



Zukunft gestalten

Qualitätsmanagement im Spielerschutz der Baden-Württembergischen Spielbanken

1

Silvia Brecht, Leiterin QM

Baden-Württembergische Spielbanken

Fachtagung Suchtprävention, Frankfurt am Main, 21./22.05.2019

Was bedeutet Qualitätsmanagement?

Besitzstand ~~erhaltung~~swahrung?

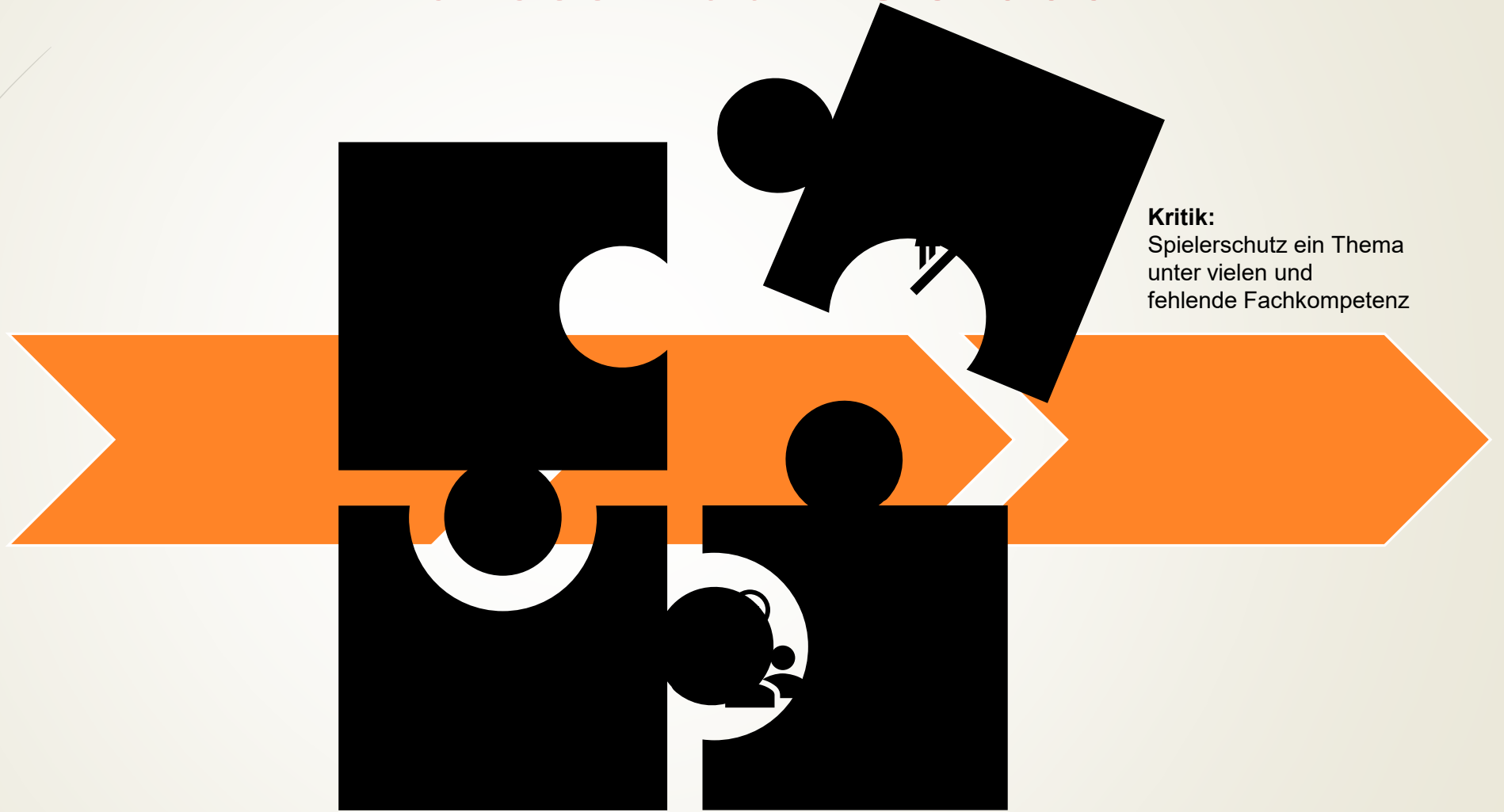
Die Zukunft gestalten!!!

Prozess-Audit ISO 9001 (seit 2006)



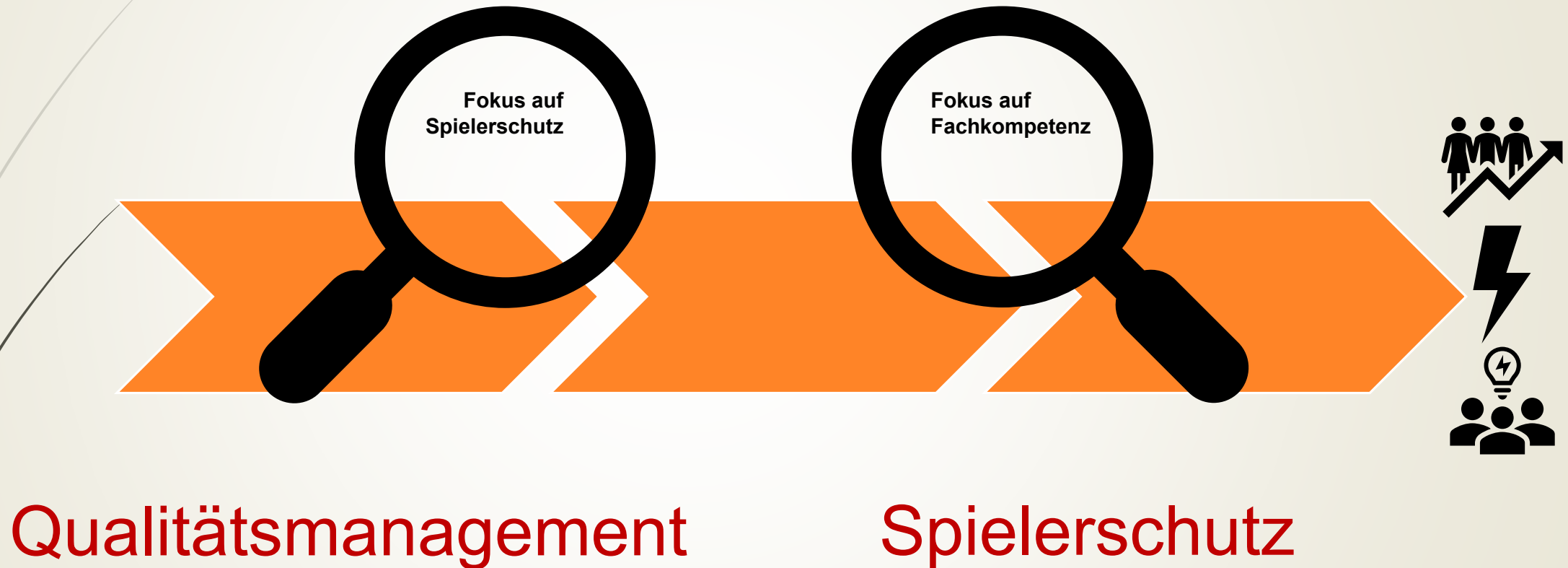
KVP-
Kontinuierlicher
Verbesserungs-
Prozess

Prozess-Audit ISO 9001

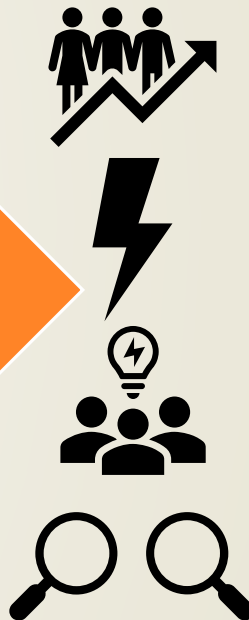


Kritik:
Spielerschutz ein Thema
unter vielen und
fehlende Fachkompetenz

Fach-Audit Spielerschutz 2014



Fach-Audit Spielerschutz 2016



Softwaretool entwickeln, das die Spielerschutzprozesse optimal unterstützt und zur Untermauerung der Glaubwürdigkeit des Spielerschutzes mit Zahlen beiträgt

Fach- und Zertifizierungsaudit Spielerschutz 2018



Kommunikation fördern
oder die Qualität unserer
Arbeit wird bestimmt durch
die Qualität der Fragen, die
wir stellen (World Café)



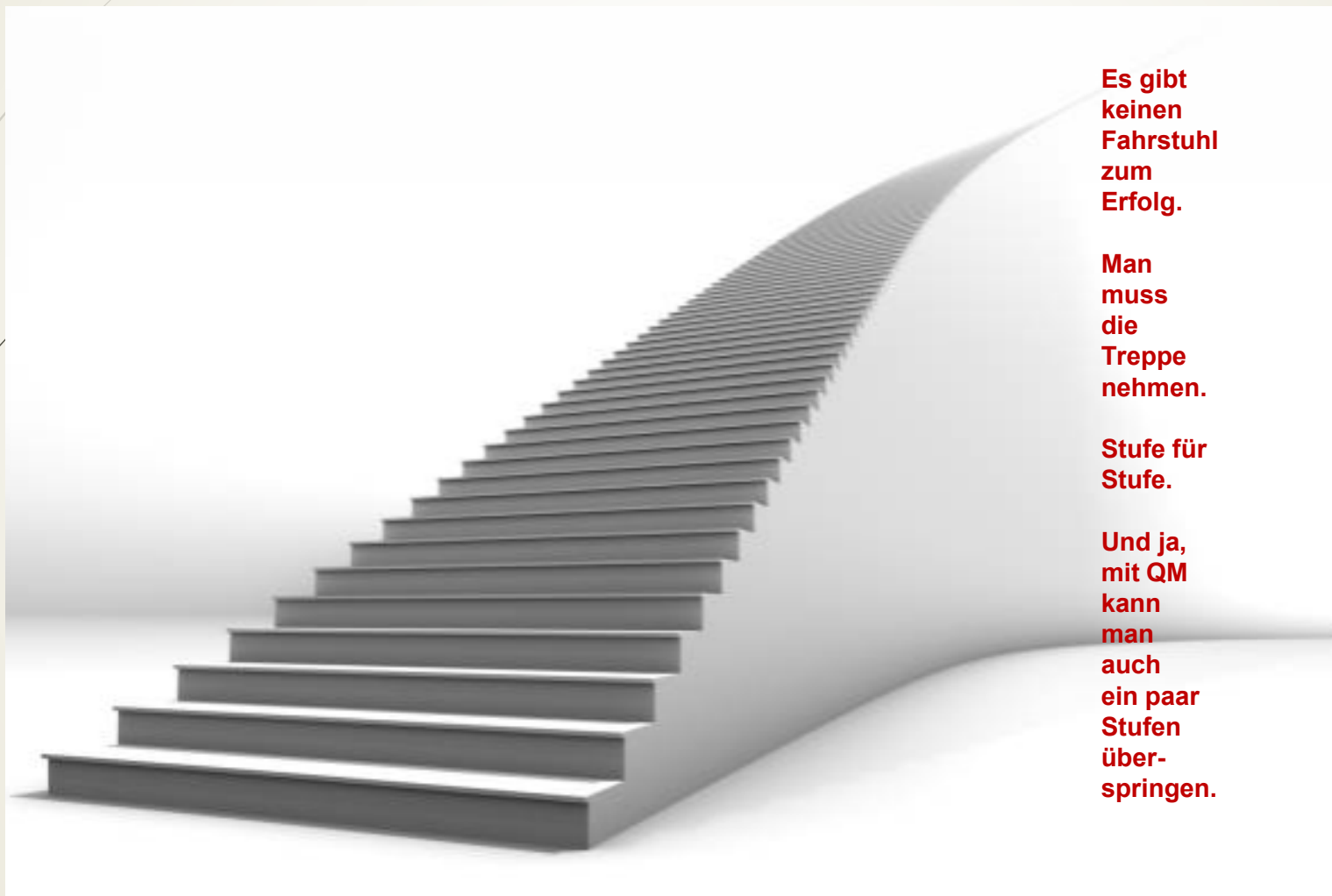
Externe Zertifizierung
als ersten deutsche
Spielbank in Deutschland



Die Zukunft gestalten mit QM

- QM fordert und erfordert jeden
- Motor für Qualität
- Bewusstsein schaffen für Veränderungen

Die Zukunft gestalten mit QM



Es gibt keinen Fahrstuhl zum Erfolg.

Man muss die Treppe nehmen.

Stufe für Stufe.

Und ja, mit QM kann man auch ein paar Stufen überspringen.

