

# **Neu auf dem Kiez – Kasino Reeperbahn ist erste Spielbank im Norden mit DIN-Norm für Service und Sicherheit**

Neuer Gütestandard durch Qualitätsmanagement und Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000

Neu auf dem Kiez – Kasino Reeperbahn ist erste Spielbank im Norden mit DIN-Norm für Service und Sicherheit

Neue Standards für das Glücksspiel setzt das „Kasino Reeperbahn“. Die 1987 eröffnete Dependence der Spielbank Hamburg erhielt als erste im Norden die internationale Zertifizierung nach DIN ISO EN 9001: 2000. Dahinter verbergen sich weltweit gültige Universalnormen, an Hand derer unabhängige Gutachter die Qualitätssicherung von Unternehmen prüfen. Am 29.04.2003 erhielt Thomas Fecht, Leiter Kasino Reeperbahn, die Urkunde von der DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen).

Das Zertifikat bestätigt dem Kiez-Kasino, dass hier alle Arbeitsprozesse exakt festgelegten Regeln folgen. Die Gäste können sich so auf ein konstant hohes Niveau des Angebotes verlassen: Dies bezieht sich auf den Service und die reibungslosen Spielabläufe an den Automaten, Black Jack- und Roulette-Tischen. Es gewährleistet ebenso die emotionale und rechtliche Sicherheit der Gäste während des Spieles sowie aller finanziellen Transaktionen. Ein extra eingerichtetes Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die Standards im täglichen Betrieb eingehalten werden. Im Kasino stehen 126 Geldspielautomaten, drei Black-Jack-Tische sowie zwei Roulette-Tische zur Verfügung. Das Kasino hat 25 Mitarbeiter.

Der Bruttospielertrag lag 2002 bei ca. 17,7 Mio. EURO.

Mit dem Qualitätsmanagement betrat die Spielbank Neuland. Denn bisher finden sich Verfahren zur institutionalisierten Qualitätssicherung in erster Linie in klassischen Fertigungs- und Dienstleistungsbetrieben. Hier ist mit vergleichsweise eindeutigen Kennziffern die Güte von Konsumartikeln wie Kaffee oder Leistungen wie die Vermittlung von Arbeitssuchenden zu messen. In einer Spielbank ist dagegen die vom Gast empfundene Qualität in hohem Maße vom nicht mess- und beeinflussbaren Faktor Glück abhängig. „Wir optimieren die Umfeldbedingungen des Glücks. Qualität bedeutet so zum einen, dass wir die Auflagen des Lizenzgebers, also der Stadt Hamburg, exakt befolgen. Sei es bei der Abwicklung des Spieles, der Betreuung der Gäste oder der Korrektheit des Geldflusses. Zum anderen heißt Qualität, dass der Gast bei uns das bekommt, was er möchte: Unterhaltung, Spannung und natürlich auch ein gutes Gefühl der eigenen Sicherheit“, sagt Otto Wulferding, Geschäftsführer Spielbank Hamburg.

Weitere Informationen: Dr. Hergen Riedel, Spielbank Hamburg, Presse & Kommunikation, (040) 43207-904, [Riedel@spielbank-hamburg.de](mailto:Riedel@spielbank-hamburg.de)