

GEDRAGSCODE HOLLAND CASINO

BETROKKEN, BETROUWBAAR, HARTELIJK EN VERRASSEND IN ALLES WAT WIJ DOEN EN ZEGGEN



INHOUDSOPGAVE

SPEAK UP



Wil je iets aankaarten? Bij een vertrouwenspersoon of via SpeakUp? Maak dan gebruik van deze knop bij elk hoofdstuk.

INHOUD 02

VOORWOORD 03

ONZE KERNWAARDEN 04

HFST. 1 ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN 05

| | |
|---|----|
| Zo zien wij leiderschap | 06 |
| Durf te vragen | 06 |
| Kaart het aan | 06 |
| Verklaring van naleving en verantwoording | 06 |

HFST. 2 GEDRAG RICHTING ONZE COLLEGA'S 08

| | |
|-----------------------|----|
| Wenselijk gedrag | 09 |
| Persoonlijke relaties | 10 |

HFST. 3 GEDRAG RICHTING HOLLAND CASINO ALS ONZE WERKGEVER 11

| | |
|--|----|
| Vertrouwelijke informatie en geheimhoudingsplicht | 12 |
| Meeluister- en meekijkrisico | 12 |
| Tijd- en plaats onafhankelijk werken | 12 |
| Omgang met bedrijfsmiddelen | 12 |
| Beveiliging en melden incidenten en datalekken | 12 |
| Alcohol en andere geestverruimende / verdovende middelen | 13 |
| Diefstal en verspilling | 13 |

HFST. 4 GEDRAG RICHTING ONZE GASTEN 14

| | |
|----------------------------|----|
| Verantwoord spelen | 15 |
| Anti-witwassen | 15 |
| Anti-omkoping en corruptie | 15 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| Privéleven | 15 |
| (Schijn van) Belangenverstrengeling | 15 |
| Gepast gedrag | 15 |
| Relatiegeschenken | 16 |
| Uitnodigingen | 16 |
| Nevenactiviteiten | 16 |

HFST. 5 GEDRAG RICHTING DE MAATSCHAPPIJ 18

| | |
|----------------------|----|
| Social media | 19 |
| Interne communicatie | 19 |
| Media | 19 |

COLOFON 20

WIJZIGINGSTABEL 20

VOORWOORD



Beste collega,

Holland Casino zet er elke dag op in om onze gasten veilig, eerlijk en verantwoord te laten genieten van kansspelen en de bijzondere beleving daaromheen. We zijn ontstaan uit de maatschappelijke behoefte om legaal kansspel aan te bieden als aantrekkelijk en betrouwbaar alternatief voor ondergrondse activiteiten. Die maatschappelijke opdracht zie je terug als kompas in alles wat we doen en in wie we zijn: betrokken, betrouwbaar, hartelijk en verrassend. Om duidelijkheid te geven over hoe we met elkaar omgaan hebben we een Gedragscode opgesteld. Deze Gedragscode is van toepassing op iedereen die voor Holland Casino werkt, dat wil zeggen vaste en tijdelijke medewerkers, externe inhuur, managers en directieleden.

Voor ons allemaal geldt dat het in het dagelijkse werk niet altijd makkelijk is om in te schatten wat het juiste gedrag is in een bepaalde situatie en hoe ver



jouw gastvrijheid mag gaan. Dit kan in de ontmoeting met collega's zijn, met Holland Casino als werkgever of met gasten. Samenwerken aan het realiseren van de ambities van Holland Casino: dat kan alleen als we duidelijke afspraken maken zodat je weet wat er van ons allemaal verwacht wordt. Dit document maakt inzichtelijk wat de normen en waarden van Holland Casino zijn en welk gedrag (on)wenselijk is. Een pasklaar antwoord is niet altijd te geven. Deze Gedragscode kan je helpen de juiste keuze te maken als je in een lastige situatie komt, maar geeft ook duidelijkheid waar we elkaar op aan kunnen spreken.

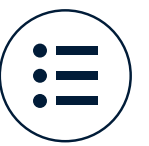
Evenals bij veel andere organisaties zijn er binnen ons bedrijf ook verleidingen en risico's waartegen we onze medewerkers willen beschermen. Ongewenst gedrag of integriteitskwesaties hebben vervelende gevolgen voor betrokken medewerkers en de werkomgeving. Dat wil Holland Casino zoveel als mogelijk voorkomen. Het is dus belangrijk om het aan te kaarten als je inbreuken op deze Gedragscode ervaart.

Dank voor je bijdrage aan een gastvrij casino.

Petra de Ruiter
Chief Executive Officer

December 2023





ONZE KERNWAARDEN

IN ALLES WAT WE DOEN EN ZEGGEN STAAN ONZE KERNWAARDEN CENTRAAL



BETROKKEN

Wij geven om je



BETROUWBAAR

Wij doen wat we zeggen
en zeggen wat we doen



HARTELIJK

Wij zijn echt



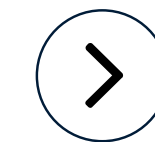
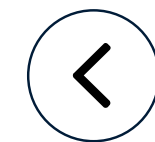
VERRASSEND

Wij overtreffen verwachtingen

ONZE VERANTWOORDE- LIJKHEDEN

HOOFDSTUK 1





Deze Gedragscode is niet vrijblijvend. Het is van belang dat je je in je dagelijkse werk bewust bent van de voor jou geldende regels en welke verantwoordelijkheid en gedrag van jou daar bij past.

Zo zien wij leiderschap

Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij op een professionele wijze invulling geven aan hun functie en de omgang met elkaar. Van leidinggevenden wordt daarnaast nog iets extra's verwacht. Management vervult een sleutelrol in het creëren van een veilige open cultuur waarin medewerkers zich vrij voelen om zaken te bespreken en aan te kaarten. Naast het bieden van een veilige werkomgeving hebben leidinggevenden een voorbeeldrol in het stellen van de norm en het tonen van voorbeeldgedrag. Wij gaan ervan uit dat leidinggevenden medewerkers stimuleren om eigen verantwoordelijkheid te nemen, medewerkers aanspreken wanneer ongewenst gedrag vertoond wordt, laten zien in woord en gedrag dat we mogen leren van fouten, zelf toegeven wanneer ze zelf niet goed gehandeld hebben, ruimte geven voor het ontwikkelen van professionaliteit en waardering, steun en (na)zorg bieden.

Het gedrag van leidinggevenden ervaren medewerkers namelijk als richtinggevend. Dit geldt ook voor jouw gedrag in privétijd. Vraag jezelf daarom bijvoorbeeld af of het voor jouw geloofwaardigheid en reputatie handig is om beschonken op een privéfeestje te staan waar ook collega's bij zijn.

Kaart het aan!

We vinden een veilige en plezierige werkomgeving en integer en professioneel werken heel belangrijk. Daarbij hoort dat je zelf aanspreekbaar bent, maar ook zaken die niet naar wens gaan bespreekbaar maakt. Onder de noemer '[Kaart het aan!](#)' moedigen we jou aan dat te doen. We komen allemaal situaties tegen waarin we onzeker zijn. Soms is het voldoende om een collega (HR/

Security & Compliance), een vertrouwenspersoon of je leidinggevende te vragen. Durf je niet of weet je niet wat je moet doen om het te laten stoppen, dan zijn er meerdere kanalen waar je terecht kunt als je ergens mee zit. Desgewenst ook anoniem via het SpeakUp systeem.

Integer gedrag is niet-integer gedrag melden. Iedere medewerker van Holland Casino is verplicht een, op redelijke gronden gebaseerd, vermoeden van een integriteitskwestie te melden. Onder integriteitskwesties verstaan wij onregelmatigheden, integriteitskwesties/schendingen (bijvoorbeeld van deze Gedragscode) en misstanden. Je kunt ook slechts een vermoeden hebben dat aan je knaagt, zoals mogelijke betrokkenheid van een collega bij illegale kansspelen, ongepast gedrag van een collega, samenspel met een gast of het schenden van de geheimhoudingsplicht.

Het is in ieders belang dat kwesties die gevolgen kunnen hebben voor collega's, Holland Casino of haar belanghebbenden, snel worden gemeld, zodat er zorgvuldig en betrouwbaar gereageerd, en indien nodig, onderzocht kan worden. Hoe moeilijk dat soms ook is. Om je te ondersteunen, zullen wij:

- Jouw zorgen altijd behandelen met de uiterste vertrouwelijkheid.
- Voorzien in meerdere toegankelijke loketten waar je jouw verhaal kunt doen op een verantwoorde, vertrouwelijke en veilige wijze.
- Jou op geen enkele wijze in je positie benadelen als gevolg van het uitspreken van een vermoeden van een integriteitsschending.
- Een objectieve en eerlijke procedure volgen. Lees ook het ['Kaart-het-aan'-reglement](#).

Verklaring van naleving en verantwoording

Van jou wordt verwacht dat je handelt op een wijze die overeenkomt met de afspraken die wij met elkaar in deze Gedragscode hebben gemaakt. Bovendien ben jij aanspreekbaar

op het uitvoeren van je werkzaamheden in overeenstemming met deze Gedragscode en voor het naleven van overige wet- en regelgeving, overig intern beleid en bedrijfsregels. Waar er herhaald of ernstige overtredingen worden vastgesteld kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen.

DURF TE VRAGEN

Als je je één ding uit deze Gedragscode kunt herinneren dan zou het moeten zijn: 'Durf te vragen en Kaart het aan!'. Ons uitgangspunt is dat er geleerd kan worden van gemaakte fouten. Daarom vinden we het belangrijk dat we hier open over zijn en het bespreekbaar maken. Stel dat je je in een situatie bevindt waarin je niet zeker weet wat goed is, dan kun je jezelf de volgende vragen stellen:

- Is het legaal en past het bij de kernwaarden van Holland Casino?
- Zou je je actie kunnen verdedigen als je het aan je naaste familieleden zou moeten uitleggen?
- Wat zou je doen als je zelf baas bent van het casino? Is wat je doet voor het welzijn van Holland Casino, of voor eigen gewin?
- Wat zou er gebeuren als al jouw collega's het deden?
- Wat zou je ervan vinden als een andere collega het deed?



MAAK GEBRUIK VAN ONZE KAART HET AAN KANALEN

Heb je te maken met ongewenste omgangsvormen of een vermoeden van niet integer handelen?
Blijf er niet mee rondlopen maar kaart het aan, en kies de optie waar jij je het meest comfortabel bij voelt.



LEIDINGGEVENDE

Praat met je leidinggevende, of de naasthogere leidinggevende, al dan niet in het bijzijn van de HR-adviseur. Of kaart het aan bij je Security & Compliance collega.

En als je je daar niet comfortabel bij voelt



VERTROUWENSPERSOON

Ga naar een vertrouwenspersoon naar keuze.

Voor een lijst van onze interne vertrouwenspersonen [klik hier](#).

Spreek je liever met een extern vertrouwenspersoon? Neem dan contact op met:

 **Toke Huntjens**
010 280 94 70

En als je je daar niet comfortabel bij voelt



SPEAK UP!

Maak gebruik van het SpeakUp systeem. Dat kan (desgewenst anoniem) op 3 manieren: via het web, telefonisch of via de app.

 hollandcasino.speakup.report/spreekjeuit

 010 700 75 03 (met organisatiecode 104949)

 Of download de SpeakUp app

Voor meer info kijk op [HC Connect](#).



GEDRAG RICHTING ONZE COLLEGA'S

HOOFDSTUK 2





Gastvrij zijn wij naar onze gasten en zeker ook richting collega's. Wij willen dat iedereen zich welkom voelt en zichzelf kan zijn. Samen zorgen we ervoor dat iedereen met plezier aan het werk is en zich betrokken voelt. Een open en respectvolle houding waarin we met elkaar het gesprek aangaan en afspraken nakomen is hierin essentieel. Zo creëren we met elkaar een duurzame samenwerking.

Wenselijk gedrag

Holland Casino gelooft in gelijke kansen voor iedereen en accepteert geen discriminatie of enig ander onwenselijk gedrag op de werkvloer. Wenselijk gedrag is gedrag dat ethisch, respectvol, eerlijk, onbevooroordeeld of gewenst wordt bevonden door de betrokken persoon, ongeacht of dit gedrag verbaal, non-verbaal, fysiek of niet-fysiek is. Discriminatie, (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik worden dus beslist niet getolereerd binnen Holland Casino. Ook agressie en pestgedrag passen niet in de veilige werkomgeving die wij willen bieden.

We leven in een diverse, steeds veranderende wereld. Wat in het verleden werd geaccepteerd, kan nu (nog steeds) ongewenst gedrag zijn. Realiseer je dat jouw gedrag anders kan worden ervaren dan je bedoelt. Denk bijvoorbeeld aan praten over een collega als diegene er niet bij is, niet reageren als een collega je wat vraagt, de hand op de schouder die niet wordt gewaardeerd, of altijd dezelfde 'onschuldige' grap maken. Wat voor de een misschien wel meevalt, kan voor de ander te ver gaan.





Zorg voor jezelf en voor elkaar. Pak je verantwoordelijkheid om in te grijpen als je ziet dat er onwenselijk gedrag plaatsvindt. Maar wees ook kritisch op je eigen gedrag en behandel elkaar altijd met respect. Neem feedback serieus en sta vooral ook open voor verbetering.

Persoonlijke relaties

Bij een bedrijf als het onze bestaan veel (familie)banden tussen collega's onderling. Er kan sprake zijn van een familierelatie, vriendschapsrelatie of liefdesrelatie tussen collega's. Daar is op zichzelf niets mis mee. In sommige gevallen kan het echter problematisch zijn of worden en kan het een integriteitsrisico met zich meebrengen. Denk bijvoorbeeld aan (de schijn van) belangenverstrengeling of bevoordeling. Bovendien kan een (verbroken) relatie leiden tot een ongewenste verstoring van de werkverhoudingen. Het risico is groter als de functies elkaar op de een of andere manier raken of als er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie, zoals bij een relatie tussen een leidinggevende en een collega die functioneel of hiërarchisch onder hem/haar valt.

In dit laatste geval is het jouw verantwoordelijkheid om de relatie zo spoedig mogelijk te melden bij jouw leidinggevende of bij aanvang van jouw dienstverband. De leidinggevende die zo'n melding ontvangt hoort hier discreet en met respect voor jouw privacy mee om te gaan en samen met jou te bekijken of er speciale maatregelen getroffen moeten worden. Het is bijvoorbeeld niet toegestaan dat partners of familieleden elkaars werk beoordelen, controleren of goedkeuren. Zo nodig worden er werkafspraken gemaakt of taken anders verdeeld, maar ook een overplaatsing naar een andere vestiging, regio, team of een productgroep kan aan de orde zijn. Voor meer informatie zie artikel [2.5.3 'Relatiebeleid'](#) in de Personeelsgids.

Jijzelf en/of jouw familieleden zijn als gast uiteraard welkom in het casino. Je moet dit wel (ruim) van tevoren aan een leidinggevende doorgeven. Zelf neem je niet deel aan het spel, zie ook [2.6 'Speelverbod en verbod op kansspelen'](#) in de Personeelsgids. Het is niet toegestaan dat familieleden en/of bekenden actief deelnemen aan een speeltafel waar jij op dat moment werkzaamheden verricht.

Diversiteit en inclusiviteit

Bij Holland Casino mag je jezelf zijn en stimuleren wij diversiteit binnen de organisatie. Bij ons is iedereen welkom en mag iedereen meedoen ongeacht leeftijd, seksuele en/of genderidentiteit, culturele/etnische of religieuze achtergrond, opleidingsniveau of beperking. Ook zetten wij veel in op gelijke kansen voor iedereen. Onze werkplek is voor veel jongeren vaak een eerste stap in hun loopbaan. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om deze collega's een positieve introductie te bieden in hun werkende leven.

2
♠

KAART HET AAN! ZOU JIJ DIT OP TAFEL LEGGEN?

♠ Je ziet dat een collega geld leent van een andere collega om mee te kunnen doen aan voorspellingen in een voetbalpoule.

♠ In het werkoverleg luisteren we niet naar de inbreng van onze nieuwe collega. Wat weet hij nou?

♠ Wederom krijg ik een opmerking over mijn 'leuke, strakke blouse' van die collega.

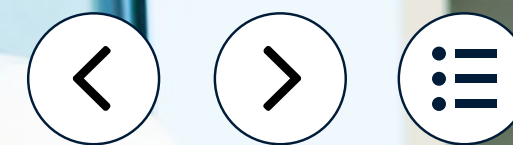
♠ Ik zie dat mijn collega een 'grappige' opmerking over haar accent niet kan waarderen.

♠ Je hoort dat een collega, die je niet kent, aan wordt gesproken met 'bolle' omdat diegene zwaarder is dan gemiddeld.

♥
2

GEDRAG RICHTING HOLLAND CASINO ALS ONZE WERKGEVER

HOOFDSTUK 3





Waar ons spel draait om kansen, laten we in onze bedrijfsvoering weinig aan het toeval over. Bij alles wat we doen geven we prioriteit aan de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers. Geen enkele collega zou moeten worden blootgesteld aan letsel, in welke vorm dan ook, op de werkplek. We vragen iedereen alert te zijn op situaties die gevaarlijk kunnen zijn en jouw leidinggevende hierover (proactief) te informeren.

Bovendien is het goed om je te realiseren dat we extra zichtbaar zijn, moeten voldoen aan strenge wet- en regelgeving en een maatschappelijke zorgplicht hebben. Vandaar dat wij een beroep doen op goed werknemerschap. Dat betekent dat je je werk zo goed mogelijk uitvoert en je niet gedraagt op een manier die schade kan toebrengen aan de reputatie van Holland Casino.

Vertrouwelijke informatie en geheimhoudingsplicht

In onze organisatie verzamelen wij veel vertrouwelijke informatie, denk bijvoorbeeld aan alle informatie die wij in het kader van de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering nodig hebben. Vertrouwelijke informatie die in verband met jouw werk wordt ontvangen moet vertrouwelijk worden behandeld en mag ook niet worden gebruikt voor persoonlijke doeleinden. Wij waarborgen de privacy van gasten onder alle omstandigheden. Dat betekent dat je gevoelige informatie van het casino, dan wel over gasten, nooit bespreekt met derden. Uiteraard geldt dit ook voor interne aangelegenheden, informatie over collega's en bedrijfsinformatie.

Voor alle vertrouwelijke informatie geldt een strikte geheimhoudingsplicht, zoals onder andere in jouw contract en de [Personeelsgids](#) is vastgelegd. Je geheimhoudingsplicht geldt binnen én buiten Holland Casino en blijft ook na beëindiging van je werkzaamheden voor Holland Casino van kracht. Overal waar je werkt gelden deze regels: op kantoor, thuis en onderweg, zoals bijvoorbeeld in de trein.

Je toegangspas en wachtwoorden zijn strikt persoonlijk en dienen om alleen jou toegang te verschaffen tot de betreffende afdeling of systemen. Deel je pas of wachtwoord dus nooit met iemand anders. Laat niemand anders onder jouw naam op de systemen werken en gebruik zelf ook geen account van anderen.

Meeluister- en meekijkrisico

Een ander hoort en ziet meer dan je denkt. Het werken (ook zakelijk bellen) in openbare ruimten als de trein, restaurants et cetera wordt ontraden vanwege het risico van meekijken en meeluisteren. Ook hierbij geldt dat er snel sprake is van datalekken, bijvoorbeeld als je in het bijzijn van derden over vertrouwelijke informatie van gasten of collega's praat of als iemand meeleest op je beeldscherm.

Tijd- en plaats onafhankelijk werken

Als jouw werkzaamheden het toelaten kun je in een beveiligde omgeving tijd- en plaats onafhankelijk werken. Juist bij werken buiten kantoor zijn goede afspraken met je leidinggevende over het werk en de beschikbaarheid belangrijk. Voor meer informatie lees je ons [Thuiswerkbeleid](#).

Omgang met bedrijfsmiddelen

Bij Holland Casino worden allerhande bedrijfsmiddelen beschikbaar gesteld, bijvoorbeeld bedrijfskleding, bedrijfsauto, sleutels, toegangspassen, telefoon, pc en/of laptop. Welke middelen jij ter beschikking hebt, hangt af van jouw functie en jouw werkzaamheden. Het spreekt voor zich dat je ermee omgaat alsof het je eigen spullen zijn, er goed voor zorgt en inlevert als het kapot is of niet meer nodig is voor de uitvoering van jouw werkzaamheden.

Gepast privégebruik van ICT-middelen, zoals toegang tot internet, de printer, een e-mailaccount of laptop is toegestaan. Misbruik, dat wil zeggen overmatig, storend of schadelijk privégebruik, niet. Vraag jezelf af of je je gedrag kunt uitleggen en verantwoorden. Lees ook het [Reglement Computergebruik](#).

Beveiliging en melden incidenten en datalekken

Beveiligingsincidenten, situaties die niet in orde lijken, mis zijn gegaan of die je niet vertrouwt, meld je altijd bij je Security & Compliance collega. Dat kan een defect slot van een kast zijn, een vermiste telefoon, maar ook een merkwaardig verzoek om informatie. IT gerelateerde incidenten meld je bij de Servicedesk (088 660 10 32 / ITservicedesk@hollandcasino.nl).

Een bijzonder incident is het datalek. Er is sprake van een datalek wanneer er door een beveiligingsincident persoonsgegevens terecht komen bij onbevoegden, onbedoeld worden vernietigd, gewijzigd of verwerkt. Het gaat hierbij zowel om digitale gegevens als informatie op papier. Denk aan je USB-stick, laptop of telefoon verliezen, per ongeluk een link aanklikken in een phishing mail

3
♣

KAART HET AAN! ZOU JIJ DIT OP TAFEL LEGGEN?

- ♣ Ik zie iets gebeuren op een personeelsfeest. Moet ik hier wat mee?
- ♣ Als ik mijn kinderen ophaal van het kinderdagverblijf neem ik mijn laptotas uit de auto mee.
- ♣ In de trein hoor ik een collega vertellen over een gesprek met een vervelende gast.
- ♣ We hebben een 'werk'-appgroep en een 'plezier'-appgroep, in de 'plezier'-app worden wel eens filmpjes gedeeld die ik aanstootgevend vind.
- ♣ Mijn collega vertelde dat ze op de buurtbarbecue nog gezellig drie glaasjes wijn heeft gedronken voorafgaand aan onze dienst.

♣
3

of een e-mail sturen met persoonsgegevens naar een verkeerd adres. Omdat een datalek grote gevolgen kan hebben (zoals identiteitsfraude, chantage) ben je verplicht een security incident uiterlijk binnen 24 uur te melden (ITservicedesk@hollandcasino.nl).

Een phishing mail kun je rapporteren via de speciale knop 'Rapporteren als phishing' in Outlook.

Alcohol en andere geestverruimende/ verdovende middelen

Verdovende middelen - zoals alcohol, drugs of bepaalde medicatie - en werk gaan niet samen. Het is niet toegestaan deze tijdens je werkzaamheden bij je hebben, te gebruiken of ter beschikking te stellen.

Zorg er altijd voor dat je je grenzen ten aanzien van alcohol, of drugs ten opzichte van jouw professionaliteit bewaakt.

Lees ook artikel 2.7 'Alcohol, drugs, medicijnen, kansspelen' in onze [Personeelsgids](#).

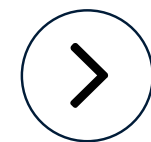
Diefstal en verspilling

Criminaliteit in welke vorm dan ook, bijvoorbeeld diefstal, verduistering of fraude, is onaanvaardbaar en zal leiden tot procedures die kunnen leiden tot (onmiddellijke) beëindiging van het dienstverband en aangifte bij de politie.

GEDRAG RICHTING ONZE GASTEN

HOOFDSTUK 4





Wij streven naar een zo hoog mogelijke gastbeleving. Wij willen gasten positief verrassen met ons unieke aanbod, in een betrouwbare en controleerbare omgeving. Veilig, eerlijk en verantwoord. Dit betekent dat we zorgen voor een beschermde omgeving, een betrouwbaar verloop van het spel, duidelijke regels en zorgvuldige begeleiding. Ons camerasysteem draagt hier aan bij. Doel is om onze gasten zich welkom, gewaardeerd en op hun gemak te laten voelen. Dit betekent dat onze gasten met respect en zorg behandeld worden, maar wij verwachten dit ook terug.

Verantwoord spelen

De zorg voor onze gasten en erop toezien dat ze veilig en verantwoord spelen, zowel in onze vestigingen als online, behoort tot de kerntaken van Holland Casino. Helaas kan ook binnen een beschermde en betrouwbare omgeving ongezond en onverantwoord spelgedrag ontstaan. Wij promoten onze producten niet aan minderjarigen en jongvolwassenen, en willen geen bron van criminaliteit zijn of banden hebben met criminele activiteiten. We werken samen met goede doelen en (maatschappelijke) organisaties om verantwoord spelen te promoten en leiden al onze medewerkers op om de eerste signalen van kansspelproblematiek te herkennen. We geven de gast zoveel mogelijk zelf de regie en de ruimte om te spelen, maar helpen de gast ook zijn/haar eigen grenzen te bepalen en te bewaken. Daar waar nodig wordt van jou verwacht om in te grijpen.

Anti-witwassen

Door onze unieke positie in de maatschappij vervullen wij een belangrijke rol in het bewaken van de integriteit van de Nederlandse financiële sector. Wij houden ons als aanbieder van kansspelen aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Het bestrijden van ongebruikelijke transacties heeft dan ook onze continue aandacht, zowel online als in onze vestigingen. Daar waar nodig wordt van jou verwacht dat je ingrijpt.

Anti-omkoping en corruptie

Bij Holland Casino staan we voor eerlijk spel en daarom begaan we geen enkele vorm van omkoping en staan we dit ook niet toe. We geven of beloven niets van waarde aan personen met het doel om op een onbehoorlijke manier een voorkeursbehandeling te krijgen. Noch vragen we om, of accepteren we, steekpenningen of vragen we dit aan anderen. We staan ook niet toe dat zij dit doen.

Privéleven

We hebben allemaal een privéleven en hebben daar ook recht op. Maar wees jezelf ervan bewust dat sommige gedragingen in jouw privésfeer kunnen botsen met de uitvoering van jouw functie of schadelijk kunnen zijn voor het imago van Holland Casino. Dit betekent dat ook buiten het werk iets van jouw houding en gedrag wordt gevraagd. En dat je je er bewust van bent dat sommige privécontacten het vertrouwen in Holland Casino kunnen beschadigen of jou ontvankelijk kunnen maken voor beïnvloeding. Let bijvoorbeeld op bij contacten met personen van wie je weet of kan weten dat die min of meer structureel normen en wetten overtreden.

Wees uiterst terughoudend in de omgang met gasten buiten het werk om. Hiermee voorkom je dat je wordt aangezet tot belangenverstrengeling en behoudt je een professionele afstand. Als je in de knel komt met het houden van een professionele afstand met een

gast verwachten we van je dat je dit direct bespreekt met je leidinggevende. Als je er open over bent, kunnen we je helpen en kunnen er zo nodig maatregelen worden getroffen om jezelf en Holland Casino tegen ongewenste effecten te beschermen.

(Schijn van) Belangenverstrengeling

In je werk ben je betrouwbaar, onafhankelijk en onpartijdig. Je behandelt in je werk relaties gelijkwaardig en houdt professionele afstand. Je gebruikt je contacten in je werk niet om anderen of jezelf oneigenlijk te bevoordelen. Mocht je toch in een situatie belanden waarin geen sprake meer is van een strikt zakelijke relatie of waarbij je daaraan twijfelt, bespreek dit dan met je leidinggevende.

Gepast gedrag

Holland Casino kent [huisregels](#) voor onze gasten. Helaas kun je in sommige gevallen toch te maken krijgen met agressie, geweld en ongewenst gedrag. Als dat op jou van toepassing is, dan treden we als werkgever op, waarbij je van jouw leidinggevende ondersteuning mag verwachten. Bij situaties waarin onze medewerkers bedreigd worden, wordt in overleg met betrokkenen aangifte of melding gedaan bij de politie en zorgen we voor bescherming, opvang en nazorg.

Het kan ook zo zijn dat je in een werksituatie hoort dat een gast zich inlaat met duistere zaken of min of meer structureel normen en wetten overtreedt. Dit kun je altijd (desgewenst anoniem) melden via [SpeakUp](#). We begrijpen echter dat dit melden soms een dilemma kan zijn. Bespreek het dan zo spoedig mogelijk met je leidinggevende.



Relatiegeschenken

Het aannemen van geschenken kan bijdragen aan (de schijn van) belangenverstrengeling en in uitzonderlijke gevallen zelfs leiden tot een verdenking van omkoping. We hebben met elkaar afgesproken dat je in relatie tot je werk niet zomaar giften mag aannemen van anderen. Dat mag alleen als je daar toestemming voor hebt van je leidinggevende. Nu is het natuurlijk ondoenlijk om onder elke omstandigheid vooraf toestemming te vragen als iemand je iets aanbiedt. Daarom hebben wij onderstaande uitgangspunten vastgesteld. Geen pasklare regels, want die zijn voor het aannemen van geschenken moeilijk te geven. Veel attenties zoals een 'gewone' fles wijn hebben maar één doel: het bevestigen van een bestaande goede relatie. Die mag je aannemen. Andersoortige geschenken in principe niet. Als je een geschenk aanneemt, kan namelijk de schijn gewekt worden dat je je laat beïnvloeden.

WEEG VOOR JEZELF TEN MINSTE DE VOLGENDE DRIE FACTOREN AF:

- Met welke intentie wordt het geschenk gegeven?
- Hoe vaak ontvang je een geschenk?
- Op welk moment ontvang je het geschenk?

In principe neem je nooit een geschenk aan als je vermoedt dat het geschenk bedoeld is om een gunst of een voorkeursbehandeling te verkrijgen. Dit gaat ook op voor unieke geschenken, geschenken op je huisadres, met een persoonlijk karakter of geschenken met

een uitgesproken prijs. Regel hierbij is dat geschenken met een waarde boven de 50 euro niet aangenomen worden. Openheid en bespreekbaarheid zijn bij dit onderwerp altijd belangrijke randvoorwaarden. Dit helpt niet alleen om verleidingen te herkennen en de juiste afweging te maken, maar bevordert ook het vertrouwen in elkaar. Dus bij twijfel: bespreek het met je leidinggevende.

Uitnodigingen

Net als bij het aannemen van geschenken geldt voor het ingaan op uitnodigingen (voor bijvoorbeeld een borrel of evenement) dat de context waarbinnen dit plaatsvindt van belang is. Het is niet zo dat je nooit iets op kosten van de ander mag accepteren. Dat hangt helemaal af van de situatie, de voor die situatie algemeen aanvaarde omgangsvormen en de omvang van de kosten. Waar het om gaat is dat je, als je een uitnodiging accepteert, jouw onafhankelijkheid bewaakt en jezelf niet op ongepaste wijze laat 'fêteren'. Vraag jezelf bij uitnodigingen dus altijd af of deelname nut heeft in relatie tot je werk. En bewaak de balans tussen het belang om (actief) te investeren in de (zakelijke) relatie en de mogelijkheid dat dit kan leiden tot (de schijn van) beïnvloeding. Bij twijfel: bespreek het met je leidinggevende.

Nevenactiviteiten

Nevenactiviteiten zijn alle werkzaamheden die je naast je werk bij Holland Casino verricht, betaald of onbetaald en ongeacht de omvang, duur en vorm waarin je dit doet. Zij maken geen deel uit van je werkzaamheden bij Holland Casino en vinden plaats in eigen tijd (dit kan ook verlof zijn). Als je nevenwerkzaamheden wilt gaan verrichten (voor derden of als zelfstandige) geldt dat je hiervoor vooraf schriftelijk toestemming aan je

4



KAART HET AAN! ZOU JIJ DIT OP TAFEL LEGGEN?

- Een gast geeft mij een gepersonaliseerde romper omdat ik net vader ben geworden.
- Ik kom een gast tegen op een festival. We gaan samen een drankje doen.
- Mijn vriendengroep komt voor een gezellig avondje uit. Ik geef ze allemaal twee gratis drankjes.
- Welke nevenwerkzaamheden ik in mijn vrije tijd doe gaat niemand wat aan, ik meld het daarom niet.
- Ik heb het gevoel dat bepaalde gasten worden voorgetrokken.



4



leidinggevende moet vragen. Samen met je leidinggevende bekijk je of de voorgenomen werkzaamheden te combineren zijn met je werk bij Holland Casino. Zo mag de aard van de nevenfunctie niet onverenigbaar zijn met je functie, geen (imago)schade opleveren of strijdig zijn met de belangen van Holland Casino. Dit kan een objectieve rechtvaardigingsgrond opleveren om de toestemming te weigeren. Ook de balans werk/ privé is belangrijk. In artikel 2.10 van de [Personeelsgids](#) lees je hier meer over.

Neem zelf het initiatief om voorgenomen nevenwerkzaamheden tijdig te bespreken met je leidinggevende om problemen achteraf te voorkomen. De toestemming voor nevenwerkzaamheden geldt zolang de omstandigheden (denk aan wijziging aard/uren/locatie) van de nevenwerkzaamheden niet wijzigen. Voor onbetaalde nevenwerkzaamheden op het terrein van vrijetijdsbesteding of hobbybeoefening hoef je in principe geen toestemming te vragen. Alleen als hierdoor je werkzaamheden in de knel komen of dat er mogelijk tegenstrijdige belangen zijn. Overleg met je leidinggevende als je hierover twijfelt.

GEDRAG RICHTING DE MAATSCHAPPIJ

HOOFDSTUK 5





5

**KAART HET AAN! ZOU JIJ
DIT OP TAFEL LEGGEN?**

- ◆ Een gast wil mij toevoegen op Facebook en Instagram. Ik twijfel of ik het verzoek moet accepteren.
- ◆ Een Whatsapp-groep waar we die ene collega niet voor uitnodigen, omdat zij toch nooit ergens mee naartoe gaat.
- ◆ Op een ongepaste reactie van een gast op mijn privéfoto reageer ik niet, ik weet niet hoe ik moet reageren.
- ◆ Op ALLIN vind ik dat ik alles mag zeggen, vrijheid van meningsuiting in dit land toch?
- ◆ Foto's van een personeelsfeest die op Snapchat worden gedeeld en waar ik ook op sta.

5

Wat jij zegt en wat jij doet richting onze buitenwereld doet ertoe. Zo bouwen we samen aan de reputatie van Holland Casino.**Social media**

Voor veel mensen zijn social media een podium om met elkaar te communiceren. In de eerste plaats zijn social media een privéaangelegenheid en daarin heb je dus ook een eigen verantwoordelijkheid. Maar bedenk wel dat jouw gedrag kan leiden tot 'uitglijders'. Ongeacht of je social media zakelijk of privé inzet, de relatie met Holland Casino is snel gelegd doordat je zichtbaar en goed vindbaar bent. We vragen je daarom verstandig om te gaan met wat je zegt, schrijft, liket of deelt. Er zijn tien spelregels opgesteld, die je helpen de juiste keuzes te maken bij het gebruik:

1. Wees jezelf: Zeg wie je bent en waar je werkt.
2. Denk na voordat je iets online plaatst.
3. Zorg dat wat je plaatst klopt.
4. Heb respect voor anderen en hun recht op privacy.
5. Spreek niet namens Holland Casino.
6. Plaats geen spam en maak geen (sluik)reclame.
7. Verspreid geen interne informatie.
8. Wees ook online terughoudend in contacten met gasten.
9. Heb je zelf een leuk idee? Overleg eerst.
10. Vergeet niet: Google onthoudt alles.

Lees bijlage 14 '[Social media spelregels & policy](#)' voor een nadere uitwerking van deze 10 spelregels. Bij vragen kan je terecht bij socialmedia@hollandcasino.nl

Interne communicatie

We vinden het altijd leuk als je iets deelt op ALLIN of onze andere netwerken. Het algemene doel van interne communicatie is om relevante informatie snel en duidelijk aan elkaar te communiceren. Dit is nodig om goed samen te werken. Houd rekening met de bij 'social media' genoemde aandachtspunten als je informatie plaatst of ergens op reageert. En wees daarbij bewust van het feit dat jouw collega's meeleezen en dat dit collega's zijn. In sommige gevallen kan het beter zijn om een collega persoonlijk aan te spreken dan om dit via bijvoorbeeld ALLIN te doen.

Media

Om de media te woord te staan hebben wij een woordvoerder in dienst bij de afdeling Communicatie. Goede contacten met de pers zijn van groot belang. Om te zorgen voor eenheid in antwoorden lopen alle perscontacten altijd via onze woordvoerder: pers@hollandcasino.nl. Neem je deel aan een tv-programma of word je hiervoor benaderd en speelt jouw werk daarbij een rol, neem dan altijd even contact op met redactie@hollandcasino.nl.

COLOFON

Uitgave

Integriteitsfunctionaris

Vragen?

Voor meer informatie over onze Kaart het aan!-kanalen bezoek je: [HC Connect - Integriteitsportaal](#).

Kijk voor de meest recente versie van de Gedragscode [hier](#).

WIJZIGINGSTABEL

WIJZIGINGSTABEL

| Datum | Titel | Wijziging |
|-------|-------|-----------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



HOLLAND CASINO GROEP