppen in unser Kerngeschäft zumeist bereits geregelt und Standard.

Leitsatz 04: Ressourcen

Wir wollen den Ressourcenverbrauch der Baden-Württembergischen Spielbanken mehr ins Bewusstsein aller Beschäftigten bringen und Wege finden, unnötigen Verbrauch zu reduzieren. Bei umweltfreundlichen technischen Verbesserungen, vor allem in Bereich der Haustechnik, werden wir unter der Voraussetzung einer vernünftigen Amortisationszeit verstärkt Co-Finanzierungen oder Beteiligungen prüfen, um die Umsetzung zu realisieren.

Maßnahmen und Aktivitäten

Am 05.07.2018 wurde ein Merkblatt mit Handlungsanweisungen für Architekten und Ingenieure in Kraft gesetzt, dass die Planer verpflichtet, auf Ressourcenschonung bei Herstellung und Einbau von eingesetzten Produkten und Gewerken zu achten.

Ausblick

Mit der Schwerpunktverlegung auf Leitsatz 5: Energie- und Emissionen für das nächste Berichtsjahr, erwarten wir durch die Ermittlung des CO₂-Footprints Daten für langfristig umsetzbare Maßnahmen.

Leitsatz 05: Energie und Emissionen

Wir werden – soweit möglich - unseren Energiebedarf mit Strom aus erneuerbaren Energien decken. Unnötige Emissionen werden wir reduzieren.

Maßnahmen und Aktivitäten

Wir haben die Strombezugsausschreibung für die Jahre 2019 bis 2021 durchgeführt. Grünstrom wurde erstmals in die Ausschreibung mit einbezogen. Wir planen unsere Poolfahrzeuge als Plug-In-Hybrid zu beschaffen. Auf Grund von Lieferproblemen musste die Beschaffung auf Ende 2019 verschoben werden.

Zudem muss auf Grund des Dieselfahrverbotes in Stuttgart das Haustechnikfahrzeug ersetzt werden. Leider gibt es für Fahrzeuge, die Anhängelast bewältigen müssen, keine Alternativen zu einem Dieselfahrzeug.

Ergebnisse und Entwicklungen

Die Baden-Württembergischen Spielbanken beziehen ab 2019 an allen Standorten ökologisch erzeugten Strom. Neue Plug-In-Hybrid-Poolfahrzeuge werden Ende 2019 beschafft. Nach derzeitigem Prüfungsstand ist es nicht möglich, das Fahrzeug der Haustechnik in Stuttgart auf alternativen Antrieb umzustellen. Denn: Elektrotransporter sind für Anhängerbetrieb nicht geeignet. LPG Fahrzeuge sind für die Tiefgarage nicht zugelassen, die nächstgelegene CNG Tankstelle ist zu weit entfernt, um deren Einsatz wirtschaftlich zu gestalten. Die in Frage kommenden Transporter sind zudem nicht als Benziner erhältlich, so dass ein Dieselfahrzeug mit der aktuell bestmöglichen Abgasklassifizierung angeschafft werden musste.

Ausblick

Die Preisunterschiede zwischen Graustrom und Grünstrom sind im marginalen Bereich und somit wirtschaftlich überschaubar. Die Baden-Württembergischen Spielbanken werden die Nutzung von Grünstrom forcieren.

Die Beschaffung der Poolfahrzeuge ist derzeit abhängig von der Verfügbarkeit beim Fahrzeughandel. Eine Lösung ist für 2019 zu erwarten.

Der Leitsatz 05 wird für den Bericht 2018/2019 zum Schwerpunktleitsatz erklärt. Im Jahr 2019 ist geplant die Zertifizierung gem. EDL-G zu wiederholen und das Ergebnis auf einen Unternehmensbezogenen CO₂ – Footprint auszuweiten. Dieses Ergebnis soll dann Basis für quantifizierbare CO₂ – Reduktionen bilden.

Die energetische Untersuchung der Klimaanlage in Stuttgart hat Verbesserungspotential ergeben. Im 1. Quartal 2019 werden ineffiziente Ventilatoren ausgetauscht.

Im ersten Quartal 2019 sind Tests von Videokonferenzen geplant, die Fahrten zwischen den Standorten ersetzen soll.

Leitsatz 08: Nachhaltige Innovationen

Unsere Innovationen stehen generell unter der Maßgabe der Nachhaltigkeit in Produktion und Verbrauch. Wenn wir Innovationen vornehmen, werden wir Vorgaben zur Nachhaltigkeit in Bereich Produktion und Verbrauch vorgeben.

Maßnahmen und Aktivitäten

keine

Ergebnisse und Entwicklungen

keine

Ausblick

Es ist keine technische Innovationstätigkeit zu erwarten

Leitsatz 09: Finanzentscheidungen

Wir werden im Unternehmen der Wirtschaftlichkeit die Nachhaltigkeit als weiteres Entscheidungskriterium an die Seite stellen.

Maßnahmen und Aktivitäten

Verpflichtung der Architekten und Ingenieure auf Nachhaltigkeit.
Stromausschreibung mit Grünstrom

Ergebnisse und Entwicklungen

Finanzentscheidungen, die Nachhaltigkeit im Fokus haben, berücksichtigen. Grundsätzlich mögliche Kostensteigerungen zum herkömmlichen Produkt. Der Übergang zu Grünstrom ist auf Grund der geringen Kostendifferenz sinnvoll als konventionell erzeugte elektrische Energie. Die Ventilatoren für die Klimaanlageanlagen amortisieren sich in relativ kurzer Zeit.

Ausblick

Das EDL-G Gutachten wird um den CO2-Footprint erweitert. Mittelfristige Aktionspläne werden erfolgen und Kosten verursachen.

Leitsatz 10: Anti-Korruption

Es gelten die bestehenden unternehmensinternen Regeln zur Korruptionsprävention. Wir werden unsere bestehenden restriktiven Regeln noch stärker im Bewusstsein aller Mitarbeiter verankern.

Maßnahmen und Aktivitäten

Alle diese Regelungen betreffenden Mitarbeiter/Innen sind informiert. Allen Mitarbeitern/Innen wird über Intranet eine Informationsplattform zur Verfügung gestellt.

Ergebnisse und Entwicklungen

keine

Ausblick

Kommunikation der Firmenregeln auf einer jederzeit für alle Mitarbeiter einsehbaren Plattform (Intranet).

Leitsatz 12: Anreize zum Umdenken

Die Nachhaltigkeitsverpflichtung steht im Mittelpunkt der Unternehmenskommunikation.

Maßnahmen und Aktivitäten

Zur Informationsweitergabe an die Mitarbeiter/Innen und Feedbackmöglichkeiten für alle Mitarbeiter/Innen wird eine Plattform über das Intranet geschaffen werden, die wir mit einem Intranet abdecken wollen.

Ergebnisse und Entwicklungen

noch keine

Ausblick

Die Einrichtung eines Intranets ist kapazitätsabhängig. Eine Fertigstellung ist derzeit nicht absehbar.

4. UNSER WIN! – PROJEKT

Die Gesellschaft unterstützt das Projekt „Zentrale Schuldnerberatung“ der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart e.V. in Stuttgart mit einem jährlichen Betrag von 5.000 Euro. Die zentrale Schuldnerberatung Stuttgart berät und unterstützt überschuldete Menschen und leistet mit verschiedenen Projekten Präventionsarbeit.

Menschen in finanziellen Schwierigkeiten befinden sich häufig in einem Zustand der Resignation und Hoffnungslosigkeit. Sie sind mit Pfändungen und Räumungsklagen konfrontiert. Dazukommen weitergehende soziale und individuell psychische Folgen wie Arbeitsplatzverlust, Krisen in der Familie und Gefühle des Versagens. Dieser Wirkungskomplex bedeutet oft eine Lage, in der Betroffene allein keinen Ausweg sehen und eine Lösung der (Schulden-)Krise finden. In Stuttgart sind etwa 10.000 Haushalte überschuldet. Sie können nach Abzug der Lebenshaltungskosten ihren Zahlungsverpflichtungen nicht mehr nachkommen.

Beratung und Prävention

Das haupt- und ehrenamtliche Team der Zentralen Schuldnerberatung bietet den Ratsuchenden fachliche und soziale Beratung aus einer Hand und zeigt Wege aus der Schuldenfalle auf. Die Beratung ist kostenlos; die Mitarbeiter unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht. Daneben setzt die ZSB seit vielen Jahren auf Präventionsarbeit, um Schuldenkarrieren nicht erst entstehen zu lassen. Dazu gehören zum Beispiel die ehrenamtlichen Finanzpaten, die Schülerinnen und Schüler kompetent im Umgang mit Geld und Konsum machen wollen.

Ergebnisse und Entwicklungen

Der Beitrag der BW-Spielbanken hilft die Kapazitäten in der Schuldnerberatung zu sichern.

Ausblick

Die Schuldnerberatung ist weiterhin in Stuttgart aktiv. Informationen über die Schuldnerberatung der Evangelischen Gesellschaft: www.zsb-stuttgart.de

5. KONTAKTINFORMATIONEN

5.1 Ansprechpartner

Baden-Württembergische Spielbanken
Herr Thomas Bürkle
Plieninger Straße 150
70567 Stuttgart
WIN-Charta@BW-Spielbanken.de
0711/90019-15

5.2 Impressum

Verantwortlich für den Inhalt:
Baden-Württembergische Spielbanken GmbH & Co. KG
Werderstr. 4, Villa Schott
D-76530 Baden-Baden
Tel. 07221 / 3024-0
Fax 07221 / 3024-110

E-Mail: info@bw-casinos.de
Baden-Württembergische Spielbanken GmbH & Co. KG
Eingetragen beim Amtsgericht Mannheim - HRA 201413
Persönlich haftender Gesellschafter:
Baden-Württembergische Spielbanken Managementgesellschaft mbH
Sitz Baden-Baden, Amtsgericht Mannheim HRB 202382
Geschäftsführer: Otto Wulferding

Die Baden-Württembergischen Spielbanken sind Mitglied im

