

AUFKLÄREN | SENSIBILISIEREN | QUALIFIZIEREN

**GSP**

GESELLSCHAFT FÜR  
SPIELERSCHUTZ  
UND PRÄVENTION

Das Unternehmen – Unser Angebot

# Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

wofür wir bei der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention stehen, steckt in unserem Namen: für Präventionsarbeit und Spielerschutz.

Unser Angebot richtet sich bundesweit an die Betreiber von Spielhallen und Sportwettshops sowie Automatenaufsteller in Gastronomiebetrieben: Wir beraten und unterstützen sie dabei, das Sozialkonzept und die Spielerschutzmaßnahmen, die sich daraus ableiten, wirksam umzusetzen. Wir geben Orientierung im Dschungel der Regulierung, und wir helfen dabei, die Anforderungen effektiv und pragmatisch in die Praxis umzusetzen.

Der Schlüssel dazu liegt in der Qualifizierung, Beratung und Begleitung der Führungs- und Fachkräfte sowie der Servicemitarbeiter der Unternehmen – all jener Mitarbeiter, die in der Leitung, im Vertrieb oder im Gastkontakt Einfluss darauf nehmen, wie Spielerschutz und Präventionsarbeit stattfindet. Sie zu qualifizieren, mit den Anforderungen umzugehen, ist unser Anspruch.

Das gelingt, indem wir den Anforderungen ihre Komplexität nehmen. Indem wir informieren, aufklären und sensibilisieren, indem wir Mitarbeiter in den Spielstätten schulen und sie bei ihrer täglichen Arbeit begleiten. Und indem wir sie im Kontakt mit dem Gast entlasten. Denn die Präventionsberater der GSP sind auch direkte Ansprechpartner für die Spielgäste, mit denen sie Gespräche führen und den Kontakt zu Hilfeeinrichtungen herstellen – als Schnittstelle zwischen dem Gast, dem Mitarbeiter vor Ort und der Hilfeeinrichtung sind wir mit der GSP einmalig in Deutschland.

Wie wir unsere Aufgabe verstehen, wie wir arbeiten und welche Leistungen wir anbieten, wollen wir im Detail vorstellen.

Sprechen Sie uns gerne an, wir freuen uns auf den Austausch!



Herzliche Grüße

A stylized, handwritten signature in orange ink.

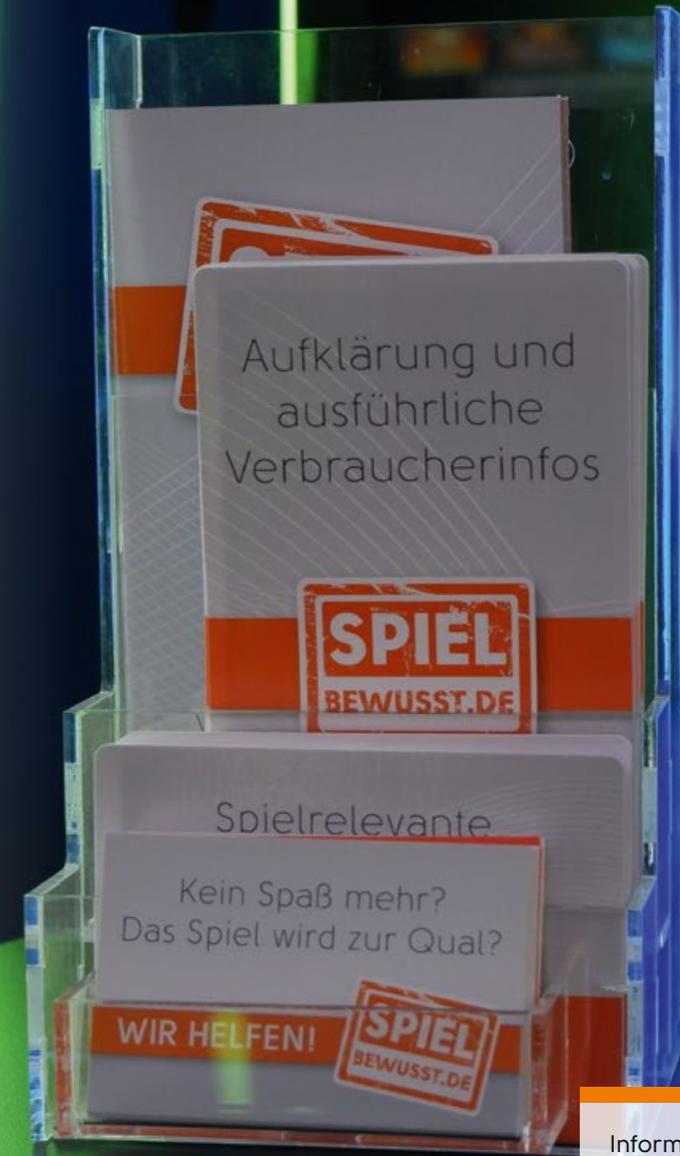
Holger Werner  
Geschäftsführer der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention

# Das Angebot der GSP

## Im Überblick

Die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention (GSP) berät und unterstützt als Dienstleister Glücksspielanbieter bei der Verankerung von Spielerschutzmaßnahmen. Kern des GSP-Leistungsportfolios ist die Qualifizierung. Daran arbeiten die Präventionsberater der GSP bundesweit. Sie betreuen rund 6.000 Servicemitarbeiter und Führungskräfte in über 1.200 Spielhallen in ganz Deutschland.

Die Leistungen der GSP sind modular aufgebaut, um Informationen, Beratung und Präventionsarbeit möglichst individuell und bedarfsgerecht anbieten zu können. Das Portfolio deckt gesetzlich verpflichtende Spielerschutzmaßnahmen lückenlos ab, beinhaltet aber auch weitere präventive Elemente.



Informationsmaterialien der GSP für Spielgäste

# GSP-Angebot: Basispaket

Das Basispaket enthält die Module **Sozialkonzept** und **Helpline**. Glücksspielanbieter können entsprechend ihres Bedarfes weitere Module – sogenannte Aufbaumodule – jederzeit hinzubuchen.



## Sozialkonzept

Das von der GSP entwickelte Sozialkonzept dient den Betreibern und Servicemitarbeitern als Handbuch, das rechtliche Vorgaben in konkrete und verständliche Maßnahmen, Instrumente und Abläufe übersetzt und miteinander verzahnt. Die Entwicklung des Konzeptes wurde von Experten aus Wissenschaft und Praxis eng begleitet, es wird permanent weiterentwickelt und zum Teil auch kundenspezifisch angepasst. So deckt das Sozialkonzept immer alle gesetzlichen Bestimmungen ab. Es beinhaltet zudem Aufklärungsmaterial, das Gästen in den Spielstätten zur Verfügung steht, Informationen über Beratungs- und Hilfeangebote, Schulungskonzepte für das Personal und Vorlagen für die Berichterstattung.



## Helpline

Teil des Basispakets ist auch eine für die Anrufer kostenfreie Helpline. Hier finden Spielgäste und auch deren Angehörige einen direkten Ansprechpartner zum Thema Spielerschutz. Die Helpline ist mit erfahrenen Präventionsberatern der GSP besetzt. Außerdem dient sie auch den Mitarbeitern der Glücksspiel- und Sportwettunternehmen als zusätzliche Anlaufstelle bei Fragen rund um den Spielerschutz.

GSP-Helpline: Kompetente Beratung für Spielstättenmitarbeiter und Spielgäste

Aufklären  
**AUFKLÄREN**  
Aufklärer

# GSP-Angebot: Aufbaumodule

Die GSP bietet ihre Schulungs- und Workshopleistungen als offenes Seminarangebot an. Die einzelnen Bausteine bauen aufeinander auf, können aber auch separat gebucht und zusammengestellt werden. Neben den offenen Schulungen, die einen firmenübergreifenden Austausch ermöglichen, bietet die GSP auch spezifische Inhouse-Seminare bei Kunden vor Ort an.



## Präsenzschulungen (gesetzlich verpflichtend)

Die GSP-Präsenzschulungen vermitteln Mitarbeitern von Spielstätten das Rüstzeug für effizienten Spieler- und Jugendschutz. Einen großen Raum in den Schulungen für das Servicepersonal nimmt die praktische Seite ein, die aktive Ansprache des Gastes. Beispielsweise die Fragen: Was sind Indizien für ein mögliches problematisches Spielverhalten? Wie und in welcher Situation spreche ich den Gast am besten darauf an? Welche Optionen können ihm im Umgang mit seinem Spielverhalten angeboten werden? In den Schulungen werden diese und andere Fragen konkret an Fallbeispielen diskutiert und Situationen in Form von Rollenspielen eingeübt. Die GSP schult bundesweit und ist akkreditierter Schulungsanbieter für die gesetzlich verpflichtenden Präsenzschulungen.

**Dauer:** 6 - 8 Stunden  
**Teilnehmer:** maximal 15



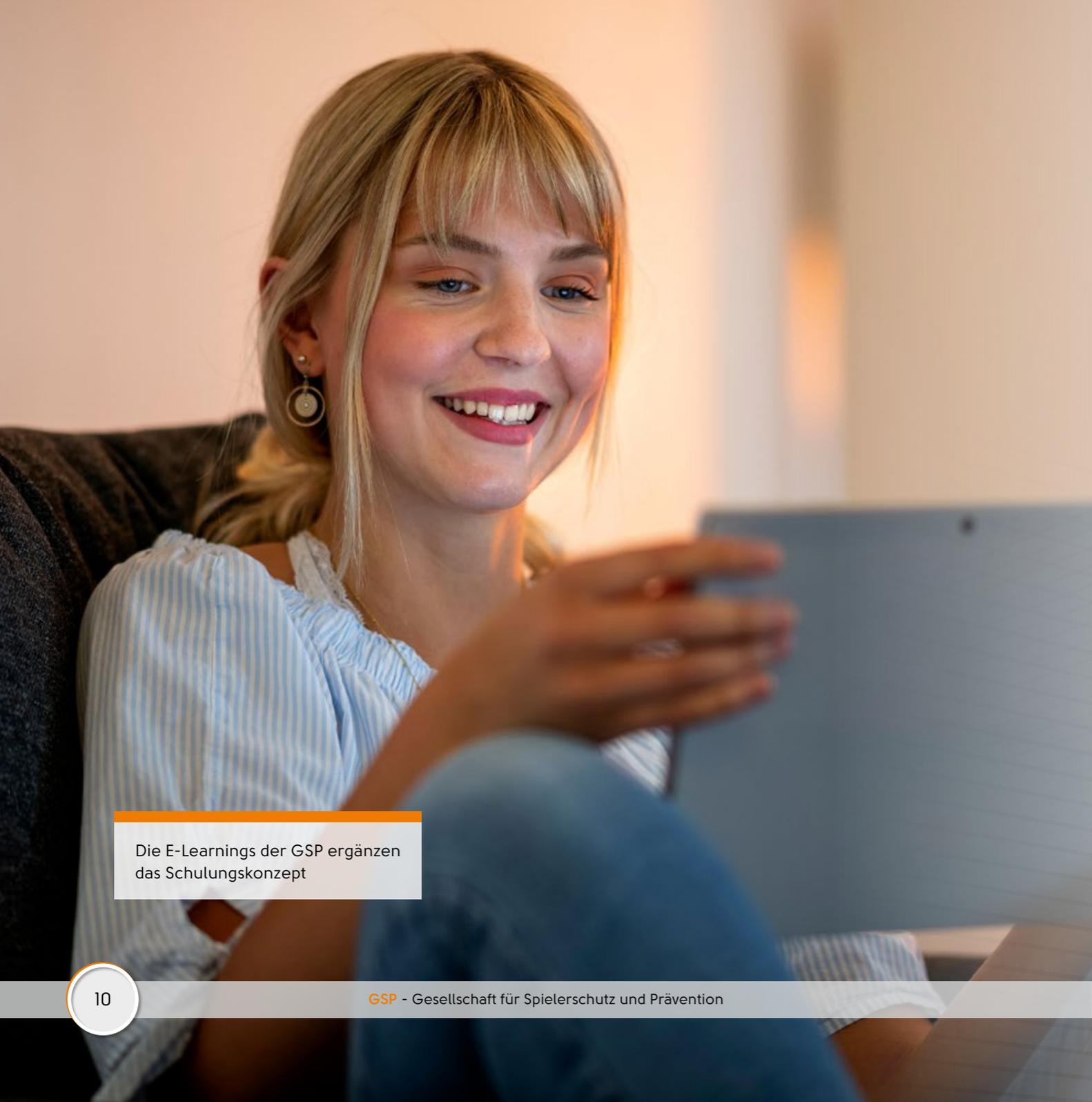
## Präventionsworkshop

Damit gelerntes Verhalten im Betriebsalltag immer sicher umgesetzt werden kann, braucht es regelmäßige Übung und Beratung. Die Präventionsworkshops vertiefen die in den Präsenzschulungen und E-Learnings vermittelten Präventions- und Spielerschutzmaßnahmen und geben weitere Sicherheit in der Anwendung. Die Schulungsreferenten sprechen aus der Praxis und sind vertraut mit den Herausforderungen, vor denen die Mitarbeiter stehen.

**Dauer:** 4 Stunden / individuell vereinbar  
**Teilnehmer:** maximal 8

# SENSIBILISIEREN

Präsenzschulungen zählen zum Kern des Qualifizierungskonzeptes der GSP



## Betreuungsbesuch

Bei Bedarf und auf Wunsch führt die GSP auch individuelle Betreuungsbesuche in den Spielhallen, Sportwettshops und Gastronomiebetrieben durch, um Spielerschutzmaßnahmen zu implementieren. Mehrmals pro Jahr, je nach individueller Vereinbarung, besuchen die Präventionsberater der GSP dafür die Glücksspielanbieter, um mit den Mitarbeitern konkrete Fragen, aktuelle Vorkommnisse und kritische Situationen zu besprechen. Die Besuche unterstützen dabei, notwendige Strukturen und Abläufe im Unternehmen und vor Ort in den jeweiligen Spielstätten zu schaffen und zu verinnerlichen. Sie können so auch effektiv auf anstehende Audits und Zertifizierungen vorbereiten.

**Häufigkeit:** Unternehmen bucht individuell



## E-Learning & Digitales

In einigen Bundesländern ist eine Schulung in E-Learning-Form gesetzlich möglich. In anderen ergänzt das breite E-Learning-Angebot der GSP die vorgeschriebenen Präsenzschulungen. Die digitale Plattform bereitet Informationen mit einem hohen Praxisbezug interaktiv auf, zum Beispiel in Form von eingebetteten Quiz-Apps und Erklärvideos. Sie helfen dabei, Erlerntes zu festigen, und können ein zentraler Baustein für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter sein, um bereits zum ersten Arbeitstag das nötige Wissen erlernt zu haben.

Gern bieten wir Ihnen auch **individuelle Qualifizierungskonzepte** an.

Wenden Sie sich diesbezüglich einfach an uns!

[info@gsp-spielerschutz.de](mailto:info@gsp-spielerschutz.de) / +49 6721 185 97-10

Die E-Learnings der GSP ergänzen das Schulungskonzept

QUALIFIZIEREN

*Ich glaube, dass Partnerschaften in der Präventionsarbeit enorm wichtig sind. Nur so können wir diese auch gestalten und neue Möglichkeiten schaffen. Mit der GSP führen wir in Bayern und Baden-Württemberg gemeinsame Schulungen für Mitarbeiter und Führungskräfte durch und können dort jeweils unsere Kompetenzen ein- und zusammenbringen. In der Präventionsarbeit hat die GSP einen entscheidenden Vorteil: Sie erreicht die Spielgäste vor Ort, nämlich in den Spielhallen, Kneipen oder den Wettshops und damit früher, als wir es können. Wir sind dafür in der Lage, eine weitergehende Behandlung zu organisieren. Insofern ergänzen wir uns da wirklich ideal.*

**Sebastian Schneider** – Leiter der Suchtberatung des AGJ Fachverbands für Prävention und Rehabilitation in Sigmaringen. Der Verband kooperiert seit 2016 mit der GSP. Er deckt verschiedene Bereiche ab, zu denen Einrichtungen wie Suchtberatungsstellen und Fachkliniken zählen. Zudem arbeitet die AGJ eng mit Selbsthilfegruppen zusammen.



*Die Inhalte, um die es geht, sind zum Teil gesetzlich vorgeschrieben. Wie sie aber übergebracht werden, macht einen großen Unterschied, das hören wir immer wieder. Und das ist für uns der Kern in der Schulungsentwicklung. Lernen muss Spaß machen – interaktiv, spielerisch, erlebbar. An der Entwicklung solcher Formate arbeiten wir viel. Wir versuchen, immer wieder neue Anreize zu setzen.*

**Wolfgang Lenz** – Schulungsreferent der GSP. Inhalte weiterzuentwickeln und anzupassen, aktuell zum Beispiel Schulungskonzepte für Mitarbeiter in Leitungsfunktion und Präventions-Fachkräfte, das zählt zu den Aufgaben von Wolfgang Lenz.



*Jeder Mensch tickt anders. Das anzuerkennen, verschiedene Angebote zu schaffen und ihnen die Hand zu reichen ist meiner Erfahrung nach elementar für den Schutz der Spieler. Auf den Mitarbeitern in den Spielstätten lastet deshalb eine große Verantwortung. Damit lassen wir sie nicht allein.*

**Anna Simon** – Als Präventionsberaterin der GSP betreut sie mit ihren Kollegen die Mitarbeiter in rund 1.200 Spielstätten in Deutschland zu den Themen Spielerschutz und Prävention.



*Im Sinne der Tradition des ‚responsible gambling‘ stehen wir eindeutig für Dialog und Kooperation mit allen Beteiligten und somit für eine gemeinsame Entwicklung und Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen. Hier schließen wir an die Arbeit der GSP an und haben viele gemeinsame Schnittmengen. Moderne Ansätze der Prävention erreichen ihre Zielgruppe im Lebensumfeld. Um hier wirksam sein zu können, müssen die Präventionskonzepte von den Veranstaltern angeboten werden und in die Spielabläufe integriert sein, wie die gemeinsamen Schulungen, die wir mit der GSP anbieten.*

**Cornelia Holler** – Bereichsleiterin der Evangelischen Gesellschaft (eva), einem großen diakonischen Unternehmen in Stuttgart und der umliegenden Region mit rund 1.400 hauptamtlichen Mitarbeitern. Im Beratungs- und Behandlungszentrum in Stuttgart unterstützt eva auch Menschen rund um das Thema Sucht. Die Gesellschaft arbeitet seit 2016 mit der GSP zusammen.



Wir werden regelmäßig und intensiv geschult zu ganz unterschiedlichen Themen rund um den Spielerschutz, das ist eine große Unterstützung. Mit den Präventionsberatern können wir Erlebnisse besprechen, Situationen gemeinsam durchspielen und auch ganz konkrete Fragen stellen – wir haben mit dem Präventionsberater immer einen Ansprechpartner.

**Melinda Tóbiás** – Servicemitarbeiterin bei Admiral Spielhalle von Admiral Entertainment. Das Unternehmen ist seit 2016 Gesellschafter der GSP. Alle Beschäftigten in den bundesweit über 550 Spielhallen des Unternehmens werden regelmäßig durch die Mitarbeiter der GSP geschult und beraten.



Für uns und unsere Unternehmensgruppe steht der Spieler- und Jugendschutz an allererster Stelle. Es geht um mehr als nur die exakte Umsetzung der gesetzlichen Auflagen, wie vorgeschriebene Schulungen und ein Sozialkonzept. Mit einem niederschweligen Konzept ist es unser Ziel, unseren Spielgästen ein Freizeitangebot anzubieten, das einerseits in einen modernen Freizeitmarkt passt und andererseits unserem Verständnis von einem verantwortungsbewussten Spiel gerecht wird. Zudem ist es wichtig, dass auch die Mitarbeiter in den Spielstätten sehr gut geschult sind und den Spielgästen bei Fragen rund um die Themen Spieler- und Jugendschutz als erste Ansprechpartner in der Spielhalle zur Seite stehen.

**Katja Grosser** – Geschäftsführerin der Spielstättenunternehmen der SCHMIDT.GRUPPE. Als einer der führenden Spielhallenbetreiber in Deutschland und Gesellschafter der GSP nutzt die SCHMIDT.GRUPPE in vielfältiger Weise die Qualifizierungs- und Beratungsangebote in ihren Spielstätten.



Als eines der drei Gründungsunternehmen der GSP arbeiten wir eng mit ihr zusammen. Deshalb freuen wir uns sehr, dass sich die Präventionsarbeit durch den engen Austausch zwischen der GSP und den Unternehmen immer weiterentwickelt hat. In den Spielstätten unseres Unternehmens nutzen wir die Informationsmaterialien und das Sozialkonzept der GSP. Zudem bieten wir unseren Spielgästen und Mitarbeitern die Möglichkeit, die kostenfreie Helpline zu kontaktieren. Hier erhalten sie professionelle Unterstützung bei Fragen. Unsere Servicekräfte besuchen auch die Schulungen der GSP.

**Timo Brunnengräber** – Referent für Spielerschutz und Prävention bei Löwen Play. Seit der Gründung der GSP in 2016 greift das Unternehmen für seine rund 400 Spielstätten in Deutschland auf die Leistungen der GSP zurück.



Ich habe das Gefühl, wirklich etwas bewegen zu können. Dass das, was wir gemeinsam erarbeiten und mit den Führungskräften und Servicemitarbeitern erlernen, einen direkten Effekt hat. Wir unterstützen Betreiber dabei, Spielerschutz umzusetzen. Im besten Fall präventiv, also bevor überhaupt Probleme entstehen. Das machen wir in der Theorie und konzeptionell, aber vor allem auch ganz praktisch und ganz konkret. Wir geben den Führungskräften, den Fachkräften für Prävention vor Ort und den Mitarbeitern im Service das nötige Rüstzeug an die Hand, um in Situationen richtig und sicher reagieren zu können.

**Steffan Niki** – Präventionsberater der GSP. Er ist gelernter Sozialpädagoge und seit mehreren Jahren als Präventionsberater tätig. Zum seinem Beruf gehört unter anderem die Qualifizierung und Beratung von Mitarbeitern der Glücksspielanbieter.



# Die GSP in Fakten

## Zu unserer Geschichte:

2016 wurde die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention von den drei Glücksspielunternehmen LÖWEN ENTERTAINMENT, LÖWEN Play und SCHMIDT Gruppe gegründet. Sitz der GSP ist Bingen. Ziel war und ist, Präventionsarbeit und Spielerschutz weiter zu professionalisieren und unabhängig von der Umsatzverantwortung der einzelnen Unternehmen aufzustellen.

Die GSP geht zurück auf die Informations- und Aufklärungskampagne SPIEL-BEWUSST.DE ([www.spiel-bewusst.de](http://www.spiel-bewusst.de)). Sie wurde 2013 von den drei Glücksspielunternehmen initiiert, um bei Spielgästen für einen reflektierten Umgang mit dem eigenen Spielverhalten zu werben, bevor problematisches Spielverhalten überhaupt entsteht. Mit Selbsttests und den „10 Goldenen Spielregeln“ schafft die GSP Angebote zur Reflexion, die stetig angepasst und weiterentwickelt werden.

Aus der Zusammenarbeit der Projektpartner entstand das Vorhaben, eine gemeinsame, unabhängige Institution aufzubauen, die Aufklärungs- und Präventionsarbeit bündelt und professionalisiert. Das tut sie inzwischen nicht mehr nur für ihre Gründungsunternehmen, sondern für alle interessierten Anbieter von Glücksspiel und Sportwetten.

**2013**  
„Spiel-bewusst“-  
Kampagne

**2016**  
Gründung der  
Gesellschaft  
(GSP)

**2018**  
Über 1.000  
Standorte  
werden bereits  
betreut.

**2019**  
Gewinnung  
neuer  
Schulungs-  
kunden

Angebot geeignet für  
**Spielhallen**  
**Gastronomie**  
**Wettanbieter**

**1.200+**  
BETREUTE SPIELSTÄTTEN

€ **KOSTENLOS**  
für den Spielgast

Beratung für den Gast  
**ANONYM**  
**UNVERBINDLICH**

**3.500+**  
SERVICEMITARBEITER  
pro Jahr durch die GSP geschult

GRÜNDUNG  
**2016**



Deutschlandweit  
vertreten

# Interview mit Holger Werner und Julia Fichtner

## Was macht die GSP aus, was macht sie besonders, was hebt sie von anderen Anbietern ab?

**HW:** Wir sind ein Dienstleister für unsere Kunden. Sie unterstützen wir bei allen Fragen des Jugendschutzes, des Spielerschutzes und der Suchtprävention. Wir entwickeln Konzepte, stellen Informationsmaterial zur Verfügung und schulen und beraten ihre Mitarbeiter. Auch Spielgäste beraten wir bei Fragen zu ihrem Spielverhalten und begleiten sie bei Bedarf zu Facheinrichtungen. Unsere Leistungen kommen am Ende jedem zugute – den Unternehmern, ihrem Personal, ihren Spielgästen und dem Hilfesystem.

**JF:** Es ist genau diese Schnittstellenfunktion. Das gibt es so kein zweites Mal in Deutschland.

## Welche Rolle spielen die Präventionsberater für das Konzept der GSP?

**JF:** Eine ganz entscheidende. Sie sind direkter Ansprechpartner und Vertrauensperson sowohl für die Spielgäste als auch die Mitarbeiter in den Spielhallen und Gastronomiebetrieben. Im Übrigen nicht nur für die Mitarbeiter im Service, sondern beispielsweise auch für die Führungskräfte. Unsere Präventionsberater kennen die Praxis und wissen, wovon sie sprechen.

**HW:** Auch unser Schulungsbereich profitiert davon. Er lebt davon, dass die Referenten gleichzeitig Präventionsberater sind, also die Abläufe kennen, Herausforderungen einschätzen können und wissen, wie man mit ihnen umgeht. Sie sind nah am Personal und den Gästen vor Ort – das kommt an.

## Ist das auch der Versuch, Verantwortung vom Servicepersonal zu nehmen?

**HW:** Es ist der Versuch, sie in der Ausübung ihrer Verantwortung bestmöglich zu unterstützen. Unser Ansatz bei der GSP erkennt an, dass die Mitarbeiter vor Ort eine große Verantwortung tragen. Am Ende des Tages sind sie diejenigen, die Spielerschutzmaßnahmen umsetzen sollen. Und dabei sprechen wir von komplexen Anforderungen und sensiblen Situationen. Insofern geht es Kunden, die die GSP beauftragen, nicht darum, Verantwortung sozusagen outzusourcen, sondern darum, ihr bestmöglich gerecht zu werden und sich dafür professionelle Unterstützung an Bord zu holen.

**Holger Werner** ist seit Mitte 2018 Geschäftsführer der GSP. Der Diplom-Betriebswirt und Master of Science hat langjährige Erfahrung im Bereich der Erwachsenenbildung und dem Aufbau von Schulungssystemen.



Julia Fichtner ist seit Anfang 2018 Prokuristin und Kaufmännische Leiterin der GSP. Als Master of Science verantwortet sie in der GSP den Bereich Schulung und Qualifizierung.

#### Wie hat sich das Angebot der GSP verändert und entwickelt?

**JF:** Wir entwickeln das Angebot permanent weiter. Neue Schulungsformate und -inhalte, neue Instrumente in der Gastansprache. Wir stellen uns immer die Fragen: Was kommt beim Gast an, was hilft dem Mitarbeiter vor Ort, was braucht der Kunde? Wir haben unseren Schulungsbereich insgesamt und die Leistungsbausteine zum Beispiel stärker modular aufgebaut, damit Kunden je nach individuellem Bedarf einzelne Leistungen buchen können. Und wir haben einige Module gezielt auf Personen in leitender Funktion bei Glücksspiel- und Sportwettunternehmen zugeschnitten, denn die Führungskraft ist natürlich entscheidend dafür, Spielerschutz nachhaltig in ihrem Verantwortungsbereich aufzubauen und immer weiter zu vertiefen.

#### Das Angebot der GSP besteht aus einzelnen Modulen. Welchen Vorteil hat das für die Unternehmen?

**JF:** Mit dem modularen Aufbau gewinnen sie mehr Flexibilität, einen besseren Überblick und damit eine gezieltere Weiterbildung. Die Servicemitarbeiter können sich je nach Wissensstand zu Modulen einbuchen, bekommen nach der Teilnahme ein Zertifikat ausgestellt und der Betreiber kann dokumentieren, wer welche Schulungen absolviert hat.

#### Was sind Ihre Ziele mit der GSP?

**HW:** Mit der GSP konnten wir eine wichtige Leerstelle füllen. Mit der Kompetenz unserer Präventionsberater, den didaktischen Erfahrungen und Trainingsformen, der flächendeckenden Infrastruktur und unserem Branchenverständnis sind wir prädestiniert dafür, Spielerschutz und Präventionsarbeit auch in Zukunft zu gestalten – für unsere Bestandskunden ebenso wie für Neukunden.

# Impressum

## Herausgeber:

Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH  
Im Tiergarten 22 b  
55411 Bingen am Rhein

Tel.: +49 6721 185 97-10  
Fax: +49 6721 185 97-20

E-Mail: [info@gsp-spielerschutz.de](mailto:info@gsp-spielerschutz.de)  
[www.gsp-spielerschutz.de](http://www.gsp-spielerschutz.de)

## Geschäftsführer:

Holger Werner

## Umsetzung:

Designbüro Wiegandt

## Grafiken:

Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH

Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meinen die männlichen Formen immer beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit nur die männliche Form Erwähnung findet.

Stand: September 2020

Dokument: B2B-SU-DE-Unternehmensdarstellung\_quadratisch-20-09



GESELLSCHAFT FÜR  
SPIELERSCHUTZ  
UND PRÄVENTION

**Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH**  
**Im Tiergarten 22 b**  
**55411 Bingen am Rhein**

Tel.: +49 6721 185 97-10  
Fax: +49 6721 185 97-20

E-Mail: [info@gsp-spielerschutz.de](mailto:info@gsp-spielerschutz.de)  
[www.gsp-spielerschutz.de](http://www.gsp-spielerschutz.de)