

JAAR- VERSLAG

2022



HOLLAND
CASINO

INHOUDSOPGAVE



HFST. 1 OVER HOLLAND CASINO 3

Profiel van de onderneming	4
Tijdljn 2022	5
Jaar in cijfers	7
Kerncijfers	8
Voorwoord van de ceo	9
Strategie	11
Waardecreatiemodel	15
Organisatiekompas	16
SWOT-analyse	17

HFST. 2 DE WERELD OM ONS HEEN 19

Onze omgeving	20
Stakeholderoverzicht	32

HFST. 3 BEDRIJFSRESULTATEN 37

Bestuursinterview	38
Financiële ontwikkelingen	42
Operationele ontwikkelingen	45
Tafelspelen	47
Speelautomaten	48
Food & Beverage	49
Vestigingen	50
Gastbeleving in de vestigingen	52
Holland casino online	53
Holland casino Als werkgever	55
Interview OR	62
Vooruitzichten	64

HFST. 4 COMPLIANCE 65

Compliance	67
------------	----

HFST. 5 GOVERNANCE & RISK 76

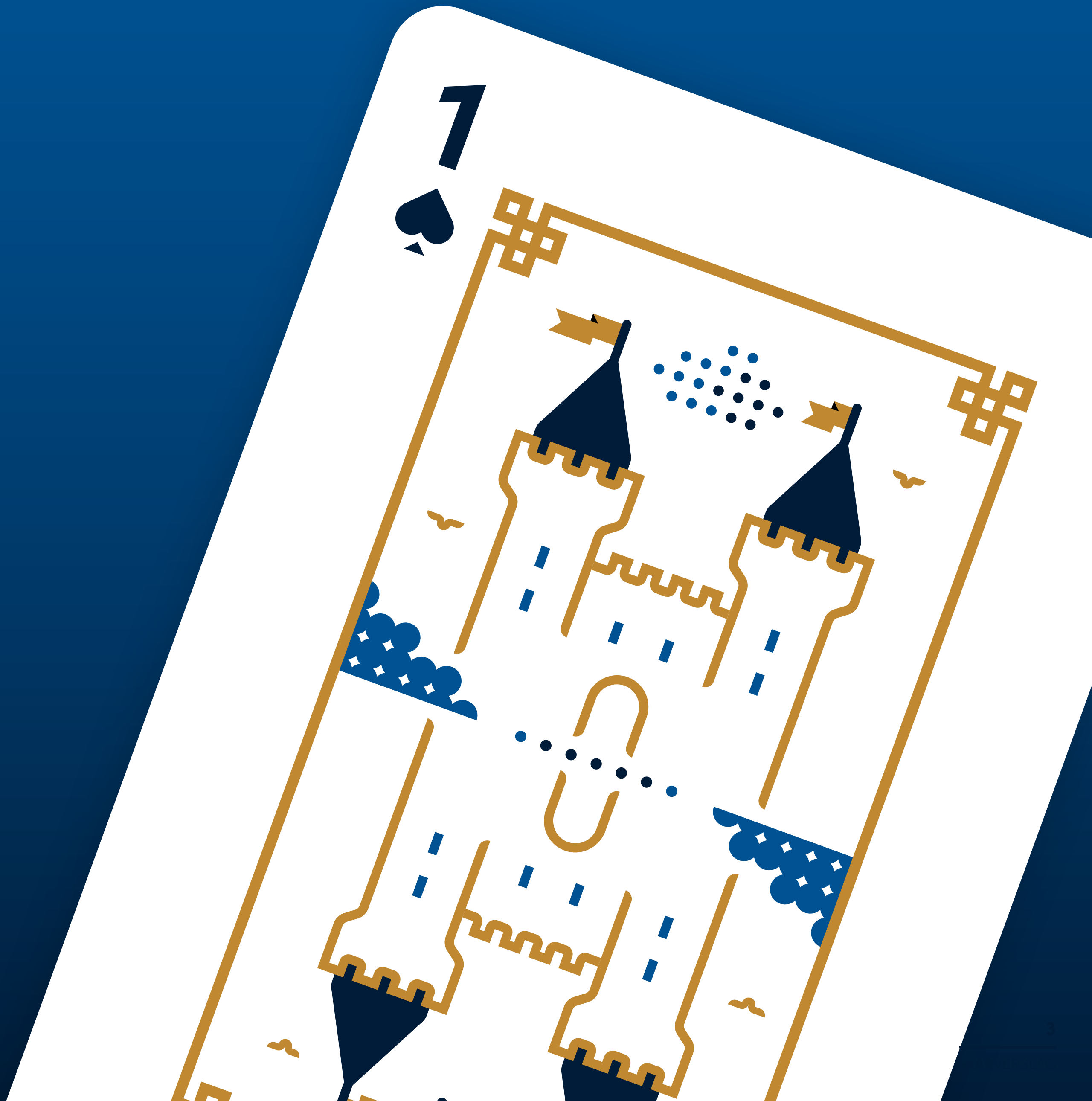
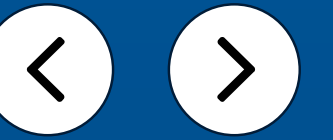
Voorwoord van de voorzitter van de raad van commissarissen	77
Samenstelling van de raad van commissarissen	79
Raad van commissarissen	80
Verslag raad van commissarissen	82
Corporate Governance	85
Risicomanagement	90

HFST. 6 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 95

Overige gegevens	156
Overige Informatie	167
Overzicht vestigingen	168
Vijfjaaroverzicht	169
Over dit verslag	170
Begrippenlijst	171
Colofon	172

OVER HOLLAND CASINO

HOOFDSTUK 1



PROFIEL VAN DE ONDERNEMING



Vlnr: Jeroen Verkroost, Jan Paul van Heemskerck, Noël Leise, Marleen Berk, Pieter Boers, Petra de Ruiter, Malinda Miener, Ruud Bergervoet.

Holland Casino laat gasten dagelijks veilig en verantwoord genieten van eerlijke kansspelen en de bijzondere beleving daaromheen. Hierbij gaat Holland Casino voor een ultieme en unieke gastbeleving. Door op hoog niveau een unieke combinatie van spel, entertainment, Food & Beverage (F&B) en gastheerschap te bieden. Samen met onze ruim 3700 collega's zorgen we voor onze gast, onze omgeving en elkaar. Onze kernwaarden zijn het kompas in alles wat we doen en laat zien wie we zijn: hartelijk, betrouwbaar, betrokken en verrassend.

We zijn ruim 45 jaar geleden ontstaan uit de maatschappelijke behoefte om legaal kansspel aan te bieden als aantrekkelijk en betrouwbaar alternatief voor illegale activiteiten.

In 1976 opende Holland Casino de eerste vestiging in Zandvoort. Inmiddels draagt Holland Casino met veertien vestigingen, geografisch verspreid over Nederland, en een online casino, bij aan een veilig, eerlijk en verantwoord kansspel aanbod.

Hierbij staat onze maatschappelijke opdracht centraal: het aanbieden van veilig en verantwoord spel met focus op preventie van kansspelverslaving en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit.

Bij Holland Casino werken in totaal 3.748 medewerkers. In 2022 werden € 753,8 miljoen brutobaten gerealiseerd. Holland Casino is een staatsdeelneming.



TIJDLIJN 2022



LOCKDOWN

Verstild begin van 2022: Holland Casino was dicht door maatregelen om verspreiding van het coronavirus te beperken.

JANUARI



VERTREK EN VERSTERKING

Wisseling van de wacht met vertrek CEO Erwin van Lambaart, toetreding Malinda Miener tot het bestuur als Chief Compliance Officer.

MAART



REURING RONDOM ONLINE KANSSPEL

Chief Financial Officer Ruud Bergervoet sprak met de Tweede Kamer over één jaar kansspelen op afstand. Diverse Kamerleden brachten een werkbezoek aan Holland Casino.

JUNI

FEBRUARI

INVESTEREN IN DUURZAAMHEID

Als eerste casino in Nederland heeft Holland Casino Utrecht een duurzaamheidskeurmerk voor het realiseren van duurzame gebouwen met minimale milieu-impact behaald.



APRIL

AANGEHOOD DE BESTE

Holland Casino wint in Londen The Casino Award voor beste casinobedrijf van Europa. Daarnaast werd croupier Angelina van Sas hier beloond met de Community engagement award.



TIJDLIJN 2022



NIEUW SPEL

De nieuwe Mega Millions Jackpot wordt gelanceerd en levert in december de eerste miljonair op in Holland Casino Zandvoort. Ook wordt er een poker-jackpot geïntroduceerd.

JULI



NIEUWE CEO

Op 1 september treedt Petra de Ruiter aan als nieuwe Chief Executive Officer van Holland Casino.

SEPTEMBER



ONDERZOEK NAAR DATAGESTUURD PREVENTIEBELEID

Holland Casino Online en Playtech werken mee aan onderzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit van Amsterdam naar datagestuurd preventiebeleid.

DECEMBER

AUGUSTUS

WERKEN BIJ HOLLAND CASINO

Lancering arbeidsmarkt-campagne 'Screenmaster, the camera is yours!' om gamepresenters te werven voor de live studio in Scheveningen.



OKTOBER

EINDELIJK WEER SAMEN

Eindelijk konden management en medewerkers weer samenkomen tijdens de managementdagen en medewerkersdagen om te praten over strategie en vakmanschap.



De kaarten van 2022 zijn geschud en verspreid door het jaarverslag.



JAAR IN CIJFERS

● Bedrijfsbreed

● Landbased

● Online

€753,8 MLN

Totale brutobaten

+147,8 %



8,9 %

Ziekteverzuim

+ 65,5 %



4,1 MLN

Bezoeken

+ 141,5 %



25

Dagen gesloten door corona

7 % van 365



€ 23,7 MLN

Resultaat voor VPB¹

-/- €64,3 MLN in 2021



29

Gasttevredenheid

28 in 2021



€147

Gem. besteding per bezoek

- 4,5 %



€145,5 MLN

Opbrengst online

+260,1 %



20,5 %

Solvabiliteit

+ 6,1 %



€608,3 MLN

Opbrengst landbased

+130,6 %



12.848

PBK-gesprekken landbased

7.664 in 2021



19.713

PBK-gesprekken online

1.607 in 2021



3.748

Medewerkers

+ 7,1 %



0,9 MLN

Gasten

+104,4 %



9.118

FIU-meldingen landbased

3.252 in 2021



1.194

FIU-meldingen online

429 in 2021



¹ VPB: Vennootschapsbelasting

KERNCIJFERS*

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENINGEN		
bedragen in miljoenen euro, tenzij anders aangegeven	2022	2021
Brutobaten	753,8	304,2
Kansspelbelasting	-205,1	-85,2
Nettobaten	548,7	219,0
Bedrijfslasten**	-521,8	-279,9
Brutobedrijfsresultaat	26,9	-60,9
Financiële baten en lasten	-3,3	-3,4
Aandeel in resultaat deelnemingen	0,1	0,0
Resultaat voor vennootschapsbelasting	23,7	-64,3
Vennootschapsbelasting	-6,7	18,6
Resultaat na belasting	17,0	-45,7
Totaal niet-gerealiseerde resultaten, na belastingen	-	-
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	17,0	-45,7
Kasstroom uit operationele activiteiten	79,7	147,6
Winstmarge (in procenten)		
((Resultaat na belasting nettobaten) x 100)	3,1%	-20,9%

BALANS		
bedragen in miljoenen euro, tenzij anders aangegeven	2022	2021
Eigen vermogen	156,4	139,7
Langlopende verplichtingen	395,7	459,4
Kortlopende verplichtingen	211,1	133,7

OVERIGE KENGETALLEN		
	2022	2021
Aantal speeltafels	374	359
Aantal speelautomaten (in vestigingen)	6.274	6.277
Bezoeken		
Aantal bezoeken (in duizenden)	4.132	1.711
Besteding per bezoek (in euro)	147	154
Medewerkers ultimo jaar		
Aantal medewerkers (exclusief stand-by medewerkers en stagiaires)	3.748	3.500
waarvan Gaming & Casino Services B.V.	55	55
Op basis van volledige dagtaak (fte)	2.873	2.713
waarvan Gaming & Casino Services B.V.	54	54
Personeelskosten (in procenten van bedrijfslasten)	47,7	41,5
Nettobaten per gemiddelde fte (in duizenden euro)	196	84

* De kerncijfers maken geen onderdeel uit van de jaarrekening van Holland Casino.

** Bedrijfslasten zijn inclusief de vergoedingen vanuit de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging van Werkgelegenheid (NOW).

VOORWOORD VAN DE CEO

Holland Casino kroop in 2022 uit het coronadal en stapte een nieuwe wereld binnen. Een wereld waarin online kansspelen zijn gelegaliseerd, de arbeidsmarkt krap is en economische en geopolitieke onzekerheden vragen om keuzes en sturing. Waar collega's na de pandemie niks liever wilden dan gewoon weer aan de slag gaan, bleek de nieuwe wereld dat niet toe te laten. Collega's moesten enerzijds wennen aan de recent doorgevoerde organisatiewijziging en tegelijkertijd hadden we te kampen met bezettingsproblemen. Hoe sterk de behoefte van ons allemaal ook was om op volle kracht gasten te ontvangen; het kon eenvoudigweg niet. Des te tevredener ben ik met het feit dat we na twee uiterst lastige coronajaren het jaar 2022 met een positief resultaat afsluiten.

Onze wil om verder te herstellen is groot, maar voor veel collega's mag dat wel wat sneller. Door krapte in bezettingen is de druk op collega's groot geweest en duurde het wennen aan de nieuwe organisatiestructuur ook langer dan voorzien. Het nieuwe fundament staat, maar we hebben nog te kampen met uitdagingen op het

gebied van bijvoorbeeld roosters en planningen. Ik ben ontzettend trots en dankbaar om te zien met welke inventiviteit en flexibiliteit door alle collega's wordt gewerkt aan het herstel van het aanbod voor onze gasten. Ik zie ernaar uit die inventiviteit te zien floreren met een volledige bezetting in 2023, want dan zou er zomaar iets heel bijzonders kunnen ontstaan.

Waar het in de vestigingen langzaam op gang kwam, konden we de ontwikkelingen in de online kansspelmarkt bijna niet bijhouden. Het aantal vergunninghouders in Nederland verdubbelde, de wet- en regelgeving veranderde voortdurend en de maatschappelijke aandacht was enorm op de sector gericht. En dat is nu nog steeds het geval.

Wij zijn trots op het feit dat we vanaf dag één een relevante speler zijn in deze legale online markt, maar ook hebben wij ons gerealiseerd dat we op verschillende vlakken onze processen en procedures nog verder moeten ontwikkelen binnen het online aanbod.

De online kansspelsector heeft een duidelijk reputatieprobleem. Deels terecht en door eigen toedoen. Als Holland Casino willen we een voorbeeldrol hebben. Niet alleen door het betrouwbaarste spelaanbod te leveren en door voorop te lopen bij zelfregulering en bescherming van de speler. Maar ook door een discussie op feiten te voeren. Want de reputatie van de sector schaadt nu niet alleen de vergunde aanbieders van kansspelen, maar kan ook gevolgen hebben voor de consumentenbescherming. Als door de verslechterde reputatie kansspelen zodanig worden ingeperkt dat ze niet meer vindbaar – of aantrekkelijk genoeg – zijn voor de consument, dan zal het illegale aanbod toenemen.

Ik ben ondertussen heel blij dat Nederlandse consumenten zowel Holland Casino Online als de andere legale online aanbieders goed weten te vinden. Daarbij zien we dat onze keuze om het live casino-aanbod in Nederland te huisvesten een gouden greep is gebleken. Dat wekt vertrouwen bij onze gasten en onderscheidt ons van andere partijen.

Daarnaast zien we allerlei nieuwe uitdagingen op ons pad. Hoe kan Holland Casino meer bijdragen aan de klimaatopgave, hoe gaan stijgende kosten van energie en een eventuele recessie hun weerslag op ons hebben en hoe binden we nieuwe generaties collega's en gasten aan Holland Casino. Dit jaar zal veel alertheid van ons hele team vragen, waarbij we niet bang zullen zijn om bij te sturen en te kiezen. Alles om toekomstbestendig en robuust te blijven. Om dit te bereiken moeten we tegelijkertijd onze in de coronaperiode opgebouwde belastingschuld aflossen, uitgestelde investeringen doorvoeren én zorgen dat we weer terugkomen op de bezettings- en bezoekersniveaus die we voor de pandemie hadden.

Terugkijkend op 2022 wil ik nogmaals alle collega's enorm bedanken voor hun inzet. Een woord van dank gaat ook uit naar

de ondernemingsraad die zij aan zij met ons heeft gestaan om Holland Casino verder te brengen. Daarnaast hebben we veel steun vanuit de raad van commissarissen, de banken en onze aandeelhouder gevoeld bij ons herstel sinds vorig jaar. Blij zijn we ook met de goede samenwerkingen met onze andere stakeholders. Zonder deze samenwerkingen kunnen we de reputatie van de sector niet verbeteren, zonder onze sociale partners en de ondernemingsraad kunnen we niet de beste werkgever van Nederland worden en zonder goede samenwerking met de overheid, verslavingszorg en toezichthouder kunnen we de consument niet optimaal beschermen. Door samen te werken en samen doelen te stellen komen we volgend jaar verder. Met een helder doel: gasten laten genieten van een veilig, eerlijk en verantwoord aanbod van kansspelen in een bijzondere omgeving.

Met vriendelijke groet,

Petra de Ruiter
Chief Executive Officer

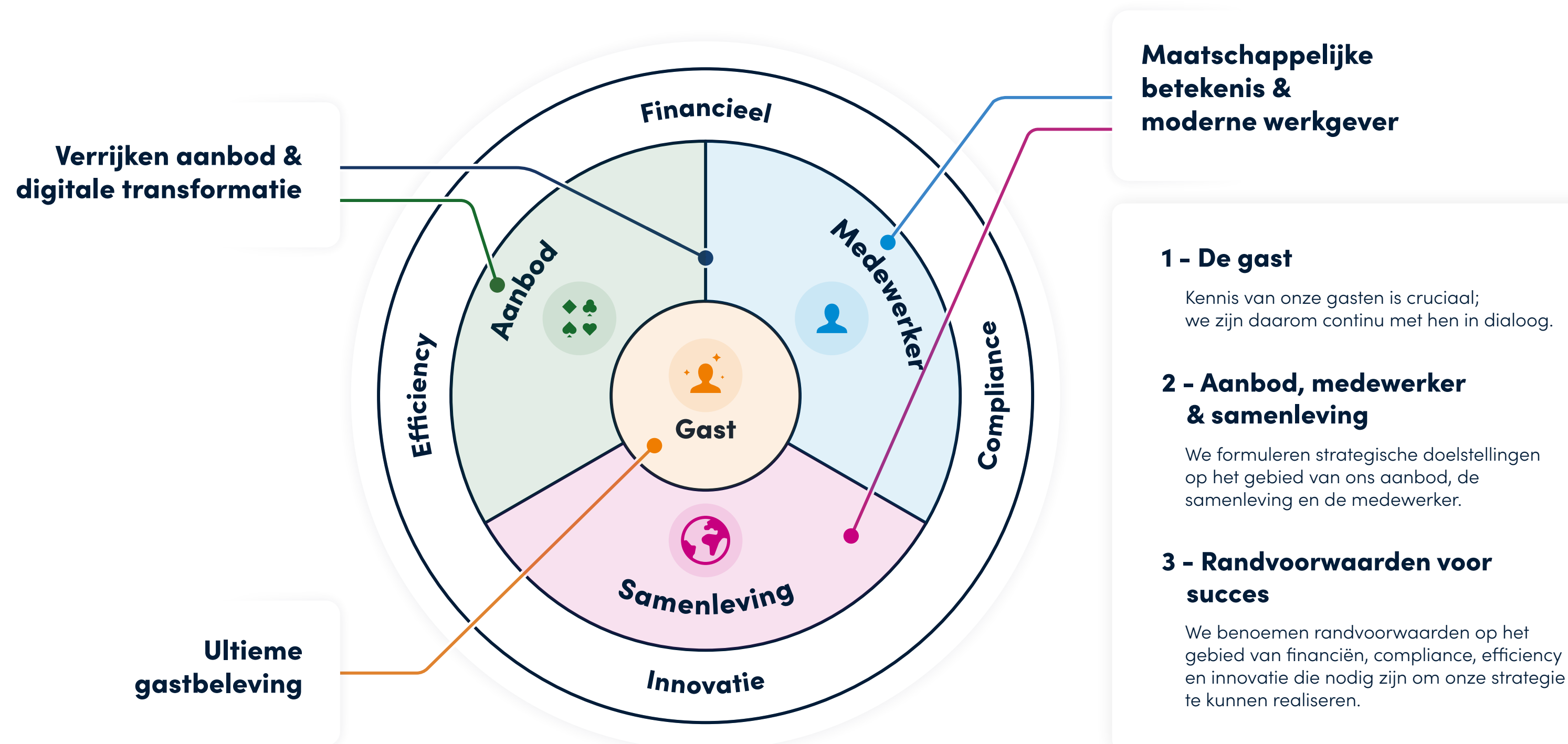
Januari
Vrijwilligerswerk



STRATEGIE

De meerjarenstrategie van Holland Casino, HC2024, staat voor het bieden van het beste aanbod in de markt, verzorgd door de beste medewerkers die elke dag weer hun ziel en zaligheid in hun werk stoppen om een 9+ gastbeleving te bieden, zonder zaken onnodig ingewikkeld te maken. Hierbij is veilig, eerlijk en verantwoord spel altijd de basis.

STRATEGISCH MODEL



De principiële keuzes die zijn gemaakt voor de in 2020 aangekondigde herstructurering, project Horizon, vormen het fundament voor HC2024. Dat betekent dat beleid centraal bepaald wordt en in de vestigingen de focus ligt op een excellente operatie. De ondersteuning van vestigingen gebeurt zowel regionaal als centraal. Aanbod wordt gedifferentieerd op basis van wensen van de gasten, waarbij ook gekeken wordt naar het belang van de organisatie.

In de HC2024-strategie staan drie kerndoelstellingen centraal:

1. Implementeren van drie onderscheidende vestigingsconcepten

In 2021 zijn drie vestigingsconcepten geïntroduceerd waarbij F&B, entertainment en spelaanbod zijn afgestemd op de wensen en behoeften van de gasten. Zo vinden gasten in de 'groene vestigingen' een gevarieerd, vertrouwd en herkenbaar spelaanbod, in combinatie met de altijd hartelijke ontvangst door medewerkers die niets liever doen dan gasten persoonlijke aandacht geven. In de 'oranje vestigingen' is het spelaanbod breder en zijn de medewerkers erop gericht om gasten hoogwaardige service te bieden. De 'blauwe vestigingen' zijn de flagshipvestigingen waar alles draait om een totaalervaring met vernieuwende en verrassende spellen, topentertainment en een breed F&B-aanbod. De twee nieuwste vestigingen (Venlo en Utrecht) zijn hiervan sprekende voorbeelden.

2. Investeren in Holland Casino Online

Na de lancering ligt de focus nu op het verder optimaliseren van Holland Casino Online. Hierbij worden de verkregen inzichten over wat gasten online doen en leuk vinden optimaal gebruikt. Een van de voordelen van online kansspel is dat hierover veel data beschikbaar is. Ook is er daardoor steeds meer inzicht in waar de uitdagingen liggen als het gaat om veilig en verantwoord spel en hier speelt Holland Casino op in.

3. Behalen van een gezond rendement

Na een uitdagende periode vanwege de coronapandemie is het behalen van een gezond rendement een van de speerpunten voor Holland Casino. De inkomsten waren de afgelopen tweeëneenhalf jaar beperkt doordat van overheidswege de casino's niet of met zeer beperkende maatregelen open waren. Ook is er een belastingschuld opgebouwd. Het prudente financiële beleid, de strategische investeringen en de in 2020 ingezette herstructurering hebben ervoor gezorgd dat er een toekomstbestendig Holland Casino staat met goede (financiële) vooruitzichten.

Om deze doelstellingen te realiseren richt Holland Casino zich op de volgende strategische programma's:

- **Het bieden van een ultieme gastbeleving**

Het bieden van een ultieme gastbeleving zit bij Holland Casino in de genen en bestaat naast een uitstekende hospitality uit het leveren van de beste ervaring, zowel online als in de vestigingen. Daarin is niet alleen gastvrijheid en een state-of-the-art aanbod van belang maar ook de omgeving. Holland Casino wil in alle opzichten the place to be zijn, een omgeving met allure, waar gasten kunnen genieten van veilig, eerlijk en verantwoord aanbod van kansspelen.

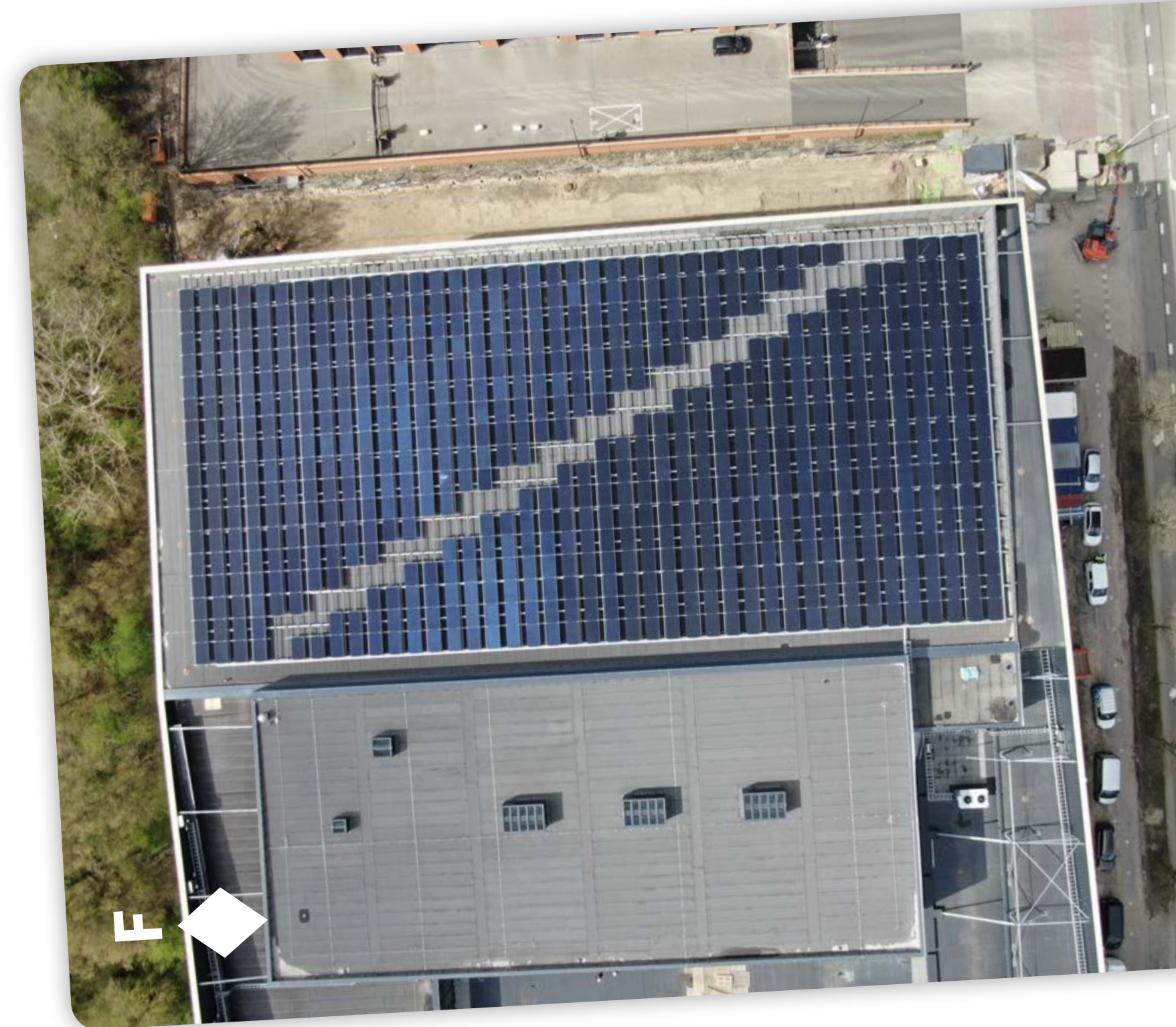
- **Verrijking van het aanbod en inzet op digitale transformatie**

De digitale gastreis van de landbased organisatie wordt verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Daarnaast zal Holland Casino Online verder doorontwikkelen – waarbij de gastreis steeds meer gedigitaliseerd wordt. Alles om het spelaanbod en preventie-maatregelen toegankelijk en aantrekkelijk te maken.

- **Bouwen aan maatschappelijke betekenis en het zijn van een moderne werkgever**

Holland Casino heeft altijd een belangrijke rol gespeeld in de samenleving en wil dit blijven doen. Voorop blijft onze kanalisatiedoelstelling staan, het aanbieden van veilig en verantwoord spel. Daarnaast willen wij ook medewerkers een veilige werkomgeving bieden. Zo wordt continu gewerkt aan het verbeteren van de employee journey en staat leiderschapsontwikkeling hoog op de agenda.

Ondertussen bereidt Holland Casino zich voor op de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) en investeert in het beleid omtrent maatschappelijk verantwoord ondernemen. Lees hierover meer in het hoofdstuk Onze omgeving.



Februari

Holland Casino Utrecht behaalt het BREEAM-label (Building Research Establishment Environmental Assessment Method).

2022: strategische focuspunten voor 2023

Ondanks dat de strategie een stevige basis is, zijn de fundamenteën nog niet volledig uitgehard. Sinds vorig jaar is er goede voortgang geboekt, zoals in dit verslag te lezen valt. De wereld zag er echter in 2022 anders uit dan daarvoor. Holland Casino ondervindt nog altijd effecten van de coronapandemie en de daarbij horende maatregelen, krapte op de arbeidsmarkt, de oorlog in Oekraïne met – mede als gevolg hiervan – sterk stijgende energieprijzen en de oplopende inflatie. Ook is door de marktopening van online kansspelen het concurrentiespeelveld drastisch gewijzigd. Dit geeft een andere commerciële en maatschappelijke dynamiek waartoe Holland Casino zich moet verhouden. Dit vraagt om een continue alertheid richting politiek en stakeholders. Daarnaast is het de verwachting dat de arbeidsmarkt langdurig uitdagend blijft.

Door deze interne en externe factoren heeft Holland Casino besloten dat het voor 2023 noodzakelijk is om binnen de strategische kerndoelstellingen keuzes te maken en meer focus aan te brengen. Daarom zijn medio 2022 een vijftal strategische focuspunten bepaald die voor 2023 leidend zullen zijn. De focuspunten zullen zijn organisatieontwikkeling, de gast centraal stellen, het verstevigen van de positie op de arbeidsmarkt, de werkdruk in balans brengen en het aanjagen van company pride.

Organisatieontwikkeling

Kijkend naar ontwikkeling van de organisatie na de herstructurering zullen leiderschapsontwikkeling, het verder uitbouwen van vaktechnische kennis en interne beheersing en het aanstuuringsmodel een dominante positie krijgen. Er zal ook doorlopend geïnvesteerd worden in het behouden van onze voortrekkersrol als het gaat om verantwoord spel. Dit betekent onder andere dat aanhoudende bewustwording, opleiding en training van de medewerkers voor het Preventiebeleid Kansspelen (PBK) en het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme, onontbeerlijk is.

Gast centraal

In 2023 zal er extra aandacht zijn voor het binden van bestaande en toekomstige gasten aan Holland Casino. Ten opzichte van pre-coronajaar 2019 lopen de bezoeken immers met 30% achter. Hierbij zal worden gewerkt aan het verbeteren van de gastreis en het continu innoveren van het aanbod met nieuwe of verbeterde producten en concepten. Om succes te bepalen zullen gast- en spelerstevredenheid gemeten worden en zal onder andere worden ingezet op een stijging in het aantal bezoeken van de vestigingen.



Managementdagen op 3, 4 en 5 oktober in Holland Casino Breda.



Verstevigen positie arbeidsmarkt

Vanwege de uitdagende arbeidsmarkt is veel van de organisatie gevraagd.

Daarom zal net als in 2022 het aantrekken van nieuwe medewerkers prioriteit hebben. Hiertoe zullen creatieve, nieuwe invalshoeken worden gezocht. Hierbij horen bijvoorbeeld het creëren van inspirerende leeromgevingen, het zoeken van verbindingen met relevante partners en het nog beter uitdragen van waar Holland Casino voor staat en wat de organisatie nastreeft (purpose). Arbeidsmarktcommunicatie- en positionering zijn een absolute topprioriteit.

Werkdruk in balans

Gedurende de coronacrisis en met het starten met werken in een nieuwe organisatiestructuur is veel gevraagd van de collega's. Uit het medewerkersbelevingsonderzoek en andere indicatoren als ziekteverzuim en personeelsverloop blijkt dat ook. Daarom zijn focus, goede en integrale samenwerking en een redelijke vraag vanuit de werkgever noodzakelijk. Nu de werksituatie langzaam normaliseert, is er geen noodzaak om teveel tegelijk te willen bereiken. Planning, duurzame inzetbaarheid en gezond roosteren zijn belangrijke thema's voor 2023. Dat raakt collega's direct. Verder zal door middel van opleidingen, successieplanning, talent en management development gewerkt worden aan het behoud van medewerkers voor de organisatie.

Company pride

Holland Casino heeft een aantal lastige jaren achter de rug, maar heeft zich dankzij de inzet en het harde werk van alle collega's staande gehouden. Het stilstaan bij die prestatie, het trots zijn op het vakmanschap en het uitdragen van het merk zijn wel onder druk komen te staan. Holland Casino is een prachtig bedrijf en dat moet meer getoond en door collega's zo gevoeld worden. Naast extra aandacht voor het aanjagen van trots en saamhorigheid worden ook extra middelen vrijgemaakt voor teamprestaties, teamactiviteiten en bijvoorbeeld onze interne competities zoals de Food & Beverage Battle en de dealer-championships.

WAARDECREATIEMODEL



ORGANISATIEKOMPAS



SWOT-ANALYSE

- Sterk A-merk met zeer hoge naamsbekendheid (marktleider)
- Internationaal toonaangevend preventiebeleid
- Sterk in hospitality en vakmanschap
- Uitstekende kennis van de landbased markt
- High-end vestigingen op A-locaties
- Hoogwaardige en loyale landbased gastenbase
- Totale, veilige en betrouwbare casinobeleving
- Stabiele aandeelhouder & conservatieve financiering

STRENGTHS

OPPORTUNITIES

- Aanbod online kansspelen
- Verbreden product- en dienstenportfolio
- Aantrekken nieuwe en bestaande doelgroepen
- Vergroten maatschappelijke rol en betekenis
- Aantrekkelijkheid als werkgever verder bevorderen
- Optimaliseren locatiebeleid (kanalisatie)
- Onderscheidend vermogen door attractief, verrijkt en gedifferentieerde propositie
- Doorontwikkeling van cultuur en leiderschap
- Verdere digitalisering van de organisatie

- Complexe organisatie in snel veranderende marktomgeving
- Nieuwe concurrentie door online kansspelen
- Toegenomen concurrentie in de leisuresector
- (wettelijk) Beperkt in innovatief vermogen
- Kansspelelementen in (online) games
- Gevoelig voor economische ontwikkelingen en pandemie
- Nieuwe online markt is grillig en relatief onvoorspelbaar
- Cyberdreiging
- Inflatie en onder andere stijgende energieprijzen

WEAKNESSES

THREATS

- Relatief hoog niveau vaste kosten
- Beperkte veranderbereidheid en wendbaarheid
- Beperkte ervaring in de competitieve online kansspelmarkt
- Afhankelijkheid van politieke besluitvorming en toename regeldruk
- Hoge mate van overheidsregulering en beperkte ruimte voor nevenactiviteiten
- Relatief langdurige dienstverbanden en beperkte arbeidsmobiliteit
- Krapte op de arbeidsmarkt en kennisbehoud

2022 DOOR DE OGEN VAN

“In 2022 hebben we met alle collega’s van het Security Observation Center (SOC) een mooi resultaat neergezet. Sinds de centralisatie van het SOC in 2021, hebben we echt een professionaliseringslag gerealiseerd.

Het SOC onderzoekt fraude, kijkt via de beveiligingscamera’s terug bij claimgeschillen, ondersteunt bij incidenten in de vestigingen en voert proactief (camera)controles en -onderzoeken uit. We hebben veel kennis en zijn 24/7 bereikbaar om vragen uit de vestigingen te beantwoorden. Met tientallen observers van het SOC ondersteunen we de opdracht om veilig en verantwoord spel aan te bieden, in het belang van de gasten én van de collega’s.

Ons eenjarig bestaan vierden we met een video om het hele bedrijf kennis te laten maken met onze afdeling en het werk dat we doen. Het is belangrijk dat collega’s in de vestigingen het SOC kennen en ons makkelijk weten te vinden. Gelukkig zien we dat collega’s graag langskomen om mee te kijken in de ruimte met tv-schermen en monitors, waarmee we live meekijken in de

casino’s. De samenwerking met de collega’s uit de vestigingen is goed.

“We hebben veel kennis en zijn 24/7 bereikbaar om vragen uit de vestigingen te beantwoorden.”

De grootste uitdaging van het afgelopen jaar was om de bezetting op orde te krijgen en te houden. De komende tijd gaan we bekijken hoe we nog meer kunnen innoveren. Dat helpt ons bij verdere professionalisering.”

Naam: Jan Luiken
Functie: Manager Security Observation Center
Locatie: Hoofddorp

DE WERELD OM ONS HEEN

HOOFDSTUK 2



ONZE OMGEVING

Holland Casino heeft veel stakeholders: van gasten, omwonenden en sectorpartners tot politici, bestuurders en financiële instellingen. Holland Casino brengt steeds beter in kaart waar haar stakeholders waarde aan hechten en hoe de organisatie zelf een verschil kan maken en waarde kan toevoegen aan de samenleving. Van Holland Casino wordt, als staatsdeelneming, een voorbeeldrol verwacht. Niet alleen op het gebied van consumentenbescherming, preventie van kansspelverslaving en het tegengaan van illegaliteit, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van transparantie en duurzaamheid.

In 2021 heeft Holland Casino een viertal basispijlers gekozen waarop het mvo-beleid (maatschappelijk verantwoord ondernemen) rust, namelijk Goede gezondheid en welzijn, Waardig werk en economische groei, Het herstellen van ecosystemen en het behoud van biodiversiteit en Vrede, justitie en sterke publieke diensten. In 2022 had Holland Casino tot doel om deze pijlers verder uit te werken, zodat het mvo-beleid concreter navolgbaar en meetbaar wordt. Om dit te bereiken heeft Holland Casino een interne regiegroep Maatschappelijk verantwoord ondernemen & Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) aangesteld. Onder regie van dit team is een dubbele

materialiteitsanalyse en een extern stakeholderonderzoek onder leveranciers, sectororganisaties en (lokale) overheden uitgevoerd. Op deze manier is in kaart gebracht wat de stakeholders bezighoudt en welke impact Holland Casino heeft op de omgeving. Ook toetst Holland Casino hiermee welke duurzaamheidsthema's in de pijlers Milieu, Maatschappij en Governance van materieel belang zijn.

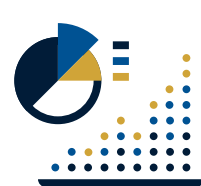
Holland Casino heeft gekozen om te anticiperen op de toekomstige CSRD-rapportagerichtlijn van de Europese Unie, hoewel dit naar verwachting pas in 2025 voor Holland Casino verplicht zal worden.

3.



Goede gezondheid
en welzijn

8.



Waardig werk en
economische groei

15.



Het herstellen van
ecosystemen en
het behoud van
biodiversiteit

16.



Vrede, justitie
en sterke
publieke diensten



Ruud Bergervoet tijdens een rondetafelgesprek in de Tweede Kamer over één jaar legaal online kansspel.

Dubbele materialiteitsanalyse

Aan de hand van vijftien interne kwalitatieve interviews is een lijst opgesteld met maatschappelijke thema's die relevant zijn voor de organisatie. De uitkomsten van deze interviews zijn vervolgens gekoppeld aan de onderwerpen zoals opgenomen in de voorlopige CSRD-richtlijn. Aan de hand hiervan is in een verdieppingslag nader onderzocht welke actuele maatschappelijke thema's relevant kunnen zijn voor Holland Casino volgens het dubbele materialiteitsconcept.

Financieel materieel

Een onderwerp wordt als financieel materieel aangemerkt als het van invloed is op de bedrijfswaarde op korte, middellange of lange termijn, maar (nog) niet volledig is vastgelegd in de financiële verslaggeving en daarmee dus risico's genereert die toekomstige kasstromen, ontwikkelingen, marktpositie, prestaties, kapitaal-kosten of toegang tot financiën zouden kunnen beïnvloeden. Holland Casino merkt onderwerpen aan als materieel als zij meer dan 1,5 % van de brutobaten landbased omvangen (2022: € 9 miljoen).

Impact materieel

Een onderwerp is vanuit een impactperspectief materieel als Holland Casino op korte, middellange of lange termijn daadwerkelijke of potentiële significante gevolgen heeft voor mens, milieu of maatschappij. Dit omvat effecten die rechtstreeks worden veroorzaakt of bijgedragen door een bedrijf via zijn activiteiten, producten of diensten in de keten. Deze impact is door middel van een extern stakeholderzoek ook vanuit de buitenwereld beoordeeld.

Is een onderwerp bestempeld als financieel materieel of materieel vanuit impactperspectief of beide, dan is Holland Casino voornemens dat in de toekomstige CSRD-rapportage op te nemen.

Extern stakeholderonderzoek

Naast de dubbele materialiteitsanalyse heeft Holland Casino door middel van een stakeholderonderzoek bepaald welke thema's vanuit onze externe stakeholders als relevant worden bestempeld. Hiervoor heeft een extern onderzoeksbureau vijftien stakeholders geïnterviewd. Het betreft een geselecteerde groep leveranciers, financiële instellingen, verslavingsdeskundigen, sectororganisaties en (lokale) overheden die op regelmatige basis met Holland Casino samenwerken. Hier is een overzicht met prioritering van de thema's met de meeste relevantie vanuit stakeholderperspectief uit voortgekomen.

Het onderzoek levert inzicht in wat onze stakeholders van ons verwachten. In volgorde van importantie zijn de vijf meest materiële onderwerpen voor Holland Casino:

- Het garanderen van eerlijk en verantwoord spel
- Voldoen aan wet- en regelgeving
- Het bieden van een gastvrije en veilige omgeving
- Het effectief tegengaan van witwassen, fraude en illegaliteit
- Het verduurzamen van de bedrijfsvoering

Deze prioriteiten sluiten goed aan bij de dubbele materialiteitsanalyse die vanuit het gezichtspunt van Holland Casino is gedaan. Het onderstreept dat Holland Casino's voornaamste opdracht is om aantrekkelijk, verantwoord en eerlijk kansspel te bieden, om daarmee kansspelgerelateerde illegaliteit en criminaliteit te bestrijden.

Tevens moet Holland Casino zijn rol pakken op sociale- en maatschappelijke thema's als goed werkgeverschap en verduurzaming. De scores die stakeholders hebben gegeven aan de impact zijn verwerkt in de dubbele materialiteitsanalyse.

Tot slot blijkt dat zowel onze eigen medewerkers als onze stakeholders de doelstellingen van het kansspelbeleid als materieel aanmerken: consumentenbescherming, het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit en de preventie van kansspelverslaving. Bovenstaande betekent dat Holland Casino deze als entiteit specifieke onderwerpen in de materialiteitsmatrix heeft opgenomen.

Vervolgproces

In 2023 geeft Holland Casino verder invulling aan de meetbaarheid van de materiële onderwerpen. Hiervoor wordt een gap-analyse gedaan en gewerkt aan de roadmap maatschappelijk verantwoord ondernemen.



Maart

Erwin van Lambaart zwaait af.

MATRIX DUBBELE MATERIALITEITSBEOORDELING



Environment (e)

eA Climate Change*

- 1. Adaptation*
- 2. Mitigation*
- 3. Energy*

eB Water and Marine Resources

- 1. Water withdrawals
- 2. Water use and consumption*
- 3. Water discharges in water bodies and ocean
- 4. Habitat degradation and intensity of pressure on marine resources

eC Pollution*

- 1. Pollution of air*
- 2. Pollution of water*
- 3. Pollution of soil*
- 4. Pollution of living organisms and food resources
- 5. Substances of concern & very high concern

eD Biodiversity and Ecosystems

- 1. Direct impact drivers of biodiversity loss
- 2. Land use change
- 3. Direct exploitation/invasive alien species/other
- 4. Impacts of state of species
- 5. Impacts of the extent and condition of ecosystems
- 6. Impacts and dependencies on ecosystem services

eE Circular Economy

- 1. Resource inflows
- 2. Resource outflows*
- 3. Waste

Social (s)

sA Own workforce

- 1. Working conditions*
- 2. Equal treatment and opportunities for all*
- 3. Other work-related rights*

sB Workers in the valuechain

- 1. Working conditions
- 2. Equal treatment and opportunities for all
- 3. Other work-related rights

sC Affected communities

- 1. Communities' economic, social and cultural rights
- 2. Communities' civil and political rights
- 3. Particular rights of indigenous communities

sD Consumers and end-users

- 1. Information-related impacts for consumers and/or end-users
- 2. Personal safety of consumers and/or end-users
- 3. Social inclusion of consumers and/or end-users

sE Games of chance (entity specific)

- 1. Consumer protection games of chance
- 2. Combatting illegality and crime
- 3. Prevention of gambling related harm

Governance (g)

gA Business conduct

- 1. Corporate culture*
- 2. Protection of whistle-blowers
- 3. Animal welfare
- 4. Political engagement and lobbying activities
- 5. Management of relationships with suppliers including payment practices
- 6. Corruption and bribery*

***Verplicht**

Toelichting materiële onderwerpen

ENVIRONMENT				
Onderwerp	Sub-onderwerp	Beoordeling	Impact materialiteit	Financiële materialiteit
Klimaatverandering	A2*. Climate change mitigation	Dit onderdeel heeft betrekking op het aanpassen van faciliteiten / dienstverleningen om de klimaatverandering te mitigeren. Bijvoorbeeld: het verminderen van de broeikasgassenemissies. Impact materialiteit: Voor het uitoefenen van de hoofdactiviteiten van Holland Casino wordt veel energie verbruikt. Dit heeft de uitstoot van broeikasgassen tot gevolg. Financiële materialiteit: Het mogelijke aanpassen van de faciliteiten/ dienstverlening om verdere klimaatverandering zoveel mogelijk tegen te gaan kan een financieel materiële impact hebben op Holland Casino. Daarnaast kan de toekomstige CO₂-beprijzing een materieel effect hebben.	Materieel	Materieel
	A3*. Energy	Impact materialiteit: Vanwege het energieverbruik van Holland Casino wordt dit onderdeel als materieel beschouwd. De speelautomaten vormen een groot onderdeel van het energieverbruik omdat deze een groot deel van de dag aanstaan. Andere voorbeelden zijn de keukenapparatuur en datacentra. Transportbewegingen van medewerkers, leveranciers en gasten zijn ook meegenomen in de analyse. Financiële materialiteit: Het energieverbruik resulteert in financiële materialiteit, aangezien de energieprijzen sterk fluctueren en in de toekomst mogelijk verder stijgen vanwege schaarste aan fossiele brandstoffen.	Materieel	Materieel
Pollution	C1*. Pollution of air	Luchtvervuiling heeft betrekking op de uitstoot van (fijn)stoffen die de natuurlijke kenmerken van de atmosfeer aanpassen door bijvoorbeeld transport en fabrieken. Broeikasgassen zijn onderdeel van luchtvervuiling. Impact materialiteit: Voor Holland Casino wordt de impact als materieel beschreven vanwege de luchtvervuiling, veroorzaakt door het hoge energieverbruik, airconditioning, bouw op vestigingslocaties en transport van gasten. Financiële materialiteit: Net als bij energieverbruik kan dit onderdeel, vanwege de uitstoot door het hoge energieverbruik, als materieel worden gezien.	Materieel	Materieel

* Verplicht

ENVIRONMENT				
Biodiversity and ecosystems	D1-D3. Direct impact drivers of biodiversity loss	Bij dit onderdeel is er sprake van een directe invloed op de oorzaken van verlies van biodiversiteit. Sub-sub-topics hieronder zijn: climate change (D1), land-use change (D2), direct exploitation (D3), invasive alien species (importeren van ongewone soorten in ecosysteem) (D3) en pollution (D3). Voor Holland Casino zijn de volgende sub-sub topics relevant: climate change (D1) en land use change (D2). De overige onderwerpen (D3) zijn niet van toepassing. Impact materialiteit: Het betreft hier de impact op biodiversiteit en ecosystemen van voedselproductie. In de restaurants worden veel dierlijke producten verkocht, waardoor de inkoop een directe invloed heeft op het voedselsysteem. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van wet- en regelgeving) worden laag ingeschat.	Materieel (D1-2) Niet Materieel (D3)	Niet Materieel
Circular economy	E1. Resources inflows, including resource use	Onder de instroom van middelen voor bedrijfsactiviteiten valt alles wat ingekocht wordt om de activiteiten uit te voeren. Impact materialiteit: Holland Casino heeft een materiële impact met inkopen van onder andere energie, speelautomaten, keukenapparatuur, dataopslag en voedsel. Financiële impact: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden laag ingeschat.	Materieel	Niet Materieel
	E2. Resource outflows related to products and services	De uitstroom van middelen betreft alles wat het bedrijf verlaat na de dienstverlening, bijvoorbeeld speelautomaten. Impact materialiteit: Vanwege de hoeveelheid uitstroom van middelen (bijvoorbeeld speelautomaten) wordt dit onderdeel als materieel beschouwd. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden niet als materieel ingeschat.	Materieel	Niet Materieel

SOCIAL				
Onderwerp	Sub-onderwerp	Notulen	Impact materialiteit	Financiële materialiteit
Own workforce	A1*. Working conditions	Dit onderdeel heeft betrekking op de arbeidsvoorwaarden van de eigen medewerkers. Bijvoorbeeld werktijden, salaris, gezondheid en veiligheid. Impact materialiteit: De impact van arbeidsvoorwaarden is materieel vanwege het belang van de medewerkers voor de dienstverlening. Financiële materialiteit: De financiële consequenties rondom arbeidsvoorwaarden worden als materieel beschouwd vanwege mogelijke kosten rondom bijvoorbeeld personeelstakingen.	Materieel	Materieel
	A2*. Equal treatment and opportunities for all	Diversiteit, gelijke kansen en eerlijk behandelen van de eigen medewerkers valt onder deze sub-topic. Impact materialiteit: Het belang van medewerkers en goed werkgeverschap staat hoog in het vaandel bij Holland Casino. Daarom wordt dit als materieel bestempeld. Financiële materialiteit: De financiële consequenties rondom arbeidsvoorwaarden worden als niet als materieel beschouwd vanwege een laag risico op additionele kosten (door de sterke huidige basis).		
Workers in the value chain	B1. Working conditions	Dit onderdeel heeft betrekking op de arbeidsvoorwaarden van de medewerkers in de waardeketen. Bijvoorbeeld werktijden, salaris, gezondheid en veiligheid. Impact materialiteit: Dit onderdeel is materieel omdat er medewerkers in de waardeketen zijn en daarom hoog gescoord. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden als niet materieel ingeschat.	Materieel	Niet Materieel
	B2. Equal treatment and opportunities for all	Diversiteit, gelijke kansen en eerlijk behandelen van de medewerkers in de waardeketen valt hieronder. Impact materialiteit: Dit onderdeel is van toepassing omdat er medewerkers in de waardeketen zijn en daarom als materieel aangemerkt. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden als niet materieel ingeschat.		

* Verplicht



SOCIAL				
	B3. Other work-related rights	Dit onderdeel raakt andere werkgerelateerde rechten, bijvoorbeeld: kinderarbeid, dwangarbeid, voldoende huisvesting en privacy. Impact materialiteit: Medewerkers in de keten zitten ook bij bedrijven buiten Nederland en/of buiten Europa. Aangezien daar wellicht minder strikte dan wel andere normen en beleid rondom medewerkers van toepassing zouden kunnen zijn, is dit onderwerp als materieel aangemerkt. Financiële materialiteit: materieel, met name om de hierboven beschreven redenatie en de inschatting dat bij een overschrijding van rechten de kosten relatief laag zijn.	Materieel	Niet Materieel
Consumers and end-users	D1. Information-related impacts for consumers and/or end-users	Voor de consumenten en eindgebruikers omvat dit onderdeel privacy, vrijheid van meningsuiting en toegang tot (kwalitatieve) informatie. Impact materialiteit: Dit onderdeel scoort materieel vanwege de impact van de dienstverlening op de consumenten. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden als niet materieel ingeschat.	Materieel	Niet Materieel
	D1. Personal safety of consumers and/or end-users	Dit onderdeel over persoonlijke veiligheid van de consumenten betreft gezondheid, veiligheid en bescherming van kinderen. Impact materialiteit: Dit onderdeel scoort materieel vanwege de impact van de dienstverlening op de persoonlijke veiligheid van de consumenten. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden niet als materieel ingeschat.	Materieel	Niet Materieel
	D1. Social inclusion of consumers and/or end-users	Dit onderdeel over sociale inclusie betreft toegang tot producten en diensten, verantwoordelijke marketing en non-discriminatie. Impact materialiteit: Dit onderdeel scoort als materieel vanwege de impact van de dienstverlening op de consumenten. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden als niet materieel ingeschat.	Materieel	Niet Materieel

SOCIAL				
	D2. Doelstellingen kansspelbeleid	Dit entiteit-specifieke onderdeel betreft het kansspelbeleid, waarin de volgende onderwerpen toebehoren: D2-1 beschermen van de consument, D2-2 Tegengaan illegaliteit en D2-3 – Preventie van kansspelverslaving. Impact materialiteit: Dit onderdeel is materieel vanwege de impact van de dienstverlening op de consumenten. Financiële materialiteit: Dit is financieel materieel vanwege mogelijke additionele kosten (als gevolg van wet- en regelgeving).	Materieel	Materieel

GOVERNANCE				
Onderwerp	Sub-onderwerp	Notulen	Impact materialiteit	Financiële materialiteit
Business conduct	A1*. Corporatie culture	De bedrijfscultuur betreft gedeelde waarden en sociale normen. Bijvoorbeeld: code of conduct. Impact materialiteit: Dit onderdeel is materieel vanwege het belang van de medewerkers. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden laag ingeschat.	Materieel	Niet Materieel
	A2. Protection of whistleblowers	De bescherming van klokkenluiders, onder andere door beleid. Impact materialiteit: Dit onderdeel is materieel vanwege het belang van de medewerkers. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden als niet materieel ingeschat.		
Workers in the value chain	A4. Political engagement and lobbying activities	Dit onderdeel betreft de politieke betrokkenheid en lobbyactiviteiten van de dienstverlening. Impact materialiteit: Dit onderdeel scoort materieel vanwege de politieke betrokkenheid bij Holland Casino. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden als niet materieel ingeschat.	Materieel	Niet Materieel

* Verplicht

A5. Management of relationships with suppliers including payment practices	Dit onderdeel betreft de relaties met leveranciers en betalingspraktijken van Holland Casino. Impact materialiteit: Dit onderdeel scoort als materieel vanwege het belang van een goede relatie met leveranciers. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving) worden niet als materieel ingeschat.	Materieel	Niet Materieel
A6. Corruption and bribery	Dit onderdeel betreft (gevallen van en beleid rondom) corruptie en omkoping in de dienstverlening. Impact materialiteit: Dit wordt materieel ingeschat vanwege de grote invloed van de dienstverlening. Financiële materialiteit: Mogelijke additionele kosten (als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving of geval van overschrijding regels) worden als materieel ingeschat.	Materieel	Materieel



April
Holland Casino is uitgeroepen tot beste casinobedrijf van Europa.

2022 DOOR DE OGEN VAN

“Één van de hoogtepunten van 2022 was toen ontwerper Mattijs van Bergen werd geselecteerd om de nieuwe bedrijfskleding van Holland Casino te ontwerpen. Voor veel collega’s is dit project ontzettend belangrijk, dat bleek wel uit de enquête over de huidige kleding. In het nieuwe ontwerp is aandacht voor meer comfort. Ook duurzaamheid en verantwoord ondernemen zijn belangrijke aspecten bij de realisatie van de nieuwe kleding. In het laatste kwartaal van 2022 heeft Mattijs in zes verschillende vestigingen collega’s gesproken over het werk van de diverse functies binnen het casino. Daarnaast hebben we een klankbordgroep opgericht, waarin alle functies zijn vertegenwoordigd. In 2023 komt er een definitief ontwerp en eind van het jaar organiseren we in een van de vestigingen een draagproef.

Soms werk je aan projecten waarvan je achteraf pas beseft hoe gaaf het is. Zo ben ik betrokken bij het mvo-beleid. Er komt veel wetgeving bij ons werk kijken, maar naast voldoen aan wet- en regelgeving heeft Holland Casino ook nog ambities. In 2022 hebben we gewerkt aan een

business case voor de vervanging van de koelin- stallatie in Valkenburg. Hier is besloten om niet te kiezen voor een-op-een vervanging, maar over te gaan op een warmtepompinstallatie. In 2023 wordt de warmtepomp gerealiseerd.

“Soms werk je aan projecten waarvan je achteraf pas beseft hoe gaaf het is.”

Vanwege de coronagerelateerde maatregelen werd thuiswerken mijn basis. Ik had daardoor nog weinig collega’s kunnen ontmoeten. 2022 was het jaar waarin ik de meeste collega’s heb ontmoet en wat ben ik daar blij mee. Ik kijk uit naar de afronding van het mvo-beleid, zodat we concreet op zoek kunnen naar duurzame oplossingen. Er zijn al mooie stappen gezet en er bestaan al langer initiatieven waar we niet eens meer bij stilstaan, zoals afvalscheiding, koffiedrab apart inzamelen en schoonmaken met ozonwater in plaats van schadelijke schoonmaakmiddelen. Maar het is nu tijd om door te pakken.”



Naam: Linda van der Marel
Werk: Beleidsadviseur Facilities
Locatie: Hoofddorp

Externe ontwikkelingen

In 2022 waren verschillende externe ontwikkelingen van invloed op de activiteiten en rol van Holland Casino in de samenleving. Hieronder worden de voornaamste ontwikkelingen genoemd.

Aangescherpte wet- en regelgeving reclame

Sinds met de wet Kansspelen op afstand de markt voor online kansspelen is geopend, willen aanbieders spelers via reclame informeren over hun aanbod. Zo ook Holland Casino. Dit leidde tot een discussie over de hoeveelheid reclame voor online kansspelen en er waren zorgen om de veiligheid van (jongvolwassen) spelers. Er is maatschappelijke en politieke druk ontstaan over online kansspelen en de acceptatie van kansspelen in het algemeen, wat een negatief effect heeft gehad op de reputatie van Holland Casino.

Holland Casino begrijpt het sentiment rondom reclames voor kansspelen en heeft hier vroegtijdig op geanticipeerd. In sectorverband is in navolging van de in december 2021 opgestelde Reclamecode Online Kansspelen nadere zelfregulering overeengekomen. Per 1 april 2022 heeft Holland Casino als gevolg daarvan onder meer geen buitenreclame meer gemaakt voor het online aanbod. Ook is reclame op radio en in printmedia voor het online aanbod vrijwillig gestaakt.

Holland Casino heeft daarnaast gekozen om geen reclame te maken rondom het wereldkampioenschap voetbal in Qatar. Ondanks de zelfregulering in de sector is in 2022 aanvullende regelgeving afgekondigd omtrent het gebruik van rolmodellen in reclames voor online kansspelen. Daarbij verwacht Holland Casino in 2023 aanzienlijke nadere inperkingen van de mogelijkheden om online kansspelen aan te prijzen. Ook zijn er in diverse gemeenten initiatieven genomen om reclame voor online kansspelen verder in te perken. Holland Casino is zowel met de overheden als de

sector in constructieve dialoog om de wetgeving goed uitvoerbaar te krijgen, zodat de kanalisatiedoelstelling zo min mogelijk wordt beïnvloed.

De impact van het coronavirus

Ondanks de in 2022 beperkte impact op de operatie van sluitingen en preventieve coronamaatregelen, zijn de effecten van corona nog wel terug te zien in de financiële situatie van Holland Casino. Naast de schuld die is opgebouwd door de uitgestelde belastingbetalingen, is na de heropening een deel van de gasten weggebleven. Dit valt deels te verklaren doordat er gedurende twee jaar minder aan marketing is gedaan. Daarnaast is het aantal medewerkers afgenomen, maar ook door hoger ziekteverzuim, was het niet mogelijk om ons volle aanbod te kunnen bieden: restaurants dicht, kleiner tafelspelaanbod en geen low-limit areas en NXT-zones. Ook lijkt voor een deel van het personeel, mede sinds de sluitingen door corona, werken in de avonduren minder aantrekkelijk geworden.



Economische situatie

Net als andere bedrijven, heeft Holland Casino in de bedrijfsvoering te kampen met prijsstijgingen over de gehele linie. Wat hierbij fundamenteel anders is, is de conjunctuurgevoeligheid van de casino's. Als Nederland in een recessie komt en iedereen minder te besteden heeft, dan wordt Holland Casino traditioneel hard geraakt.

Evaluatie aandeelhouderschap

Holland Casino is sinds de ingang van de nieuwe nota staatsdeelnemingen een staatsdeelneming. Het regime van niet-permanente staatsdeelneming is met de nieuwe nota deelnemingenbeleid losgelaten. Het ministerie van Financiën is in 2022 een evaluatie gestart naar de toegevoegde waarde van het staatsaandeelhouderschap van Holland Casino en de Nederlandse Loterij. De bevindingen hiervan gaan naar verwachting in 2023 naar de Tweede Kamer.

“Als Nederland in een recessie komt en iedereen minder te besteden heeft, dan wordt Holland Casino traditioneel hard geraakt.”

April

Maiky Gelmers uitgeroepen tot Beste Croupier van het Jaar tijdens het Holland Casino Dealerkampioenschap.



STAKEHOLDEROVERZICHT

Bij Holland Casino wordt gehecht aan de waarden, belangen en behoeften van alle stakeholders: gasten, gemeenten, medewerkers, verslavingszorg, publiek en leveranciers. Een strategische stakeholder is voor Holland Casino iemand die een groep vertegenwoordigt en een mandaat heeft om vanuit die positie te kunnen spreken en besluiten te kunnen nemen. Onder deze groep vallen onder andere de aandeelhouder, overheden (politiek en ambtelijk) en niet-gouvernementele organisaties, maar ook branche- en bedrijfsorganisaties. Holland Casino investeert voortdurend in een open dialoog met de stakeholders. Dit biedt inzicht in hun verwachtingen. Het stakeholdermanagement wordt op regelmatige basis gemonitord en geëvalueerd.

De contacten met onze stakeholders in 2022 zijn in kaart gebracht, evenals de acties waartoe deze contacten hebben geleid. De in het overzicht genoemde frequentie is de minimale frequentie per jaar die wordt nagestreefd. Wanneer nodig, vindt frequenter overleg plaats. De verwachtingen zijn een combinatie van het in 2022 uitgevoerde stakeholderonderzoek en de dialoog die heeft plaatsgevonden met deze stakeholders.



April

Hercertificering European Casino Association (ECA)

Rijksoverheid: beleidsministeries Stakeholder & verwachtingen

Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), ministerie van Financiën en de Kansspelautoriteit (Ksa) verwachten dat onze bedrijfsvoering in lijn is met de doelstellingen van het Nederlandse kansspelbeleid en dat Holland Casino hierin een voorbeeldrol vervult.

In het kader van de coronapandemie zijn daarnaast contacten aangehaald met de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, (SZW), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Economische Zaken en Klimaat (EZK).

Soort dialoog en frequentie

Diverse ministers, directies en ambtenaren (4x).

Met het ministerie van JenV, het ministerie van Financiën vindt regelmatig overleg plaats.

In het kader van de coronapandemie was er in de eerste twee maanden van 2022 structureel overleg met de betrokken ministeries.

Onderwerpen van gesprek in 2022

- Impact coronavirus en -beleid op Holland Casino en de samenleving (illegaliteit landbased en online);
- Preventiebeleid Kansspelen (PBK);
- Zorgplicht en preventie;
- Anti-witwasbeleid;
- Reclamebeleid;
- Goede doelen en maatschappelijke initiatieven;
- Illegaal aanbod en kanalisatiebeleid;
- Wilsonbekwame bezoekers.

Respons

- Holland Casino levert een actieve bijdrage aan de consultatie van de lagere regelgeving van de aanhangige wetsvoorstellen;
- De Ksa heeft op aangeven van het ministerie van JenV de aanpak van illegale online aanbieders geïntensiveerd;
- Holland Casino is betrokken bij verkennende gesprekken over de toekomst van de regelgeving voor de landbased sector;
- De gesprekken omtrent de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) met het ministerie van Financiën zijn geïntensiveerd. Daarin wordt gesproken over de specifieke casinogerelateerde issues;
- Afronding Financial Action Task Force (FATF)-evaluatie;
- Vaste zitting Commissie Meldplicht van het ministerie van Financiën.



Rijksoverheid: politiek Stakeholder & verwachtingen

Soort dialoog en frequentie

Diverse volksvertegenwoordigers (incl. ondersteunende staf) in Eerste- en Tweede Kamer (1x)

Materiële onderwerpen in 2022

- Kansspelwetgeving (specifiek reclame en illegaliteit);
- Strategie Holland Casino en invulling publieke belang maatschappelijke taken;
- Impact coronavirus en -beleid.

Respons

- Holland Casino was uitgenodigd door de Tweede Kamercommissie Justitie en Veiligheid om deel te nemen aan een rondetafelgesprek over de evaluatie van één jaar legaal online kansspel;
- Holland Casino heeft meerdere Kamerleden op werkbezoek gehad en diverse gesprekken gevoerd over onder meer reclame, preventie en corona.

Decentrale overheden Stakeholder & verwachtingen

Gemeentebesturen verwachten van Holland Casino dat het zich bij de exploitatie en het openen of verbouwen van vestigingen houdt aan de door hen opgestelde voorschriften en vergunningen.

Ook verwachten zij dat Holland Casino werkgelegenheid voor de regio creëert en goed werkgeverschap nastreeft. Daarnaast neemt de wens toe om duurzaam en met oog voor het klimaat te opereren.

In het begin van 2022 kreeg Holland Casino als gevolg van het coronabeleid opnieuw te maken met stevige beperkingen op zowel lokaal als regionaal niveau. De overheid verwacht dat Holland Casino hierin een voorbeeldrol blijft vervullen.

Soort dialoog en frequentie

Diverse bestuurders- en ambtenaren (1x)

Vestigingsmanagers en medewerkers van het hoofdkantoor hebben regelmatig contact met gemeentes op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Incidenteel heeft ook de CEO contact met gemeentes op bestuurlijk niveau.

Materiële onderwerpen in 2022

- Impact coronavirus;
- Locaties en (ver)bouwprojecten worden vormgegeven in nauw overleg met provincies en gemeentes;
- Naleving gemeentelijke regulering;
- Duurzaamheid,
- Reclame;
- Veilig, eerlijk en verantwoord spel.

Respons

- Diverse werkbezoeken en -overleggen.

Aandeelhouder (ministerie van Financiën) Stakeholder & verwachtingen

Soort dialoog en frequentie

Er vindt ten minste elk kwartaal overleg plaats.

Tevens is er periodiek contact tussen het ministerie van Financiën en de (voorzitter van de) raad van commissarissen (rvc).

Materiële onderwerpen in 2022

- Publiek belang, veilig en verantwoord spel, PBK en Wwft;
- Strategie Holland Casino;
- Coronamaatregelen en de impact daarvan op Holland Casino;
- Continuïteit en de financiële positie van Holland Casino, waaronder de herstructurering;
- Functioneren, samenwerken, beloning, (her)benoeming en continuïteit van bestuurders en leden van de rvc;
- Dividend;
- Legalisering van online kansspelen en de (voorgenomen) strategie van Holland Casino in dit kader;
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo);
- Reclamebeleid, zorgplicht en voorbeeldrol.

Stakeholders preventie van kansspelverslaving

Stakeholder & verwachtingen

Holland Casino werkt samen met de ervaringsdeskundigen en wetenschappers op het gebied van kansspelverslaving en zorg. Deze organisaties verwachten van Holland Casino een voortrekkersrol in het vervullen van de zorgplicht richting gasten.

Soort dialoog en frequentie

PBK-adviesgroep (6x per jaar)

Holland Casino wisselt regelmatig kennis en ervaringen uit met diverse (lokale) zorgverleners, experts, wetenschappers en instanties over ons PBK en ons anti-witwasbeleid. Hiernaast is Holland Casino initiator van een adviesgroep waarin Assissa Consultancy, Rodersana/UvA, Raad voor de Kansspel Spelers en stichting AGOG samenwerken. Holland Casino werkt daarnaast actief samen met scholen, opleidingen, wetenschappers en andere maatschappelijke organisaties.

Materiële onderwerpen in 2022

- PBK;
- Uitwisseling kennis over verslavingszorg;
- No-promo;
- Informatievoorziening;
- Bezoeklimiet;
- Verblijfsduur.

Respons

In 2022 is de adviesgroep zes keer bij elkaar gekomen en heeft onder andere geadviseerd over de informatieverplichtingen, de opzet van gespreksinterventies, aanscherpingen in het beleid jongvolwassenen en het reclamebeleid en ontwikkelingen in de online kansspelmarkt, waarbij nieuwe onderdelen aan het PBK-beleid zijn toegevoegd:

No-Promo: No-Promo regelt het verbod op reclame, loyalty-programma's en bonussen voor kwetsbare groepen, waaronder jongvolwassenen.

Informatievoorziening: De informatievoorziening voor gasten is vernieuwd met onder andere nieuwe flyers en in lijn gebracht met het reclamebeleid.

Bezoeklimiet: Er is een bezoeklímiet voor jongvolwassenen ingesteld.

Verblijfsduur: Verblijfsduur van gasten als PBK-indicator is in 2022 met de adviesgroep verder ontwikkeld. Na technische verbeteringen van de uitregistratie is de foutgevoeligheid afgenomen en ook het controleproces van langverblijf verbeterd. Er zijn analyses gemaakt om normen voor langverblijf te bepalen, evenals welke preventieve interventies hierbij kunnen worden ingezet. De analyse laat zien dat de langblijvers een beperkte groep, merendeels oudere, gasten betreft. De verblijfsduur is een verplicht onderwerp van de preventieve gesprekken.



Financiers

Stakeholder & verwachtingen

Financiers, zoals banken, verwachten dat onze administratieve organisatie en interne beheersing adequaat ingericht zijn en de financiële performance en rapportages transparant zijn. Ook wordt van Holland Casino verwacht dat het voldoet aan bankconvenanten en de geldende wet- en regelgeving.

Soort dialoog en frequentie

Het bestuur heeft in 2022 frequent contact gehad met de banken en de verzekeringsmaatschappij, waar een garantiefaciliteit is afgesloten voor het veiligstellen van de online spelerstegoeden.

Materiële onderwerpen in 2022

- Impact coronacrisis op resultaat, liquiditeit en bankconvenanten;
- Aanvraag waiver.

Respons

- Holland Casino bespreekt regelmatig actuele scenario's met zowel banken als verzekeringsmaatschappij;
- Holland Casino informeert de banken over de (toekomstige) ontwikkeling van de bankconvenanten;
- Vanuit de banken is een waiver verstrekt op gevolgen van de tijdelijke sluiting tot en met 25 januari 2022 van alle vestigingen van Holland Casino.

Werkbezoek Caroline van der Plas (BBB).

Toezi chthouders

Stakeholder & verwachtingen

Toezi chthouders, zoals de Ksa, De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Persoonsgegevens en de Autoriteit Consument & Markt verwachten van Holland Casino dat het gasten veilig en verantwoord spel aanbiedt en dat gehouden wordt aan de huidige wet- en regelgeving. Onderdeel hiervan is onder andere het voeren van een adequaat preventiebeleid kansspelen, anti-witwasbeleid en het voldoen aan de verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Soort dialoog en frequentie

Met de Ksa vindt een jaarlijkse bijeenkomst en periodiek bestuurlijk overleg over het beleid van de vestigingen plaats. Naast het toezicht op de uitvoering van het PBK houdt de Ksa toezicht op de naleving van de Wwft.

Er heeft een overleg plaatsgevonden met de branchevereniging voor Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders (VNLOK) en de Nederlandse Online Gambling Associatie (NOGA) over de zorgplicht met het bestuur van de Ksa.

Elk halfjaar is er overleg met DNB en leveren we een rapportage aan in het kader van het Europese Centrale Bank Besluit 2010/14.

Materiële onderwerpen in 2022

- Naleving kansspelwet- en regelgeving en financiële toezichtwetgeving (Wet op de kansspelen, Wet op het financieel toezicht, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en Sanctiewet);
- Meldingen incidenten en klachten;
- Reclame- en wervingsactiviteiten;
- Zorgplicht en het veilig en verantwoord aanbieden van kansspelen;
- Controledatabank.

Respons

- De Ksa ontvangt een kwartaalrapportage met daarin onder meer een overzicht van de baten en lasten, de ontwikkelingen op het gebied van tafelspelen en speelautomaten en informatie over acties en incidenten;
- Holland Casino heeft diverse (audit)rapportages en informatieverzoeken aangeleverd, waaronder ook rapportages over productbetrouwbaarheid en over reclame- en wervingsactiviteiten;
- Door het indienen van consultatiereacties heeft Holland Casino onder meer een bijdrage geleverd aan de Marktscan landbased 2022;
- Holland Casino heeft in 2022 een waarschuwing ontvangen voor het aanbieden van live quoteringen tijdens voetbalwedstrijden. Deze overtreding is door Holland Casino direct hersteld, zonder dat een sanctie is opgelegd;
- Bij verificatietesten van de controledatabank van Holland Casino Online zijn eind 2022 een aantal technische bevindingen geconstateerd door de Kansspelautoriteit. Holland Casino heeft alles in het werk gesteld om deze te verhelpen. Holland Casino verwacht later in 2023 meer informatie hierover en mogelijke verbetermaatregelen vanuit de toezichthouder. Holland Casino is verheugd met het technisch overleg dat wordt belegd tussen de Kansspelautoriteit en de sector in 2023. Zo kunnen technische vereisten beter worden afgestemd;
- Op het gebied van de Wwft is in 2022 een onderzoek gedaan naar het anti-witwasbeleid in de veertien vestigingen van Holland Casino. Holland Casino verwacht later in 2023 meer informatie vanuit de toezichthouder over deze constatering en, waaronder aanvullende verbetermaatregelen.

Kansspelsector: aanbieders

Stakeholder & verwachtingen

Andere aanbieders en brancheorganisaties van aanbieders verwachten van Holland Casino een constructieve en positieve samenwerking. Daarbij heeft Holland Casino een voorbeeldrol te spelen en kennis te delen over de kansspelsector. Belangrijke organisaties zijn onder meer brancheorganisatie VNLOK, VAN Kansspelen en NOGA.

Soort dialoog en frequentie

Holland Casino is medeoprichter van VNLOK en heeft zitting in het bestuur. Met VAN Kansspelen en NOGA wordt nauw en intensief samengewerkt op deelgebieden. Holland Casino trekt op deelonderwerpen op met andere aanbieders.

Materiële onderwerpen in 2022

- Reclame- en werving;
- Illegaliteit en kansspelen;
- Gedeelde preventieve maatregelen;
- Fiscaliteit en bonussen;
- Reclame en wervingsactiviteiten;
- Zelfregulering op het gebied van speellimieten en reclame.

Respons

- Holland Casino heeft in 2022 diverse zelfregulerende maatregelen afgekondigd in nauw overleg met het ministerie en de sector. Tevens zijn de Reclamecode Online Kansspelen (ROK) geactualiseerd en is gezamenlijk consultatie-inbreng geleverd op diverse onderwerpen. We voorzien in 2023 deze samenwerking te intensiveren en te verdiepen.

Kansspelsector: overige belanghebbenden

Stakeholder & verwachtingen

Belanghebbenden zoals het Nederlandse tv-marketingcentrum Screenforce, Stichting ReclameCode en partners als de Eredivisie, Keukenkampioendivisie en ESPN, de Nederlandse groep van televisiezoekers gericht op (internationale) sportcompetities, verwachten van Holland Casino een voorbeeld- en voortrekkersrol in de totstandkoming van zelfregulering, het zetten van een sociale norm op het gebied van verantwoorde reclame en een constructieve commerciële samenwerking.

Soort dialoog en frequentie

Holland Casino is lid van de Stichting Reclame Code en voert met de andere stakeholders regelmatig overleg.

Materiële onderwerpen in 2022

- Het overleg over de herijking van de ROK.

Respons

- Holland Casino heeft in 2022 diverse zelfregulerende maatregelen afgekondigd in nauw overleg met partijen gelieerd aan de kansspelsector.
- Tevens hebben we de ROK geactualiseerd en verscherpt. Tot slot zijn diverse maatschappelijke samenwerkingen aangegaan zoals met de Vereniging van Contractspelers en de Eredivisie op het gebied van preventie, voorlichting en Fair Play.



BEDRIJFS- RESULTATEN

HOOFDSTUK 3



BESTUURSINTERVIEW

Petra de Ruiter (Chief Executive Officer), Ruud Bergervoet (Chief Financial Officer) en Malinda Miener (Chief Compliance Officer) blikken terug op de uitdagingen en successen van 2022. Een jaar dat begon met sluitingen vanwege corona, waarin een bestuurswissel plaatsvond en waarin externe invloeden als een krappe arbeidsmarkt en inflatie hun weerslag hadden op Holland Casino.

Wat voor jaar was 2022?

Ruud: “Begin 2022 waren onze vestigingen nog dicht en omdat de heropening vrij onverwachts was, hadden we te kampen met opstartproblemen. Hoewel corona voor sommige mensen alweer lang geleden lijkt, voelt Holland Casino de naweeën nog elke dag in de vestigingen. Bij Holland Casino Online was dat overigens heel anders en het is bijzonder dat daar in het eerste volledige jaar direct een positief resultaat is behaald.”

Malinda: “De compliance opgave op het gebied van het tegengaan van witwassen en kansspelverslaving blijft uitdagend en zal de komende jaren nog veel van ons vragen”

Petra: “Voor mij was 2022 in de eerste plaats een kennismaking met Holland Casino. Daarnaast kwam er veel op ons af. De wereld is onvoorspelbaarder geworden, inflatie stijgt, kosten nemen toe en dat maakt dat we flexibel moesten zijn en moeten blijven. Er zijn in coronatijd stevige, maar goede keuzes gemaakt en die lijn zetten we door. Waarbij we ons ook moeten realiseren dat niet alles tegelijk kan.”

Hoe staat Holland Casino ervoor?

Ruud: “We mogen tevreden zijn met hoe we ervoor staan. Ondanks de sluitingen en het forse verlies in de coronajaren, hebben we

weer zwarte cijfers geschreven. Naast het sterke resultaat van ons online aanbod, is dit te danken aan de ingrijpende veranderingen in de coronaperiode. De herstructurering heeft de organisatie wendbaarder gemaakt en de kostenbasis structureel verlaagd. Dat maakt dat er toch investeringsruimte is geweest voor onze vestigingen en het online aanbod.”

Petra: “Tegelijkertijd zijn er flinke uitdagingen, zowel in de organisatie als daarbuiten, waar we op hebben moeten inspelen. Zo kon de implementatie van de herstructurering in de praktijk pas in maart beginnen. En de combinatie van krapte op de arbeidsmarkt, de gecentraliseerde planning en een hoog ziekteverzuim leidde ertoe dat we in 2022 niet ons volledige aanbod hebben kunnen aanbieden.”

Malinda: “Voor de hele vrijetijdsindustrie geldt dat de arbeidsmarkt compleet is veranderd. Bij een arbeidsintensief bedrijf als Holland Casino heeft dat direct effect. Recruitment en arbeidsmarktcommunicatie hadden daardoor de hoogste prioriteit.”

Ruud: “Verder is door corona de routine van onze gasten verstoord en hebben we hard moeten werken om hen terug te winnen. We zitten nu op 70 tot 75% van de bezoeken die we in 2019 hadden. En doordat de bezetting niet op orde was, konden we niet open



“Er zijn in coronatijd stevige, maar goede keuzes gemaakt en die lijn zetten we door.”

zoals we wilden. Een gevolg hiervan was bijvoorbeeld dat de NXT-zones dichtbleven. Dit was geen gezonde ontwikkeling. Je wil de beginnende speler rustig en op een verantwoorde wijze laten kennismaken met het kansspel.”

Petra: “Na de coronaperiode zagen we gelukkig wel dat gasten weer meer te besteden hadden en bijvoorbeeld toch dat voorgerecht namen of een extra gokje waagden.”



Helaas is het onzeker of dat patroon zich doorzet gezien de koopkrachtontwikkelingen.”

Wat waren de hoogte- en dieptepunten in 2022?

Ruud: “We dachten na corona weer lekker aan de bak te kunnen, maar dat bleek niet het geval. Dat we met te weinig mensen op de vloer stonden en niet het volledige aanbod konden aanbieden, zorgde dat de organisatie in een soort crisismodus bleef hangen. Voor de gevolgen daarvan moeten we de ogen niet sluiten; niemand kan zo’n constante crisismodus aan.”

Petra: “Ik denk dat we net als andere bedrijven worstelen met een veranderde werksfeer na corona. Dat is niet zomaar opgelost – daar moeten we actief met elkaar aan werken. Daarom hebben we bewust gekozen om te investeren in leiderschapsontwikkeling en het aangaan van dialoog en verbinding, bijvoorbeeld via medewerkersdagen in alle vestigingen en het medewerkersbelevingsonderzoek. Summum voor mij was dat ik iedereen fysiek kon ontmoeten. De aandacht voor collega’s zal in 2023 worden voortgezet.”

Daarnaast is veel energie in de online kansspelmarkt gestoken en daar zien we positieve resultaten van. Maar de snelheid van de groei van de online organisatie en ontwikkelingen in de markt geven ook groeipijnen. Verder worden de regels snel en veel gewijzigd. Dan moet je op korte termijn zorgen dat de processen en procedures op orde zijn, ook als dat lastig is. Zeker aangezien wij de lat op het gebied van consumentenbescherming hoog leggen.”

Malinda: “De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) wordt steeds complexer. We hebben, mede door de aanwijzing van de toezichthouder in 2019, extra geïnvesteerd in digitalisering, mensen en processen. Hierdoor voeren we nu strakker regie op de uitvoering van de Wwft, maar we zijn er nog niet.”

Petra: “De benoeming van Malinda als Chief Compliance Officer en toevoeging van deze functie aan het bestuur is een bevestiging van hoe belangrijk compliance voor Holland Casino is.”

Ruud: “Een hoogtepunt was sowieso dat we weer full swing open mochten. Je zag aan de mensen dat dat energie gaf. Net als de duurzaamheidscertificering en de prijzen voor onze duurzame en nieuwe vestigingen in Venlo en Utrecht. Dat zijn waardevolle opstakers.”

Hoe verliepen de gesprekken met externe stakeholders?

Malinda: “De politiek, maar ook de maatschappij in zijn algemeenheid, heeft een mening over de kansspelmarkt en de aandacht voor onze sector was lange tijd niet zo groot. Onze reputatie is onder druk komen te staan door het tumult rondom online kansspel en het is belangrijker dan ooit dat we onze voorbeeldrol op alle fronten waarmaken.”

Petra: “Onze reputatie is kwetsbaarder geworden. Daar moeten we aan werken. Holland Casino vindt dat de kanalisatiegraad omhoog kan en moet. In gesprekken met stakeholders benadrukken we continu ons voorbeeldgedrag en onze zorgplicht. Ook de samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit van Amsterdam, die het online preventiebeleid van ons en Playtech gaan onderzoeken, is daar een goed voorbeeld van. Daar ben ik trots op. En we hebben dat ook laten zien in de praktijk: zelfregulering samen met de branchevereniging VNLOK, geen bonussen en een stortingslimiet van € 400 per maand voor jongvolwassenen, geen reclame gericht op het Wereld Kampioenschap in Qatar en een scherp interventiebeleid.”

Ruud: “Holland Casino biedt aantrekkelijk, maar veilig en verantwoord spel. Dat is ons bestaansrecht. Tegelijkertijd leert de ervaring ons dat we gasten van ons vervreemden door strikt

handelen – met als gevolg verplaatsing naar het illegale en ongecontroleerde aanbod. Zo is beperkte reclame gewoonweg nodig en een situatie waarin niks meer mag heeft het tegenovergestelde effect. Verder moeten we meer koersen op feiten, cijfers en data en minder op de onderbuik. Die nuance heb ik soms wel gemist in de maatschappelijke discussie.”

“Het moet het jaar worden waarin we stabiliseren en de weg verder voorwaarts vinden.”

Malinda: “Dit geldt ook in zekere mate voor de relatie tot de toezichthouder. Holland Casino is ervan overtuigd dat interactie kan helpen bij het op de juiste manier toepassen van wet- en regelgeving. Gelukkig zijn er tekenen dat de dialoog weer wordt opgestart met sectorgesprekken over de verdere invulling van de zorgplicht. We hopen dat die trend doorzet en dat ook op technische onderwerpen, gerelateerd aan Cruks en de Controle Databank, overleg tussen specialisten mogelijk wordt. Daar wint uiteindelijk iedereen mee.”

Petra: “Ik ben erg blij dat we erin geslaagd zijn om de goede samenwerking met de medezeggenschap, ondernemingsraad (or) en vakbonden, in 2022 voort te zetten. We hebben samengewerkt

aan de implementatie van de herstructurering en dat was echt niet altijd gemakkelijk. Ook is het gelukt om een nieuwe cao af te sluiten.”

Hoe kijken jullie naar 2023?

Petra: “Verwachtingsvol, maar alert. Het moet het jaar worden waarin we stabiliseren en de weg verder voorwaarts vinden. Komend jaar kan weleens cruciaal worden en het kan dat we strategisch moeten bijsturen. In 2023 verwachten we een robuust resultaat voor het online casino. We gaan ons live studio-aanbod uitbreiden en focussen nog meer op onze kwaliteiten: live casino en online poker.”

Ruud: “We rekenen met een bestendiging van de resultaten van 2022, wat al uitdagend genoeg is in de huidige setting. Het voornemen is om op reguliere wijze onze schuld af te lossen om geld in de kas te houden voor investeringen. De concurrentie online zal eerder verharder dan afnemen en we gaan alles op alles zetten om onze leidende positie te behouden.”

Malinda: “Het is duidelijk dat er een ongericht reclameverbod voor online kansspelen op ons afkomt. Daarnaast verwachten we dat op het gebied van de zorgplicht er stevige maatregelen zullen komen voor online kansspel, bijvoorbeeld op het gebied van speellimieten. Daarnaast wordt het aandeelhouderschap van Holland Casino geëvalueerd.”

Petra: “We zien dat er veel oog is voor de voordelen van privatisering, maar het is aan ons om het gebalanceerde verhaal onder de aandacht te brengen. Ik wil wel gezegd hebben dat ik veel voordelen zie aan het zijn van een staatsdeelneming”.



2022 DOOR DE OGEN VAN

“Vrijdagavond 30 september 2022 was het dan eindelijk zover. Holland Casino Utrecht werd officieel geopend tijdens de feestelijke Grand Opening met als thema Shine bright like a diamond. Onze CEO Petra de Ruiter gaf zelf de traditionele eerste kogel waarmee het nieuwe geluksgetal 20 voor Utrecht werd bepaald. Ik ben enorm trots op wat we met elkaar die avond hebben gerealiseerd. Een waar hoogtepunt.

In 2022 hebben we met elkaar keihard gewerkt om het kersverse Holland Casino Utrecht, met de sfeervolle speelzaal, de NXT-zone, High Limit Area, de pokerroom, de indrukwekkende speelautomatenzaal op de tweede verdieping en drie verschillende restaurants, tot een groot succes te maken. We hebben een mooi casino maar het zijn uiteindelijk de gastvrije collega's die het verschil maken. Zij bezorgen onze gasten een fantastische dag of avond. Dat geeft energie en daar ben ik trots op!

Na de sluitingen door corona voelde het alsof we veel dingen weer voor het eerst deden. Ook konden we lang geen poker aanbieden tot de Utrecht Poker Series in september terugkeerde,

met de felbegeerde Gouden Domtoren als hoofdprijs van het main event. Het enthousiasme bij de pokerspelers, dealers en de brushes was ongekend.

“We hebben een mooi casino maar het zijn de gastvrije collega's die het verschil maken.”

Ook wij hadden te maken met personeelstekorten. Dit werd vooral pijnlijk duidelijk toen we ons restaurant LX Fine Dining en Champagne tijdelijk moesten sluiten. Toen de bezetting langzaam op orde kwam, hebben we LX na vierenhalve maand gelukkig kunnen heropenen en kunnen we onze gasten weer culinair verwennen.

In 2023 gaan we ons richten op het verbeteren van de medewerkers- en gasttevredenheid en de kennis van collega's. Ook willen we ons volledige productaanbod structureel aanbieden, waarbij dus ook de gezellige bingoavonden en pokertoernooien terugkeren. Daar kijk ik naar uit.”

Naam: Eric Zwemmer
Werk: Manager Operations
Locatie: Utrecht

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

REKENING VAN BATEN EN LASTEN

(x miljoen euro)	2022	2021
Opbrengst Tafelspelen	233,7	94,1
Opbrengst Speelautomaten	327,4	152,4
Opbrengst Online	145,5	40,4
Troncopbrengst/tips	19,9	8,2
Opbrengst Food & Beverage	24,0	7,9
Overige baten	3,3	1,2
Brutobaten	753,8	304,2
Kansspelbelasting	-205,1	-85,2
Nettobaten	548,7	219,0
Afschrijvingskosten en bijzondere waardeverminderingen	-61,4	-59,7
Personeelskosten	-249,0	-116,1
Operationele kosten	-211,4	-104,1
Bedrijfslasten	-521,8	-279,9
Brutobedrijfsresultaat	26,9	-60,9
Financiële baten en lasten	-3,3	-3,4
Aandeel in resultaat deelnemingen	0,1	0,0
Resultaat voor vennootschapsbelasting	23,7	-64,3
Vennootschapsbelasting (VPB)	-6,7	18,6
Resultaat na belasting	17,0	-45,7

BEREKENING EBITDA

(x miljoen euro)	2022	2021
Resultaat voor vennootschapsbelasting	23,7	-64,3
Financiële baten en lasten	3,3	3,4
Aandeel in resultaat deelnemingen	-0,1	0,0
Afschrijvingskosten en bijzondere waardeverminderingen	61,4	59,7
EBITDA	88,3	-1,2



April

Malinda Miener treedt toe tot het bestuur en wordt Chief Compliance Officer.



Impact coronavirus

Het coronavirus en de daaruit voortvloeiende maatregelen hebben begin 2022 nog impact gehad op de financiële situatie van Holland Casino. Zo waren de casino's tot en met 25 januari 2022 volledig gesloten en is Holland Casino daarna tot 25 februari geconfronteerd geweest met beperkende maatregelen om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Holland Casino heeft tot en met 31 maart 2022 gebruikgemaakt van bijzonder uitstel van belastingbetaling. In 2022 is geen gebruik meer gemaakt van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor behoud van Werkgelegenheid (NOW).

Baten

De brutobaten voor kansspelbelasting in 2022 bedroegen € 753,8 miljoen, een stijging van € 449,6 miljoen ten opzichte van 2021 (€ 304,2 miljoen). Het aantal bezoeken aan de landbased vestigingen steeg naar 4,1 miljoen (2021: 1,7 miljoen). In 2022 zijn de vestigingen 25 dagen gesloten geweest tegenover 168 dagen (bijna 6 maanden) volledige sluiting in 2021. De gemiddelde besteding per bezoek nam in 2022 met 4,5% af naar € 147 (2021: € 154). In 2021 was deze gemiddelde besteding uitzonderlijk hoog omdat gasten in dat jaar weinig uitgaansmogelijkheden hadden en, op de momenten dat het wel kon, relatief meer budget ter beschikking hadden.

De opbrengst van Tafelspelen, inclusief de omzet van de Multi Roulettes, steeg ten opzichte van 2021 met € 139,6 miljoen (148,4%) naar € 233,7 miljoen (2021: € 94,1 miljoen). De opbrengst van Speelautomaten steeg in 2022 naar € 327,4 miljoen (2021: € 152,4 miljoen), een stijging van € 175,0 miljoen (114,8%). De tronc- en fooiopbrengst steeg met € 11,7 miljoen naar € 19,9 miljoen (2021:

€ 8,2 miljoen). De opbrengst van Food & Beverage (F&B) steeg met € 16,1 miljoen naar € 24,0 miljoen (2021: € 7,9 miljoen).

De opbrengst van Holland Casino Online is in het eerste volledige jaar uitgekomen op € 145,5 miljoen. In 2021 bedroeg deze opbrengst € 40,4 miljoen vanaf het moment van lancering op 4 oktober.

Lasten

De bedrijfslasten stegen in 2022 naar € 521,8 miljoen, een stijging van 86,4% (2021: € 279,9 miljoen).

De personeelskosten¹ stegen van € 213,8 miljoen in 2021 naar € 249,8 miljoen in 2022, een toename van € 36,0 miljoen (16,8%). Deze stijging heeft meerdere oorzaken. In 2022 is het aantal medewerkers toegenomen van 2.713 fte ultimo 2021 naar 2.873 fte ultimo 2022 en is ook het aantal inleen- en uitzendkrachten toegenomen ten opzichte van 2021. Verder zal over 2022 voor het eerst sinds 2019 weer een winstdelingsregeling worden uitgekeerd. Dit geldt ook voor de variabele beloning voor de directie en het management.

Ook de overige indirecte personeelskosten zijn gestegen ten opzichte van 2021. Dit wordt met name veroorzaakt door opleidingskosten.

Daarnaast is in 2022 geen gebruik meer gemaakt van de NOW-regeling (2021: € 97,7 miljoen). Deze opbrengst werd in 2021 onder de personeelskosten verwerkt.

De operationele kosten zijn ten opzichte van 2021 met € 107,3 miljoen (103,1%) gestegen, van € 104,1 miljoen naar € 211,4 miljoen.

¹ Exclusief NOW.

Dit bedrag bestaat uit een toename van € 60,5 miljoen van de lasten voor het online casino naar € 96,9 miljoen (2021: € 29,8 miljoen), waarvan € 25,8 miljoen bedrijfskosten, die voor een groot gedeelte variabel zijn en meebewegen met de brutobaten, en € 34,5 miljoen marketingkosten. Beiden zijn veroorzaakt door het zogeheten full-year effect; 2022 was het eerste volledige jaar van Holland Casino Online.

De lasten voor de landbased casino's zijn met € 46,8 miljoen gestegen. De grootste stijging is terug te zien in de bedrijfskosten, onder andere door hogere F&B-kosten, hogere automatiserings- en onderhoudskosten, alsmede hogere marketingkosten. De casino's waren in 2022, anders dan in 2021, bijna het gehele jaar open. De afschrijvingskosten zijn in 2022 licht gestegen naar € 61,4 miljoen (2021: € 59,7 miljoen).

Resultaat

Het resultaat voor vennootschapsbelasting steeg met € 88,0 miljoen van een verlies in 2021 van € 64,3 miljoen naar een winst van € 23,7 miljoen in 2022. Het resultaat na belasting bedraagt € 17,0 miljoen (2021: verlies van € 45,7 miljoen).

Over 2022 is Holland Casino de Rijksoverheid € 205,1 miljoen aan kansspelbelasting verschuldigd. Voor € 21,1 miljoen hiervan is uitstel van betaling gekregen. Naast de afdracht van kansspelbelasting is Holland Casino ook wettelijk verplicht kansspelheffing te betalen. De opbrengst van de kansspelheffing komt ten goede aan de Kansspelautoriteit, zodat deze zijn toezichthoudende functie kan uitvoeren. In 2022 bedroeg de kansspelheffing € 5,3 miljoen (2021: € 2,8 miljoen). Deze stijging komt met name door het full-year effect van Holland Casino Online.

Financiële positie

Solvabiliteit

De solvabiliteit steeg in 2022 naar 20,5% (2021: 19,1%). De verwachting is dat het eigen vermogen de komende jaren weer zal toenemen en de belastingschuld zal afnemen waardoor de solvabiliteit langzamerhand weer op het niveau van voor corona gaat uitkomen.

Financiering

De bestaande kredietfaciliteit loopt tot 14 september 2025. Holland Casino beschikt per ultimo 2022 over een sterke liquiditeitspositie van € 172,1 miljoen voortkomend uit prudent financieel management gedurende de coronaperiode. Van de kredietfaciliteit is in 2022 geen gebruik gemaakt. Een verdere toelichting op de financiële instrumenten is te vinden op pagina 135.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen steeg in 2022 met € 16,7 miljoen naar € 156,4 miljoen. Aan niet alle voorwaarden voor het uitkeren van dividend zoals overeengekomen in het dividendbeleid, waaronder solvabiliteit, is voldaan. Over 2022 zal dan ook geen dividend worden uitgekeerd.

Langlopende verplichtingen

De langlopende verplichtingen van Holland Casino zijn afgenomen tot € 395,7 miljoen in 2022 (2021: € 459,4 miljoen). Deze daling wordt veroorzaakt door een verlaging van de belastingschuld, mede door een eenmalige extra aflossing van € 51,7 miljoen. Daarnaast is € 52,3 miljoen, ofwel 12 in 2023 af te lossen termijnen van € 4,4 miljoen, overgeboekt naar de kortlopende verplichtingen. De totale belastingschuld is afgenomen tot € 248,6 miljoen per ultimo 2022 (2021: € 281,9 miljoen). Vanaf 1 oktober 2022 heeft Holland Casino 60 maanden de tijd om de openstaande

belastingen te betalen. Jaarlijks zal op basis van cashflowprognoses worden beoordeeld of er een extra aflossing op de belastingschuld zal worden gedaan.

Investeringen

In 2022 heeft Holland Casino € 37,6 miljoen geïnvesteerd in materiële vaste activa. Dit betrof € 22,6 miljoen aan nieuwe speelautomaten (2021: € 1,8 miljoen), € 10,2 miljoen aan reguliere vervangingsinvesteringen en € 4,8 miljoen aan renovatieprojecten. Daarnaast is € 5,3 miljoen geïnvesteerd in immateriële activa, waaronder de vervanging van het Enterprise Resource Planning-pakket.

April

Holland Casino Dealerkampioenschap 2022



OPERATIONELE ONTWIKKELINGEN

Holland Casino investeert continu in de vestigingen en het spel om gasten een geweldige beleving te blijven bieden. Naast de feestelijke openingen van de twee nieuwe vestigingen in Venlo en Utrecht, hebben in 2022 verschillende verbouwingen en verduurzamingsprojecten plaatsgevonden en is, zowel online als in de vestigingen, geïnvesteerd in spelontwikkeling en innovatie. Verder lag de focus op de implementatie van de herstructurering op de speelvloer, het omgaan met personeelstekorten en de uitrol van de in 2021 gelanceerde vestigingsconcepten, waarbij het totaalaanbod van spel, Food & Beverage (F&B) en entertainment per vestiging is afgestemd op de wensen van de gasten.

Uitrol vestigingsconcepten

In 2022 zijn speelvloeren in verschillende vestigingen aangepast aan de vestigingsconcepten. De vestigingen Amsterdam Centrum en Breda hebben nog enkele grote aanpassingen nodig. In 2022 zijn hiervoor de ontwerptrajecten doorlopen in samenwerking met architectenbureau JCJ architecture uit Las Vegas. Het schetsontwerp voor Breda is in 2022 afgerond, terwijl aan het ontwerp voor Amsterdam Centrum nog verder wordt gewerkt in 2023.

Operationele uitdagingen

De herstructurering en de in 2021 geïntroduceerde meerjarenstrategie HC2024 moesten zich na de heropening nog verder vertalen naar de praktijk.

Zo ging, vanwege het nieuwe aansturingsmodel en gewijzigde functies, aandacht uit naar een duidelijke rolverdeling, heldere verantwoordelijkheden en het op peil brengen van vakkennis. Daarnaast hadden medewerkers vanwege de coronapandemie lange tijd niet of weinig gewerkt, waardoor opnieuw aan wisseldiensten moest worden gewend. Verder moesten werknemers vanwege onderbezetting werk oppakken dat buiten hun reguliere takenpakket lag. Deze uitdaging werd verder vergroot door het relatief hoge ziekteverzuim. Tot slot hadden aanscherpingen van de wet- en regelgeving operationele impact, doordat aanvullende administratieve handelingen moesten worden verricht. Hoewel het niet makkelijk was, stond gastvrijheid voorop.

Ook in 2023 blijft het onderwerp bezetting prominent op de agenda staan. Ook vraagt de wijze waarop we ons anti-witwasbeleid communiceren en uitdragen richting onze gasten aandacht.

Marktpositie

De bezoekersaantallen in de vestigingen waren eind 2022 terug op ongeveer 70% van het pre-coronaniveau, in lijn met bioscopen en theaters. Daarnaast is, mede vanwege onderbezetting, minder reclame gemaakt.

Het is, ondanks voorspellende modellen, lastig anticiperen op de impact van maatschappelijke ontwikkelingen als inflatie, koopkracht, geopolitiek, de arbeidsmarkt en consumentengedrag op de operatie in 2023 en verder. Zeker is dat de kosten hoger zullen zijn.

VOORTGANG UITROL VESTIGINGSCONCEPTEN			
Vestiging Holland Casino	Casinoformule*	Vestigingsconcept per 31 december 2022	F&B
Amsterdam Centrum	Blauw	In ontwikkeling, implementatiemoment nader te bepalen	In ontwikkeling, implementatiemoment nader te bepalen
Venlo	Blauw	Gereed	Gereed
Utrecht	Blauw	Gereed	Gereed
Breda	Blauw	In ontwikkeling, implementatiemoment nader te bepalen	In ontwikkeling, implementatiemoment nader te bepalen
Scheveningen	Oranje	Gereed	On hold
Amsterdam West	Oranje	Gereed	On hold
Rotterdam	Oranje	Gereed	In ontwikkeling, implementatiemoment nader te bepalen
Enschede	Oranje	Gereed	In ontwikkeling, implementatiemoment nader te bepalen
Valkenburg	Oranje	Gereed	On hold
Eindhoven	Groen	Gereed	Gereed
Leeuwarden	Groen	Gereed	Uitrol gepland 1e en 2e kwartaal 2023
Groningen	Groen	Gereed	Gereed
Nijmegen	Groen	Gereed	Uitrol gepland 1e kwartaal 2023
Zandvoort	Groen	Gereed	Uitrol gepland 1e kwartaal 2023

* In een blauwe vestiging kunnen gasten terecht voor een uitgebreid spel-, entertainment- en F&B-aanbod met LX Fine Dining & Champagne, THE SPORTSBAR Burgers & Beer en THE GLOBAL KITCHEN (niet in Venlo). In een oranje vestiging genieten gasten een van divers aanbod en een uitgebreide dinerkaart in Taste Brasserie & Wines. In een groene vestiging is het bekende spelaanbod van speelautomaten en tafelspelen aanwezig en er kan er getafeld worden in Yours Bistro & Wines. De casinoformules gaan uit van de wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen. Uiteraard blijven de vestigingen en restaurants zich doorontwikkelen.



Mei
Eerste World Series of Poker in het nieuwe casino in Venlo.

TAFELSPELEN

In 2022 is het aantal speeltafels in de vestigingen gestegen naar 374 tafels (2021: 359 tafels). Ondanks dat het een stijging betreft, ligt het aantal speeltafels lager dan in de jaren daarvoor. Dit is een gevolg van de herstructurering, met als een van de speerpunten efficiëntie van het aanbod.

Pokeraanbod

Vanwege onderbezetting lag het spelaanbod in de periode na heropening 17% lager dan de doelstellingen. Bijzondere aandacht is er daarbij voor het aanbod van poker. Holland Casino streeft ernaar om te zorgen voor een (poker)aanbod dat voldoende aansluit op de vraag.

Om tegemoet te komen aan de vraag in de markt heeft Holland Casino in 2022 verschillende grote internationale- en meerdaagse pokertoernooien georganiseerd. De pokertoernooien zijn een belangrijk onderdeel van de maatschappelijk rol van Holland Casino: een aantrekkelijk en betrouwbaar alternatief bieden voor illegale activiteiten. Er is bij de toernooien vanwege onderbezetting deels gebruikgemaakt van externe pokerdealers. Eind maart werd naast elf pokerevents ook de World Poker Tour gehouden in de vestiging Amsterdam Centrum. In dezelfde vestiging vond eind november de dertigste editie van de Master Classics of Poker plaats. In mei was Holland Casino Venlo voor het eerst het podium voor de World Series of Poker (WSOP). Samen met de WSOP organiseerde Holland Casino begin december opnieuw een succesvol toernooi van zeventien evenementen in de vestiging in Rotterdam.

Innovatie

Holland Casino biedt een uniek en uitgebreid aanbod tafelspelen aan en hecht veel waarde aan het continu vernieuwen hiervan. Eind juli is een landelijke progressieve jackpot geïntroduceerd voor het live tafelspel Ultimate Texas Hold'em. Deze jackpot is landelijk gekoppeld aan verschillende tafels in de vestigingen en bouwt met iedere inleg op. Een dergelijke landelijke jackpot bestond voorheen alleen voor de speelautomaten van Holland Casino (de Mega Millions Jackpot).

In 2022 hebben voorbereidingen plaatsgevonden om blackjack en andere live spelsoorten aan het geautomatiseerde aanbod van speelterminals toe te voegen. De definitieve implementatie is vanwege beperkte beschikbaarheid van soft- en hardware doorgeschoven naar 2023. Waar voorheen alleen Amerikaanse Roulette op een terminal live meegespeeld kon worden met de dealer (Multi Roulette), zal dit ook voor verschillende andere spelsoorten gerealiseerd worden.

Ook de geplande uitbreiding van het aanbod Multi Roulette, waarbij gasten via een beeldscherm Punto Banco of aan een Amerikaanse roulettetafel kunnen spelen, heeft niet plaatsgevonden vanwege de gedaalde vraag naar het spel. In 2023 zal dit alsnog plaatsvinden en wordt onder andere een extra blackjack-spel toegevoegd.

NXT-zones

De NXT-zones, die in een aantal vestigingen aanwezig zijn, zijn bedoeld voor beginnende spelers. In een veilige en aantrekkelijke omgeving kunnen zij kennismaken met verschillende tafelspelen met lage inzet, interactieve speluitleg en veelzijdig entertainment.

In 2022 zijn deze spelzones deels gesloten geweest vanwege de beperkende maatregelen die voortvloeiden uit de coronapandemie en vanwege personeelstekort. In 2023 zal dit aanbod hersteld worden.

Duurzaamheid

Ook voor Tafelspelen wordt, samen met Gaming & Casino Services, waar Holland Casino een meerderheidsbelang in heeft, gekeken naar duurzame oplossingen. Zo kunnen het blad en de randen van de speeltafels beiden apart vervangen worden. Oude bladen worden hersteld om vervolgens bij een ander casino te worden geplaatst.



Dertigste editie Master Classics of Poker in Amsterdam Centrum.

SPEELAUTOMATEN

Het zo aantrekkelijk en relevant mogelijk houden van het aanbod ondersteunt Holland Casino in het behalen van de kanalisatie-doelstelling. In 2022 zijn in totaal 742 nieuwe speelautomaten geplaatst in de verschillende vestigingen, in lijn met de zevenjarige levensduur van speelautomaten. Het spel veroudert, waardoor automaten hun aantrekkingskracht verliezen. Gasten hebben behoefte aan variatie en vernieuwing van het aanbod.

Met deze 742 speelautomaten is de doelstelling om 1.115 speelautomaten te vervangen niet behaald, wat met name komt door de langere levertijden van speelautomatenfabrikanten. Zij hebben last van de grondstoffen- en chiptekorten en ondervinden problemen met het heropstarten van het productieproces na aan coronagerelateerde sluitingen en beperkte beschikbaarheid van personeel. De tijd tussen het bestellen en de ingebruikname van een speelautomaat is eind 2022 opgelopen van drie naar vier tot zes maanden. De doelstelling voor 2023 is om 1.100 nieuwe speelautomaten te plaatsen.

Eind 2022 stonden in totaal 6274 speelautomaten opgesteld in de veertien vestigingen, 3 minder dan in 2021. Dit verschil ontstaat door het verwijderen van verouderde en door gasten ondergemiddeld gewaardeerde spelconcepten.

Spelinnovatie

In 2022 richtte de spelontwikkeling voor speelautomaten zich met name op elektronische varianten van tafelspelen en op speelautomaten met een lagere inzetmogelijkheid. Deze speelautomaten vergroten de toegankelijkheid van het spel en bieden de mogelijkheid om langer te spelen. Ook was er aandacht

voor het introduceren van zogenaamde linked-progressive jackpotconcepten.

Jackpots

In juli is de Mega Millions Jackpot, de grootste speelautomaten-jackpot van Nederland, vernieuwd. Holland Casino heeft een nieuwe speelautomaat gekozen en in samenwerking met de fabrikant een nieuw spel ontwikkeld. De 120 speelautomaten zijn verdeeld over alle vestigingen en dragen gezamenlijk bij aan de steeds oplopende jackpot. Sinds de vernieuwing is het spel zeer actief gespeeld.

Duurzaamheid

Holland Casino is voor speelautomaten afhankelijk van buitenlandse leveranciers, waar duurzaamheid nog niet altijd de hoogste prioriteit heeft. Wel wordt volledig met led-verlichting gewerkt en worden oude automaten gedemonteerd om op materiaalniveau af te voeren, zodat delen gerecycled kunnen worden. In 2022 zijn er 530 bestaande automaten voorzien van een nieuw spel door middel van zogenaamde conversion kits (ombouwsets). Hiermee wordt de software van een bestaande speelautomaat vervangen door een nieuw spelthema, met aangepaste inzetmogelijkheden en jackpots. Deze werkwijze verlengt de levenscyclus van een speelautomaat, zonder dat de spelinnovatie eronder lijdt. Holland Casino maakt verder gebruik van schakelklokken om het speelautomatenpark tijdens sluitings-tijden uit te zetten.



FOOD & BEVERAGE

In 2022 is veel aandacht uitgegaan naar vernieuwen van het F&B-aanbod in lijn met de vestigingsconcepten. De nieuwe restaurantconcepten zijn toegespitst op de verschillende doelgroepen in de vestigingen en variëren in prijsklasse, tijdsbesteding en type maaltijden – van eenvoudig tot fine dining.

Uitdagingen zaten in 2022 in het op orde krijgen en houden van de bezetting vanwege krapte op de arbeidsmarkt en in het omgaan met prijsstijgingen van leveranciers. Vanwege de lastige economische omstandigheden zijn voor het eerst in jaren prijsverhogingen doorgevoerd.

Uitrol restaurantconcepten

Na het implementeren van LX Fine Dining & Champagne in de vestigingen Venlo en Utrecht in 2021, zijn de concepten YOURS Bistro & Drinks en TASTE Brasserie & Wines in 2022 in verschillende vestigingen uitgerold. Eind van het jaar is het YOURS-concept ook in Eindhoven en Groningen doorgevoerd. In 2023 volgt de uitrol van YOURS voor de vestigingen in Nijmegen, Zandvoort en Leeuwarden. Vanwege beperktere investeringsmogelijkheden wordt de metamorfose naar TASTE vooruitgeschoven. In de tabel op [pagina 46](#) is per vesting de status van de uitrol van de vestigings- en F&B-concepten weergegeven.

Vanaf 2022 zijn de restaurants van alle vestigingen te vinden op recensie- en reserveringswebsite The Fork. Concept LX Fine Dining & Champagne heeft vier dagen lang een prominente plaats gehad op Het Preuvenemint, het grootste culinaire openluchtfestival van Nederland, dat in Maastricht plaatsvond.

In Amsterdam heeft Holland Casino het tijdelijke Grand Café Lido geopend. Dit wordt uitgebaat totdat er een definitieve bestemming voor de locatie is uitgewerkt.

Innovatie

In 2022 is met de selectie van een nieuw F&B-kassasysteem een grote stap gezet richting de vervanging van het systeem dat voor 2023 gepland staat. Dit zal de dienstverlening sneller en efficiënter maken, omdat gasten bijvoorbeeld kunnen bestellen via een QR-code of bij bestelzuilen.

Daarnaast is er een pilot gestart in de vestiging in Utrecht, waarbij een zelfrijdende robot servies en glaswerk uit de speelzalen ophaalt. Op het gebruik van deze robot werd goed gereageerd door gasten. Dit wordt in 2023 geëvalueerd.

Beide initiatieven spelen onder andere in op de krapte op de arbeidsmarkt en bieden medewerkers op termijn meer tijd en ruimte voor persoonlijke aandacht voor de gasten.

Alcoholvrije dranken

Holland Casino heeft als doel te zorgen dat alcoholconsumptie binnen de vestigingen op verantwoorde wijze plaatsvindt en stimuleert de consumptie van alcoholvrije dranken door te zorgen voor een aantrekkelijk, wisselend alcoholvrij assortiment. Dit is in 2022 nog verder uitgebreid. Het alcoholvrije assortiment is vast onderdeel van het loyaltyprogramma en wordt met korting aangeboden. Al langer is dit assortiment verantwoordelijk voor ongeveer 40% van de totale omzet van F&B.



Servicerobot Kitty in Holland Casino Utrecht.

Duurzaamheid

De eerder gestarte duurzame initiatieven zijn in 2022 gecontinueerd, waaronder het gebruik van milieubewuste verpakkingsmaterialen als papier, biologisch afbreekbaar plastic, palmblad, bagasse (een afvalproduct van rietsuikerproductie) en bamboe. In de nieuwe vestiging in Venlo wordt daarnaast geëxperimenteerd met een eigen compostmachine, waarmee keukenafval gebruikt kan worden als bemesting voor de tuin van de vestiging. Dit initiatief wordt in 2023 geëvalueerd om te kijken of een dergelijke werkwijze op termijn in meerdere vestigingen kan worden geïmplementeerd.

Verder is een samenwerking gestart met het bedrijf Redefine Meat, dat met een zelf ontwikkelde technologie voor allerlei soorten vlees een plantaardige variant heeft gecreëerd. Hoewel de vega(n) trend doorzet, en ook leveranciers meer plantaardige producten in hun aanbod opnemen, werd het vega(n) aanbod in 2022 met name door een selecte groep gasten gewaardeerd. In lijn met de wens om verder te verduurzamen is de ambitie om dit aanbod ook in 2023 te behouden en verdere initiatieven van leveranciers op dit vlak te blijven omarmen.

VESTIGINGEN

Feestelijke openingen

Hoogtepunten van 2022 waren de officiële openingen van de casino's in Venlo en Utrecht. Deze nieuwe vestigingen waren in 2021 al in gebruik genomen maar konden destijds vanwege corona-restricties niet feestelijk worden geopend. Het was een kroon op het werk van alle betrokkenen om dit alsnog te kunnen doen.

Op 7 juli 2022 is het casino in Venlo officieel geopend en is de eerste kogel gegeven (red. een eerste draai aan de roulette gegeven) door Noël Leise, Directeur Operations van Holland Casino. Daarmee is traditiegetrouw, het geluksgetal van de vestiging bepaald – nummer zeven. Tijdens de avond was ook Erwin Boom, locoburgemeester en wethouder economische zaken van Venlo, aanwezig.

De vestiging in Utrecht is op 30 september feestelijk geopend. Hier werd de eerste kogel gegeven door Chief Executive Officer Petra de Rooter, waarna hij belandde op geluksgetal twintig. Ook hier kon men onder het genot van een hapje en een drankje genieten van geweldige optredens.

European Property Award

Het pand van Holland Casino Venlo, ontworpen door MVSA Architects, heeft in november 2022 in Londen een European Property Award gewonnen. Bij deze architectuurprijs kijkt de jury naar design, kwaliteit, innovatie, originaliteit en duurzaamheid. Het casino kreeg de prijs in de categorie Best Leisure Building.

Bouw- en verbouwingsprojecten

Tijdens de sluitingen vanwege corona in 2020 en 2021 is alleen het noodzakelijke onderhoud uitgevoerd. Na de heropeningen in 2022 is hard gewerkt om te zorgen dat alle vestigingen weer de allure hebben die past bij Holland Casino en die de gasten van de vestigingen mogen verwachten.

Verder zijn plannen voor een revitalisering van Holland Casino Enschede uitgewerkt. Met de planvorming was in 2019 al gestart, maar vanwege de coronapandemie is dit uitgesteld. Naar verwachting wordt in de tweede helft van 2023 gestart met de realisatie van dit project.

Holland Casino is nog in overleg met de gemeente Groningen om een passende locatie voor de nieuwe vestiging te vinden. Omdat het langer duurt dan in eerste instantie verwacht, is eind 2022 begonnen met de inrichting van een nieuw YOURS-restaurant in het tijdelijke casino. Ook is een inventarisatie gestart van noodzakelijke aanpassingen die de komende jaren in het huidige pand moeten worden doorgevoerd omdat Holland Casino dit langer blijft exploiteren dan voorzien.

Duurzaamheid

Benodigde investeringen in installaties worden door Holland Casino gezien als een kans om te verduurzamen. Keuzes voor duurzame alternatieven worden gemaakt op basis van een Total Cost of Ownership (levensduurcyclus).

Eind 2022 is in Valkenburg gestart met het vervangen van een cv-ketel en een koelmachine door warmtepompen. Medio 2023 zal de vervanging hiervan gerealiseerd zijn, waardoor de vestiging opereert met een minimale gasbehoefte. Ook is Holland Casino in gesprek met de gemeente Valkenburg over het toepassen van zonnepanelen.

Bij de revitaliseringsplannen van de vestiging in Enschede is gekeken naar vervanging van het dynamische noodstroom-aggregaat. Eind 2022 is het voorstel ingediend om in plaats van vervanging te kiezen voor revitalisering van de bestaande generator. Duurzaamheid en circulariteit speelden bij deze keuze een belangrijke rol.

Holland Casino heeft in 2021 energie-audits volgens de EED-richtlijn (Energy Efficiency Directive) laten uitvoeren in alle vestigingen. In 2022 is de invoer van maatregelen die volgden uit de audit voortgezet en ook voor 2023 staat dit op de planning.

De in 2022 enorm gestegen prijzen raken Holland Casino hard. Enerzijds zijn de materiaalkosten voor verbouwingen gestegen, anderzijds de energiekosten. Om hierop in te spelen wordt materiaal voor realisatie beoordeeld op kosten en haalbaarheid. Zo nodig wordt er een alternatief gekozen of het ontwerp bijgesteld. Daarnaast worden budgetten regelmatig herijkt en is in overleg met energieleverancier Vattenfall een deel van de energieprijzen vastgelegd. Verder is per vestiging een dashboard gerealiseerd om het energieverbruik nog beter te monitoren en benchmarken. Sinds eind 2022 vindt ieder kwartaal overleg over energiebesparing plaats met de installateur.

2022 DOOR DE OGEN VAN

“Het hoogtepunt van het afgelopen jaar waren voor mij de medewerkersdagen. Er is veel gebeurd na de herstructurering en de verplichte sluitingen door de coronamaatregelen. Dat heeft een grote impact gehad op de medewerkers en hun privéleven. Hierdoor raakten collega's elkaar een beetje kwijt en zijn er veel collega's bij gekomen en weggegaan. Dat was niet altijd goed voor de werksfeer. Door de medewerkersdagen konden we weer connectie met elkaar zoeken, een leuke dag hebben, naar elkaar luisteren en ervoor zorgen dat iedereen gehoord werd. De organisatie en uitvoering van de dagen was uitstekend. Hulde aan het team.

2022 was een hectisch jaar. Dat was het al sinds de heropening begin van het jaar en zo voelt het nog steeds. Zo kreeg Venlo een nieuwe Manager Operations, hebben we hard gewerkt aan de opening van het nieuwe casino in Venlo en zijn we weer vol gaan inzetten op het op de kaart zetten van de mogelijkheden voor arrangementen en partijen binnen Holland Casino Venlo. 2022 was ook een jaar om met trots terug te kijken naar onze medewerkers en leidinggevenden.

De onderlinge samenwerking en flexibiliteit was enorm!

“2022 was een hectisch jaar.”

De grootste uitdaging de komende tijd is om ervoor te zorgen dat alle randvoorwaarden op orde zijn, zodat we in de dagelijkse operatie gewoon lekker aan de slag kunnen. Je wilt dat de medewerkers in de operatie te allen tijden op de juiste wijze hun werk kunnen uitvoeren en kunnen zorgen voor gastvrijheid. Wij zijn er altijd op gericht om alles op te lossen, maar de samenwerking met HR, werving, opleidingen en planning kan beter. We hebben immers één gezamenlijk belang en dat is een veilig en verantwoord spelaanbod in een gastvrije omgeving. En als we willen dat de zorg voor de gasten beter wordt, dan moeten we ook meer aandacht hebben voor de collega's. Ik kijk er naar uit om ook in 2023 weer successen te gaan vieren met collega's, daar heb ik veel zin in.”

Naam: Nicole Verstappen
Werk: Duty Manager
Locatie: Venlo

GASTBELEVING IN DE VESTIGINGEN

Om inzicht te krijgen in de gastbeleving worden de gasten om feedback gevraagd. Deze feedback geeft inzicht in hun ervaring en eventuele verbeterpunten, op basis waarvan de gastbeleving kan worden geoptimaliseerd. Holland Casino streeft naar een optimale (9+) gastbeleving; hoe gasten bezoek aan de landbased casino's ervaren. Dit is niet rechtstreeks gerelateerd aan doelstellingen met betrekking tot de waardering van het aanbod.

Metingen

Tijdens de sluitingen en beperkende maatregelen door corona in zowel 2020 als 2021 is de gastbeleving op een andere manier gemeten dan in voorgaande jaren. Er zijn minder vragen gesteld, de focus lag op de corona-omstandigheden en er werd gebruik gemaakt van een andere antwoordschaal. Na de heropening in 2022 is de manier waarop we gastbeleving meten aangepast aan de huidige situatie.

Een deel van zowel de online spelers als de landbased gasten ontvangt een dag na het (online) bezoek een uitnodiging voor het invullen van een vragenlijst. Hierin wordt gevraagd naar de tevredenheid met het (online) bezoek en de beleving.

Daarnaast worden vier keer per jaar 30.000 gasten van de vestigingen gevraagd een uitgebreide online vragenlijst in te vullen. Een gast ontvangt deze uitnodiging maximaal één keer per jaar en hiervoor is geen directe aanleiding, zoals een recent bezoek, nodig. Met de vragenlijst worden de gastloyaliteit (Net Promoter Score) en gasttevredenheid gemeten. De ervaring van gasten met onderwerpen als hun bezoek, de informatievoorziening, klanten-service, het Favorites-programma en events worden ook bevraagd.

Tevredenheid landbased gasten

In 2022 hebben 14.000 gasten hun bezoek aan een Holland Casino-vestiging beoordeeld en feedback hierop gegeven. De algemene tevredenheid bleef stabiel gedurende 2022 en werd, op een schaal van 1 tot 10, beoordeeld met een 7,7. Naarmate de coronamaatregelen werden versoepeld, werd de sfeerbeleving positiever beoordeeld. Verder gaven gasten aan zich ook na de heropening met zeer beperkte coronamaatregelen veilig te voelen in de casino's. De gastvrijheid en vriendelijkheid van onze medewerkers, die Holland Casino hoog in het vaandel heeft staan, werden in 2022 onverminderd hoog gewaardeerd en waren de grootste drivers van een positieve beoordeling. Omdat in 2021 minder vragen zijn gesteld en gebruik is gemaakt van een vijfpuntschaal zijn de cijfers van 2022 lastig te vergelijken met die van het jaar ervoor.

GEMIDDELD CIJFER PER ONDERDEEL	
Services	8,5
Tafelspelen	7,7
Speelautomaten	7,3
Bar	8,0
Restaurant	8,1

Het onderdeel services omvat de ervaring bij de ontvangstbalie, garderobe en kassa. Dit werd met een 8,5 het hoogste beoordeeld. Wat gasten in het bijzonder noemen zijn de gastvrijheid van medewerkers en de snelheid waarmee ze geholpen worden. Voor het restaurant, beoordeeld met een 8,1, werden de gastvrijheid van medewerkers, de bediening en de prijs-kwaliteitverhouding

genoemd. De bar werd beoordeeld met een 8,0, waarbij de gastvrijheid van medewerkers, de bediening en de snelle service belangrijke drivers waren. Bij de beoordeling van het onderdeel tafelspelen (7,7) is, naast de gastvrijheid van medewerkers, het aantal beschikbare speeltafels een belangrijke motivatie. Voor de speelautomaten (7,3) kwamen de variatie, het beschikbare aanbod en de winkans als belangrijkste naar voren.

Bijna alle restaurantconcepten werden door gasten beoordeeld met het cijfer 8 of hoger. Hierbij wordt LX Fine Dining & Champagne, qua service het meest uitgebreide concept, het hoogste gewaardeerd (8,5). TASTE Brasserie & Wines krijgt een 8,3, net als YOURS! Food & Drinks. THE GLOBAL KITCHEN in Rotterdam en Utrecht en THE SPORTSBAR Burgers & Beers in Venlo en Utrecht blijven met een gemiddelde waardering van 7,9 iets achter.

GEMIDDELD CIJFER PER ONDERDEEL	
LX Fine Dining & Champagne	8,5
TASTE Brasserie & Wines	8,3
YOURS! Food & Drinks	8,3
THE GLOBAL KITCHEN	7,9
THE SPORTSBAR Burgers & Beers	7,9

HOLLAND CASINO ONLINE

Holland Casino biedt Nederlandse gasten ook online een breed, veilig, eerlijk en verantwoord kansspel. Naast speelautomaten, roulette, poker en sportweddenschappen, worden er live casinospelen aangeboden vanuit de studio in Scheveningen.

Holland Casino Online kende een vliegende start in 2022, met behoud van de brutobaten in een markt met toenemende concurrentie. De organisatie heeft zich verstevigd en leverde een positieve bijdrage aan het resultaat van Holland Casino. Intern is tijdens management- en medewerkersdagen gewerkt aan het creëren van meer bekendheid van de online organisatie.

Gedurende het jaar ontstond er discussie rondom (online) kansspelen, vanwege de snelle stijging van het aantal aanbieders met een vergunning, de grote hoeveelheid reclame voor online kansspelen en het gebruik van rolmodellen in reclames. Lees hier meer over in het hoofdstuk Onze omgeving.

Tevredenheid online bezoekers

Holland Casino streeft in de vestigingen naar een 9+ gastbeleving. Dit streven is gericht op hoe gasten hun bezoek aan de landbased casino's ervaren en minder goed toepasbaar op een online kansspelaanbieder, waar met name het aanbod gewaardeerd wordt. De waardering van de online spellen door spelers is in de loop van 2022 opgelopen van een 6,5 naar een 7,3.

Dagelijkse wordt een groep actieve spelers naar hun ervaringen met het online casino gevraagd. Bijna 5.000 spelers hebben gedurende 2022 hun feedback gegeven. Hoewel de algemene

tevredenheid maandelijks schommelt, is er gedurende het jaar een positieve trend zichtbaar. Gemiddeld was de waardering in 2022 een 7,2, waarbij spelmogelijkheden (spelvariatie en -aanbod), de gebruiksvriendelijkheid (websitenavigatie) en de winkans als belangrijk werden aangewezen. De beoordeling van het aanbod van Holland Casino Online laat, ondanks wisselende beoordelingen, eveneens een positieve trend zien in 2022. Met een 7,3 ontving het live casino de hoogste beoordeling, gevolgd door tafelspelen.

GEMIDDELD CIJFER PER ONDERDEEL

Live casino	7,3
Tafelspelen	7,2
Slotmachines	7,0
Sportweddenschappen	7,0
Bingo	6,5

Uit de Online Kansspel Marktmonitor, een onderzoek van onderzoeksbureau Motivaction, bleek dat online kansspelaanbieders in Nederland gemiddeld met een 7,4 werden beoordeeld. Holland Casino Online werd in datzelfde onderzoek beoordeeld met een 7,6.

Veilig, eerlijk en verantwoord spel

De focus van Holland Casino Online ligt op het aanbieden van veilig, eerlijk, verantwoord spel en op bewustwording bij de speler van eventuele risico's. Om te zorgen dat online spelers kiezen voor Holland Casino, en dus veilig en verantwoord spelen, is het van belang om bekendheid te generen en een aanzienlijk marktaandeel

op te bouwen. Hiervoor is onder andere reclame nodig. Holland Casino gaat bewust om met reclame voor online kansspel en is terughoudend met bonussen. Lees meer over dit onderwerp en beschermende maatregelen in het hoofdstuk Compliance.

Spelaanbod en innovatie

Holland Casino streeft online naar het aanbieden van een totaalaanbod van de beste spellen met grote belevingswaarde. Het beste voorbeeld hiervan is de live studio, gevestigd in Scheveningen. De zogenaamde game presenters zijn door de online spelers in actie te zien aan de door Holland Casino ontwikkelde roulettetafels. De live roulettetafels behoren tot de meest gespeelde spellen en in 2022 is een tweede tafel toegevoegd. Ook is gestart met het vierentwintig uur per dag aanbieden vanuit de Nederlandse live studio in Scheveningen.

Naast de live spellen biedt Holland Casino Online speelautomaten, tafelspelen, poker en sportweddenschappen aan. In 2022 is het aanbod uitgebreid naar meer dan honderd verschillende speelautomaten. Hiervan zijn circa tachtig spellen van ruim dertig andere aanbieders. Ook is directe uitbetaling op de rekening van spelers mogelijk gemaakt, waar dit voorheen moest worden aangevraagd via de payment provider en er een dag tot enkele dagen tussen aanvraag en storting kon zitten.

“Holland Casino streeft online naar het bieden van een totaalaanbod van de beste spellen met grote belevingswaarde.”

In 2022 zijn naast het reguliere online pokeraanbod tien tot vijftien online pokertoernooien georganiseerd met het maximumaantal deelnemers. Daarnaast waren er online pokertoernooien waarmee spelers zich konden kwalificeren voor fysieke pokertoernooien.

De samenwerking met ESPN als Responsible Betting Partner van het Nederlandse voetbal is in 2022 voortgezet. Zo was Holland Casino zichtbaar met reclames en billboards op de website, en in het sportprogramma Nu wordt het spannend.

Uitbreiding livestudio

De live studio is een belangrijke reden voor spelers om bij Holland Casino Online te spelen. In 2022 is daarom gestart met plannen voor een uitbreiding van de studio. Naar verwachting wordt aan het eind van het eerste kwartaal van 2023 gestart met de realisatie hiervan. Oplevering is gepland rond de zomer van 2023.

Mei

Aankondiging Petra de Ruiter als nieuwe CEO Holland Casino



HOLLAND CASINO ALS WERKGEVER

Holland Casino wil een aantrekkelijk werkgever zijn. Kundig en tevreden personeel is noodzakelijk voor een 9+ gastbeleving. Daarnaast hebben medewerkers een belangrijke taak bij het zorgen voor een veilige en betrouwbare speelomgeving. Het is essentieel voor Holland Casino om de juiste mensen te behouden en aan te trekken – zeker in de uitdagende arbeidsmarkt.

Impact coronavirus

Ondanks dat de sluitingen en maatregelen zich beperkten tot het begin van 2022, heeft de coronapandemie het gehele jaar effect gehad op het verzuim. Daarnaast is het thuiswerkbeleid voor stafmedewerkers gehandhaafd. Het verzuim is in 2022 is opgelopen tot 8,9% (5,4% in 2021). Hiermee is de doelstelling van 4,9% niet gehaald. De doelstelling voor 2023 is aangepast naar 6,1%.

Het korte verzuim dat in het eerste kwartaal van 2022 is toegenomen als gevolg van de coronapandemie heeft tevens geleid tot meer langlopende dossiers. Daarnaast is er sprake van uitgestelde zorg, waardoor het verzuim langer duurt. Doordat de bezetting niet overal op orde was, als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt en achterstand in invulling vacatures, ontstond er meer druk op de bestaande medewerkers. Om deze druk te verminderen, is minder aan marketing gedaan en zijn niet altijd alle tafels opengesteld.

Herstructurering

Op het moment dat de vestigingen weer open konden, stond de nieuwe organisatie zoals gedefinieerd in herstructureringsproject Horizon nog niet volledig. Dit betekende dat er aandacht moest zijn voor de gasten, terwijl medewerkers nog aan een nieuwe rol moesten wennen en een aantal zaken nog niet was uitgekristalliseerd. De nieuwe organisatie zal de komende jaren aandacht moeten blijven krijgen.

Strategische thema's 2022

Aansluitend bij de HC2024-strategie is voor Human Resources (HR) een driejarenplan gemaakt waar de strategische thema's van 2021, duurzame inzetbaarheid, leiderschap en strategische personeelsplanning, in terugkomen. Doel is om een aantrekkelijk werkgever te zijn en te blijven, en bekend te zijn op de arbeidsmarkt. De pijlers van het driejarenplan zijn:

1. Aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden;
2. Arbeidsmarktcommunicatie;
3. Investeren in de employee journey;
4. Leiderschapsontwikkeling.



Juni

Holland Casino voetbaltoernooi

1. Aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden

In 2022 is er een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst (cao) afgesloten met een looptijd van 1 juni 2022 tot en met 30 september 2023. In september 2023 moet een nieuwe cao afgesloten worden. Holland Casino verwacht daarnaast in 2023 een nieuw sociaal plan te implementeren en is gestart met de voorbereidingen voor de nieuwe pensioenwetgeving.

2. Arbeidsmarktcommunicatie

Door een combinatie van krapte op de arbeidsmarkt, hoog verzuimpercentage en doorstroom had Holland Casino in 2022, net als veel andere bedrijven, te kampen met bezettingsproblemen.

In 2022 is gebleken dat Holland Casino relatief goed aan nieuwe medewerkers kan komen, een aantal specialistische functies daargelaten. Het feit dat Holland Casino een staatsdeelneming is en binnen de hospitalitysector wordt gezien als stabiele organisatie met goede arbeidsvoorwaarden en veel aandacht voor opleiding, heeft een positief effect op de aantrekkelijkheid als werkgever. Anderzijds heeft de publiciteit rondom reclame voor online kansspelen een negatieve impact gehad op het imago.

Holland Casino streeft naar een evenwichtige en toekomstbestendige opbouw van het personeelsbestand. Ondanks de uitdagingen heeft Holland Casino eind 2022 in totaal circa 850 nieuwe medewerkers geworven. Om nieuwe medewerkers aan te trekken, voor zowel landbased rollen als online personeel, is de afdeling recruitment uitgebreid en zijn meerdere doelgerichte arbeidsmarktcampagnes uitgerold.

In 2021 is een taskforce opgericht die kijkt naar de verdere invulling van personele behoeften op zowel de korte als de langere termijn. Een van de resultaten van de taskforce is dat vanaf 2023 aan de hand van een voorspelmodel achttien maanden vooruitgekeken kan

worden naar de wervingsbehoefte. Verder is in 2022 de reactietijd na indienen van een online sollicitatie verkort van veertien naar vijf werkdagen. Ook de screeningstijd is aangepast van 21 tot 28 dagen naar 8 tot 10 werkdagen.

Werving personeel live studio

Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt was personeelswerving ook voor Holland Casino Online een belangrijk thema in 2022. Voor de werving van personeel is onder andere een arbeidsmarktcampagne ingezet. In 2022 is het aantal game presenters uitgebreid van circa 20 naar ruim 60.

3. Investeren in de employee journey

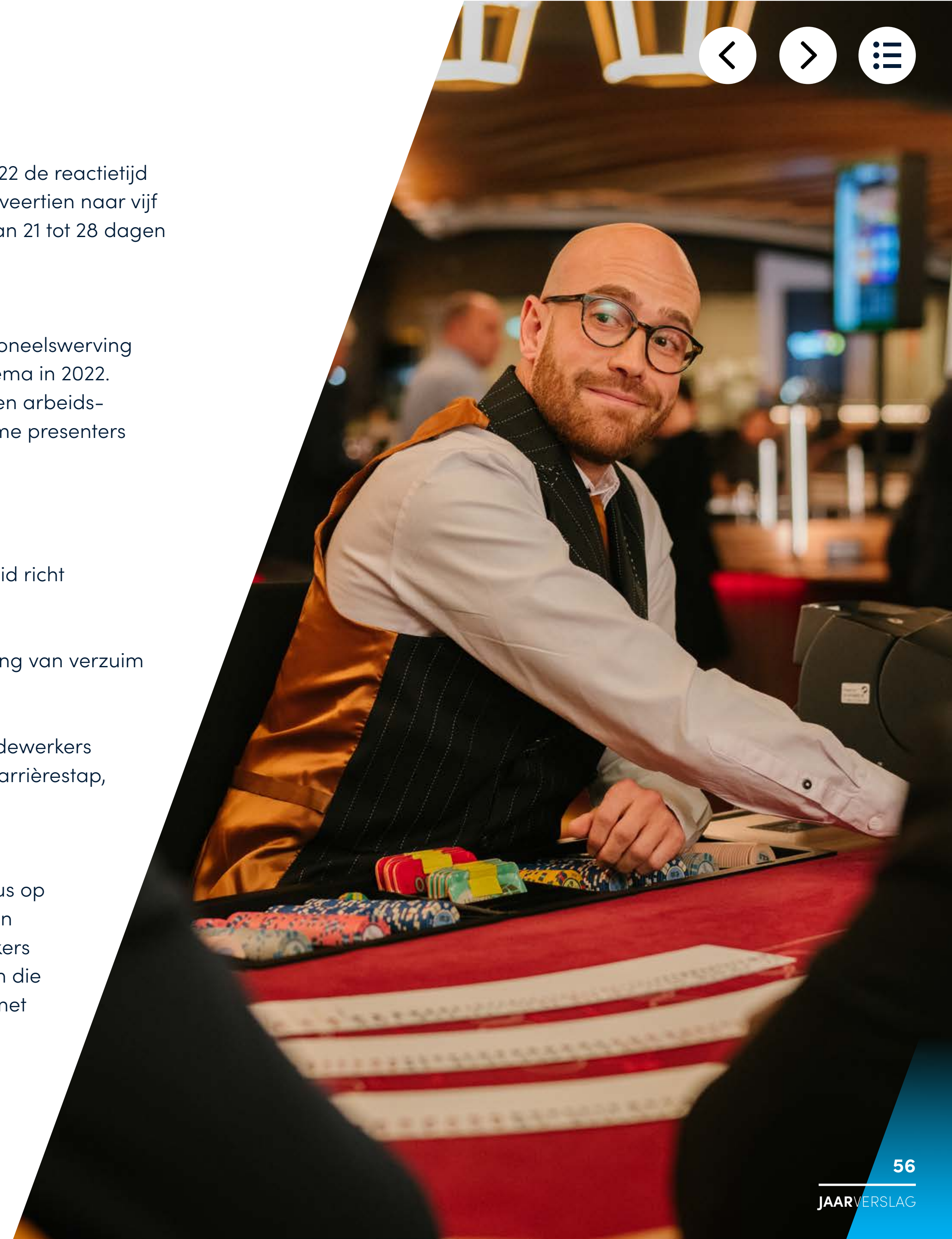
Duurzame inzetbaarheid

Om invulling te geven aan duurzame inzetbaarheid richt Holland Casino zich op drie gebieden:

- Fit for your life: focus op preventie en begeleiding van verzuim en re-integratie naar werk;
- Fit for your job: focus op de (door)ontwikkeling;
- Fit for your future: focus op interventies die medewerkers faciliteren in het realiseren van hun volgende carrièrestap, binnen en buiten Holland Casino.

Fit for your life

Vanwege de onregelmatige werktijden ligt de focus op gezond roosteren en het voorkomen en begeleiden van verzuim. Ook biedt Holland Casino medewerkers cursussen en opleidingen gericht op preventie aan die de duurzame inzetbaarheid vergroten (bv. stoppen met roken).



Gezond roosteren

In 2021 is door een werkgroep bestaande uit externe deskundigen, de ondernemingsraad (or), vakbonden en Holland Casino een advies opgesteld met een aantal concrete aanbevelingen voor roosteren, gericht op duurzame inzetbaarheid. De bedoeling was dat samen met de or en de vakbonden nieuwe afspraken op het gebied van roosteren werden gemaakt. Onder medewerkers is een enquête gehouden waaruit naar voren kwam dat autonomie voor hen van groot belang is en zij voorkeur hadden voor de precoro-na-roostersystematiek. Ook waren de ondersteunende systemen en de planning niet op orde voor het inregelen van aanbevelingen uit de werkgroep. Als tussenoplossing is teruggegrepen op de oude systematiek. Gezond roosteren wordt in 2023 verder opgepakt.

Verzuim

Om het hoge verzuimpercentage aan te pakken maakt Holland Casino gebruik van een bedrijfsarts, de verlengde arm en verzuim-casemanagers. Er is in 2022 veel aandacht besteed aan het op orde brengen van de verzuimdossiers. Ook is een aanpak voor verzuimbegeleiding ontwikkeld met als doel het verzuim te verminderen. Onderdeel daarvan is een aanbestedingstraject voor een nieuwe leverancier van bedrijfsartsen en casemanagers.

Eind 2021 en begin 2022 is door &niped een preventief medisch onderzoek (pmo) gedaan. Er zijn 3.535 uitnodigingen voor deelname aan het onderzoek verstuurd en hieraan hebben 812 mensen meegedaan (23% van de populatie). Van de deelnemers kreeg 20% te horen dat ze dringend met hun gezondheid aan de slag moeten (rode score), 77% kreeg te horen dat ze grotendeels goed bezig zijn en dat er daarnaast aandachtspunten zijn (oranje) en 3% kreeg te horen dat ze vooral door moeten gaan met hun leefstijl. Op organisatieniveau is uit het onderzoek naar voren gekomen dat stress en verminderde vitaliteit de meeste

kans geven op (toekomstig) verzuim. Hierbij komt werkstress (25%) iets meer voor dan stress in de privésituatie (24%). Wel ervaren medewerkers van Holland Casino significant minder werkstress en stress thuis in vergelijking met medewerkers bij vergelijkbare organisaties. Belangrijke voorbeelden van stress bij Holland Casino zijn onvoldoende afwisseling in werkzaamheden, onvoldoende zelfstandigheid en onvoldoende ontwikkelmogelijkheden. Deze punten zijn opgenomen in de plannen voor 2023. In 2023 wordt het preventief medisch onderzoek weer aangeboden, en kan iedereen die wil deelnemen.

Fit for your job (opleidingen)

Voor het bieden van veilig en verantwoord spel is niet alleen kennis van het spel en het begeleiden hiervan noodzakelijk. Ook spelen medewerkers een belangrijke rol in het voorkomen van kansspel-verslaving en witwaspraktijken.

Alle medewerkers van Holland Casino volgen online de basiscursus Preventie kansspelverslaving. Aanvullend hierop volgen leidinggevend en medewerkers van de afdeling Compliance trainingen gericht op interventies. De verschillende cursussen worden indien nodig herzien en aangepast naar de geldende eisen en laatste inzichten. Bovendien volgen alle medewerkers de e-learnings privacy en anti-witwasbeleid.

In 2022 zijn er 966 vakopleidingstrajecten (theorie) voor operationele functies afgerond. Verder is gewerkt aan de (door) ontwikkeling van het aanbod van vaktechnische opleidingen voor leidinggevend.

Naast bovengenoemde opleidingsinitiatieven hebben trainingen en cursussen plaatsgevonden op het gebied van onder andere bedrijfshulpverlening, sociale hygiëne en crisismanagement.



Juli

Grand opening Venlo. Directeur Operations Noël Leise bepaalt het geluksgetal van de nieuwe vestiging: nummer 7



“Betrokken medewerkers leveren tevreden gasten op.”

Fit for your future

Holland Casino stimuleert en ondersteunt medewerkers om duurzaam inzetbaar te blijven, binnen het bedrijf en daarbuiten. In 2022 hebben acht medewerkers gebruik gemaakt van de loopbaanvertrekregeling (2021: 1). Er zijn veertien trajecten gestart om een loopbaanwijziging te onderzoeken (2021: 3). Voor loopbaanontwikkeling en -wijzigingen wordt gebruikgemaakt van een extern coachingsbureau.

Het persoonlijke loopbaanbudget van €500 (jaarlijks) kan ingezet worden voor een training, cursus of opleiding naar keuze. Er zijn 529 opleidingen gevolgd door medewerkers (2021: 860), waarbij net als in 2021 het meest gekozen is voor een taalcursus, persoonlijke ontwikkeling en de cursus 21e eeuwse vaardigheden.

In 2022 zijn 250 medewerkers binnen Holland Casino doorgestroomd naar een andere rol (horizontaal en verticaal). Binnen de hogere functies is de doorstroom nog niet optimaal, wat een aandachtspunt is voor successieplanning. Ten behoeve van successieplanning is in 2022 een overzicht gemaakt van de meest kritische functies in de organisatie, inclusief prioritering van deze functies, met daaraan gekoppeld een eerste inzicht in aan- en afwezigheid van mogelijke opvolging. Het Management Development-programma dat in 2022 is gestart is een rechtstreeks gevolg van dit overzicht. In 2023 wordt successieplanning verder opgepakt.

Diversiteit

Aansluiting bij de diversiteit aan gasten is een belangrijke reden voor Holland Casino om de verschillen van mensen te erkennen

en te benutten. Een diverse en inclusieve organisatie is tevens van belang voor het aantrekken en behouden van talent, en voor de betrokkenheid van medewerkers. Diversiteit bevordert een cultuur waarin iedereen zich welkom voelt en zichzelf kan zijn. Bovendien leidt het tot een waardevolle combinatie aan denkrichtingen. Eind 2022 is na het uitwerken van diverse initiatieven en contact met kennispartners, een concept visiedocument diversiteit en inclusie opgeleverd. Dit zal aansluiten bij het commitment van Holland Casino aan de Sustainability Development Goals en gebruikt worden om in 2023 meer richting te geven aan diversiteit binnen Holland Casino. In 2022 werkten er bij Holland Casino 54,5% mannen en 45,5% vrouwen (versus respectievelijk 52,8% en 47,2% in 2021).

Medewerkerstevredenheid

Holland Casino werkt actief aan het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers omdat betrokken medewerkers tevreden gasten opleveren. In 2022 heeft een medewerkersbelevingsonderzoek (mbo) plaatsgevonden. Er is gekeken naar bevologenheid, betrokkenheid en de mate waarop medewerkers Holland Casino als werkgever zouden aanbevelen. Ook is een aantal strategische thema's gemeten, waaronder leiderschap, welzijn, missie en persoonlijke ontwikkeling, en is aandacht besteed aan enkele actuele onderwerpen als werken op afstand.

In 2022 was de Employee Net Promoter Score (eNPS) van de vestigingen -12 en van stafafdelingen +18. Naast het grote verschil tussen de vestigingen en het hoofdkantoor, waren er ook grote verschillen tussen vestigingen. De eNPS van Holland Casino als geheel is -8 versus de landelijk benchmark van +7. In het algemeen zijn medewerkers van Holland Casino betrokken, enthousiast over en trots op het werk, en zetten ze graag een stap extra. In de vestigingen wordt de lage eNPS met name veroorzaakt door de

centralisatie van de planning en roostering en dit sentiment wordt versterkt door de onderbezetting. Het werkplezier staat hierdoor onder druk. Bij de stafafdelingen is het beeld positiever maar is er onzekerheid over de richting van het bedrijf en het aanpassingsvermogen en is gebrek aan samenwerking het grootste knelpunt. De uitkomsten en verbeteracties zijn met alle medewerkers besproken tijdens management- en medewerkersdagen en er hebben verdiepingssessies plaatsgevonden om de achtergrond van de aangekaarte thema's beter te begrijpen en om mogelijke oplossingsrichtingen bij medewerkers zelf op te halen. Verder zijn er gesprekken geweest met leidinggevendenden en medewerkers. Ook zijn er zogenaamde Ask me anything-sessies georganiseerd, die medewerkers de ruimte gaven voor een reactie of het stellen van vragen.

De uitkomsten van het mbo vormen input voor de jaarplannen voor 2023 en deze richten zich onder andere op het meer delen van de visie, strategie en het toelichten van keuzes, geven van duidelijkheid rondom verantwoordelijkheden in de nieuwe gecentraliseerde organisatie, het oplossen van de planning- en capaciteitsproblemen in samenwerking met de vestigingen, het verkleinen van de afstand tussen hoofdkantoor en werkvloer, meer autonomie voor de vestigingen, het blijven investeren in leiderschap, communicatie over de voortgang en sturing op performance. Hiervoor is met de afdeling Corporate Communicatie een intensief jaarplan interne communicatie opgezet.

Veiligheid en integriteit

Medewerkers van Holland Casino moeten hun werkzaamheden in een veilige werkomgeving kunnen uitvoeren. De afdelingen HR en Compliance spelen een belangrijke rol in de veiligheid van het personeel. Daarnaast heeft Holland Casino in alle vestigingen vertrouwenspersonen, is er een meldpunt Integriteit, een Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen, een commissie Melden

Integriteitskwesaties en een Integrity Officer. In 2023 wordt een zogenaamde Speak up-tool toegevoegd die het anoniem melden van integriteitsissues mogelijk maakt.

Integriteit, zo bleek uit het pmo van 2022, is een thema dat leeft onder medewerkers. In dit kader is eind 2022 een nulmeting op het gebied integriteit gedaan onder alle medewerkers. De uitkomsten worden in 2023 verwacht en zullen de basis vormen voor een plan van aanpak.

In 2022 zijn er 2 meldingen binnengekomen (2021: 1). Er zijn door de afdeling Compliance zeventien integriteitskwesaties onderzocht (2021: 0 onderzoeken).

Op elke vestiging is een actuele en getoetste Risico-inventarisatie en -evaluatie aanwezig. In 2022 is de rol van interne preventie-medewerker belegd bij een vast aanspreekpunt. Vereiste en gewenste verbeteringen worden doorgevoerd en gemonitord door de preventiemedewerker en het adviesteam arbeidsomstandigheden in de vestiging.

4. Leiderschapontwikkeling

Groei en ontwikkeling van leidinggevendenden is een belangrijk aandachtspunt, zeker in de continu veranderende omgeving waarin Holland Casino zich bevindt.

In 2022 is gestart met het leiderschapstraject You're simply the best, met als doel om een meer faciliterende wijze van leidinggevendenden te stimuleren. Ruim 400 leidinggevendenden hebben vier fysieke bijeenkomsten over leiderschap doorgemaakt. Ook heeft ruim 80% van de deelnemers gebruik gemaakt van de optie om twee individuele coachingsessies te hebben met externe coaches. Managementteams hebben aanvullende teamsessies gehouden en deze sessies worden in 2023 voortgezet. Daarnaast



Augustus

Uitreiking Holland Casino Fairplay Award tijdens het Eredivisie Gala.

“De samenwerking met de or en de bonden is in 2022 intensief en goed geweest.”

blijft leiderschapsontwikkeling op de agenda staan en zal daar een verdiepingsslag voor plaatsvinden. De gewenste leiderschaps-gedragingen vormen een belangrijk onderdeel voor de bestaande performancecyclus.

Medezeggenschap

De samenwerking met de or en de bonden is intensief en goed geweest, waarbij overleg vanuit vertrouwen plaatsvond en er ruimte was om kritisch naar elkaar te zijn. Er waren verschillende advies- en instemmingsverzoeken, waardoor er veel is samengewerkt. Per 1 januari 2023 is de medezeggenschapsstructuur aangepast aan de vernieuwde organisatiestructuur van Holland Casino.

En in 2023 is na succesvol verlopen verkiezingen een nieuwe or, inclusief een nieuw dagelijks bestuur, gestart. Holland Casino heeft er alle vertrouwen in dat met de nieuwe or een goede samenwerking tot stand zal komen.

In 2022 is door de or ingestemd met, of positief geadviseerd over de volgende verzoeken:

Instemming

- Live casino 24/7
- Wijziging kledingrichtlijnen
- Verlenging verkort zelfroosteren
- Uitvoering pensioen
- Vakantie 2023
- Proces extra verlof 2023
- Preventiemedewerker
- Verlengde opening 2022
- Customer services
- Ontwikkelplek
- Speak up-tool
- Bedrijfsartsen
- Online casino 31 december 2022
- Privacybeleid

Adviesaanvragen

- Tijdelijk statutair bestuurder
- Holland Casino Online
- Informatiebeveiliging & Privacy
- Benoeming Chief Compliance Officer
- Benoeming Chief Executive Officer
- Compliance
- IT
- Planning
- HR

In 2022 zijn door de or geen negatieve adviezen gegeven.

2022 DOOR DE OGEN VAN

“Na de heropening konden we het onderhoud en reparaties van speelautomaten, speeltafels en accessoires weer volledig opstarten. Ondanks de schaarste aan onderdelen, tekort aan technisch personeel en oplopende levertijden van onze leveranciers was het spelaanbod in april 2022 weer maximaal beschikbaar. Ik ben trots op hoe flexibel onze collega's zijn omgegaan met de veranderende omstandigheden.

De levertijden van goederen en de internationale transportkosten verdrievoudigden in 2022, wat de gehele serviceorganisatie onder druk zette, en onze externe flexibele schil van leveranciers en technisch personeel was verminderd inzetbaar. Dat dwong ons nog efficiënter met onze bedrijfsmiddelen om te gaan en dat is, dankzij de inzet van onze teams, eigenlijk prima verlopen. Een doel is het gezamenlijk verder vormgeven van ons activabeheerprogramma binnen alle vestigingen van Holland Casino voor de afdelingen Speelautomaten, Tafelspelen en Services. Daarbij heeft het operationeel houden van alle apparatuur voor de juiste prijs en het technisch ontzorgen van deze afdelingen de prioriteit.”

Verder is Gaming & Casino Services toegetreden tot de Metalektro-cao en heeft de installaties, onderhoud en reparaties van de 77 CashIO-

“Ik ben trots op hoe flexibel onze collega's zijn omgegaan met de veranderende omstandigheden.”

geldwisselautomaten van het Duitse CountR overgenomen en in het assetmanagement-programma opgenomen. Gaming Support sloot contracten af met International Gaming Technology (IGT) en Reflex Gaming Ltd. voor het bouwen van onderdelen voor speelautomaten en het uitvoeren van de finale assemblage van speelautomaten. Daarnaast werd een pilotcontract met de Vriendenloterij afgesloten voor het ontwerp, de productie en de installatie van loterijterminals voor musea en supermarkten. Gaming Support USA Inc. hernieuwde de gaminglicentie voor de Amerikaanse staat Nevada, waar ook casinostad Las Vegas ligt, voor vijf jaar.

Naam: Lucien van Linden
Werk: CEO Gaming Support
Locatie: Rotterdam

INTERVIEW OR

Eén van de successen van 2022 is het aanpassen van de medezeggenschapsstructuur aan de nieuwe, meer centraal aangestuurde, organisatiestructuur van Holland Casino. Een belangrijk onderwerp voor de ondernemingsraad (or) in 2022 was de verdere implementatie van herstructureringsproject Horizon, die na de heropening pas echt kon landen, en als gevolg daarvan het centraal plannen. Daarnaast had de or dit jaar te maken met de transitie naar een nieuwe Chief Executive Officer (CEO), en de uitbreiding van het bestuur. Na de verkiezingen begin 2023 is de nieuwe or op 16 januari geïnstalleerd.

Herstructurering

René Klerks, voorzitter van de or in 2022: “In lijn met de herstructurering, is de structuur van de medezeggenschap in 2022 aangepast. De nieuwe or bestaat uit zestien leden en elke vestiging heeft een eigen or-lid. Omdat we gezamenlijk aan de structuur hebben gewerkt, voelen we ons er nu allemaal eigenaar en uitdrager van.”

Marco Klinkenberg, secretaris van de or in 2022: “Voor de rest van de organisatie geldt dat we met Horizon aan een grote transitie zijn begonnen en ondanks dat er al heel veel staat en het project klaar is, is de verandering nog niet af. Sommige zaken moeten nog op de praktijk worden aangepast. En door externe omstandigheden is nog niet alles wat bedacht is daadwerkelijk uitgevoerd. Deels is het ook gewoon nog wennen – waar moet je vanuit een vestiging bijvoorbeeld aankloppen met Human Resources-gerelateerde vragen? Dit blijft een punt van aandacht.”

Centraal plannen

Marco: “Een gevolg van Horizon, en een belangrijk onderwerp voor medewerkers in 2022, was het centraal plannen. Het hebben van een goed rooster is van groot belang voor het werken bij Holland Casino in verband met onregelmatige diensten. De keuze

voor, en voordelen van, het centraliseren van de planning vergt nog verduidelijking. Wat niet helpt is dat nog niet alles goed ingeregeld is. Dit zal in 2023 opnieuw de aandacht hebben.”

Nieuw bestuur

René: “We hebben dit jaar te maken gehad met de overgang naar een nieuwe CEO. Daarnaast is er een derde bestuurder, de Chief Compliance Officer, bijgekomen. We hebben daarom veel tijd besteed aan het bouwen van nieuwe relaties. Het was goed om te ervaren dat de lijn die al was ingezet, met het nieuwe bestuur wordt doorgezet.”

Marco: “Dat de relatie met het nieuwe bestuur goed is, bleek toen we spraken over de beste oplossing voor medewerkers om anoniem zaken te kunnen melden. Door met elkaar in gesprek te gaan, zijn we tot een betere oplossing gekomen.”

Vooruitblik

René: “Voor de or staan in 2023 in ieder geval het functiehuis, performancebeleid, diverse evaluaties – waaronder die van het thuiswerkbeleid –, een gedragscode, de planning en het functioneren van de afdelingen in de nieuwe organisatie op de



Dagelijks bestuur ondernemingsraad René Klerks (r) en Marco Klinkenberg.

“Omdat we gezamenlijk aan de structuur hebben gewerkt, voelen we ons er nu allemaal eigenaar en uitdrager van.”

MEDEZEGGENSCHAPSSTRUCTUUR AANGEPAST

agenda. We wensen de nieuwe or veel succes en een hele mooie tijd. Voor mij geldt dat het voorzitterschap van de or de mooiste baan is die ik binnen Holland Casino heb gehad.”

Marco: “Voor Holland Casino zie ik voor 2023 nog heel wat uitdagingen. Denk aan de energiecrisis, economische omstandigheden, de ontwikkelingen op de online markt met de bijbehorende wet- en regelgeving. Ondanks dat we er echt goed voor staan, kunnen we niet achteroverleunen en denken dat we er zijn. Maar dat past ook niet bij ons als Holland Casino.”

“Ondanks dat we er echt goed voor staan, kunnen we niet achteroverleunen en denken dat we er zijn.”

oud

Landelijke medezeggenschap

Ondernemingsraad van 15 or-leden die bestaat uit:

- 14 leden (elke vestiging één or-lid)
- 1 lid vanuit hoofdkantoor (HK)
- bezig met het landelijke en lokale beleid

Lokale medezeggenschap

De lokale vertegenwoordiging bestaat uit het or-lid van de vestiging en de onderdeelcommissies (oc).

- elke vestiging heeft 3 oc-leden
- in totaal 45 oc-leden (14 vestigingen + HK)
- ondersteunende rol



Elke vestiging én het hoofdkantoor heeft één vertegenwoordiger in de or. Daarnaast zijn door de or voor alle vestigingen oc's ingesteld. In totaal zijn er vijftien. Elke commissie bestaat, met uitzondering van de commissie van het hoofdkantoor, uit vier leden. De medezeggenschap heeft in totaal 60 leden.

- —> Nieuw vanaf 2023

Landelijke medezeggenschap

Ondernemingsraad van 16 or-leden¹ die bestaat uit:

- 14 leden (elke vestiging één or-lid)
- 1 lid vanuit hoofdkantoor
- 1 lid vanuit Holland Casino Online
- bezig met het landelijke beleid

Lokale medezeggenschap

De lokale vertegenwoordiging bestaat uit het or-lid van de vestiging + een lokaal vestigingslid²

- in totaal 16 vestigingsleden (14 vestigingen + HK + Holland Casino Online)
- eerste aanspreekpunt vestiging



1. De **or-leden** worden gekozen door de collega's van de eigen vestiging, het hoofdkantoor en Holland Casino Online. Zij hebben een stem in het centrale landelijke beleid en vertalen dit beleid naar de vestigingen. Input vanuit de vestiging nemen zij centraal mee. De or heeft overleg met het bestuur van Holland Casino.

2. De **vestigingsleden** worden gekozen door de collega's van de eigen vestiging, het hoofdkantoor en Holland Casino Online. Een vestigingslid is vooral bezig met lokale zaken en luistert en vangt signalen op van collega's. Maar heeft ook overleg met de vestigingsleiding en de regiocasino manager, samen met het or-lid. Samen met het or-lid vormt het lokale vestigingslid de vertegenwoordiging van de vestiging.

VOORUITZICHTEN

Holland Casino klimt gestaag uit het dal van de coronacrisis en koerst op verder herstel in 2023. Duidelijk is dat de materiële onzekerheid over de continuïteit van Holland Casino van de afgelopen twee jaar is weggenomen. Wel opereert het bedrijf de komende periode alsnog in een lastig te voorspellen omgeving. Onzekerheden en stevige uitdagingen blijven gelden op financieel-economisch vlak, op het gebied van wet- en regelgeving en de aanhoudende krappe arbeidsmarkt. Dit vraagt in 2023 opnieuw om flexibiliteit, inventiviteit en alertheid. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden heeft Holland Casino haar strategie verder aangescherpt voor 2023.

Om te beginnen zet Holland Casino in op herstel van het spelaanbod en het terugwinnen van gasten in 2023. Ondanks een dalend consumentenvertrouwen blijft een recessie voorlopig uit en lijken bestedingen overeind te blijven. Wel moet nog blijken of op de langere termijn de inflatie blijft drukken op het economisch herstel na de pandemie. We rekenen daarom in 2023 op een bestending van het resultaat van 2022. Holland Casino verwacht daarmee haar belastingschuld op reguliere wijze af te lossen en tegelijk over voldoende middelen te beschikken om te kunnen blijven investeren in het bedrijf.

Verder investeert Holland Casino in 2023 vooral in de gastbeleving door te blijven bouwen aan onze unieke vestigingsconcepten. In Enschede start een verbouwing en in Leeuwarden, Venlo en Nijmegen ronden we met de verbouwing van de restaurants de implementatie van het vestigingsconcept af. Voor de overige vestigingen gaan we verder met de planvorming. Daarnaast verwachten we in 2023 ook definitief duidelijkheid te creëren over de vernieuwing van de Groningse vestiging. Voor wat betreft ons online aanbod investeren we verder in onze sterke en

onderscheidende kanten. Zo breiden we het live-studio aanbod vanuit Scheveningen verder uit en verbreden we het pokeraanbod.

Om de gast optimaal te bedienen zijn voldoende en tevreden medewerkers essentieel. Daarom gaan we in 2023 aan de slag met onze Employee Value Proposition, zodat alle huidige en toekomstige collega's weten welke meerwaarde Holland Casino als werkgever biedt. Daar zijn goede arbeidsvoorwaarden een belangrijk onderdeel van. We zullen blijven investeren in goede voorwaarden, maar zien ook dat door de huidige inflatie het bereiken van overeenstemming over een goede CAO in 2023 veel aandacht zal eisen. Goede voorwaarden omvatten ook dat iedereen zich welkom en veilig voelt bij Holland Casino. Tot slot implementeren we in 2023 een diversiteits- en inclusiviteitsbeleid dat borgt dat iedereen die voor Holland Casino kiest zich welkom, thuis én veilig voelt.

Om ook huidige medewerkers te blijven uitdagen, investeren we verder in leiderschapsontwikkeling en interne doorstroom van talent. Om voldoende aanwas van nieuwe collega's zeker te

stellen, zetten we onverminderd in op werving- en selectie. Zo vernieuwen we volgend jaar onze 'Werken bij' – website, zetten we in op gamification in het selectieproces en gaan we aan de slag met een referral (aanbrengbonus) programma. Ondanks al deze inspanningen verwacht Holland Casino dat er alsnog vacatures blijven bestaan als gevolg van de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en het grote aantal mensen dat de hospitalitysector heeft verlaten tijdens corona.

Ook zal in 2023 opnieuw aangescherpte wet- en regelgeving op Holland Casino afkomen, voornamelijk voor haar online aanbod. De implementatie van deze nieuwe regelgeving zal onverminderde inzet van al onze collega's blijven vragen. Dat geldt ook voor het voldoen aan bestaande wet- en regelgeving. Zowel op het gebied van onze zorgplicht als op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Onze omgeving verwacht van ons dat we voorop lopen en een voortrekkersrol nemen. In 2023 geven we die voortrekkersrol verder gestalte. Zo gaan we ons duurzaamheidsbeleid verder vormgeven en stellen we meetbare doelen op voor onder meer onze energiereductie, diversiteit en inclusie. Tegelijkertijd investeren we in de doorontwikkeling van ons preventie- en anti-witwasbeleid, waarbij we onze voortrekkersrol nog meer zullen uitdragen.

In 2023 evalueert de staat wederom het aandeelhouderschap van Holland Casino. Holland Casino verwacht dat 2023 meer duidelijkheid zal bieden over de weg voorwaarts. Wij verwachten

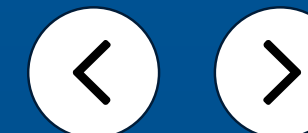
hierbij dat er gebalanceerd wordt gekeken naar de voor- en nadelen en er geen overhaaste beslissingen worden genomen. De legalisering van online kansspelen heeft de kanspelsector op zijn kop gezet. Het is goed de lessen die hieruit getrokken worden mee te wegen in de beslissing over het aandeelhouderschap van Holland Casino, bijvoorbeeld met de wetsevaluatie die voor 2024 gepland staat.

Het jaar 2023 is een bepalend jaar voor Holland Casino waarin we het herstel van het bedrijf moeten bestendigen en de koers voor de komende jaren verder vormgeven. Met het doel om onze gasten, zowel online als in onze vestigingen, te kunnen laten genieten van een betrouwbaar, eerlijk kansspel aanbod.



COMPLIANCE

HOOFDSTUK 4



COMPLIANCE

Holland Casino doet er alles aan om gasten met veilig, eerlijk en betrouwbaar spel een leuke en verrassende middag of avond uit te bezorgen. Holland Casino wil geen geld verdienen aan spelers met kansspelproblematiek of een plek zijn waar witgewassen kan worden. Naast de naleving van wet- en regelgeving kiest Holland Casino ervoor om een voorbeeldrol te vervullen.

In 2022 is de afdeling Compliance uitgebreid en lag er veel focus op het verbeteren van de structuur en werkprocessen. Ook de ontwikkeling van de online organisatie vereiste uitbreiding op het gebied van compliance. Verder is het bestuur uitgebreid met een Chief Compliance Officer, waardoor compliance een integrale rol in de besluitvorming heeft. Zo kan nog meer worden ingezet op het preventie- en anti-witwasbeleid en Informatiebeveiliging & privacy. In 2023 zal meer aandacht gaan naar het zo efficiënt en effectief mogelijk vormgeven van het nalevingsproces.

Waar de landbased en de online organisatie van Holland Casino strikt gescheiden zijn als het op reclame aankomt moeten op het gebied van compliance gegevens juist gecombineerd worden. Hoewel slechts een klein percentage van onze gasten zowel online als in onze vestigingen speelt, heeft dit stevige impact op de compliance operatie gehad in 2022.

De gegevensuitwisseling tussen beide bedrijfsonderdelen verliep veelal handmatig en zal in 2023 verder worden geautomatiseerd. Er is veel aandacht besteed aan het optimaliseren van privacy- en securitybeleid en de onderliggende processen en procedures. Zo zijn de risico's nauwkeurig in kaart gebracht en mitigatiemaatregelen getroffen. Dit proces wordt komend jaar voortgezet.

Veilig en verantwoord spelen

De zorg voor gasten en erop toezien dat ze veilig en verantwoord spelen, zowel in de vestigingen als online, behoort tot de kerntaken van Holland Casino. Het Preventiebeleid Kansspelen (PBK) (zie

kader op pagina 73 voor een toelichting op het beleid) stelt dat de speler in beginsel een stevige eigen verantwoordelijkheid heeft voor het speelgedrag en niet langer of vaker zou moeten spelen dan goed is voor die persoon of dan de persoonlijke financiële situatie toelaat. Het PBK, wat Holland Casino samen met experts, wetenschappers en ervaringsdeskundigen op het gebied van verslavingszorg heeft ontwikkeld, is hiervoor de basis en staat onder toezicht van de Kansspelautoriteit (Ksa).

In 2022 is het PBK opnieuw gecertificeerd met het Europese Certificaat van de European Casino Association na een audit waarbij gekeken is of Holland Casino voldoet aan het kwaliteitskeurmerk Standard Responsible Gaming Framework.

Ook zijn de laatste verbeterpunten geïmplementeerd die voortkwamen uit het in 2019 door de Ksa uitgevoerde onderzoek naar de kwaliteit van





Augustus

Lancering nieuwe arbeidsmarktcampagne
Screenmaster, the floor is yours.

het PBK. De bevindingen van de Ksa hadden betrekking op de (toen aanstaande) wet Kansspelen op afstand (Koa) en betroffen aanbevelingen ter aanvullende bescherming voor kwetsbaren, zoals de verplichting tot stopzetting van het Favorites-programma voor jongvolwassenen.

Preventiebeleid vestigingen

Medewerkers in de vestigingen leveren een cruciale bijdrage aan de uitvoering van het PBK; zij zijn de ogen en oren op de vloer. Zij zijn getraind om interacties en gespreksinterventies met gasten aan te gaan en de waargenomen signalen met hen te bespreken en te toetsen. Ook het monitoren van het speelgedrag kan aanleiding zijn voor een gesprek.

Om risicogedrag nog eerder te kunnen signaleren en preventief handelen te verbeteren, heeft Holland Casino een voorspellend model voor de vestigingen ontwikkeld. Met de implementatie van

dit preventiemodel is eind 2022 gestart in de vorm van een pilot. Het model is veelbelovend voor wat betreft de effectiviteit van risico-detectie. In nauwe samenwerking met de collega’s van de afdeling Business Analytics wordt dit model verder uitgerold in de vestigingen. Gasten kunnen op basis van analyse van het speelgedrag worden geclassificeerd als recreatief, risicovol of problematisch. Vanaf eind 2022 krijgen alle gasten een risicoclassificatie. Die classificatie zal medewerkers vanaf 2023 helpen bij het bepalen van de juiste benadering en het juiste preventiegesprek per gast.

Gesprekken met gasten

Er zijn verschillende mogelijkheden om het gesprek aan te gaan met gasten. Bezoekfrequentie of veranderend spelgedrag van een gast kunnen aanleiding zijn voor een preventiegesprek. Een medewerker bespreekt met de gast wat verantwoord spelen inhoudt en welke risico’s aan het spel verbonden zijn. Het aantal preventiegesprekken met landbased spelers is van 483 in 2021 naar 3.511 (betreft jongvolwassenen en volwassenen) gesprekken in 2022 gegaan. De stijging is het gevolg van het feit dat Holland Casino in 2022 minder last heeft ondervonden van de coronagerelateerde maatregelen dan in 2021.

In 2022 zijn er 3.645 persoonlijk onderhoudsgesprekken (voorheen monitoringsgesprekken) gevoerd (2021: 16). Er zijn 5.692 nazorg-gesprekken gevoerd (2021: 4.674). In circa een derde van het aantal nazorggesprekken heeft de gast een nieuwe beperkende maatregel genomen of is deze door holland Casino opgelegd. Holland Casino is voorstander van een algemeen nazorggesprek te verplichten voor alle aanbieders.

Holland Casino verwees spelers met een bezoekbeperking of entreeverbod voorheen door naar HANDS, een onafhankelijke instantie gespecialiseerd in telefonische hulpverlening bij verslaving. HANDS is in 2022 vervangen door Loket Kansspel, dat 24/7 bereikbaar is en wordt gefinancierd vanuit het preventiefonds

waaraan alle kansspelaanbieders bijdragen. Het is onbekend hoeveel gasten van Holland Casino contact hebben opgenomen met loket kansspel. Daarnaast biedt Holland Casino de mogelijkheid om via Assissa Consultancy contact op te nemen met gasten. Assissa neemt, bij instemming van de gast, contact op om een oriënterend gesprek over de mogelijkheden van hulp te voeren. Assissa bepaalt dan in hoeverre zij zelf hulp kunnen verlenen of iemand bijvoorbeeld kunnen doorverwijzen naar de specialistische verslavingszorg. Daarnaast adviseert Holland Casino gasten bij een uitsluiting om zich zelf vrijwillig in te schrijven bij Cruks. Als Holland Casino de indruk heeft dat gasten het advies niet navolgen en we van mening zijn dat de speler zichzelf of anderen schade berokkent met het speelgedrag doen we een kennisgeving bij de Ksa om de speler zich onvrijwillig in te laten schrijven. In 2022 zijn we hier 22 keer toe over gegaan.

UITVOERING PBK IN CIJFERS		
	2022	2021
Aantal gesprekken	12.848	7.664
Bezoekbeperkingen (vrijwillig)	3.225	1.730
Dwingend opgelegde bezoekbeperkingen	219	128
Entreeverboden (vrijwillig)	2.607	1.975
Dwingend opgelegd entreeverboden	389	265

In 2022 is het aantal informatieve gesprekken naar Assissa gedaald naar 185 (2021: 523 (HANDS)). Deze daling wordt volledig verklaard door de komst van Loket Kansspel.

Inzicht in spelgedrag

Holland Casino heeft diverse applicaties ontwikkeld waarmee gasten meer inzicht krijgen in, en controle houden over, hun spelgedrag. Eén hiervan is de zelftest op de website van

Holland Casino, waarbij gasten door middel van een spel dat zij anoniem spelen een indicatie van hun kansspelverslavingsrisico krijgen. De test is samen met Mindway AI, een spin-off van de Universiteit van Aarhus in Denemarken, ontwikkeld en in 2022 21.009 keer afgerond (2021: 15.405). De uitkomsten van de test worden waar mogelijk ook betrokken bij preventiegesprekken.

Jongvolwassenen

Omdat jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot en met 23 jaar gevoeliger zijn voor verslaving, heeft Holland Casino een strenger en op deze kwetsbare groep toegespitst preventiebeleid. Zo ontvangen alle jongvolwassenen bij hun vierde bezoek aan een vestiging een flyer om hen bewust te maken van hun bezoekfrequentie en om voorlichting te geven over de risico’s van het spel. Ook komt deze groep niet in aanmerking voor het ontvangen van reclame en promoties. Als een jongvolwassene een stijgende bezoekfrequentie laat zien volgt, eerder dan bij andere gasten, een preventiegesprek jongvolwassenen.

Dit gesprek is in 2022 1224 keer gevoerd, wat een absolute stijging is ten opzichte van 2021 (385). In 2021 was Holland Casino door corona echter vele maanden gesloten, waardoor de cijfers niet goed te vergelijken zijn. Na dit preventiegesprek wordt het speelgedrag van jongvolwassenen voor een periode van 13 maanden gemonitord.

Beleid wilsonbekwamen

Holland Casino is wettelijk verplicht om wilsonbekwamen, met of zonder begeleiding, niet toe te laten tot de vestigingen. Strikte toepassing van dit beleid heeft in 2022 tot meer dan 40 onwenselijke situaties geleid waarin personen, vaak met een verstandelijke beperking, niet naar binnen mochten. Dit had grote emotionele impact op gasten, vaak gezinnen, en raakt ook de medewerkers. Als organisatie die gastvrijheid hoog in het vaandel

heeft staan, is het standpunt van Holland Casino dat wilsonbekwamen onder goede begeleiding en strikte voorwaarden, zoals een spelverbod, wel toegelaten kunnen worden.

Preventiebeleid online kansspelen

Online kunnen spelers in hun profiel eigen speellimieten instellen en hun speelgedrag inzien. Alle spelersactiviteiten worden online vastgelegd en kunnen met de speler worden besproken tijdens een interventie. De uitvoering van het online preventiebeleid is sterk datagedreven.

Spelers ontvangen pop-ups, eventueel gevolgd door e-mails, waarna gesprekken volgen. In 2022 vonden er in totaal 8.925 voorzorg, preventie, of persoonlijke gesprekken met onlinespelers plaats (2021: 629), 10.463 live preventiegesprekken (2021: 882) en 325 met jongvolwassen spelers (2021: 96).

UITVOERING PBK ONLINE IN CIJFERS		
	2022	Q4 2021
Aantal gesprekken	19.713	1.607
Preventieve pop-ups	296.832	18.410
Preventieve e-mails	55.487	1.851
Time-outs (vrijwillig) <6 mnd	27.656	-
Zelfuitsluiting (vrijwillig) >6mnd	33.563	-
Online uitsluiting (opgelegd)	653	-

Vroegtijdig signaleren

Spelers worden voortdurend gemonitord en ingedeeld in risicoprofielen (laag, middel, hoog risico) met het risicodetectie-systeem BetBuddy, een wetenschappelijk onderbouwd en het meest verfijnde beschikbare systeem op basis van kunstmatige

“Holland Casino wil geen geld verdienen aan spelers met kansspelproblematiek of een plek zijn waar witgewassen kan worden.”

intelligentie (AI). Door middel van verschillende in het incident-managementsysteem geregistreerde indicatoren, zoals lange speelduur en hoge inzet (frequentie), worden spelers gemonitord en mogelijke risico’s van problematiek gesignaleerd. Indien nodig vinden vroegtijdig interventies plaats, zoals middels het sturen van een bericht met het voorstel een pauze in te lassen of een verzoek om contact op te nemen voor een preventiegesprek. Dit is in 2022 minder vrijblijvend geworden. Zo wordt een spelersaccount sneller gesloten wanneer de speler niet reageert op een contactverzoek. Bovendien is BetBuddy een zelflerend model dat na elke update nauwkeuriger wordt.

Jongvolwassenen

Holland Casino wil het voortouw nemen in de discussie over bescherming van jongvolwassenen. Zo was Holland Casino Online de enige online kansspelaanbieder die vanaf het eerste moment geen bonussen voor jongvolwassenen aanbood. In 2021 had Holland Casino op eigen initiatief de online stortingslimiet voor jongvolwassenen tot 24 jaar al verlaagd naar €500 per maand. Vervolgens heeft Holland Casino zich ingezet om over te gaan tot zelfregulering en is binnen de branchevereniging gekozen om gezamenlijk met alle leden een limiet van €400 te hanteren.

Matchfixing

Bij matchfixing worden spelers, scheidsrechters of andere officials omgekocht om de uitslag van een wedstrijd te beïnvloeden. Om dit tegen te gaan heeft Holland Casino Online een matchfixingbeleid opgesteld. Dagelijks worden sportweddenschappen gemonitord op afwijkende inzetten en bijzondere omstandigheden. Als dit het geval lijkt, wordt door team van analisten binnen Holland Casino Online onderzoek gedaan. In 2022 zijn in totaal drie onderzoeken naar Matchfixing uitgevoerd. Deze zijn ook gemeld aan de Sports Betting Intelligence Unit of aan de Financial Intelligence Unit. Ook zijn 266 meldingen van mogelijk verdachte sportwedstrijden onderzocht. Hiervan is echter geen betrokkenheid van Holland Casino Online-spelers vastgesteld.

Matchfixing is problematisch voor de sport waarop gewed wordt. Holland Casino Online wil ook bij het beschermen van sporters in Nederland een leidende rol spelen en is in september 2022 een driejarig maatschappelijk partnership aangegaan met de Vereniging van Contractspelers (VVCS). De VVCS bestrijdt matchfixing door het voorlichten, ondersteunen en nazorgen van alle sporters die actief zijn in de Keukenkampioen en Eredivisie. Met de samenwerking zijn de uitrol van de RedButton-app, waar matchfixing(pogingen) anoniem gemeld kunnen worden, en de opzet van een intensief anti-matchfixingprogramma voor het Nederlandse professionele voetbal mede mogelijk gemaakt.

Samenwerkingen

In 2022 is een samenwerking gestart met partners BetBuddy, Playtech, de Universiteit van Amsterdam (UvA) en de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR). De universiteiten zullen gedurende vier jaar onderzoek doen naar de effectiviteit van preventieve interventies ter bevordering van veiliger gokgedrag (project A SAFE BET). In het kader van dit onderzoek wordt een nieuw online

preventief interventieraamwerk ontwikkeld, op basis waarvan de werking van BetBuddy mogelijk verbeterd kan worden.

Daarnaast wordt in 2023 de wijze waarop spelers online inzicht in hun speelgedrag gegeven wordt, verbeterd.

Reclame en werving

Begin 2022 liep een bewustwordingscampagne met Ellie Lust over de mogelijke risico's van online kansspelen. Daarin werd gewezen op de mogelijkheid tot uitsluiting van bepaalde spellen en het instellen van een timer.

De regels voor reclame voor online kansspel zijn halverwege het jaar echter aangescherpt, waardoor geen gebruik meer gemaakt mag worden van rolmodellen en de campagne is stopgezet.

Wettelijk kader

Het wettelijk kader waarbinnen Holland Casino opereert, waaronder de Wet op de kansspelen (Wok), de Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), kent drie speerpunten: verantwoord spelen, eerlijk en betrouwbaar spelaanbod en het garanderen van een veilige en gastvrije speelomgeving om hiermee illegaliteit en criminaliteit tegen te gaan. Ook in het zorgdragen hiervoor neemt het beleid van Holland Casino een centrale plaats in.

Eerlijk en betrouwbaar aanbod

Gasten moeten erop kunnen vertrouwen dat het spelaanbod van Holland Casino eerlijk en betrouwbaar is. Holland Casino kan dit garanderen omdat het beschikt over betrouwbaar en gekwalificeerd personeel en spelmaterialen die voldoen aan objectieve technische standaarden en vastgestelde uitkeringspercentages.



Ondertekening contract maatschappelijk partnership VVCS.
Van links naar rechts: Louis Evrard, directeur VVCS, Jeroen Verkroost, directeur Digitale Transformatie Holland Casino, Evgeniy Levchenko, voorzitter VVCS & Robin Bleichrodt, manager Corporate Communicatie & Public Affairs Holland Casino.

De selectie- en aannameprocedures voor medewerkers zijn grondig. Medewerkers worden daarnaast continu getraind en opgeleid om het spel op een veilige en verantwoorde manier aan te bieden.

In 2022 zijn de nieuwe speelautomaten getest en in orde bevonden door daartoe geaccrediteerde testlaboratoria, zoals Gaming Lab International (GLI). Na het verkrijgen van een toelatingsbewijs van de Ksa, kunnen de speelautomaten in de vestigingen aangeboden worden. Voordat cilinders, een Money Wheel of schudmachines op de vloer komen, worden deze ook door GLI gekeurd en

September

Petra de Ruyter treedt aan als nieuwe CEO van Holland Casino en opent het nieuwe Holland Casino Utrecht.



gecertificeerd. De cilinders en het Money Wheel worden twee keer per jaar gecontroleerd. Schudmachines worden één keer per jaar gecontroleerd.

Bij verificatietesten van de controledatabank van Holland Casino Online zijn eind 2022 een aantal technische bevindingen geconstateerd door de Kansspelautoriteit. Holland Casino heeft alles in het werk gesteld om deze te verhelpen. Holland Casino verwacht later in 2023 meer informatie hierover en mogelijke verbetermaatregelen vanuit de toezichthouder. Holland Casino merkt op dat meerdere partijen in de sector moeite hebben gehad met het inrichten van de controledatabank en is daarom verheugd met het technisch overleg dat wordt belegd tussen de Kansspelautoriteit en de sector in 2023. Zo kunnen technische vereisten beter worden afgestemd.

Bij de introductie van nieuwe speelautomaten en spellen wordt ook een risicoanalyse voor kansspelverslaving van het spel gemaakt. In 2022 is dit gedaan met de ASTERIG-methode, die specifiek ontworpen is om het risicopotentieel van kansspelproducten te meten. Iedere aanbieder heeft de verplichting om een medewerker in dienst te hebben die deze risico-inventarisatie onafhankelijk kan uitvoeren. Deze functie heeft Holland Casino ondergebracht bij de afdeling Compliance.

Fraudebestrijding en anti-witwasbeleid

Het tot een minimum beperken van fraude en criminaliteit heeft bij Holland Casino de hoogste prioriteit. Om fraude tegen te gaan, worden met regelmaat trainingen georganiseerd. Naast aandacht voor procedures en spelcontroles wordt ook getraind op het beter herkennen van fraude en hoe sneller ingegrepen kan worden. Het aantal geconstateerde fraudegevallen in 2022 was 18, dit aantal was weliswaar hoger dan in 2021 (10) maar gezien de lange

coronasluitingen in 2021 is het in verhouding zelfs iets lager dan pré-corona.

Het anti-witwasbeleid kent drie belangrijke pijlers: risicoclassificatie en cliëntenonderzoek, het monitoren van de zakelijke relaties en transacties, en het melden van ongebruikelijke transacties aan de Financial Intelligence Unit Nederland (FIU).

Mede door een aanwijzing van de Ksa uit 2019 is in 2022 de vastlegging en onderbouwing van de cliëntonderzoeken van Holland Casino verbeterd. Holland Casino wordt daarnaast steeds slimmer in het herkennen van signalen die mogelijk op witwassen of ander misbruik wijzen. Als gevolg van nieuwe applicaties en meer kennis en aandacht op de vloer voor witwasrisico's is het aantal meldingen van ongebruikelijke transacties weer sterk gestegen. Dit heeft wel effect op de doorlooptijd van cliëntenonderzoeken. Dit heeft geleid tot uitbreiding van het aantal Know Your Customer-analisten (KYC), waarbij er ook nog ruimte is voor kwaliteitsverbetering.

In 2022 werden 1.350 ongebruikelijke transacties gemeld op basis van subjectieve indicatoren. Dit is een stevige stijging ten opzichte van 2021 (695). Daarnaast steeg ook het aantal opgelegde entreeverboden naar 193 (2021: 70), hoewel de cijfers door de coronamaatregelen lastig met elkaar te vergelijken vallen. Het aantal in 2022 gemelde ongebruikelijk objectieve transacties had betrekking op 511 depotstortingen (2021: 177), 1.471 overboekingen en opnamen binnen Holland Casino met debit- en creditcard (2021: 221), 5.876 contante transacties van meer dan 10.000 euro inclusief vreemde valutatransacties (2021: 2.157) en 6 overige meldingen (2021: 2). Online zijn in 2022 1.098 meldingen aan de FIU gedaan (Q4 2021: 429), dit betreffen samengestelde transacties van 15.000 euro of meer per speeldag.

Tegen de aanwijzing die we in 2019 hebben gekregen, is Holland Casino in hoger beroep gegaan bij het College van Beroep voor het Bedrijfsleven. Dit omdat Holland Casino meer helderheid wil over de precieze invulling van richtlijnen en hoe die in de praktijk volgens de Ksa dagelijks uitvoerbaar moeten worden gemaakt. Zo willen we nieuwe misverstanden over de uitvoering van de wet in de toekomst voorkomen. Omdat het beroep nog moet dienen, is de aanwijzing nog niet openbaar.

Ontwikkelingen Wwft

In navolging van constatering over cliëntonderzoeken in 2019 heeft de Ksa in 2022 een nadere toets gedaan op de afhandeling van deze onderzoeken bij Holland Casino. De uitkomsten laten volgens de Ksa weliswaar een stijgende lijn in de uitvoering van de Wwft door Holland Casino zien, maar tegelijkertijd constateert de toezichthouder dat het cliëntenonderzoek nog niet op alle punten voldoet.

Holland Casino verwacht later in 2023 meer informatie vanuit de toezichthouder over deze constatering, waaronder aanvullende verbetermaatregelen. Ondertussen werkt Holland Casino door om de opwaartse lijn door te zetten. We werken continu aan verbetering van beleid en processen om zo de wet goed na te leven, en gaan dit richting de toekomst ook onverminderd doorzetten.

Wel blijven we aandacht vragen voor de uitdagingen die de uitvoering van deze complexe wetgeving met zich meebrengt voor niet-financiële instellingen als een speelcasino.

De Financial Action Task Force (FATF) richt zich op de internationale bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering. Naar aanleiding van een evaluatie in 2021 heeft de FATF op 24 augustus 2022 een rapport met bevindingen gepubliceerd. Beoordeeld is

of de Nederlandse anti-witwaswetgeving voldoet aan de internationale standaarden en de Nederlandse regelgeving en of de beheersmaatregelen effectief zijn.

In het rapport komt naar voren dat Nederland sinds de vorige evaluatie in 2011 grote vooruitgang heeft geboekt. Ook bevat het rapport een algemeen advies met verbeterpunten om gezamenlijk illegale geldstromen nog beter aan te kunnen pakken. Die zijn echter niet specifiek gericht op de casinobranche. Holland Casino wordt in het rapport (impliciet) genoemd, namelijk dat 'het enige landbased casino' een 'goed begrip heeft van de Wwft-verplichtingen', evenals 'een robuust beleid en goed gedocumenteerde procedures'. Het kabinet zal in 2023 reageren op de bevindingen en aanbevelingen uit het evaluatierapport.



September

Werkbezoek Caroline van der Plas (BBB).

Kader 1: Preventiebeleid Kansspelen

HET PBK VAN HOLLAND CASINO IS GEBASEERD OP VIER PIJLERS:

1. Identificatie en registratie

Alle gasten van Holland Casino zijn verplicht zich te legitimeren: zowel online als bij binnenkomst in één van de vestigingen. Dit wordt opgenomen in het centrale bezoekersregistratiesysteem van Holland Casino. Daardoor heeft Holland Casino een beeld van de gasten en kunnen gegevens over bezoekfrequentie en spelgedrag gekoppeld worden aan het profiel van de gast. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van het door de Ksa ontwikkelde Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks). Zie kader 3 voor meer informatie over het Cruks.

2. Voorlichting en bewustwording

Het PBK richt zich in belangrijke mate op voorlichting en bewustwording over spelgedrag. Daarnaast beschikt Holland Casino zowel online als in de vestigingen over verschillende hulpmiddelen om inzicht in verantwoord spelgedrag te bevorderen. Medewerkers voeren preventiegesprekken, waarin gasten inzicht krijgen in het eigen gedrag, op risico's worden gewezen en worden gestimuleerd om grenzen te stellen of gasten doen een zelftest.

3. Monitoren

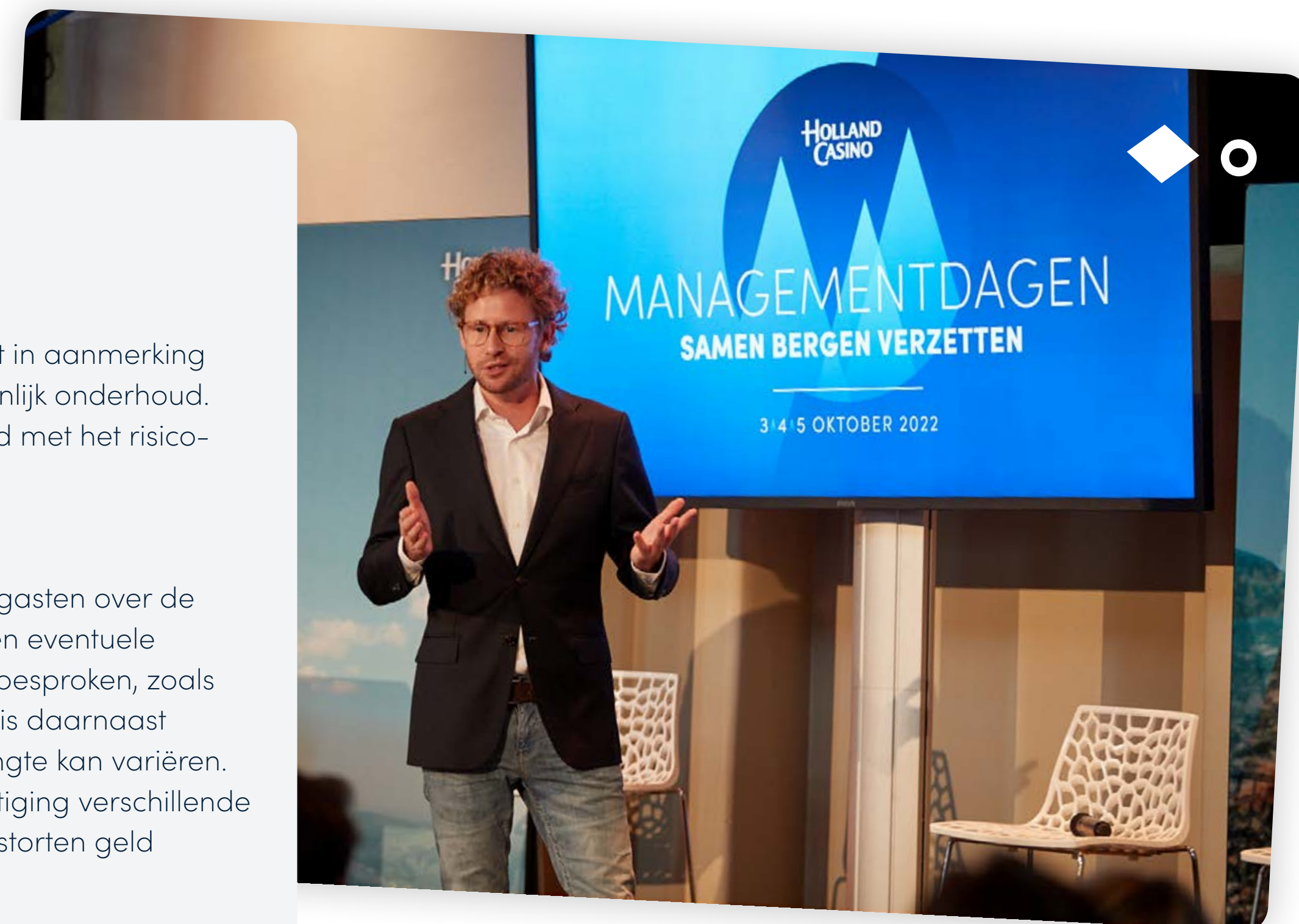
Gasten van de vestigingen worden zes en achttien maanden na het preventiegesprek gemonitord op basis van bezoekfrequentie en speelgedrag. Dit gebeurt op basis van een kwalitatieve analyse van bijvoorbeeld door medewerkers gemelde signalen zoals het niet nemen van pauzes en incidenten in de speelzaal, in combinatie met objectieve indicatoren als bezoekfrequentie en

verblijfsduur. Deze analyse bepaalt of een gast in aanmerking komt voor een preventiegesprek of een persoonlijk onderhoud. Online worden gasten voortdurend gemonitord met het risico-detectiesysteem BetBuddy.

4. Interventie

Tijdens een gesprek informeren medewerkers gasten over de bevindingen van de monitoringsfase en worden eventuele maatregelen om het speelgedrag te matigen besproken, zoals een bezoekbeperking of entreeverbod. Online is daarnaast bijvoorbeeld een time-out mogelijk die qua lengte kan variëren. Ook kunnen gasten zowel online als in een vestiging verschillende limieten als speelduur of de hoogte van het te storten geld instellen.

In het kader van bewustwording is het belangrijk dat gasten vrijwillig instemmen met een bezoekbeperking of entreeverbod. Wanneer een gast niet meer in staat wordt geacht zelf verantwoordelijkheid te nemen, legt Holland Casino een maatregel op. Als een gast na afloop van een beperkende maatregel terugkomt, vindt altijd een nazorggesprek plaats. Ook wanneer het vermoeden bestaat dat een speler met het speelgedrag zichzelf en/of naasten schade kan toebrengen, kan Holland Casino de toegang tot het (online) casino ontfzeggen. Holland Casino adviseert bij een entreeverbod gasten altijd om zich aan te melden bij Cruks en wijst op de hulpmogelijkheden bij Loket Kansspel.



Oktober

Managementdagen 2022 in Holland Casino Breda.

Kader 2: PBK-adviesgroep

PBK-ADVIESGROEP

Het PBK wordt regelmatig getoetst bij externe (ervarings)deskundigen en de PBK-adviesgroep. Deze bestond in 2022 naast Holland Casino uit vertegenwoordigers van Assissa Consultancy, Rodersana/UvA, Raad voor de Kansspel Spelers en stichting AGOG. De Chief Executive Officer van Holland Casino sluit aan tijdens de overleggen. Holland Casino rapporteert de uitgebrachte adviezen en de opvolging daarvan een paar keer per jaar aan de Ksa. In het geval dat adviezen niet worden overgenomen wordt dit onderbouwd.

In 2022 is de adviesgroep zes keer bij elkaar gekomen en heeft onder andere geadviseerd over de informatieverplichtingen, de opzet van gespreksinterventies, aanscherpingen in het beleid jongvolwassenen en het reclamebeleid en ontwikkelingen in de online kansspelmarkt, waarbij nieuwe onderdelen aan het PBK-beleid zijn toegevoegd:

- **No-Promo:** No-Promo regelt het verbod op reclame, loyaltyprogramma's en bonussen voor kwetsbare groepen, waaronder jongvolwassenen.
- **Informatievoorziening:** De informatievoorziening voor gasten is vernieuwd met onder andere nieuwe flyers en in lijn gebracht met het reclamebeleid.
- **Bezoeklimiet:** Er wordt een scherpere bezoeklímiet voor jongvolwassenen ingesteld.
- **Verblijfsduur:** Verblijfsduur van gasten als PBK-indicator is in 2022 met de adviesgroep verder ontwikkeld. Na technische verbeteringen van de uitregistratie is de foutgevoeligheid afgenomen en ook het controleproces van langverblijf verbeterd. Er zijn analyses gemaakt om normen voor langverblijf te bepalen evenals welke preventieve interventies hierbij kunnen worden ingezet. De analyse laat zien dat de langblijvers een beperkte groep, merendeels oudere, gasten betreft. De verblijfsduur is een verplicht onderwerp van de preventieve gesprekken.

MELDINGEN VAN HOLLAND CASINO AAN DE FIU (INCLUSIEF NAMELDINGEN)

	Gemeld op basis van objectieve indicatoren		Gemeld op basis van subjectieve indicatoren		Totaal
	landbased	online	landbased	online	
2022	7.864	1.098	1.254	96	10.312
2021	2.557	429*	695		3.681
2020	2.370		1.071		3.441
2019	2.396		1.852		4.248
2018	1.853		1.890		3.743
2017	1.386		1.741		3.127
2016	1.199		1.475		2.674
2015	895		1.094		1.988

* Dit betreffen enkel meldingen in Q4 van 2021

AANTAL ENTREEVERBODEN*

(na weigering van medewerking aan cliëntenonderzoek)

2022	193
2021	70
2020	193
2019	92
2018	63
2017	57
2016	50
2015	41

* Dit betreft entreeverboden in verband met mogelijke witwasrisico's.

Oktober
Managementdagen 2022 in
Holland Casino Breda.



Kader 3: CRUKS

CENTRAAL REGISTER **UITSLUITING KANSSPELEN**

Holland Casino maakt gebruik van het door de Ksa ontwikkelde Cruks. Hiermee wordt automatisch bij elke aanmelding gecontroleerd of gasten zich uitgeschreven hebben voor deelname aan kansspelen. Een nadeel is dat niet bekend is welke gasten in het verleden in het Cruks hebben gestaan, waardoor gasten na een periode van uitsluiting zonder nazorggesprek weer toegang tot de vestigingen krijgen.

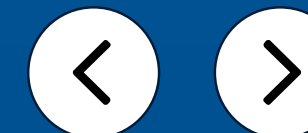
Holland Casino wijst gasten standaard op het Cruks en biedt vanaf de website een inschrijfmogelijkheid en adviseert elke speler die een entreeverbod bij Holland Casino neemt zichzelf ook in het Cruks in te schrijven. Medewerkers kunnen daarbij helpen, maar het is niet mogelijk om te controleren of een speler dit advies opvolgt. Hierdoor bestaat het risico dat de speler elders door kan spelen. Als bekend wordt dat de speler het advies niet opvolgt en zichzelf of anderen schade berokkent met het speelgedrag, is Holland Casino verplicht de Ksa te informeren van problematisch speelgedrag. De speler kan dan, na onderzoek, alsnog onvrijwillig in het Cruks worden ingeschreven.

Na de livegang van Holland Casino Online eind 2021 werkte de BSN-registratie in het Cruks tijdelijk niet en hebben spelers wel toegang tot het online casino gekregen. Hoewel dit buiten de macht van Holland Casino lag, heeft dit in 2022 uitgemondd in verschillende claimgeschillen. Een aantal benadeelde spelers heeft Holland Casino gecompenseerd.



GOVERNANCE & RISK

HOOFDSTUK 5



VOORWOORD VAN DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Het coronavirus en de daaruit voortvloeiende maatregelen hebben begin 2022 nog de nodige impact gehad op Holland Casino. Daarnaast werkten eerder genomen maatregelen om de verspreiding van het virus te beperken nog door in bijvoorbeeld de financiële gezondheid van de onderneming. 2022 was ook in andere opzichten een bewogen jaar. Denk aan de Russische invasie in Oekraïne, de oplopende inflatie en de arbeidsmarktkrapte. Dat bracht de nodige uitdagingen met zich mee en vereiste opnieuw wendbaarheid, flexibiliteit en het maken van keuzes. Voorwaarts kijkend is het zaak te zorgen dat we alert blijven en waar nodig bijsturen op nieuwe ontwikkelingen.

We mogen tevreden zijn dat na de volle heropening van de markt in 2022 er direct weer robuuste (financiële) resultaten zijn geboekt en een goed begin is gemaakt met het terugbetalen van de belasting-schuld die Holland Casino heeft opgebouwd in de coronajaren. Daarnaast betekende de heropening van de vestigingen ook dat de medewerkers aan de slag konden met de nieuwe neergezette organisatiestructuur. Wat eerst vooral een papieren herstructurering was, kreeg nu handen en voeten op de werkvloer. Verder maakte Holland Casino Online zijn eerste volledige jaar door en droeg het als start-up binnen de bestaande organisatie direct bij aan het resultaat. De online markt kent een aantal eigen uitdagingen die horen bij een jonge markt met veel nieuwe aanbieders op zoek naar marktaandeel in combinatie met snel veranderende wet- en regelgeving. De organisatie heeft hierbij steeds voor ogen om te blijven bouwen aan een robuuste en toekomstbestendige onderneming.

Veel uitgaansgelegenheden, en dat is breder dan landbased kansspelen, merken dat de bezoekersaantallen achterblijven en mensen langzaam aan de weg terug weer weten te vinden. In dit kader verwachten we dat de bezoekersaantallen zich verder herstellen in 2023. Het personeelstekort had tot gevolg dat niet altijd het volledige aanbod in de veertien vestigingen beschikbaar was. Dit is vanuit de kanalisatiedoelstelling een onwenselijke situatie die de raad van commissarissen nauwlettend in de gaten heeft gehouden. Aan het oplossen hiervan is en wordt hard gewerkt en er is vertrouwen dat dit in 2023 geheel is opgelost.

Met Holland Casino Online heeft de organisatie de kanalisatierol kunnen verbreden. Vanuit de voorbeeldrol die Holland Casino wil spelen is in samenwerking met de branchevereniging gewerkt aan een pakket van zelfregulering, waardoor het reclamevolume in 2022 snel daalde na initiële kritiek. Verder is er in 2022 veel voorbereidend werk gedaan op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) en het meetbaar maken van de



Willem Bröcker, voorzitter raad van commissarissen.

ambities op dit gebied. De fundering van het mvo-beleid is gelegd: passend bij onze doelstelling en ambities kiezen we wat wel en wat niet te doen. Hierbij moet niet alleen aandacht uitgaan naar de vereisten en rapportageverplichtingen, het gaat om wezenlijke bijdrage aan de opgaven in de samenleving.

Stakeholders

2022 kenmerkte zich opnieuw door een intensieve en goede werkrelatie met de aandeelhouder (Ministerie van Financiën). Onderwerpen van gesprek waren onder andere de continuïteit van onderneming, uitvoering van bestaande maar ook nieuwe wet- en regelgeving. Dit was vooral op het gebied van online kansspelen en operationele dilemma's. Een goede relatie met de toezichthouder (Kansspelautoriteit) is van groot belang voor Holland Casino; compliance is onze license to operate. Hier gaat traditiegetrouw veel tijd en aandacht naar uit.

De ondernemingsraad (or) onder leiding van voorzitter René Klerks heeft in 2022 opnieuw een belangrijke rol gespeeld, mede omdat er veel gevraagd is van de medewerkers. Ik wil namens de raad van commissarissen de voltallige or bedanken voor een zeer prettige samenwerking de afgelopen jaren. Het is uiteraard onze wens om de constructieve relatie voort te zetten met de nieuwe or.

In maart 2022 heeft Erwin van Lambaart de organisatie verlaten. Na een intensieve search door de raad van commissarissen naar zijn opvolger is met de benoeming van Petra de Ruiter per 1 september 2022 een eigentijdse en moderne leider binnengehaald. Wij zijn het directieteam en in het bijzonder Noël Leise zeer erkentelijk voor de uitstekende manier waarop de bestuurlijke taken zijn waargenomen in de aanloop naar het aantreden van Petra de Ruiter. De overgang tussen CEO's is daarmee vlekkeloos verlopen. De raad van commissarissen heeft in 2022 ervoor gekozen om de

zorgplicht nog nadrukkelijker te verankeren met de benoeming van Malinda Miener als statutair directeur.

Wegens het bereiken van het einde van zijn (her)benoemingsperiode en in lijn met de Nederlandse Corporate Governance Code zal de heer Baud aftreden in 2023. Mevrouw Donders heeft na afloop van haar eerste termijn besloten niet op te gaan voor een herbenoeming. De raad van commissarissen bedankt beiden voor de intensieve samenwerking en hun bijdrage aan de ontwikkeling van Holland Casino.

Vooruitblik 2023

In 2022 is opnieuw gebleken dat invloeden van buitenaf grote effecten kunnen hebben op gemaakte plannen en dat wendbaarheid en tijdig bijsturen noodzakelijk is. De veranderingen in de buitenwereld staan niet stil en het is de verwachting dat ook in 2023 flexibiliteit van de onderneming en zijn medewerkers gevraagd gaat worden. Dit vereist een alerte houding van het directieteam, inzet op de kracht van Holland Casino, het maken van scherpe keuzes en waar nodig schakelen en aanpassen. Verder zullen compliance en de ontwikkelingen op het gebied van online kansspel veel aandacht krijgen. Hierbij zal een goede samenwerking met alle stakeholders noodzakelijk zijn. Het staat buiten kijf dat Holland Casino, met fantastische medewerkers die altijd voor de ultieme gastbeleving gaan, uitstekend gepositioneerd is om aan de top te blijven presteren.

Willem Bröcker

Voorzitter van de raad van commissarissen

“Holland Casino is uitstekend gepositioneerd om aan de top te blijven presteren.”

Oktober

Managementdagen

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN



Vlnr: Willem Bröcker, Jan Willem Baud,
Rozan Dekker, Lysbet Donders,
Diederik Karsten.

RAAD VAN COMMISSARISSEN

De heer mr. W.L.J. (Willem) Bröcker (1951), Nederlands Voorzitter

Datum eerste benoeming: 20 juli 2016
Huidige tweede termijn eindigt bij afloop van de algemene vergadering van 2025*.

Overige functies:

- Extern adviseur Metyis
- Voorzitter raad van commissarissen IBS Capital Management
- Voorzitter Stichting Continuïteit BE Semiconductor Industries N.V.

Oktober

De traditionele Medewerkersdagen konden eindelijk weer gehouden worden.

De heer mr. J.W. (Jan Willem) Baud (1951), Nederlands Vicevoorzitter

Lid auditcommissie (per 7 april 2020)
Datum eerste benoeming: 19 december 2016
Huidige tweede termijn eindigt bij afloop van de algemene vergadering van 2025*.

Overige functies:

- Voorzitter raad van commissarissen Koninklijke De Kuyper (tot 9 september 2022)
- Voorzitter raad van commissarissen Bavaria
- Lid raad van commissarissen Teslin Capital Management
- Lid raad van commissarissen DOB Equity for Africa (tot en met 31 december 2022)
- Lid Stichting Continuïteit Holland Pigments B.V. (Holland Colours N.V.)
- Lid bestuur Stichting Continuïteit Philips Lighting
- Lid raad van toezicht Urgenda
- Jury Familiebedrijven Award

Mevrouw drs. R.E. (Rozan) Dekker AAG (1972), Nederlands Voorzitter auditcommissie

Datum eerste benoeming: 20 juli 2016
Huidige tweede termijn eindigt bij afloop van de algemene vergadering van 2025*.

Overige functies:

- Chief Risk Officer/Director Group Risk Management a.s.r.
- Lid van de raad van toezicht van SEO (Stichting Economisch Onderzoek)

Mevrouw drs. L.M.A. (Lysbet) Donders (1960), Nederlands

Datum eerste benoeming: 3 april 2019
Huidige eerste termijn eindigt bij afloop van de algemene vergadering van 2023.

Overige functies:

- HR Interim management & advies
- Lid Alumni Board Radboud Universiteit Nijmegen

De heer drs. D. (Diederik) Karsten (1956), Nederlands

Datum eerste benoeming: 1 augustus 2020
Huidige eerste termijn eindigt bij afloop van de algemene vergadering van 2024.

Overige functies:

- Nonexecutive director CM.com
- Nonexecutive director Johan Cruijff ArenA stadium



*De rvc houdt er in de successieplanning rekening mee dat het niet wenselijk is wanneer de tweede termijn van een groot deel van de commissarissen tegelijkertijd afloopt.

2022 DOOR DE OGEN VAN

“In mijn zes jaar in dienst bij Holland Casino heb ik het altijd naar m’n zin gehad en veel leuke dingen mogen doen, maar 2022 was voor mij echt een topjaar. In april 2022 mocht ik de vestiging Amsterdam-West vertegenwoordigen tijdens het Holland Casino Dealer Championship in Holland Casino Venlo, wat ik na een spannende finale op mijn naam mocht schrijven. Daar ben ik natuurlijk heel erg trots op. Wat deze mooie avond nóg meer glans gaf, was de overweldigende support van collega’s, familie en vrienden die mee naar Venlo waren afgereisd om me aan te moedigen.

Door de winst in Venlo mocht ik namens Holland Casino naar Monaco voor het Europees Kampioenschap. Dat heb ik niet gewonnen, maar het was een waanzinnige ervaring die ik nooit zal vergeten. Aan die reis denk ik met enorm veel plezier terug en ik ben blij dat het bedrijf waar ik voor werk dit mogelijk heeft gemaakt.

Alsof dit nog niet genoeg hoogtepunten zijn, ben ik na het Europees Kampioenschap direct aan de slag gegaan in mijn nieuwe functie als Toezichthouder Tafelspelen in Scheveningen. Dit bevalt mij enorm en ik ben dankbaar voor deze kans. Wat de toekomst mij brengt? Met mijn ambities weet je het nooit maar ik heb het in ieder geval erg naar mijn zin bij Holland Casino.”

“Ik mocht namens Holland Casino naar Monaco voor het Europees Kampioenschap. Een waanzinnige ervaring die ik nooit zal vergeten.”

Naam: Maiky Gelmers
Werk: Toezichthouder Tafelspelen
Locatie: Scheveningen

VERSLAG RAAD VAN COMMISSARISSEN

De rvc houdt toezicht op het bestuursbeleid en de algemene gang van zaken binnen Holland Casino. Ook adviseert de rvc het bestuur bij de uitvoering van taken, met als leidraad het belang van de onderneming en de daaraan verbonden stakeholders. De maatschappelijke rol van Holland Casino speelt in dat kader een belangrijke rol. Daarnaast heeft de rvc aandacht voor het realiseren van langetermijnwaardecreatie, strategie, maatschappelijk verantwoord ondernemen, risicomanagement, financiële verslaglegging en de gezondheid van de organisatie.

Samenstelling

De samenstelling van de rvc is gebaseerd op de gedachte dat een combinatie van kennis en deskundigheid, achtergrond, ervaring, diversiteit en governance belangrijk is voor het houden van effectief toezicht. Bij de benoeming van een nieuwe commissaris wordt, naast de richtlijnen zoals vastgelegd in het rvc-reglement, gekeken naar huidige competenties van de rvc en welke deze in de toekomst nodig denkt te hebben. Het reglement staat op de website van Holland Casino.

Gezamenlijk beschikken de commissarissen van Holland Casino over kennis en ervaring op het gebied van strategievorming en implementatie, algemeen management, financieel management en verslaglegging, commercieel inzicht en business development, politiek-bestuurlijke verhoudingen, fusies en overnames, risicobeheersing, human resource management en digitale transformatie. De snel veranderende omgeving waarin Holland Casino zich momenteel bevindt kan invloed hebben op de benodigde specifieke kennis en deskundigheid binnen de rvc. Bij de successieplanning

wordt hier rekening mee gehouden. De rvc houdt er ook rekening mee dat het niet wenselijk is wanneer de tweede termijn van een groot deel van de commissarissen tegelijkertijd afloopt. Er wordt gekoerst om de termijn van de heer Baud in 2023 te laten aflopen, die van de heer Bröcker in 2024 en die van mevrouw Dekker in 2025.

De rvc van Holland Casino bestaat voor 40% uit vrouwen en voor 60% uit mannen, waarmee de diversiteitsdoelstelling van ten minste 30% mannen en ten minste 30% vrouwen, net als voorgaande jaren, wordt behaald. Bij het ontstaan van vacatures houdt de rvc aandacht voor dit beleid. Alle leden van de rvc zijn getoetst door De Nederlandsche Bank. De rvc bevestigt dat alle leden onafhankelijk hebben kunnen opereren, zoals bedoeld in bepaling 2.1.10 van de Corporate Governance Code.



November

De dertigste editie van ons eigen internationale pokertoernooi Master Classics of Poker vond plaats in Amsterdam Centrum.

Evaluatie

In 2022 heeft een zelfevaluatie (met externe begeleiding) plaatsgevonden. Hierbij is onder meer gesproken over de verantwoordelijkheden, de samenstelling en het functioneren van de rvc en de auditcommissie. Ook is gekeken naar de rol van de voorzitter en de relatie met het bestuur. De aanbevelingen die uit de evaluatie voortkwamen heeft de rvc in 2022 meegenomen.

Vergaderingen

De rvc heeft in 2022 negen keer vergaderd, waarvan zes ingeplande en drie extra ingelaste formele vergaderingen. Bijna alle commissarissen waren bij deze negen vergaderingen aanwezig. De heer Baud was bij één van de vergaderingen afwezig. Bij alle vergaderingen, behalve die over de nieuwe Chief Executive Officer en de uitbreiding van het bestuur met een derde bestuurder, waren altijd leden van het bestuur of het voltallige bestuur aanwezig. Er is in 2022 eenmaal in een vestiging vergaderd (Holland Casino Utrecht). De rvc streeft ernaar om elk jaar een aantal vergaderingen in een vestiging te laten plaatsvinden.

In gesprekken met de aandeelhouder is dit jaar gesproken over de impact van het coronavirus op de onderneming. Daarnaast waren de samenstelling en het functioneren van de rvc en het bestuur, het strategisch beleid, Holland Casino Online, de borging van publieke belangen, het jaarverslag van 2021 en het uitkeren van dividend onderwerp van gesprek. Ook is de evaluatie van de staatsdeelnemingen die in 2022 is opgestart, besproken. De rvc heeft daarnaast contact met de or. Leden van de rvc hebben in 2022 een overlegvergadering met de or en een informeel overleg met het dagelijks bestuur van de or bijgewoond.

Coronavirus

Ook in 2022 heeft het coronavirus en de daarbij horende maatregelen nog impact gehad op Holland Casino. De vestigingen

waren het grootste deel van het jaar open maar daarmee waren de gevolgen van de coronapandemie niet direct verdwenen. De verwachting is dat de impact de komende jaren nog voelbaar zal zijn, niet in de laatste plaats door de opgebouwde belastingschuld.

Herstructurering

Na afronding van de herstructurering van de organisatie (project Horizon) in termen van aansturing, heeft 2022 in het teken gestaan van de implementatie en inbedding hiervan op de werkvloer. In 2023 en de daaropvolgende jaren zal blijvend aandacht gegeven moeten worden aan verdere ontwikkeling van de organisatie. Er staat een solide organisatie met een stabiel businessmodel, wat bevestigd wordt door het ingezette herstel na de heropening.

Online kansspelen

De rvc heeft in 2022 nadrukkelijk aandacht gegeven aan de wijze waarop de online propositie verder is uitgerold, de discussie die maatschappelijk is ontstaan rondom (online) kansspel en op hoe Holland Casino omgaat met de toetreding van nieuwe online kansspelaanbieders. Met Holland Casino Online wordt bijgedragen aan de kanalisatiedoelstelling van de Rijksoverheid.

Arbeidsmarkt

In 2022 heeft Holland Casino te kampen gehad met personeels tekort. Dit heeft vooral in de vestigingen impact gehad op de medewerkers en het spelaanbod. De rvc is constant op de hoogte gebleven van de maatregelen die Holland Casino nam om de impact op de medewerkers en de kanalisatiedoelstelling zoveel mogelijk te beperken. Ondanks dat de krapte op de arbeidsmarkt Holland Casino waarschijnlijk in 2023 parten zal blijven spelen, heeft de rvc vertrouwen in de flexibiliteit en het oplossend vermogen van de organisatie.

Bestuur

Passend bij het aanbieden van veilig en verantwoord spel, is het bestuur in 2022 uitgebreid met een Chief Compliance Officer. Met de toetreding van mevrouw Miener is de maatschappelijke opdracht nog steviger verankerd binnen Holland Casino. Daarnaast is met de benoeming van mevrouw De Ruiter in 2022 een nieuwe CEO gevonden die beschikt over de voor de organisatie noodzakelijke kennis en ervaring in zowel gastbeleving als operational excellence.

Toezicht

Een succesvol Holland Casino en een goed functionerende kanspelsector zijn volgens de rvc onlosmakelijk verbonden met doeltreffend en effectief toezicht door de Kansspelautoriteit (Ksa). De rvc acht een transparante en toegankelijke verstandhouding met de Ksa dan ook van eminent belang. Daarbij dient er een goede balans te zijn tussen de formele toezichtsrelatie enerzijds en een constructieve dialoog om de dienstverlening van Holland Casino verder te versterken anderzijds. De rvc stimuleert een professionele relatie met de Ksa en hecht waarde aan een evenwichtige benadering van de sector, vanuit het gemeenschappelijke belang om de lat binnen de sector steeds hoger te leggen.

Auditcommissie

De auditcommissie houdt zich bezig met financiële verslaglegging en verantwoording, risicomanagement, interne controlesystemen en compliance. Zo houdt de commissie onder meer toezicht op de controle van de jaarrekening en de onafhankelijkheid van de externe accountant. Ten minste één lid van de auditcommissie beschikt over bijzondere deskundigheid op het gebied van financiële verslaggeving en het beoordelen van financiële verslagen. De leden van de auditcommissie zijn mevrouw Dekker (voorzitter) en de heer Baud.

Mevrouw Dekker heeft alle vier de vergaderingen van de auditcommissie in 2022 bijgewoond, de heer Baud is tijdens één vergadering vervangen door de heer Bröcker. De vergaderingen van de auditcommissie zijn ook bijgewoond door één of meerdere bestuursleden en de Auditmanager.

De auditcommissie heeft onder meer gesproken over het financiële herstel na heropening na de coronaperiode, financiële rapportages en scenario's, de jaarrekening, de begroting, datagedreven besluitvorming en business analytics, informatiebeveiliging (waaronder cybersecurity), risicomanagement, de relatie met de toezichthouder, compliance (waaronder online kansspelen, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en General Data Protection Regulation), het optimaliseren van interne beheersing van processen, de implementatie van AFAS Software en de bevindingen van de externe accountant. In 2023 zal er aandacht zijn voor omgang met huidige onzekerheden op gebied van de economie, inflatie, koopkrachtontwikkeling, de arbeidsmarkt en de effecten van de oorlog in Oekraïne.

Financiële rapportage

De rvc heeft het jaarverslag en de jaarrekening 2022 besproken met het bestuur en en op 14 april goedgekeurd. Op 17 april 2023 zal de staatssecretaris van Financiën de jaarrekening vaststellen. De goedkeurende verklaring van de accountant is te vinden op pagina 158 t/m 166 van dit verslag.

De rvc stelt voor dat, conform de statuten van Holland Casino, décharge wordt verleend aan het bestuur voor het gevoerde beleid en dat décharge wordt verleend aan de rvc voor het uitgeoefende toezicht.

November

De dertigste editie van ons eigen internationale pokertoernooi Master Classics of Poker vond plaats in Amsterdam West.



CORPORATE GOVERNANCE

Goed ondernemingsbestuur staat hoog in het vaandel bij Holland Casino, waarbij de belangen van stakeholders zorgvuldig worden afgewogen. Holland Casino volgt de Nederlandse Corporate Governance Code (de Code). Omdat Holland Casino geen beursvennootschap is, worden specifiek voor beursvennootschappen geschreven bepalingen niet toegepast. Op de website wordt gerapporteerd over de naleving van de Code volgens het comply or explain-principe. De eind 2022 geactualiseerde Code uit 2016 zal Holland Casino vanaf boekjaar 2023 toepassen.

Governancestructuur

Holland Casino is een naamloze vennootschap (nv) met een gemitigeerd structuurregime. De Staat is 100% aandeelhouder en oefent zijn aandeelhouderschap in Holland Casino uit in overeenstemming met de Nota Deelnemingenbeleid Rijksoverheid 2022. Holland Casino is in 2022 een reguliere deelneming geworden (voorheen niet-permanente deelneming) om onduidelijkheid over de status te voorkomen. In 2022 is de aandeelhouder een evaluatie gestart van Holland Casino als staatsdeelneming. Afronding hiervan staat in begin 2023 gepland. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het beheer van de deelneming en de beleidsmatige bevoegdheden vallen onder de minister voor Rechtsbescherming. Holland Casino draagt winst af aan de Staat door middel van dividenduitkeringen.

Holland Casino heeft een meerderheidsbelang van 60% in Gaming & Casino Services bv (GCS). GCS is een afsplitsing van moederbedrijf Gaming Support bv, waarvan Holland Casino 40% van de aandelen bezit.

De statutaire directie (het bestuur van de vennootschap zoals bedoeld in artikel 2:129 BW en belast met het bestuur van de vennootschap) is verantwoordelijk voor de dagelijkse besturing van de onderneming en staat onder toezicht van de raad van commissarissen (rvc). De betrouwbaarheid van de statutaire directie en de leden van de rvc wordt getoetst door De Nederlandsche Bank. Holland Casino staat onder toezicht van de Kansspelautoriteit.

Statutaire directie

Het uitzetten van de strategie, het bepalen van beleid en het dagelijks besturen van Holland Casino is de taak van de statutaire directie. Daarbij laat de statutaire directie zich leiden door het belang van de onderneming en de stakeholders. In dit kader is de maatschappelijke rol van Holland Casino van belang. De verantwoordelijkheden, taken en werkwijze van de statutaire directie staan beschreven in de statuten van Holland Casino en het directiereglement. De statuten (en het directiereglement) zijn aangepast aan de nieuwe samenstelling van het bestuur in 2022 en de nieuwe structuur en rapportagelijnen als gevolg van



December

Met ingang van december is de live studio in Scheveningen 24 uur per dag geopend voor online spelers.

herstructureringsproject Horizon. Beiden zijn te vinden op de website van Holland Casino.

De statutaire directie bestaat uit drie leden. Statutair directeuren worden benoemd voor een periode van vier jaar. Deze loopt af op de eerstvolgende algemene vergadering die na afloop van deze periode wordt gehouden. Hierna kan herbenoeming plaatsvinden. De rvc houdt tweemaal per jaar individuele evaluatiegesprekken met de statutair directeuren.

De heer Van Lambaart, Chief Executive Officer (CEO), vormde tot 14 maart 2022 samen met de heer Bergervoet, Chief Financial Officer (CFO), de statutaire directie en het bestuur. De heer Leise, Directeur Operations, heeft na het vertrek van de heer Van Lambaart en tot de benoeming van de nieuwe CEO op interimbasis de rol van CEO waargenomen. Mevrouw De Ruiter is per 1 september benoemd tot CEO en vormt samen met de heer Bergervoet (CFO) en mevrouw Miener, die per 14 april 2022 is benoemd tot Chief Compliance Officer (CCO), de statutaire directie en het bestuur.

Chief Executive Officer

[Mevrouw P.J. \(Petra\) de Ruiter \(1969\)](#)

Mevrouw De Ruiter is sinds 1 september 2022 CEO van Holland Casino.

Sinds 1988 is zij werkzaam geweest in verschillende rollen bij Air France-KLM en Transavia. In haar laatste functie bij Transavia was zij als Chief Operations Officer, samen met de CEO en de CFO, verantwoordelijk voor de gehele bedrijfsvoering.

Nevenfuncties: algemeen bestuurslid VNO-NCW, bestuurslid Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders en lid van de rvc van het GVB.

Chief Financial Officer

[De heer R. \(Ruud\) Bergervoet \(1963\)](#)

De heer Bergervoet is sinds 21 maart 2017 CFO van Holland Casino en op voordracht van de rvc door de aandeelhouder per maart 2021 herbenoemd voor een tweede termijn.

Hiervoor bekleedde hij verschillende (ad interim) posities als CFO bij onder meer FD Mediagroep, Sdu Uitgevers en Baarsma Wine Group Holding.

December

Holland Casino Venlo gekozen tot Beste Casino van Nederland 2022



December**ONDERZOEK NAAR DATAGESTUURD
PREVENTIEBELEID**

Holland Casino Online en Playtech werken mee aan onderzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit van Amsterdam naar datagestuurd preventiebeleid.

**Chief Compliance Officer**

Mevrouw M.I.I. (Malinda) Miener (1972)

Mevrouw Miener is per 14 april 2022 benoemd tot Chief Compliance Officer (CCO). In deze rol is zij onder meer verantwoordelijk voor het Preventiebeleid Kansspelen (PBK) en de naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

Eerder was ze directeur Compliance bij Holland Casino. Daarnaast had ze ruime ervaring als General Counsel in de onderzoeks- en energiesector en is ze militair bij de Koninklijke Marine geweest.

Nevenfuncties: lid van de raad van toezicht van het Marnix College.

De statutaire directie bestond tot 14 maart 2022 uit twee mannen en voldeed daarmee niet aan de diversiteitsdoelstelling waar een staatsdeelneming aan moet voldoen, namelijk dat 30% van de leden van het bestuur van een staatsdeelneming vrouw moet zijn. Met de toetreding van mevrouw Miener en mevrouw De Ruiter wordt dit percentage wel gehaald.

Directie

De statutair directeuren en de niet-statutair directeuren vormen gezamenlijk de directie van Holland Casino. Deze bestaat uit acht leden, drie statutair directeuren en vijf niet-statutair directeuren. De directie komt één keer per week bij elkaar. Binnen de directie vindt besluitvorming plaats, waarbij de statutaire directie eindverantwoordelijk is. De directie bestaat uit drie vrouwen en vijf mannen.

Raad van commissarissen

De rvc houdt toezicht op het beleid van de statutaire directie en op de algemene gang van zaken binnen Holland Casino en adviseert de statutaire directie bij de uitvoering van de taken. Besluitvorming over belangrijke onderwerpen vindt in samenspraak met de rvc

plaats. De rvc bestaat uit twee vrouwen en drie mannen. De aandeelhouder benoemt leden van de rvc op voordracht van de rvc.

Commissarissen worden benoemd voor een periode van vier jaar, die afloopt op de eerstvolgende algemene vergadering na afloop van deze periode. Daarna kan een herbenoeming voor vier jaar plaatsvinden. Alleen bij zwaarwegende belangen kan de zittingsperiode van een commissaris langer dan acht jaar zijn. Het functioneren van de rvc wordt jaarlijks geëvalueerd, waarbij een keer per twee jaar gebruik wordt gemaakt van externe begeleiding.

Externe accountant

KPMG is sinds 2016 de accountant van Holland Casino. De accountant wordt benoemd door de aandeelhouder. KPMG rapporteert aan het bestuur en de rvc en was in 2022 aanwezig bij één vergadering van de rvc, drie vergaderingen van de auditcommissie en de algemene vergadering.

Remuneratie

De rvc stelt elk jaar in lijn met het bezoldigingsbeleid van Holland Casino, dat door de aandeelhouder wordt vastgesteld, de remuneratie van de statutaire directie vast. De beloning bestaat uit een vaste en een variabele component. De som van het vaste en variabele inkomen van de CEO is gemaximeerd op € 324.315 (2021: € 332.000). De cao-loonstijging voor medewerkers van Holland Casino is toegepast op het salarisplafond van de CEO uit 2021.

Voor de statutaire directie geldt dat de variabele component maximaal 20% van het vaste bruto-inkomen bedraagt. Op de variabele beloning is een clawbackclausule van toepassing die inhoudt dat onder bepaalde omstandigheden van deze beloning wordt afgezien. Het variabele gedeelte van de totale beloning

wordt gebaseerd op verschillende financiële en niet-financiële targets. Onder de laatste categorie vallen zowel persoonlijke targets als targets die gerelateerd zijn aan de maatschappelijke relevantie van Holland Casino.

Belangrijkste targets in 2022 waren het waarborgen van de continuïteit van de onderneming, het resultaat, kostenbesparingen als gevolg van de herstructureringen, het verminderen van ziekteverzuim, succesvolle implementatie van organisatorische wijzigingen en het verder vormgeven van het beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ook de naleving van wet- en regelgeving (onder andere Preventiebeleid Kansspelen, General Data Protection Regulation en Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme), het innemen van een leidende positie in de online markt en het worden ervaren als een betrouwbaar merk op het gebied van Responsible Gaming en preventie behoorden tot deze targets.

De beloningsratio tussen de totale remuneratie van de hoogst betaalde medewerker (CEO) en de mediaan van de totale bezoldiging van alle overige medewerkers bedraagt in 2022 4,4 (2021: 4,5). In de berekening zijn de vaste en variabele beloningen en pensioenkosten meegenomen. Een uitwerking van de remuneratie is te vinden in de jaarrekening op pagina 154 van dit verslag.

De remuneratie van de rvc wordt vastgesteld door de aandeelhouder en jaarlijks geïndexeerd conform de cao-loonstijging voor Holland Casino-medewerkers. De in redelijkheid gemaakte onkosten door leden van de rvc worden aan hen vergoed.

Wet- en regelgeving

Holland Casino opereert binnen het wettelijk kader van onder meer:

- Wet op de kansspelen;
- Beschikking casinospelen;
- Wet op het financieel toezicht;
- Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme;
- Drank- en horecawet;
- Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
- General Data Protection Regulation.

Bovenstaande lijst benoemt de belangrijkste wet- en regelgeving die specifiek op Holland Casino van toepassing is ten opzichte van andere bedrijven in Nederland.

December

De nieuwe Mega Millions Jackpot valt in Holland Casino Zandvoort



2022 DOOR DE OGEN VAN

“Sinds december 2022 kunnen we online 24/7 live blackjack en roulette aanbieden. Onze groep online game presenters in Scheveningen is daar inmiddels groot genoeg voor en de waardering vanuit onze gasten is groot. We hebben het hele jaar naar dit moment toegewerkt en het was mooi om dit vlak voor de feestdagen te kunnen realiseren.

Ik ben er trots op dat we met z’n allen meer dan vijftig innovaties en verbeteringen hebben doorgevoerd in 2022. Van digitale denominatiebordjes tot de persoonlijke Favorites Jackpot en de nieuwe narrowcasting tot het nieuwe intranet; er is heel veel opgeleverd. Ook ben ik trots dat we alle doelstellingen voor de online organisatie in 2022 ruim gehaald hebben en dat we tegelijkertijd onze zorgtaken goed hebben kunnen uitvoeren.

Het was enorm leuk dat ik een aantal vestigingen van Holland Casino kon bezoeken en voor het eerst aanwezig kon zijn bij de medewerkersdagen. Zo kon ik uit de eerste hand horen wat collega’s bezighoudt en wat er speelt in de

vestigingen. Ik ben elke keer weer onder de indruk van de energie en de hartelijkheid van de mensen binnen ons bedrijf.

“Ik ben elke keer weer onder de indruk van de energie en de hartelijkheid van de mensen binnen ons bedrijf.”

Op technisch gebied was de omgang met de toezichthouder uitdagend en hebben we vaak in complexe situaties gezeten. Ik kijk ernaar uit om in 2023 een stabiele IT-infrastructuur te bieden, waarmee we als organisatie onze gasten maximaal bedienen en waardoor collega’s overal prettig kunnen werken. Ook kijk ik ernaar uit om nog meer innovaties te brengen en om de volgende stap zetten naar een volwassen organisatie en online business, zodat we iedereen ook in 2023 het beste, veilige en verantwoorde spel kunnen aanbieden.”

Naam: Jeroen Verkroost
Werk: Directeur Digitale Transformatie
Locatie: Hoofddorp

RISICOMANAGEMENT

Holland Casino opereert in de dynamische omgeving. Dat biedt kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. Door hier evenwichtig mee om te gaan, kan Holland Casino zijn maatschappelijk rol vervullen en komen de strategische doelstellingen niet in gevaar. Factoren van onzekerheid waren in 2022 voor Holland Casino het coronavirus, economische omstandigheden en de uitdagende arbeidsmarkt. Ook de maatschappelijk discussie over (online) kansspelen, technologische ontwikkelingen, toegenomen concurrentie en (verscherpte) wet- en regelgeving waren van invloed. Risicomanagement vormt een integraal onderdeel van de dagelijkse activiteiten en wordt gedragen door alle medewerkers.

Context

De context van het risicomanagement wordt gevormd door de missie, kernwaarden, strategie, de doelstellingen op verschillende niveaus, de risicobereidheid van Holland Casino en de verwachtingen van gasten en andere belanghebbenden.

De omgeving waarin Holland Casino opereert is voortdurend in beweging, waarmee de risico's waaraan de organisatie wordt blootgesteld ook continu veranderen. Door een gedegen risico-analyse uit te voeren en risicomanagementprocessen optimaal in te richten, beheerst Holland Casino deze risico's zo goed mogelijk. De wijze van beheersing wordt regelmatig herzien en waar nodig aangepast, zodat deze aan blijft sluiten op de realiteit. Dit verbetert de omstandigheden en mogelijkheden om de strategische bedrijfsdoelen op beheerste wijze te realiseren.

Er bestaat een continue wisselwerking tussen het risicomanagement en de context, waarbij de twee elkaar beïnvloeden. In het risicomanagementproces wordt deze wisselwerking doorlopend gemonitord.

Proces

Het risicomanagementproces doorloopt een cyclus waarbij de materiële risico's in kaart worden gebracht en er passende beheersmaatregelen worden opgesteld. De risico's en de resultaten van de interne beheersing worden gemonitord door de afdeling Risicomanagement waarbij ook periodiek wordt gekeken naar de effectiviteit van de beheersing, punten waar deze eventueel tekort schiet en op welke punten er sprake is van overbeheersing. Het bestuur, het directieteam, de RvC en de regiocasino-managers ontvangen regelmatig rapportages met resultaten en inzichten. Hiermee kan tijdig en adequaat geanticipeerd en gereageerd worden op relevante ontwikkelingen en waar nodig worden bijgestuurd. In 2022 is gewerkt aan het vereenvoudigen van werkprocessen om verantwoordelijkheden beter te verdelen en kosten te besparen. Ook is gekeken naar overbeheersing, zodat het risicomanagement efficiënt en effectief blijft.

Organisatie

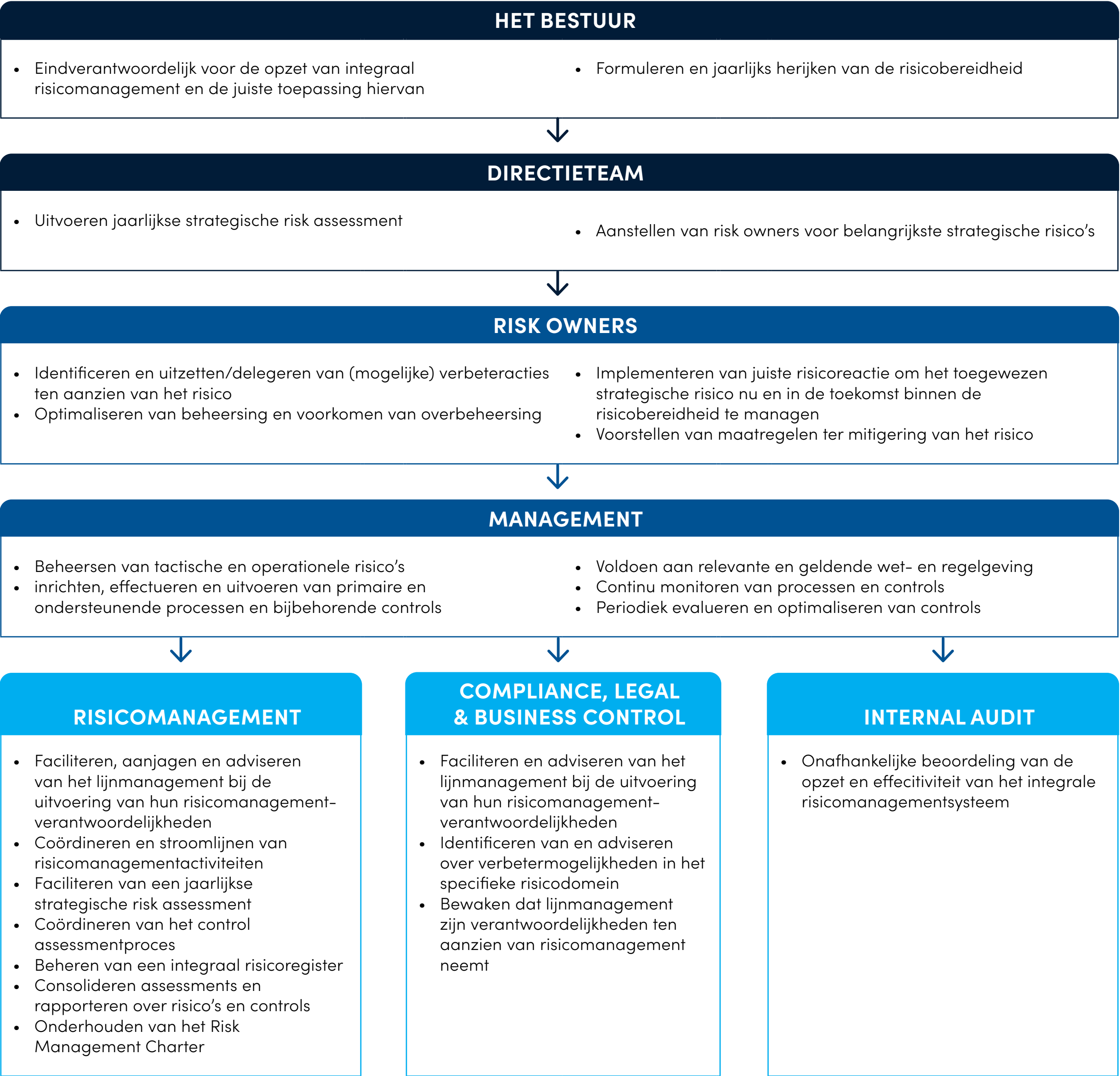
Voor succesvol risicomanagement is een aantal aspecten van belang. Holland Casino maakt hierbij onderscheid tussen de harde aspecten van risicomanagement (de processen, procedures en rapportages) en de zachte aspecten (risicobewustzijn, kernwaarden, communicatie en onderling vertrouwen). Samen vormen deze aspecten de risicomanagementorganisatie en -cultuur.

Het is van belang dat medewerkers van Holland Casino zich bewust zijn van potentiële risico's die de organisatie kunnen raken en hoe daar het beste mee om te gaan. Dit wordt bereikt met trainingen, e-learnings en via persoonlijk contact. In 2022 is een nieuwe e-learning ontwikkeld, zodat medewerkers laagdrempelig en op ieder moment kennis kunnen opdoen.

Verantwoordelijkheden

Bij Holland Casino zijn risicomanagement en interne beheersing ingericht volgens het Three lines of defense-model. In dit model bestaat de eerste lijn uit het management, de operatie en een groot deel van de stafafdelingen. Deze lijn is verantwoordelijk voor het inrichten en uitvoeren van primaire en ondersteunende processen met bijbehorende interne beheersmaatregelen (controls). De risico-eigenaren bevinden zich ook binnen deze eerste lijn en vormen een belangrijke schakel bij de beheersing van risico's. De tweede lijn, waarvan de afdeling Risicomanagement en de Compliance Officer deel uitmaken, faciliteert en adviseert de eerste lijn. Het bestuur bewaakt of verantwoordelijkheden daadwerkelijk worden genomen. Internal audit, de derde lijn, controleert en beoordeelt of

FIGUUR 1.



de risico-eigenaren hun risico's goed beheersen en of het samenspel tussen de eerste en tweede lijn goed verloopt. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor het integrale risicomanagementsysteem. Deze verantwoordelijkheden zijn in figuur 1 schematisch weergegeven.

Strategisch model

Het risicomanagementbeleid is in 2022 gereviseerd, waarbij grote aanpassingen niet nodig bleken. Verder zijn de strategische risico's opnieuw in kaart gebracht. Hierbij is onder andere aandacht uitgegaan naar onzekere factoren en onderliggende verbanden tussen risico's en de beheersing daarvan. Het strategisch model is daarvoor als leidraad genomen.

Risicobereidheid

Risicobereidheid werd voorheen per risk driver bepaald en geconsolideerd in een totale risicobereidheid per impactgebied. Sinds 2022 wordt dit niet meer gedaan omdat in het verleden is gebleken dat het vaststellen van risicobereidheid geen bijdrage leverde aan het beheersen van de strategische risico's.

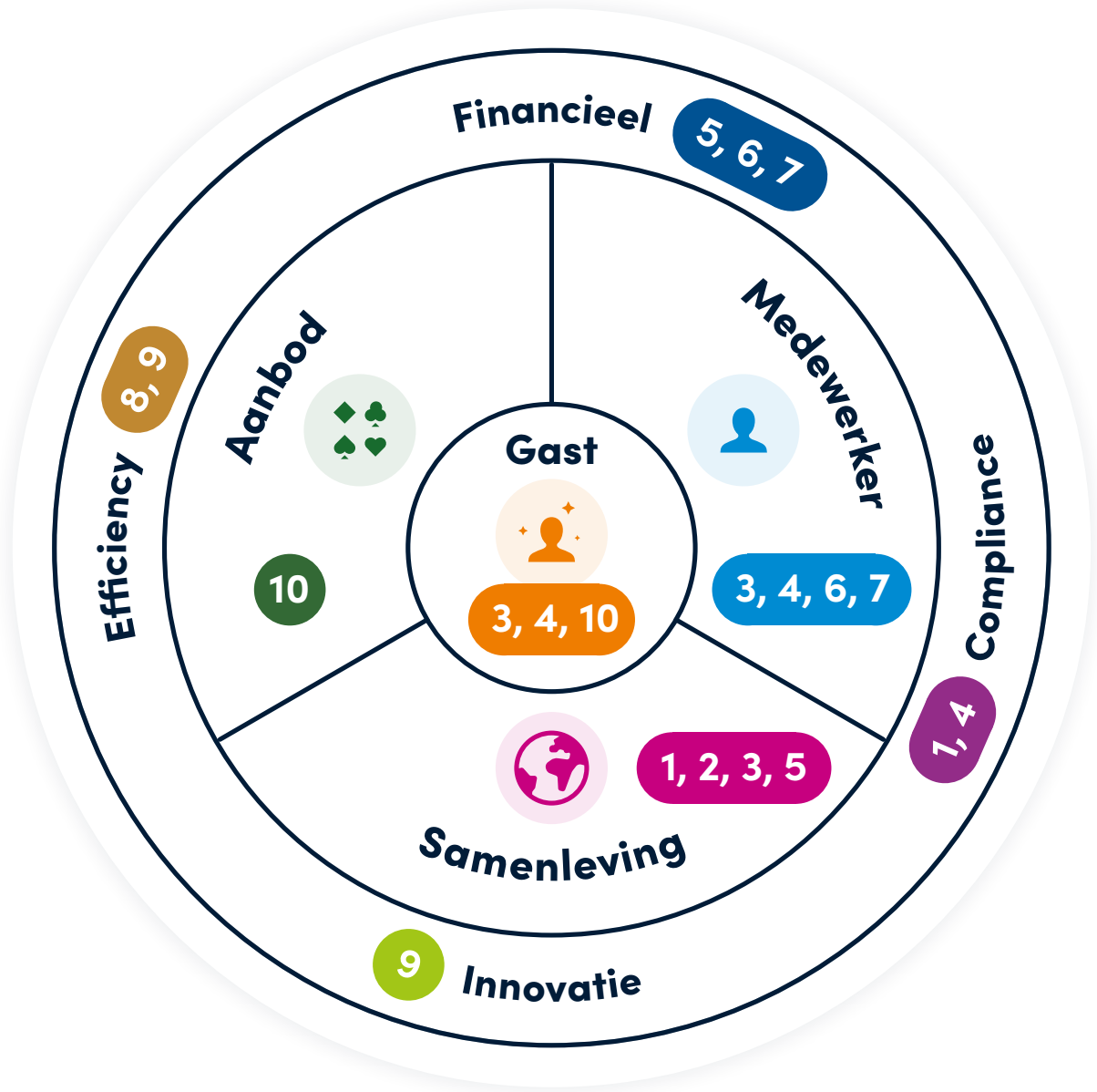
Strategische risico's

De strategische risico's zijn dit jaar herijkt. Voorgaande jaren werden de strategische risico's via uitvraag geïnventariseerd, waarbij de belangrijkste risico's bepaald werden door een bruto risicoscore¹. Het nadeel van deze methode is de mogelijk beperkte blik op de actualiteit en niet-optimale inschatting van de risico's. In 2022 is gekozen voor een andere methodiek die deze nadelen in veel mindere mate heeft, namelijk de pre-mortemanalyse. Daarbij wordt een toekomstscenario geschetst waarin de strategische doelstelling niet behaald is. Vanuit dat perspectief wordt teruggekeken naar het heden om zo te identificeren welke factoren, in meer of mindere mate, de totstandkoming van de strategische doelstellingen dwars hebben gezeten. Deze wijze van in kaart brengen van de strategische risico's heeft geleid tot een meer divers en actueler beeld van de strategische risico's.

1 De bruto risicoscore wordt bepaald door zowel de kans als mogelijke impact van een risico, waarbij iedere vorm van bestaande of mogelijk beheersing niet in acht genomen wordt. Bij een netto risicoscore wordt die beheersing wel in acht genomen.

De strategische risico's zijn opgenomen in tabel 1 en met corresponderende cijfers in kaart gebracht in het strategische model van Holland Casino (figuur 2). Hiermee wordt de dekking inzichtelijk gemaakt en kunnen waar nodig gaten worden opgevuld. In de schematische weergave is te zien dat vrijwel alle domeinen worden geraakt door één of meerdere strategische risico's en gedekt zijn door de bijbehorende beheersmaatregelen. Daarbij is niet alleen het domein benoemd, maar ook aangegeven waar het domein geraakt kan worden door het risico. Ten opzichte van vorig jaar is een verschuiving te zien van het zwaartepunt van de strategische risico's vanuit wet- en regelgeving naar gasten, medewerkers en de samenleving.

FIGUUR 2. STRATEGISCH MODEL



RISICOCATEGORIE	
Risicocategorie	Toelichting
Compliance en Integriteit	Holland Casino doet zijn uiterste best om de veiligheid van gasten en medewerkers te allen tijde te waarborgen en is op dit gebied dus niet bereid risico's te accepteren. Ook streeft het ernaar aan alle wet- en regelgeving te voldoen welke van toepassing is op Holland Casino.
Reputatie	Holland Casino bewaakt zijn maatschappelijke rol en gerelateerde zorgtaak (preventiebeleid). Bovendien wil Holland Casino gezien worden als aantrekkelijke kansspelaanbieder, in combinatie met een betrouwbare en veilige spelomgeving.
Dienstverlening	De gast en de dienstverlening naar de gasten staat centraal bij Holland Casino. Holland Casino is bereid op een verantwoorde manier risico's te accepteren om een hoogwaardige gastbeleving te creëren.
Innovatief vermogen	Holland Casino neemt op een verantwoorde manier risico's om de gastbeleving vernieuwend en spannend te houden.
Financieel	Holland Casino heeft een solide financiële positie zonder uitstaande leningen. Derhalve is het bereid op een verantwoorde manier financiële risico's te accepteren.
Holland Casino's risicobereidheid	De risicobereidheid geeft aan hoeveel risico het bestuur bereid is te accepteren bij het nastreven van de strategische doelstellingen van Holland Casino. Over het algemeen is Holland Casino terughoudend in het nemen van risico maar door veranderingen in de gastbehoeften en markt wordt Holland Casino gedwongen om actiever op (externe) veranderingen te reageren waardoor Holland Casino op sommige gebieden bereid is enig risico te nemen. De risicobereidheid is vastgesteld op laag.

TABEL 1.

Risico	Beschrijving	Strategisch Domein	Mitigatie
Reputatie & Compliance			
1. Niet voldoen aan wetgeving en vergunningsvereisten	Door verzwaring van wet- en regelgeving, mogelijke verschillen in interpretatie daarvan tussen Holland Casino en toezichthouders of het operationeel moeilijk kunnen inregelen van bepaalde processen, wordt mogelijk niet voldaan aan verschillende vergunningsvereisten. Holland Casino kan hierdoor als ultiem gevolg één van haar vergunningen verliezen.	Compliance	• Investering in opleiding en (vak)kennis van alle medewerkers • Open en transparante dialoog toezichthouders. • Anti-witwas, Reclamebeleid, Anti-fraude en anti-matchfixingbeleid, Preventiebeleid Kansspelen en uitvoering hiervan
2. Negatieve politieke en publieke beeldvorming	Door incidenten in de sector of bij Holland Casino zelf kan de reputatie van de Holland Casino onder druk komen te staan. Dit kan tot een verlies van draagvlak leiden van zowel consumenten, wetgever, toezichthouder, aandeelhouder en samenleving. Met als mogelijke gevolgen een verzwakte marktpositie, minder ondernemingsvrijheid en een moeizame relatie met stakeholders.	Samenleving	• Initiëren van reputatiemeting; • Investeren in adequate communicatie over de invulling van onze zorgplicht en maatschappelijk opdracht; • Excellent functionerende klantenservice en webcare; • Excellent stakeholder-management & PR-beleid;
3. Informatie-beveiliging en privacy-risico's onvoldoende gemitigeerd	Door technologische ontwikkelingen en kwaadwillende (externe) partijen dan wel onvoldoende interne kennis van de medewerkers kunnen de IT-systemen van Holland Casino en haar leveranciers geïnfiltreerd en/of besmet raken met malware. Dit kan leiden tot mogelijke negatieve gevolgen voor de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van onze informatie, waardoor de reputatie, marktpositie en strategie van Holland Casino onder druk kan komen te staan.	Innovatie	• Holland Casino heeft een actief informatiebeveiligingsbeleid en investeert in innovatieve oplossingen; • We zetten in op het verhogen van zowel kennis als bewustzijn bij alle medewerkers.
4. Verdergaande restrictieve wet- en regelgeving	Door mogelijk verdergaande restrictie van wet- en regelgeving wordt Holland Casino mogelijk beperkt in haar ondernemingsvrijheid voor zowel haar aanbod in de vestigingen als online. Hierdoor worden mogelijk kansen misgelopen, gasten suboptimaal bediend en medewerkers onnodig zwaar belast, hetgeen de resultaten van Holland Casino negatief kan beïnvloeden.	Compliance	• Actieve monitoring van ontwikkelingen wet- en regelgeving; • Deelname in sectoroverleggen en verenigingen • Zelfregulering • Proactief stakeholdermanagement

Risico	Beschrijving	Strategisch Domein	Mitigatie
Financieel-economisch			
1. Beperkte liquiditeitsruimte	De coronaperiode en de daaruit voortvloeiende belastingschuld zouden de financiële ruimte voor innovatie van processen, productaanbod en dienstverlening naar gasten zodanig kunnen beperken, dat de gastbeleving wordt belemmerd en de verdiencapaciteit onder druk komt te staan.	Financiën	• Holland Casino werkt hieraan door prudent financieel beleid te voeren; • financiële middelen vrij te blijven maken t.b.v. innovatie en; • duidelijke investeringskeuzes te maken.
2. Ongunstige economische ontwikkelingen	Door negatieve koopkrachtontwikkelingen, voortdurende hoge inflatie, sterk stijgende kosten, en restricties op mogelijkheden om inkomsten te verhogen zou Holland Casino niet (meer) in staat kunnen zijn om een rendabel business model te hanteren. Dit zou de continuïteit van Holland Casino op langere termijn in gevaar kunnen brengen.	Financiën	• Holland Casino werkt doorlopend aan optimalisatie van zijn bedrijfsvoering, alsmede aan uitwerking en uitvoering van een lange termijn strategie.
3. Krappe arbeidsmarkt	Door krapte op de arbeidsmarkt zou Holland Casino niet (goed) in staat kunnen zijn om cruciale functies in te vullen met passende collega's, waardoor belangrijk werk niet, of suboptimaal, uitgevoerd wordt.	Medewerker	• Doorlopende investering in arbeidsmarktcommunicatie; • Holland Casino werkt er continu aan om medewerkers optimaal te betrekken, ruimte voor persoonlijke ontwikkeling te creëren en goede arbeidsvoorwaarden en –omstandigheden te bieden.

Risico	Beschrijving	Strategisch Domein	Mitigatie
Operatie & Bedrijfsvoering			
1. Inefficiënte interne organisatie	Indien de interne organisatie niet goed op orde is, taken en verantwoordelijkheden niet helder zijn en/of niet juist verdeeld, rolduidelijkheid en kennisborging suboptimaal ingericht zijn, wordt er inefficiënt en ineffectief gewerkt.	Efficiëntie	• Holland Casino werkt doorlopend aan het stroomlijnen van haar processen, taken en verantwoordelijkheden en verdeling van werk. • Holland Casino werkt doorlopend aan het verbeteren van de administratieve organisatie en interne controle, waarbij eenduidigheid van vastlegging en oog voor efficiëntie voorop staan.
2. Onvoldoende executiekracht	Door onvoldoende aansluiting tussen enerzijds de uitvoeringsvereisten van de strategie en anderzijds wat Holland Casino aan vaardigheden en capaciteit in huis heeft, worden strategische plannen mogelijkwerijs niet of suboptimaal uitgevoerd.	Efficiëntie	• Inzetten op aantrekkelijk werkgeverschap in de volle breedte; • Beleid op succession planning, waardoor kritische functies afgedekt zijn; • Inzet op management development en interne ontwikkeltrajecten om doorstroom te bevorderen.
3. Mismatch gastbehoeften en aanbod	Kennis van onze (potentiële) gasten en gastsegmenten is cruciaal. Indien het speltechnische- en gastronomische aanbod suboptimaal aansluit bij de gastbehoeften en –wensen, hebben onze gasten geen 9+ ervaring. Dit kan de kanalisatie-opdracht en verdien capaciteit onder druk zetten.	Gast	• Doorlopende monitoring van gastbehoeften en –wensen en het ontwikkelen van een aanbod wat daarop aansluit. • Multidisciplinaire samenwerking.



GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

HOOFDSTUK 6



GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2022				
in duizenden euro	Toelichting	2022	2021	
Opbrengst Tafelspelen		233.650	94.097	
Opbrengst Speelautomaten		327.396	152.439	
Opbrengst Online		145.487	40.399	
Troncopbrengst/tips		19.870	8.176	
Opbrengst Food & Beverage		24.027	7.875	
Overige baten		3.364	1.217	
Brutobaten		753.794	304.203	
Kansspelbelasting		-205.143	-85.180	
Nettobaten	1	548.651	219.023	
Afschrijvingskosten	2	-61.458	-59.734	
Personeelskosten	3	-248.972	-116.132	
Operationele kosten	4	-211.408	-104.050	
Brutobedrijfsresultaat		26.813	-60.893	
Financieringsbaten	5	2.832	683	
Financieringslasten	6	-6.103	-4.116	
Aandeel in resultaat deelnemingen	7	128	23	
Resultaat voor vennootschapsbelasting		23.670	-64.303	
Vennootschapsbelasting	8	-6.664	18.634	
Resultaat na belasting		17.006	-45.669	
Resultaat toe te rekenen aan:				
- Aandeelhouder van de Vennootschap		16.719	-45.946	
- Minderheidsbelangen		287	277	
		17.006	-45.669	

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT OVER 2022				
in duizenden euro		2022	2021	
Resultaat over de verslagperiode		17.006	-45.669	
Overig totaalresultaat te reclassificeren naar winst- en verliesrekening in volgende perioden				
- Valutaomrekeningsverschillen op buitenlandse activiteiten van deelneming		-2	2	
Totaal niet-gerealiseerde resultaten, na belastingen		-2	2	
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten		17.004	-45.667	
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten toe te rekenen aan:				
- Aandeelhouder van de Vennootschap		16.717	-45.944	
- Minderheidsbelangen		287	277	
		17.004	-45.667	

De toelichtingen op pagina 100 t/m 139 zijn een integraal onderdeel van deze jaarrekening.

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2022				
in duizenden euro, voor winstbestemming	Toelichting	31-12-2022	31-12-2021 (herzien)*	1-1-2021 (herzien)*
Vaste activa				
Immateriële activa	9	13.646	11.870	10.585
Materiële vaste activa	10	269.219	274.380	260.206
Gebruiksrechten	11	199.972	190.891	149.977
Latente vennootschapsbelasting	12	23.225	22.814	12.725
Nog niet geamortiseerde fees	13	179	281	374
Deelnemingen	14	1.559	1.453	1.428
Totaal vaste activa		507.800	501.689	435.295
Vlottende activa				
Voorraden	15	1.004	754	671
Vorderingen en overlopende activa	16	17.811	12.612	15.524
Belastingvorderingen	12	5.956	9.488	5.355
Nog niet geamortiseerde fees	13	102	102	136
Geldmiddelen en kasequivalenten	17	230.523	208.189	143.391
Totaal vlottende activa		255.396	231.145	165.077
Totale activa		763.196	732.834	600.372
Eigen vermogen				
Aandelenkapitaal	18	45	45	45
Wettelijke reserve		9.886	11.366	9.557
Reserve omrekeningsverschillen		-104	-102	-104
Herwaarderingsreserve		1.898	1.898	1.898
Overige reserve		126.927	171.393	232.372
Onverdeeld resultaat		16.719	-45.946	-59.170
Totaal eigen vermogen toe te rekenen aan aandeelhouder		155.371	138.654	184.598
Minderheidsbelang		1.054	1.019	742
Totaal eigen vermogen		156.425	139.673	185.340
Langlopende verplichtingen				
Voorzieningen	19	5.938	6.938	7.947
Latente vennootschapsbelasting	21	-	-	2.152
Acute belastingverplichtingen	21	196.229	267.791	131.559
Leaseverplichtingen	22	193.547	184.756	144.847
Totaal langlopende verplichtingen		395.714	459.485	286.505
Kortlopende verplichtingen				
Voorzieningen	19	1.565	1.617	42.325
Handelscrediteuren en overige schulden	22	115.374	106.119	60.322
Acute belastingverplichtingen	21	81.616	14.334	13.477
Leaseverplichtingen	22	12.502	11.606	12.403
Totaal kortlopende verplichtingen		211.057	133.676	128.527
Totale passiva		763.196	732.834	600.372

* De vergelijkende cijfers zijn aangepast, zie pagina 102.

De toelichtingen op pagina 100 t/m 139 zijn een integraal onderdeel van deze jaarrekening.

MUTATIEOVERZICHT VAN HET GECONSOLIDEERDE EIGEN VERMOGEN OVER 2022

in duizenden euro	Aandelen- kapitaal	Wettelijke reserves	Reserve omreke- nings- verschillen	Herwaar- derings- reserve	Overige reserves	Onver- deeld resultaat	Minder- heids- belang	Totaal
Stand per 1 januari 2021	45	9.557	-104	1.898	232.372	-59.170	742	185.430
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	-	-45.946	277	-45.669
Resultaatbestemming	-	-	-	-	-59.170	59.170	-	-
Overige niet-gerealiseerde resultaten 2021	-	-	2	-	-	-	-	2
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-	-	2	-	-59.170	13.224	277	-45.667
Toevoeging/vrijval inzake ontwikkelingskosten ⁹	-	1.809	-	-	-1.809	-	-	-
Stand per 31 december 2021	45	11.366	-102	1.898	171.393	-45.946	1.019	139.673
Stand per 1 januari 2022	45	11.366	-102	1.898	171.393	-45.946	1.019	139.673
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	-	16.719	287	17.006
Resultaatbestemming	-	-	-	-	-45.946	45.946	-	-
Overige niet-gerealiseerde resultaten 2022	-	-	-2	-	-	-	-	-2
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-	-	-2	-	-45.946	62.665	287	17.004
Dividenduitkering ¹⁸	-	-	-	-	-	-	-252	-252
Toevoeging/vrijval inzake ontwikkelingskosten ⁹	-	-1.480	-	-	1.480	-	-	-
Stand per 31 december 2022	45	9.886	-104	1.898	126.927	16.719	1.054	156.425

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT OVER 2022			
in duizenden euro	Toelichting	2022	2021
Resultaat na belasting		17.006	-45.669
Aanpassingen voor:			
Resultaat uit deelnemingen	14	-128	-23
Afschrijvingslasten materiële en immateriële vaste activa	2	61.458	59.734
Resultaat uit verkopen materiële vaste activa	4	-117	-11
Nettofinancieringslasten/-baten	5,6	3.271	3.433
Vennootschapsbelastinglast/-bate	8	6.664	-18.634
Mutaties:			
Vorderingen	16	-5.199	2.912
Voorraden	15	-250	-83
Acute belastingvorderingen	12	-206	228
Acute belastingverplichtingen	21	-7.852	139.375
Handelscrediteuren en overige schulden	22	4.701	49.045
Voorzieningen	19	-1.052	-41.717
Overige verplichtingen	21,22	1.218	-766
Kasstroom uit operationele activiteiten		79.514	147.824
Betaalde (ontvangen) vennootschapsbelasting	8	234	-253
Nettokasstroom uit operationele activiteiten		79.748	147.571
Ontvangen rente	5	343	37
Koersresultaten	5	1.055	362
Investerings in immateriële vaste activa	9	-5.250	-3.841
Investerings in materiële vaste activa	10	-33.038	-59.968
Opbrengsten uit verkoop materiële vaste activa	4	338	-
Ontvangen dividend	14	20	-
Nettokasstroom uit investeringsactiviteiten		-36.532	-63.410
Betaalde financieringskosten	6	-3.038	-1.224
Betaald dividend	18	-252	-
Betalings uit hoofde van leaseverplichtingen	11	-17.592	-18.139
Nettokasstroom uit financieringsactiviteiten		-20.882	-19.363
Nettokasstroom		22.334	64.798
Geldmiddelen en kasequivalenten per 1 januari	17	208.189	143.391
Geldmiddelen en kasequivalenten per 31 december	17	230.523	208.189

De toelichtingen op pagina 100 t/m 139 zijn een integraal onderdeel van deze jaarrekening.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR EINDIGEND OP 31 DECEMBER 2022

Algemene informatie

Holland Casino, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68662289, exploiteert (landbased en online) casinospelen en speelautomaten in Nederland en is statutair gevestigd te 's- Gravenhage in Nederland (feitelijk bezoekadres hoofdkantoor: Neptunusstraat 71, 2132 JP Hoofddorp).

Holland Casino is een staatsdeelneming met het ministerie van Financiën als enige aandeelhouder.

De geconsolideerde jaarrekening van Holland Casino over 2022 omvat de vennootschap, haar dochter-ondernemingen en de belangen in geassocieerde deelnemingen en entiteiten waarover gezamenlijke zeggenschap wordt uitgeoefend.

De speeltafels en apparaten die Holland Casino in haar casino's heeft zijn zeer specialistisch van aard en vallen onder diverse strenge wet- en regelgeving.

Verslaggevingsperiode

Deze jaarrekening heeft betrekking op het jaar 2022, dat eindigde op de balansdatum van 31 december 2022.

Continuïteitsveronderstelling

De geconsolideerde jaarrekening 2022 van Holland Casino is door het bestuur opgesteld op basis van de veronderstelling van continuïteit.

Toepassing van artikel 402 Boek 2 BW

De financiële gegevens van Holland Casino zijn in de geconsolideerde jaarrekening verwerkt. Derhalve vermeldt de enkelvoudige winst- en verliesrekening conform artikel 402 Boek 2 BW slechts het aandeel in het resultaat na belastingen van vennootschappen waarin wordt deelgenomen en het overige resultaat na belastingen.

Voor een juiste interpretatie van deze statutaire jaarrekening dient de geconsolideerde jaarrekening van Holland Casino te worden gelezen in samenhang met de enkelvoudige jaarrekening, zoals opgenomen op pagina 140 tot en met 155.

Overeenstemmingsverklaring IFRS

De geconsolideerde jaarrekening over het boekjaar 2022 is opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS), zoals goedgekeurd door de Europese Unie (IFRS-EU) en artikel 2:362 lid 9 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Deze jaarrekening is op 14 april 2023 goedgekeurd voor publicatie door het Bestuur en zal op 17 april tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders worden vastgesteld. De enkelvoudige winst- en verliesrekening van Holland Casino is opgesteld met gebruikmaking van de vrijstelling uit artikel 2:402 BW.

Relevante grondslagen voor de financiële verslaggeving

Hierna volgt een uiteenzetting van de belangrijke grondslagen voor consolidatie, waardering van activa en passiva en bepaling van het resultaat van Holland Casino. Deze grondslagen zijn consistent toegepast voor alle gepresenteerde perioden in deze geconsolideerde jaarrekening.

GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld op basis van historische kostprijs, met uitzondering van de twee volgende posten die op iedere balansdatum zijn gewaardeerd op basis van reële waarde:

- afgeleide financiële instrumenten: gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in het resultaat; en
- niet-afgeleide financiële instrumenten: gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening.

De geconsolideerde jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's (functionele valuta) waarbij alle bedragen zijn afgerond naar het dichtstbijzijnde duizendtal, tenzij anders vermeld.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Vreemde valuta

De activa en passiva in vreemde valuta worden omgerekend tegen de per balansdatum geldende koersen. Transacties die luiden in een vreemde valuta, worden omgerekend tegen de wisselkoers op het moment van de transactie. Koersverschillen worden in de winst- en verliesrekening verwerkt. Koersverschillen en provisies die het gevolg zijn van wisseltransacties worden verantwoord onder de post financiële baten en lasten.

Buitenlandse bedrijfsactiviteiten

De activa en passiva van buitenlandse activiteiten, met inbegrip van goodwill en bij overnames opgetreden reële-waarde correcties, worden in euro's omgerekend tegen de geldende wisselkoers op verslagdatum. De opbrengsten en kosten van buitenlandse bedrijfsactiviteiten worden in euro's omgerekend tegen de geldende wisselkoers op de transactiedata.

Valutakoersverschillen worden opgenomen in niet-gerealiseerde resultaten en worden verwerkt in de reserve omrekeningsverschillen. Dit geldt niet voor valutakoersverschillen die kunnen worden toegerekend aan minderheidsbelangen.

Belangrijke schattingen en veronderstellingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het Bestuur oordelen vormt en schattingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en passiva en van baten en lasten. De schattingen en hiermee verbonden veronderstellingen zijn gebaseerd op ervaringen uit het verleden en verschillende andere factoren die, gegeven de omstandigheden, als redelijk worden beschouwd. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen.

De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden periodiek beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden verwerkt in de periode waarin de schatting wordt herzien, dan wel in toekomstige perioden indien de herziening daarop betrekking heeft.

De belangrijkste schattingen en beoordelingen betreffen de onderdelen:

- materiële vaste activa ¹⁰;
- personeelsbeloningen ¹⁹;
- leasetermijn per contract: of Holland Casino redelijkerwijs zeker is om verlengingsopties uit te oefenen ¹¹;
- deelneming ¹⁴;
- niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa ²³;
- latentie vennootschapsbelasting, alsmede de inschatting kortlopend en langlopend ¹²; en
- test op bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa ⁹, materiële vaste activa ¹⁰ en het gebruiksrecht ¹¹.

Reclassificaties

Een deel van de post 'bedrijfskosten' is gereclassificeerd naar de post 'Marketing', zie noot 4.

Voor bovenstaande reclassificatie zijn de vergelijkende cijfers aangepast.

Fouttherstel

In 2022 is geconcludeerd dat bij de implementatie van IFRS16 *Leases* een addendum inzake een wijziging op contractverlenging met betrekking tot de vestiging Rotterdam niet is verwerkt. Hierdoor is uitgegaan van een verlengingstermijn van 5 jaar in plaats van 10 jaar. Deze fout is hersteld door herziening van elk van de betreffende jaarrekeningposten in voorgaande perioden. De bevinding heeft geen materieel effect op de winst- en verliesrekening en de netto kasstromen uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de effecten hiervan op de geconsolideerde jaarrekening van Holland Casino.

GECONSOLIDEERDE BALANS			
in duizenden euro			
1 januari 2021	Eerder gerapporteerd	Aanpassingen	Herzien
Gebruiksrechten	140.340	9.637	149.977
Totaal vaste activa	425.658	9.637	435.295
Totale activa	590.735	9.637	600.372
Leaseverplichtingen	135.210	9.637	144.847
Totaal langlopende verplichtingen	276.868	9.637	286.505
Totale passiva	590.735	9.637	600.372
31 december 2021	Eerder gerapporteerd	Aanpassingen	Herzien
Gebruiksrechten	181.254	9.637	190.891
Totaal vaste activa	492.052	9.637	501.689
Totale activa	723.197	9.637	732.834
Leaseverplichtingen	175.119	9.637	184.756
Totaal langlopende verplichtingen	449.848	9.637	459.485
Totale passiva	723.197	9.637	732.834

BELANGRIJKE GRONDSLAGEN VOOR FINANCIËLE VERSLAGGEVING

Consolidatiegrondslagen

Algemeen

De grondslagen van waardering en resultaatbepaling van dochterondernemingen zijn waar noodzakelijk aangepast om overeenstemming met de grondslagen van Holland Casino te bewerkstelligen.

Dochterondernemingen

De financiële gegevens van Holland Casino en haar dochterondernemingen worden volgens de integrale consolidatiemethode opgenomen. Onder dochteronderneming wordt verstaan de entiteit waarin door Holland Casino feitelijk beleidsbepalende invloed wordt uitgeoefend over het zakelijke en financiële beleid. Het aandeel van overige aandeelhouders in het geconsolideerde eigen vermogen en het geconsolideerde resultaat is in de balans vermeld onder het eigen vermogen (minderheidsbelang) en in de winst- en verliesrekening onder resultaat toekomend aan minderheidsaandeelhouders. De jaarrekeningen van dochterondernemingen zijn in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen vanaf de datum waarop voor het eerst sprake is van zeggenschap tot aan het moment waarop de zeggenschap eindigt.

Minderheidsbelangen

Minderheidsbelangen (belangen zonder overheersende zeggenschap) worden bij eerste waardering gewaardeerd tegen het evenredige aandeel in de netto-identificeerbare activa van de verworven partij op overnamedatum. Wijzigingen in het belang van Holland Casino in een dochteronderneming die niet leiden tot verlies van overheersende zeggenschap, worden verwerkt als vermogenstransacties.

Verlies van zeggenschap

Indien Holland Casino de zeggenschap over een dochteronderneming verliest, worden de activa en verplichtingen en eventueel hiermee samenhangende minderheidsbelangen en andere eigenvermogenscomponenten niet langer in de balans verantwoord. De eventueel behaalde boekwinst of het boekverlies wordt opgenomen in de winst of het verlies. Indien Holland Casino een belang behoudt in een voormalige dochteronderneming, wordt dat vanaf het moment van het verlies van zeggenschap gewaardeerd tegen reële waarde.

Wanneer sprake is van verlies van zeggenschap over een dochteronderneming, maar behoud van een financieel belang, dan vindt deconsolidatie van alle activa en passiva plaats en wordt het resterende belang initieel opgenomen tegen reële waarde. Het resterende verschil wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening.

Eliminatie van transacties bij consolidatie

Intragroepssaldi en -transacties, alsmede eventuele niet-gerealiseerde winsten en verliezen uit intragroeps-transacties worden geëlimineerd. Niet-gerealiseerde winsten uit hoofde van transacties met deelnemingen verwerkt volgens de 'equity'-methode worden geëlimineerd naar rato van het belang dat Holland Casino in de deelneming heeft. Niet-gerealiseerde verliezen worden op dezelfde wijze geëlimineerd als niet-gerealiseerde winsten, maar alleen voor zover er geen aanwijzing is voor een bijzondere waardevermindering.

Dochterondernemingen

Stichting Beheer Fooiegelden (SBF) is een 100% dochter van Holland Casino. De individuele activa en passiva van de SBF worden meegeconsolideerd in de jaarrekening van Holland Casino.

Gaming & Casino Services B.V. (GCS) is een 60% dochter van Holland Casino. De individuele activa en passiva van GCS worden meegeconsolideerd in de jaarrekening van Holland Casino.

Financiële instrumenten

Verwerking en eerste waardering

Handelsvorderingen en schuldinstrumenten worden initieel verwerkt wanneer ze ontstaan. Alle andere financiële activa en financiële verplichtingen worden initieel verwerkt wanneer Holland Casino een partij wordt bij de contractuele bepalingen van het instrument.

Een financieel actief (tenzij het een handelsvordering is zonder een significante financieringscomponent) of financiële verplichting wordt initieel gewaardeerd tegen de reële waarde plus, voor een instrument dat niet wordt gewaardeerd tegen fair value through profit or loss (FVTPL), transactiekosten die rechtstreeks zijn toe te rekenen aan de verwerving of uitgifte van het instrument. Een handelsvordering zonder een significant financieringscomponent wordt initieel gewaardeerd tegen de transactieprijs.

Classificatie en vervolgwaardering

Financiële activa

Bij de eerste verwerking wordt een financieel actief geclassificeerd als gewaardeerd tegen: geamortiseerde kostprijs; fair value through other comprehensive income (FVOCI) – schuldinstrument; FVOCI – eigen-vermogensinstrument; of FVTPL.

Financiële activa worden niet geherclassificeerd na hun eerste verwerking, tenzij Holland Casino zijn bedrijfsmodel voor het beheer van financiële activa wijzigt, in welk geval alle betreffende financiële activa worden geherrubriceerd op de eerste dag van het eerste boekjaar volgend op de verandering in het bedrijfsmodel.

Een financieel actief wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs als het voldoet aan beide volgende voorwaarden en niet is aangewezen als gewaardeerd tegen FVTPL:

- het wordt aangehouden binnen een bedrijfsmodel dat tot doel heeft activa aan te houden om contractuele kasstromen te innen; en
- de contractuele voorwaarden ervan resulteren op gespecificeerde data in kasstromen die uitsluitend betalingen van hoofdsom en rente op de uitstaande hoofdsom zijn.

Een schuldinstrument wordt gewaardeerd tegen FVOCI als het voldoet aan beide volgende voorwaarden en niet is aangewezen als gewaardeerd tegen FVTPL:

- het wordt aangehouden binnen een bedrijfsmodel waarvan het doel wordt bereikt door zowel contractuele kasstromen te innen als financiële activa te verkopen; en
- de contractuele voorwaarden ervan resulteren op gespecificeerde data in kasstromen die uitsluitend betalingen van hoofdsom en rente op de uitstaande hoofdsom zijn.

Alle financiële activa die niet zijn geclassificeerd als gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs of FVOCI zoals hierboven beschreven, worden gewaardeerd tegen FVTPL. Dit omvat alle afgeleide financiële activa. Bij de eerste verwerking kan Holland Casino onherroepelijk een financieel actief dat anders voldoet aan de vereisten om te worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs of FVOCI aanwijzen als te waarderen tegen FVTPL, indien dit een boekhoudkundige mismatch elimineert of aanzienlijk vermindert die anders zou optreden.

Financiële activa – Beoordeling of contractuele kasstromen uitsluitend betalingen van hoofdsom en rente zijn

Ten behoeve van deze beoordeling wordt 'hoofdsom' gedefinieerd als de reële waarde van het financiële actief bij eerste verwerking. 'Rente' wordt gedefinieerd als een vergoeding voor de tijdwaarde van geld en voor het kredietrisico dat is verbonden aan de uitstaande hoofdsom gedurende een bepaalde periode en voor andere elementaire kredietrisico's en kosten (bijvoorbeeld liquiditeitsrisico en administratieve kosten), evenals een winstmarge.

Bij de beoordeling of de contractuele kasstromen uitsluitend betalingen van hoofdsom en rente zijn, neemt Holland Casino de contractuele bepalingen van het instrument in overweging. Dit omvat het beoordelen of het financiële actief een contractuele termijn kent die het tijdstip of bedrag van contractuele kasstromen zodanig zou kunnen wijzigen dat het niet aan deze voorwaarde zou voldoen. Bij het maken van deze beoordeling overweegt Holland Casino:

- voorwaardelijke gebeurtenissen die het bedrag of het tijdstip van kasstromen zouden wijzigen;
- voorwaarden die de contractuele couponrente kunnen aanpassen, inclusief bepalingen ten aanzien van variabele-rente;
- vooruitbetalings- en verlengingsbepalingen; en
- voorwaarden die het recht van Holland Casino op kasstromen van specifieke activa beperken (bijvoorbeeld onderpandbepalingen).

*Financiële activa – Vervolgwaardering en winsten en verliezen**Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs*

Deze activa worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs met behulp van de effectieve-rentemethode. De geamortiseerde kostprijs wordt verminderd met bijzondere waardevermindering-verliezen. Rentebaten, valutakoersverschillen en bijzondere waardeverminderingen worden, evenals winst of verlies als gevolg van verwijdering uit de balans, opgenomen in winst of verlies.

Eigen-vermogensinstrumenten gewaardeerd tegen FVOCI

Deze activa worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Dividenden worden verwerkt als baten in winst of verlies, tenzij het dividend duidelijk een terugbetaling vertegenwoordigt van een deel van de kosten van de investering. Overige netto baten en lasten worden verwerkt in niet-gerealiseerde resultaten en worden nooit geherclassificeerd naar winst of verlies.

Financiële verplichtingen – classificatie, vervolgwaardering en winsten en verliezen

Financiële verplichtingen worden geclassificeerd als gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs of FVTPL. Een financiële verplichting wordt geclassificeerd als gewaardeerd tegen FVTPL als deze wordt geclassificeerd als 'aangehouden voor handelsdoeleinden', het een derivaat is of deze bij de eerste verwerking als zodanig wordt aangemerkt.

Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen FVTPL worden gewaardeerd tegen reële waarde en het nettoresultaat, inclusief eventuele rentelasten, wordt opgenomen als gerealiseerd resultaat. Overige financiële verplichtingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs met behulp van de effectieve-rentemethode. Rentelasten en valutakoersverschillen worden verwerkt in winst of verlies. Wanneer de activa niet langer in de balans worden opgenomen, wordt het in het eigen vermogen verwerkte geaccumuleerde resultaat overgeboekt naar winst of verlies.

Niet langer opnemen in de balans

Financiële activa

Holland Casino neemt een financieel actief niet langer op in de balans als:

- de contractuele rechten op de kasstromen uit het actief aflopen;
- Holland Casino de contractuele rechten op de ontvangst van de kasstromen overdraagt door middel van een transactie waarbij nagenoeg alle aan het eigendom van het financieel actief verbonden risico's en voordelen worden overgedragen; of
- Holland Casino nagenoeg alle aan het eigendom verbonden risico's en voordelen noch overdraagt noch behoudt en de beschikkingsmacht over het financieel actief niet behoudt.

Indien Holland Casino een belang behoudt of creëert in dergelijke overgedragen financiële activa, dan wordt dit belang afzonderlijk als actief of verplichting opgenomen. Financiële activa en verplichtingen worden gesaldeerd en het resulterende nettobedrag wordt in de balans gepresenteerd uitsluitend indien Holland Casino een wettelijk afdwingbaar recht heeft op deze saldering en indien zij voornemens is om af te wikkelen op nettobasis dan wel het actief en de verplichting gelijktijdig af te wikkelen.

Financiële verplichtingen

Holland Casino neemt een financiële verplichting niet langer op in de balans als de contractuele verplichtingen worden kwijtescholden of geannuleerd, of verlopen, danwel bij afwikkeling van het onderliggende event en de daaruitvolgende beëindiging van de transactie.

Bij het niet langer opnemen van een financiële verplichting wordt het verschil tussen de boekwaarde en de betaalde vergoeding (inclusief overgedragen niet-contante activa of overgenomen verplichtingen) verwerkt in winst of verlies.

Rentebenchmark hervorming

Wanneer de basis voor het bepalen van contractuele kasstromen van een financieel actief of verplichting gewaardeerd naar geamortiseerde kostprijs is veranderd als gevolg van de rentebenchmark hervorming, past Holland Casino het effectieve rentetarief van het financieel actief of de financiële verplichting aan om de verandering die nodig is als gevolg van de hervorming weer te geven. Een verandering in de basis voor het bepalen van de contractuele kasstromen is verplicht door de rentebenchmark hervorming in de volgende gevallen:

- de verandering is een directe consequentie van de hervorming; en/of
- de nieuwe basis voor de bepaling van de contractuele kasstromen is economisch vergelijkbaar met de vorige basis – oftewel de basis voorafgaande de hervorming.

Wanneer aanpassingen zijn gedaan aan een financieel actief of een financiële verplichting naast de veranderingen als gevolg van de hervorming zal Holland Casino eerst het effectieve rentetarief van het financieel actief of de financiële verplichting als gevolg van de rentebenchmark hervorming aanpassen. Vervolgens, past Holland Casino de waarderingsgrondslagen aan voor de wijzigingen van de additionele veranderingen.

Salderen

Financiële activa en financiële verplichtingen worden gesaldeerd en het nettobedrag wordt gepresenteerd in de balans wanneer, en alleen wanneer, Holland Casino een in rechte afdwingbaar recht heeft om de bedragen simultaan af te wikkelen en zij ook voornemens is deze ofwel op netto basis af te wikkelen, ofwel het actief te realiseren en de verplichting gelijktijdig af te wikkelen.

Loyaliteitsprogramma

Met de Favorites Card wordt vanaf het eerste bezoek voor (speel)geld of korting voor een hapje of drankje gespaard. Er worden punten gespaard op de speelautomaten en aan de bar of in het restaurant. In geselecteerde vestigingen worden ook punten gespaard aan de live speeltafels.

Er bestaan verschillende loyaliteitsniveaus in het programma (Welcome, Black, Platinum en Diamond Card) waar privileges aan gekoppeld zijn (alleen voor gasten ouder dan 24 jaar). De verplichting met betrekking tot deze privileges wordt opgenomen voor het totaal aantal openstaande punten per jaareinde gewaardeerd tegen een nominaal bedrag per punt.

De opbrengsten worden pas gerealiseerd wanneer Holland Casino haar verplichting uit hoofde van het programma tot het met korting leveren van producten heeft vervuld, of wanneer het niet meer waarschijnlijk is dat de punten uit hoofde van het programma nog zullen worden ingeruild. Opbrengsten worden toegerekend aan het loyaliteitsprogramma en de andere componenten van de verkooptransactie.

Bijzondere waardeveranderingen

Op iedere rapportagedatum wordt de boekwaarde van de niet-financiële activa van Holland Casino, uitgezonderd voorraden en uitgestelde belastingvorderingen, opnieuw bezien om te bepalen of er aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen. Indien dergelijke aanwijzingen bestaan, wordt een schatting gemaakt van de realiseerbare waarde van het actief.

Voor de toetsing op bijzondere waardeverminderingen worden activa samengevoegd in de kleinst te onderscheiden groep activa die uit voortgezet gebruik kasstromen genereert die in hoge mate onafhankelijk zijn van de inkomende kasstromen van andere activa of kasstroomgenererende eenheden (KGE's). De realiseerbare waarde van een actief of een KGE is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs in het kader van de normale bedrijfsvoering minus de geschatte kosten van voltooiing en de geschatte kosten die nodig zijn om de verkoop te realiseren. Bij het bepalen van de bedrijfswaarde wordt de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen berekend met behulp van een disconteringsvoet vóór belasting die een afspiegeling is van zowel de actuele marktinschattingen van de tijdswaarde van geld als van de specifieke risico's met betrekking tot het actief of de KGE. Voornoemde toets wordt uitgevoerd op het niveau van de kasstroomgenererende eenheden. Indien de realiseerbare waarde lager is dan de boekwaarde wordt ter hoogte van het verschil een bijzondere waardeverandering opgenomen in de winst- en verliesrekening en wordt de boekwaarde van het actief verlaagd tot zijn realiseerbare waarde. Verder wordt, voor zover van toepassing, de lineaire afschrijving over de resterende gebruiksduur bijgesteld. Indien er aanwijzingen bestaan die duiden op de noodzaak tot het terugnemen van een eerder toegepaste bijzondere waardeverandering wordt de boekwaarde van het actief verhoogd naar de realiseerbare waarde.

Bijzondere waardevermindervingsverliezen op deelnemingen verwerkt volgens de 'equity'-methode worden bepaald door vergelijking van de realiseerbare waarde van de deelneming met zijn boekwaarde. Een bijzonder waardevermindervingsverlies wordt verwerkt in het resultaat, en wordt teruggenomen in geval van een positieve verandering in de schattingen die worden gebruikt ter bepaling van de realiseerbare waarde.

GRONDSLAGEN VOOR DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

Opbrengsten

Met betrekking tot de opbrengstverantwoording van Holland Casino, zijn twee verslaggevingsstandaarden van toepassing:

- IFRS 9 Financiële instrumenten
- IFRS 15 Opbrengstverantwoording klantcontracten

IFRS 9 *Financiële instrumenten* is van toepassing op de opbrengststromen tafelspelen, speelautomaten en online (met uitzondering van poker ('rake')).

Kansspelactiviteiten waarbij Holland Casino zelf een positie inneemt in een spel worden op basis van IFRS 9 Financiële instrumenten verantwoord. Indien Holland Casino spellen faciliteert wordt de vergoeding die Holland Casino hiervoor ontvangt verantwoord op basis van IFRS 15 *Opbrengstverantwoording klantcontracten*. Dit geldt onder andere voor de rake (=commissie) bij poker.

De overige opbrengststromen (Opbrengsten food & beverage, troncopbrengsten en tips en overige opbrengsten) worden verantwoord binnen het toepassingsgebied van IFRS 15 *Opbrengstverantwoording klantcontracten*, waarbij opbrengsten worden verantwoord op het moment van het leveren van een service of dienst aan een klant of bij het overdragen van goederen aan klanten c.q. het leveren van een tegenprestatie.

Hieronder wordt nader ingegaan op de opbrengstverantwoording per toepassingsgebied.

Opbrengst Tafelspelen

De opbrengst tafelspelen is het verschil tussen de ontvangen inzetten en de uitkeringen.

Opbrengst Speelautomaten

De opbrengst speelautomaten is het verschil tussen de inworpen in en de uitbetalingen van de speelautomaten, gecorrigeerd voor nog uit te betalen progressive jackpots.

Opbrengst Online

De opbrengst online is het verschil tussen de inzetten en de uitbetalingen op het online platform, met inachtneming van mutaties in progressive jackpots. Voor de kansspelactiviteit Sportsbook geldt dat bij het niet langer opnemen van een financiële verplichting, door afwikkeling van de transactie of door terugtrekking van de inzet door de speler, het verschil tussen de boekwaarde en de betaalde vergoeding (uitkering indien de speler een succesvolle bet heeft geplaatst) afzonderlijk wordt verwerkt in het resultaat (FVTPL). De per jaareinde ontvangen, maar nog niet ingezette gelden van spelers (= wallets) worden gewaardeerd volgens de grondslagen voor Financiële Instrumenten (zie pagina 135).

Opbrengstverantwoording binnen toepassingsgebied IFRS 15 Opbrengstverantwoording klantcontracten

De hierboven genoemde omzetstromen binnen het toepassingsgebied van IFRS 15 Opbrengstverantwoording klantcontracten worden als volgt verantwoord:

Opbrengst Poker (Online)

Inkomsten uit de online poker weerspiegelen de netto-inkomsten (rake) verdiend met pokerhanden die aan het einde van het jaar zijn voltooid.

Opbrengst Food & Beverage

Opbrengst Food & Beverage wordt verantwoord op het moment dat het bedrag van de opbrengsten op betrouwbare wijze kan worden bepaald en de inning van de vergoeding is ontvangen of waarschijnlijk is.

Troncopbrengsten en tips

Het betreft hier de bij de tafelspelen, speelautomaten en online ontvangen fooien en tips ('troncopbrengst' genaamd), alsmede fooien ontvangen door horeca- en overig personeel. Deze opbrengst wordt dagelijks verantwoord na telling van de troncbboxen.

Overige opbrengsten

De overige opbrengsten bestaan met name uit de ontvangen gelden voor toegang tot Holland Casino (entreeontvangsten) en de ontvangen parkeergelden.

Personeelsbeloningen

Kortetermijnpersoneelsbeloningen worden verwerkt als kosten wanneer de daarmee verband houdende dienst wordt verricht. Er wordt een verplichting verwerkt voor het bedrag dat naar verwachting zal worden betaald als Holland Casino een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft om dit bedrag te betalen als gevolg van verrichte diensten door de werknemer en de verplichting betrouwbaar kan worden bepaald.

De nettoverplichting van Holland Casino uit hoofde van overige langetermijnpersoneelsbeloningen worden elders in de jaarrekening toegelicht. Deze aanspraken worden gediscoteerd om de contante waarde te bepalen. Herwaarderingen worden verwerkt in het resultaat in de periode waarin zij optreden.

Ontslagvergoedingen

Vergoedingen worden vastgesteld zoals met de vakbonden afgesproken in het Sociaal Plan (looptijd juli 2018 tot en met juni 2022), te weten beëindigingsvergoedingen, mobiliteitsbudget en kosten rechtsbijstand. Holland Casino voert overleg met de vakbonden inzake een nieuw sociaal plan en op dit moment is er nog nawerking van het huidige sociaal plan. Daarnaast wordt in het geval van vrijstelling van werkzaamheden ook met het doorbetalen van salarissen tijdens de ontslagtermijnen rekening gehouden.

Pensioenregeling

Holland Casino heeft een pensioenregeling die geclassificeerd is als 'toegezegde bijdrageregeling'. Dit is een pensioenregeling waarbij vooraf een premie is vastgesteld, welke wordt overgeheveld naar een afzonderlijke entiteit (Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap), en waarbij Holland Casino hierna geen verdere juridische of feitelijke verplichting heeft om aanvullende betalingen te doen. De periodieke betalingen aan het pensioenfonds worden in de winst- en verliesrekening gepresenteerd. Het nog te betalen bedrag wordt per balansdatum als kortlopende schuld gepresenteerd.

De bestaande regeling van Gaming & Casino Services B.V. is een beschikbare premieregeling. De opbouw van de beoogde pensioenaanspraken wordt steeds in het betreffende kalenderjaar gefinancierd door middel van premiebetalingen. De hoogte van het kapitaal dat kan worden aangewend voor de aankoop van een pensioen is gelijk aan de beleggingswaarde op pensioendatum. Het rendement op de premiebetalingen is niet gegarandeerd. Op basis van de uitvoeringsovereenkomst zijn er geen andere verplichtingen dan de jaarlijkse premiebetalingen.

Aandeel in resultaat deelnemingen verwerkt volgens de 'equity'-methode

Waardeveranderingen in deelnemingen gewaardeerd volgens de 'equity'-methode worden ten gunste of ten laste van het resultaat gebracht in de winst- en verliesrekening. Valutaomrekeningsverschillen op buitenlandse activiteiten van deelneming worden in het overig totaalresultaat verantwoord. De geaccumuleerde valutaomrekeningsverschillen op buitenlandse activiteiten van de deelneming worden in het overzicht ten laste van het resultaat gepresenteerd als het belang in de deelneming afgestoten wordt. Ontvangen dividenden uit deelnemingen worden in mindering gebracht op de balanspost.

Overheidssubsidies

Subsidies ter compensatie van door Holland Casino gemaakte kosten worden in de winst of verlies in mindering gebracht op de kosten waarop de subsidie betrekking heeft, in de perioden waarin de kosten worden verwerkt.

Financieringsbaten

De financieringsbaten van Holland Casino omvatten de rentebaten uit deposito's en tegoeden bij banken alsmede de koersresultaten zoals hieronder benoemd. Deze worden opgenomen op basis van de effectieve-rentemethode.

Koersresultaten

Het koersresultaat behaald op transacties in vreemde valuta met gasten in de casino's bestaat uit enkele gesaldeerde stromen. Het betreft ingehouden transactiekosten en provisie over creditcardtransacties, betaalde provisie aan GWK-Travellex, en omrekenverschillen van vreemde valuta. Het koersresultaat wordt gepresenteerd onder financiële baten en lasten in de winst- en verliesrekening.

Rentebaten worden verwerkt op basis van de effectieve interestmethode.

Financieringslasten

De financieringslasten van Holland Casino omvatten het volgende:

- rentelasten uit tegen geamortiseerde kostprijs gewaardeerde financiële verplichtingen;
- rentelasten over banktegoeden;
- commitment, utilization en agency fees;
- amortisatie financial fees;
- rentelasten als gevolg van oprenting voorzieningen; en
- rentelasten van leases.

Rentelasten worden verwerkt op basis van de effectieve interestmethode.

Belasting toegevoegde waarde (omzetbelasting)/kansspelbelasting

Voor kansspelen in de zin van de Wet op de kansspelbelasting is Holland Casino vrijgesteld van omzetbelasting. Over de omzet uit kansspelen wordt kansspelbelasting geheven. De horeca-activiteiten van Holland Casino zijn wel onderhevig aan omzetbelasting. De aftrek van voorbelasting voor de gemeenschappelijke baten en lasten is daarom nog maar in beperkte mate mogelijk. De investeringen en kosten waarvoor de aftrek van voorbelasting geheel of gedeeltelijk is uitgesloten, worden daarom inclusief omzetbelasting geactiveerd dan wel in de baten en lasten opgenomen.

Winstbelasting

Winstbelastingen omvatten de over de verslagperiode verschuldigde en terug te ontvangen winstbelastingen alsmede uitgestelde winstbelastingen. Winstbelastingen worden in het resultaat verwerkt, behalve voor zover deze betrekking hebben op een bedrijfscombinatie of op posten die rechtstreeks in het eigen vermogen of in niet-gerealiseerde resultaten worden opgenomen.

Rente en boetes gerelateerd aan winstbelastingen, inclusief onzekere behandeling van winstbelastingen, worden verantwoord op basis van IAS 37 *Voorzieningen, voorwaardelijke verplichtingen en voorwaardelijke activa*.

Actuele winstbelastingen

De actuele winstbelastingen omvatten de verwachte te betalen of terug te ontvangen belastingen over de fiscale winst of verlies over het boekjaar, en eventuele correcties op de over voorgaande jaren verschuldigde of terug te ontvangen belastingen. Het bedrag van de actuele winstbelastingen wordt bepaald op basis van de beste schatting van de belastingbaten of -last, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele onzekerheid met betrekking tot winstbelastingen. De actuele winstbelasting wordt berekend aan de hand van belastingtarieven

die zijn vastgesteld op verslagdatum, dan wel waartoe materieel al op verslagdatum is besloten. De actuele winstbelasting omvat tevens eventuele belastingen voortvloeiend uit dividenden. Actuele belastingvorderingen en -verplichtingen worden uitsluitend gesaldeerd als aan bepaalde criteria wordt voldaan.

Uitgestelde winstbelastingen

Uitgestelde winstbelastingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de boekwaarden van activa en verplichtingen ten behoeve van de financiële verslaggeving en de fiscale boekwaarden van die posten.

Uitgestelde belastingverplichtingen worden niet opgenomen voor:

- tijdelijke verschillen die verband houden met de eerste opname van activa of verplichtingen bij een transactie die geen bedrijfscombinatie betreft en die noch de commerciële noch de fiscale winst of verlies beïnvloedt;
- tijdelijke verschillen die verband houden met deelnemingen in dochterondernemingen, geassocieerde deelnemingen en joint ventures, voor zover Holland Casino in staat is het tijdstip van afloop van deze tijdelijke verschillen te bepalen en het waarschijnlijk is dat deze niet zullen worden afgewikkeld in de voorzienbare toekomst; en
- belastbare tijdelijke verschillen die voortvloeien uit de eerste opname van goodwill.

Tijdelijke verschillen met betrekking tot een gebruiksrecht en een leaseverplichting voor een specifieke lease worden voor de opname van uitgestelde belastingen netto-positie (de lease).

Uitgestelde belastingvorderingen worden opgenomen voor onbenutte fiscale verliezen, ongebruikte fiscaal verrekenbare tegoeden en aftrekbare tijdelijke verschillen, voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst belastbare winsten beschikbaar zullen komen waartegen deze kunnen worden afgezet. Toekomstige belastbare winsten worden bepaald op basis van de terugname van relevante belastbare tijdelijke verschillen. Als het bedrag van de belastbare tijdelijke verschillen niet voldoende is om een uitgesteld belastingvoordeel volledig op te nemen, worden toekomstige belastbare winsten – aangepast voor de terugnames van bestaande tijdelijke verschillen – in aanmerking genomen, gebaseerd op de bedrijfsplannen van individuele dochterondernemingen binnen Holland Casino. Uitgestelde belastingvorderingen worden op iedere verslagdatum beoordeeld en worden verlaagd voor zover het niet langer waarschijnlijk is dat het daarmee samenhangende belastingvoordeel zal worden gerealiseerd.

Dergelijke verlagingen worden teruggeboekt zodra het waarschijnlijk is dat in de toekomst belastbare winsten weer toenemen.

Niet-opgenomen uitgestelde belastingvorderingen worden op iedere verslagdatum opnieuw beoordeeld en worden opgenomen zodra het waarschijnlijk is dat er in de toekomst belastbare winsten beschikbaar zijn, waartegen ze kunnen worden gebruikt.

Uitgestelde winstbelastingen worden gewaardeerd op basis van de belastingtarieven die naar verwachting van toepassing zullen zijn bij afloop van de tijdelijke verschillen, één en ander op basis van belastingtarieven die op de verslagdatum zijn vastgesteld of materieel zijn vastgesteld.

De waardering van uitgestelde winstbelastingen weerspiegelt de fiscale gevolgen die voortvloeien uit de wijze waarop Holland Casino aan het eind van de verslagperiode verwacht de boekwaarde van haar activa en verplichtingen te realiseren of af te wikkelen. Hierbij is de aanname gedaan dat de boekwaarde van vastgoedbeleggingen die zijn gewaardeerd tegen reële waarde, zal worden gerealiseerd door verkoop. Deze aanname is niet door Holland Casino weerlegd.

Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen worden uitsluitend gesaldeerd als aan bepaalde criteria wordt voldaan.

GRONDSLAGEN VOOR DE GECONSOLIDEERDE BALANS

Activa

Immateriële activa

Uitgaven voor onderzoeksactiviteiten worden verwerkt in het resultaat wanneer zij worden gedaan. Uitgaven voor ontwikkelingsactiviteiten worden alleen geactiveerd als de uitgaven betrouwbaar kunnen worden bepaald, het product of proces technisch en commercieel haalbaar is, toekomstige economische voordelen waarschijnlijk zijn en Holland Casino van plan is en over voldoende middelen beschikt om de ontwikkeling te voltooien en het actief te gebruiken of te verkopen. Andere ontwikkelingskosten worden verwerkt in het resultaat wanneer zij worden gemaakt. Na de eerste opname worden geactiveerde ontwikkelingskosten gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met cumulatieve amortisaties en cumulatieve bijzondere waardevermindering-verliezen.

De overige door Holland Casino verworven immateriële activa met een eindige gebruiksduur worden gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met cumulatieve amortisaties en cumulatieve bijzondere waardeverminderingverliezen.

De algemene gebruiksduur van immateriële activa is drie jaar. Voor de activa met betrekking tot het project Holland Casino Online en het IT-landschap van Holland Casino geldt een afwijkende gebruiksduur van vijf jaar.

Amortisatie wordt berekend teneinde de kosten van immateriële activa minus hun geschatte restwaarde lineair af te schrijven over hun geschatte gebruiksduur. Amortisaties worden in het algemeen verwerkt in winst of verlies.

Afschrijvingsmethoden, gebruiksduren en restwaarden worden op iedere verslagdatum opnieuw beoordeeld en, indien noodzakelijk, aangepast.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa bestaan uit gebouwen, terreinen, verbouwingskosten, speelautomaten, speeltafels en overige bedrijfsinstallaties. Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen hun kostprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en, indien van toepassing, met bijzondere waardeverminderingen. De lineaire afschrijvingen geschieden overeenkomstig de geschatte verwachte gebruiksduur en zijn berekend op basis van de aanschafwaarde, verminderd met de geschatte restwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Uitgaven voor reparatie en (groot) onderhoud worden alleen geactiveerd (volgens de componentenbenadering) als het waarschijnlijk is dat de actiefpost additionele toekomstige economische voordelen genereert en als de kostprijs van de actiefpost betrouwbaar kan worden vastgesteld. Alle overige kosten worden direct ten laste van het resultaat gebracht.

Materiële vaste activa in uitvoering worden gewaardeerd tegen kostprijs of lagere directe opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs bestaat uit materiaalkosten, directe arbeidskosten, installatiekosten, een toerekenbaar deel van de indirecte productiekosten gebaseerd op een normaal niveau van bedrijfsactiviteit en toegerekende interestkosten. De directe opbrengstwaarde is gebaseerd op een verwachte verkoopprijs onder aftrek van nog te maken kosten voor voltooiing en verkoop.

DE GESCHATTE ECONOMISCHE LEVENSDUUR IS IN HET ALGEMEEN VOOR:

Gebouwen	20 jaar
Verbouwingen	12 jaar
Installaties	5 – 12 jaar
Speelautomaten en Multi Roulettes	7 jaar
Andere vaste bedrijfsmiddelen	3 – 8 jaar

Afschrijvingsmethoden, gebruiksduren en restwaarden worden op iedere verslagdatum opnieuw beoordeeld en, indien noodzakelijk, aangepast.

Opname en waardering van een bijzonder waardeverminderingverlies

Indien er aanleiding bestaat voor bijzondere waardevermindering volgens IAS 36 '*Bijzondere waardeverminderingen van activa*' zal de bedrijfswaarde worden berekend op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen van een kasstroomgenererende eenheid. Een bijzonder waardeverminderingverlies wordt direct in de winst- en verliesrekening opgenomen.

Leaseovereenkomsten

Bij aanvang van een contract beoordeelt Holland Casino of een contract een leaseovereenkomst is of bevat. Een contract is of bevat een leaseovereenkomst als het contract in ruil voor een vergoeding het recht verleent om gedurende een bepaalde periode de zeggenschap uit te oefenen over het gebruik van een geïdentificeerd actief.

Als een lessee

Bij aanvang of bij wijziging van een contract dat een leaseovereenkomst bevat, wijst Holland Casino de vergoeding in het contract toe aan iedere leasecomponent op basis van de relatieve opzichzelfstaande prijzen. Voor de lease van onroerend goed heeft Holland Casino er echter voor gekozen om niet-leasecomponenten niet te scheiden en de lease- en niet-leasecomponenten als één leasecomponent te verwerken.

Holland Casino neemt op de ingangsdatum van de leaseovereenkomst een gebruiksrecht en een leaseverplichting op. Het gebruiksrecht wordt initieel gewaardeerd tegen kostprijs, die het initiële bedrag van de leaseverplichting omvat gecorrigeerd voor leasebetalingen die op of vóór de ingangsdatum zijn verricht, plus gemaakte initiële directe kosten en een schatting van de kosten voor demontage en verwijdering van het onderliggende actief of voor herstel van het onderliggende actief of de locatie waarop het zich bevindt, verminderd met ontvangen lease-incentives.

Het gebruiksrecht wordt vervolgens afgeschreven volgens de lineaire methode vanaf de ingangsdatum tot het einde van de leaseperiode, tenzij de leaseovereenkomst het eigendom van de onderliggende activa overdraagt aan Holland Casino aan het einde van de leaseperiode, of de kostprijs van het gebruiksrecht weerspiegelt dat Holland Casino een koopoptie zal uitoefenen. In dat geval wordt het gebruiksrecht afgeschreven over de gebruiksduur van het onderliggende actief, die op dezelfde basis wordt bepaald als die van materiële vaste activa. Aanvullend wordt het gebruiksrecht periodiek verminderd met eventuele bijzondere waardeverminderingen en gecorrigeerd voor bepaalde herwaarderingen van de leaseverplichting.

De leaseverplichting wordt initieel gewaardeerd tegen de contante waarde van de leasebetalingen die niet worden betaald op de ingangsdatum, verdisconteerd op basis van de impliciete rentevoet van de leaseovereenkomst of, als die disconteringsvoet niet praktisch te bepalen is, de marginale rentevoet van Holland Casino. Over het algemeen gebruikt Holland Casino haar marginale rentevoet als disconteringsvoet.

Holland Casino bepaalt haar marginale rentevoet door rentetarieven te verkrijgen uit verschillende externe financieringsbronnen en voert hierop bepaalde aanpassingen uit om de voorwaarden van de leaseovereenkomst en het soort geleasede actief weer te geven.

Leasebetalingen die zijn begrepen in de waardering van de leaseverplichting omvatten het volgende:

- vaste betalingen, inclusief in wezen vaste betalingen;
- variabele leasebetalingen die afhankelijk zijn van een index of een koers, initieel gewaardeerd op basis van de index of koers op de ingangsdatum;
- bedragen die naar verwachting zullen worden betaald onder een restwaardegarantie; en
- de uitoefenprijs onder een aankoopoptie waarvan redelijkerwijs zeker is dat Holland Casino deze zal uitoefenen, leasebetalingen in een optionele verlengingsperiode als redelijkerwijs zeker is dat Holland Casino een verlengingsoptie zal uitoefenen, en boetes voor vroegtijdige beëindiging van een lease tenzij redelijkerwijs zeker is dat de Holland Casino deze niet vroegtijdig zal beëindigen.

De leaseverplichting wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode. Deze wordt geherwaardeerd wanneer er een wijziging is in toekomstige leasebetalingen als gevolg van een wijziging in een index of koers, als er een wijziging is in de schatting van Holland Casino van het bedrag dat naar verwachting zal worden betaald onder een restwaardegarantie, als Holland Casino zijn beoordeling wijzigt of zij een aankoop-, verlengings- of beëindigingsoptie zal uitoefenen, of bij een herziening van een in wezen vaste leasebetaling.

Wanneer de leaseverplichting op deze manier wordt geherwaardeerd, wordt een overeenkomstige wijziging aangebracht in de boekwaarde van het gebruiksrecht, of wordt deze opgenomen in winst of verlies als de boekwaarde van het gebruiksrecht is verlaagd tot nul.

Holland Casino presenteert deze gebruiksrechten als aparte post onder 'vaste activa' en leaseverplichtingen onder de 'lang- en kortlopende verplichtingen' in de balans.

Kortlopende leaseovereenkomsten en leaseovereenkomsten van activa met een lage waarde

Holland Casino heeft ervoor gekozen om geen gebruiksrechten en leaseverplichtingen op te nemen voor leases van activa met een lage waarde en kortlopende leaseovereenkomsten, inclusief IT-apparatuur. Holland Casino neemt de leasebetalingen in verband met deze leaseovereenkomsten op als een last op lineaire basis over de leaseperiode.

Holland Casino sluit in principe geen financiële leases af.

Deelnemingen verwerkt volgens de 'equity'-methode

Het 40% aandeel in Gaming Support B.V., de geassocieerde deelneming van Holland Casino, wordt in de jaarrekening opgenomen volgens de 'equity'-methode. Hierbij vindt de eerste opname plaats tegen historische kostprijs waarbij de boekwaarde wordt aangepast met het aandeel in het resultaat. Ontvangen dividenden worden op de boekwaarde in mindering gebracht. Geassocieerde deelnemingen worden opgenomen vanaf het moment dat invloed van betekenis is verworven tot het moment dat die invloed niet meer bestaat. Resultaten van transacties met geassocieerde deelnemingen worden geëlimineerd naar rato van het kapitaalbelang in de geassocieerde deelneming. Eventuele bijzondere waardeverminderingen van Gaming Support B.V. worden niet geëlimineerd.

Verliezen op geassocieerde deelnemingen worden verwerkt tot het bedrag van de netto-investering in de deelneming, waarin naast de boekwaarde ook eventueel verstrekte leningen aan de deelneming zijn begrepen. Voor het aandeel in verdere verliezen wordt alleen een voorziening opgenomen indien Holland Casino zich daarvoor aansprakelijk heeft gesteld.

Ongerealiseerde winsten uit hoofde van transacties met Gaming Support B.V. worden geëlimineerd naar rato van het belang dat Holland Casino in Gaming Support B.V. heeft. Ongerealiseerde verliezen worden op dezelfde wijze geëlimineerd als niet-gerealiseerde winsten, maar alleen voor zover er geen aanwijzing is voor een bijzondere waardevermindering.

Vorraden

De voorraden worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs op basis van de 'first in first out' (FIFO) methode of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van de voorraden.

Geldmiddelen en kasequivalenten

Geldmiddelen en kasequivalenten zijn opgenomen tegen hun nominale waarden. Indien banktegoeden niet ter vrije beschikking van Holland Casino staan wordt hiermee rekening gehouden in de waardering.

Eigen vermogen

Het geplaatst kapitaal omvat de op uitgegeven aandelen gestorte, nominale bedragen. Verder bestaat het eigen vermogen uit een wettelijke reserve, reserve omrekeningsverschillen, een herwaarderingsreserve en een winstreservering. De post wettelijke reserves bestaat uit een wettelijke reserve deelnemingen en een wettelijke reserve voor geactiveerde ontwikkelingskosten. De reserve omrekeningsverschillen betreft de omrekening van vreemde valuta voortvloeiend uit de deelneming. De herwaarderingsreserve is een wettelijke reserve en heeft betrekking op de herwaardering van materiële vaste activa.

Voor nadere toelichting zie noot 39.

Voorzieningen

Voorzieningen worden alleen gevormd voor op de balansdatum bestaande verplichtingen. Dit betreffen in rechte afdwingbare verplichtingen en feitelijke verplichtingen. Voorzieningen worden bepaald door de verwachte toekomstige kasstromen contant te maken op basis van een disconteringsvoet vóór belasting die een afspiegeling is van de actuele marktinschattingen van de tijdswaarde van geld en van de specifieke risico's met betrekking tot de verplichting. De oprenting van de voorziening wordt verwerkt als financieringslast.

Voorziening ontmantelingskosten

Deze voorziening bestaat uit de verwachte contractuele ontmantelingskosten voor het in de oorspronkelijke staat brengen van gehuurde gebouwen en terreinen. De voorziening wordt getroffen voor de daarmee samenhangende kosten op het moment dat de verplichting tot ontmanteling gevormd wordt.

Voorziening personeelsbeloningen (jubileumverplichting)

De nettoverplichting van Holland Casino uit hoofde van langetermijnpersoneelsbeloningen, met uitzondering van pensioenregelingen, is het bedrag van de toekomstige beloning die werknemers hebben verdiend in ruil voor hun diensten in de verslagperiode en voorgaande perioden. Deze verplichting wordt ingeschat met behulp van de 'projected unit credit'-methode en wordt verdisconteerd tot de contante waarde. De disconteringsvoet is het rendement per balansdatum van obligaties met een waardering van de kredietwaardigheid van AA, waarvan de looptijd de termijn van de verplichtingen van Holland Casino benadert.

Voorziening reorganisatie

De voorziening reorganisatie werd gevormd voor medewerkers die in gezamenlijk overleg met Holland Casino een aanzeggingsbrief hebben ontvangen voor een vaststellingsovereenkomst. Het opgenomen bedrag is gebaseerd op het sociaal plan.

Voorziening loopbaanbudget

De voorziening voor het loopbaanbudget wordt gevormd op basis van een persoonlijk budget dat aan iedere medewerker wordt toegekend. Het budget is vrij te besteden zolang het bijdraagt aan de ontwikkeling in werk en fiscaal is toegestaan. Deze voorziening wordt gewaardeerd tegen nominale waarde gecorrigeerd voor het deel dat op basis van ervaring niet zal worden gebruikt.

Bepaling van reële waarde

De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld op de waarderingsdatum in een ordelijke transactie tussen ter zake goed geïnformeerde partijen op de primaire of, indien deze niet aanwezig is, de meest voordelige markt die voor Holland Casino toegankelijk is op die datum. De reële waarde van een verplichting weerspiegelt het risico op niet-nakoming.

Een aantal grondslagen en toelichtingen van Holland Casino vereisen de bepaling van reële waardes, voor zowel financiële als niet-financiële activa en verplichtingen.

Wanneer deze beschikbaar is, bepaalt de onderneming de reële waarde van een financieel instrument met behulp van de genoteerde prijs op een actieve markt voor dat instrument. Een markt wordt beschouwd als actief als transacties voor het actief of passief plaatsvinden met voldoende frequentie en volume om prijsstellingsinformatie te verstrekken op een continue basis.

Als er geen prijsnotering is op een actieve markt, bepaalt de onderneming de reële waarde door gebruik te maken van waarderingstechnieken die maximaal gebruik maken van relevante waarneembare inputs en zo weinig mogelijk van niet-waarneembare inputs. De gekozen waarderingstechniek omvat alle factoren waarmee marktpartijen rekening zouden houden bij het bepalen van de prijs van de transactie.

Als een actief of een verplichting, gewaardeerd tegen reële waarde, een bied- en een laatprijs heeft, waardeert Holland Casino haar activa en long posities tegen de biedprijs en haar passiva en short posities tegen de laatprijs.

De beste onderbouwing van de reële waarde van een financieel instrument bij eerste waardering is normaliter de transactieprijs, dat wil zeggen de reële waarde van de verstrekte of ontvangen vergoeding. Indien Holland Casino vaststelt dat de reële waarde bij eerste waardering verschilt van de transactieprijs en de reële waarde niet wordt onderbouwd door een genoteerde marktprijs op een actieve markt voor een identiek actief of verplichting, noch is gebaseerd op een waarderingstechniek waarbij alle niet- waarneembare inputs worden beoordeeld als insignificant in relatie tot de waardering, wordt het financieel instrument bij eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde, aangepast om het verschil tussen de reële waarde bij eerste waardering en de transactieprijs uit te stellen. Vervolgens wordt dat verschil gedurende de looptijd van het instrument in de winst- en verliesrekening verwerkt, maar niet later dan wanneer de waardering geheel wordt ondersteund door waarneembare marktgegevens of de transactie beëindigd is.

NOG NIET TOEGEPASTE NIEUWE STANDAARDEN EN INTERPRETATIES

Een aantal nieuwe standaarden is van kracht voor boekjaren die beginnen na 1 januari 2023, waarbij eerdere toepassing is toegestaan. Bij de opstelling van haar geconsolideerde jaarrekening heeft Holland Casino de nieuwe of gewijzigde standaarden niet vervroegd toegepast.

Overige standaarden

De volgende aangepaste standaarden en interpretaties hebben naar verwachting geen significant effect op de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening van Holland Casino.

Uitgestelde belastingen met betrekking tot activa en passiva die voortvloeien uit een enkele transactie (wijzigingen in IAS 12)

De wijzigingen beperken de reikwijdte van de vrijstelling bij eerste opname om transacties uit te sluiten die aanleiding geven tot gelijke en salderende verschillen – bijvoorbeeld lease- en ontmantelingsverplichtingen. De wijzigingen zijn van toepassing op boekjaren die aanvangen op of na 1 januari 2023. Voor lease- en ontmantelingsverplichtingen moeten de bijbehorende uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen vanaf het begin van de vroegste vergelijkende gepresenteerde periode, waarbij elk cumulatief effect als een aanpassing aan ingehouden winsten of andere componenten van het eigen vermogen op die datum moet worden behandeld. Voor alle overige transacties gelden de wijzigingen voor transacties die plaatsvinden na het begin van de vroegste gepresenteerde periode.

Holland Casino verantwoordt uitgestelde belastingen op leases en ontmantelingsverplichtingen volgens de 'integrale benadering', wat resulteert in een vergelijkbaar resultaat als de wijzigingen, behalve dat de uitgestelde belastingeffecten netto worden gepresenteerd in de balans. Onder de wijzigingen zal Holland Casino een afzonderlijke uitgestelde belastingvordering en een uitgestelde belastingverplichting opnemen. Er zal geen impact zijn op de ingehouden winsten bij de implementatie van deze wijziging.

Classificatie van verplichtingen als kort- en langlopend (wijzigingen in IAS 1)

De wijzigingen, zoals uitgegeven in 2021, zijn bedoeld om de vereisten te verduidelijken om te bepalen of een verplichting kortlopend of langlopend is, en zijn van toepassing op jaarlijkse verslagperiodes die beginnen op of na 1 januari 2023. De IASB heeft vervolgens verdere wijzigingen aan IAS 1 voorgesteld en de ingangsdatum van de wijzigingen van 2021 uitgesteld tot niet eerder dan 1 januari 2024. Als gevolg van deze voortdurende ontwikkelingen is Holland Casino niet in staat om de impact van deze wijzigingen op de geconsolideerde jaarrekening in de periode van eerste toepassing te bepalen. Holland Casino volgt de ontwikkelingen op de voet.

GRONDSLAGEN GECONSOLIDEERDE KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht geeft de kasstromen weer uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten. De operationele kasstroom wordt gepresenteerd op basis van de indirecte methode en is opgesteld aan de hand van de vergelijking tussen begin- en eindbalans van het betreffende boekjaar. Hierbij wordt het resultaat aangepast voor mutaties die niet hebben geleid tot ontvangsten of uitgaven gedurende het boekjaar. De investerings- en financieringskasstromen worden volgens de directe methode gepresenteerd.

Er is voor gekozen om het ontvangen dividend en de ontvangen rente te presenteren als investeringskasstroom en de betaalde financieringskosten als financiële kasstroom, omdat deze voortvloeien uit investerings- dan wel financieringsactiviteiten van Holland Casino. Betaald dividend is gepresenteerd als financiële kasstroom.

Holland Casino heeft kasstromen als volgt geclassificeerd:

- betalingen van het hoofdsomgedeelte van de leasebetalingen als financieringsactiviteiten;
- betalingen van het rentegedeelte als operationele activiteiten, in overeenstemming met de door Holland Casino gekozen presentatie van rentebetalingen; en
- betalingen inzake kortlopende leaseovereenkomsten en betalingen voor leases van activa met een lage waarde als operationele activiteiten.

TOELICHTING OP HET GECONSOLIDEERDE OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT

in duizenden euro, tenzij anders aangegeven

1. OPBRENGSTEN		
	2022	2021
Opbrengst Tafelspelen	233.650	94.097
Opbrengst Speelautomaten	327.396	152.439
Opbrengst Online	145.487	40.399
Baten voor kansspelbelasting *	706.533	286.935
Kansspelbelasting	-205.143	-85.180
	-205.143	-85.180
Troncopbrengst/tips		
Troncopbrengst	18.914	7.864
Tips	956	312
	19.870	8.176
Opbrengst Food & Beverage		
Opbrengst Food & Beverage (bruto)	43.215	14.952
Verstrekingen aan gasten (tegen verkoopprijs)	-19.188	-7.077
	24.027	7.875
Overige baten		
Entreeontvangsten	696	124
Parkeergelden	2.515	939
Overige	153	154
	3.364	1.217
Nettobaten	548.651	219.023

* De opbrengst Tafelspelen, Speelautomaten en Online is onderhevig aan kansspelbelasting. Het tarief bedraagt 30,1% van de opbrengst t/m september 2021. Vanaf oktober 2021 is het tarief gewijzigd naar 29%.

De baten in 2022 zijn hoger dan vorig jaar door de maatregelen in verband met COVID-19 in 2021 (beperkte opening).

2. AFSCHRIJVINGSKOSTEN

	2022	2021
Afschrijvingskosten immateriële activa	-3.474	-2.556
Afschrijvingskosten materiële vaste activa	-42.753	-42.557
	-46.227	-45.113
Afschrijvingskosten gebruiksrechten gebouwen en terreinen	-13.571	-13.298
Afschrijvingskosten gebruiksrechten overige bedrijfsmiddelen	-1.660	-1.323
	-15.231	-14.621
Totaal afschrijvingskosten	-61.458	-59.734

De afschrijvingskosten materiële vaste activa wijken af van die in de verloopstaat in noot 10 voor het bedrag van de boekwaarde waar een opbrengst tegenover staat. Deze gesaldeerde waarde is opgenomen in noot 4.

3. PERSONEELSKOSTEN

	2022	2021
Salarissen	-190.445	-163.488
Sociale lasten	-27.561	-22.882
Vergoeding NOW	832	97.661
Pensioenlasten	-18.654	-17.806
Indirecte personeelskosten	-11.671	-9.574
Dotatie/vrijval jubileumuitkeringen	-1.169	312
Dotatie loopbaanbudget	-304	-355
	-248.972	-116.132

Sociale lasten

Hieronder is opgenomen het werkgeverstaandeel sociale lasten voor 17,8 miljoen euro (2021: 13,1 miljoen euro). Verder vallen hieronder de kosten voor de zorgwet voor 9,8 miljoen euro (2021: 9,8 miljoen euro).

Vergoeding tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW)

Holland Casino heeft besloten om over het eerste kwartaal van 2022 geen NOW meer aan te vragen. Het in de jaarrekening 2022 verantwoorde bedrag betreft de afrekening van NOW2. Holland Casino heeft in april 2022 bezwaar ingediend tegen de initieel ontvangen afrekening van NOW2. Dit bezwaar is door de subsidieverstrekker overgenomen, waardoor Holland Casino een bedrag van 4,1 miljoen euro heeft moeten terugbetalen. Dit bedrag was 0,8 miljoen euro lager dan eerder verantwoord en dit bedrag is als bate opgenomen in 2022. Er is tot en met 2021 gebruik gemaakt van NOW3, NOW4 en NOW5. Daar komen geen verrekeningen meer uit voort op basis van de verrichte controles.

Pensioenlasten

Dit betreft de werkgeverspremie die in het boekjaar verschuldigd is. Het totale premiepercentage is 24%, waarvan 17% door de werkgever betaald wordt en 7% door de werknemer.

Holland Casino heeft de pensioenregeling ondergebracht bij Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap. Het contract is in 2022 verlengd met 5 jaar en loopt af op 1 juli 2027. Op basis van de bepalingen in de pensioenregeling kwalificeert deze als een toegezegde bijdrage pensioenregeling.

Holland Casino heeft de aan Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap verschuldigde premies als last in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Het reglement van Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap voorziet in geen enkel opzicht in de mogelijkheid tot bijstortingen in en/of onttrekkingen aan het fonds. Het pensioenfonds stelt jaarlijks de kostendeekkende premie

vast, welke nodig is voor de nominale pensioenopbouw in het betreffende jaar. De kostendekkende premie is hierbij gelijk aan de som van de actuariële premie van de pensioenopbouw in het betreffende jaar, de risico-premies, de solvabiliteitsopslag en de kostenopslag. De kostendekkende premie bevat derhalve geen elementen die betrekking hebben op de opgebouwde pensioenen in het verleden dan wel betrekking hebben op de financiële positie van het fonds. Holland Casino kan niet worden aangesproken voor tekorten of overschotten in het pensioenfonds. Het risico van tekorten of overschotten is volledig voor rekening van de deelnemers aan de pensioenregeling.

Jaarlijks wordt door cao-partijen besloten of de pensioenregeling per 1 januari van het volgende jaar uit de overeengekomen premie gefinancierd kan blijven worden of dat een aanpassing van de regeling noodzakelijk is. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een opgave door het pensioenfonds van het verwachte opbouwpercentage dat (financieel) realiseerbaar is uit de afgesproken premie voor het volgende jaar. Naast aanpassing van het opbouwpercentage kan door cao-partijen ook tot een alternatieve aanpassing van de regeling besloten worden. Randvoorwaarde voor de aanpassing is dat te allen tijde de kostendekkende premie binnen het afgesproken premieniveau blijft. Komen cao-partijen er niet uit samen, dan zal het pensioenfonds tot een benodigde aanpassing van het opbouwpercentage besluiten en deze doorvoeren.

De pensioenregeling is een voorwaardelijk geïndexeerde middelloon-regeling met een pensioenleeftijd van 67 jaar en een fiscaal minimale franchise.

Gaming & Casino Services B.V. heeft de pensioenregeling ondergebracht bij Stichting PME Pensioenfonds (Metalektro). Deze wordt verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord. Het totale premiepercentage is 28,0%, waarvan 17,1% door de werkgever betaald wordt en 10,9% door de werknemer.

De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Indirecte personeelskosten

Dit betreffen onder andere kosten voor werving en selectie, opleidingen, bedrijfskantine en bedrijfskleding.

Dotatie voorzieningen

Voor de dotatie aan de voorzieningen wordt verwezen naar noot 19.

Personeelsbezetting

In 2022 waren er gemiddeld 3.631 medewerkers (2021: 3.435 medewerkers) in dienst van Holland Casino (exclusief stand-by medewerkers en stagiaires). Zie hieronder voor de verdeling over de afdelingen.

PERSONEELSBEZETTING PER AFDELING (GEMIDDELD)		
	2022	2021
Tafelspelen	1.192	1.196
Speelautomaten	327	259
Online	60	12
Services	611	576
Food & Beverage	629	560
Overige	757	777
Gaming & Casino Services B.V.	55	55
	3.631	3.435

Het aantal medewerkers ultimo 2022 was 3.748 (ultimo 2021: 3.500) waarvan in dienst van Gaming & Casino Services B.V. 55 (ultimo 2021: 55).

4. OPERATIONELE KOSTEN

	2022	2021
Bedrijfskosten*	-80.192	-40.346
Huisvestingskosten	-31.385	-18.959
Marketingkosten*	-68.116	-24.046
Automatiseringskosten	-31.272	-22.808
Desinvesteringen materiële vaste activa	338	11
Overige operationele kosten	-781	2.098
	-211.408	-104.050

*De vergelijkende cijfers zijn aangepast, zie de grondslagen bij 'Reclassificaties'.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten betreffen voornamelijk onderhoudskosten activa, adviseurskosten, inkopen Food & Beverage, kosten voor entertainment, reis- en verblijfkosten en representatiekosten. De toename wordt met name veroorzaakt door het volledige jaar effect van kosten voor Holland Casino Online, zoals kansspelheffing, outsourcing, lease en licenties en de omzet afhankelijk variabele kosten. De reclassificatie van bedrijfskosten naar marketingkosten betreft een bedrag van 3,3 miljoen euro (2021: 1,0 miljoen euro).

Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn voornamelijk gestegen door hogere energiekosten (7,7 miljoen euro) en hogere schoonmaakkosten (4,1 miljoen euro). In 2021 zijn er afspraken gemaakt met betrekking tot de schoonmaakkosten vanwege de sluiting en de beperkte opening, waardoor de lasten toen lager waren.

Marketingkosten

De hogere marketing kosten komen door het volledige jaar effect van Holland Casino Online, maar ook doordat de casino's, anders dan in 2021, nagenoeg het hele jaar open zijn geweest. De reclassificatie van bedrijfskosten naar marketingkosten betreft een bedrag van 3,3 miljoen euro (2021: 1,0 miljoen euro).

Overige operationele kosten

Deze post bestond vorig jaar naast de gebruikelijke overige baten en lasten, zoals gemeentelijke bijdragen, uit de ontvangen huurkortingen met betrekking op COVID-19 (in totaal 0,9 miljoen euro) en de vrijval van de ontmantelingsvoorziening van Utrecht en Venlo (1,4 miljoen euro).

5. FINANCIERINGSBATEN

	2022	2021
Rentebaten uit deposito's en tegoeden bij banken	343	37
Koersresultaten	1.055	362
Rentebaten als gevolg van oprenting en/of discontering voorzieningen	1.434	284
	2.832	683

6. FINANCIERINGSLASTEN

	2022	2021
Rentelasten uit tegen geamortiseerde kostprijs gewaardeerde financiële verplichtingen	-2.397	-804
Financieringslasten (commitment fee, utilisation fee, etc.)	-636	-688
Amortisatie financial fees	-102	-128
Rentelasten leaseverplichtingen	-2.968	-2.496
	-6.103	-4.116

7. AANDEEL IN RESULTAAT DEELNEMINGEN

	2022	2021
Gaming Support B.V.	128	23
	128	23

8. VENNOOTSCHAPSBELASTING TEN LASTE GEBRACHT VAN HET RESULTAAT

	2022	2021
Acute belastingen	-6.233	2.032
Latente belastingen	-431	16.602
Totale vennootschapsbelasting	-6.664	18.634

AANSLUITING BRUTORESULTAAT MET HET BELASTBAAR BEDRAG

	2022	2021
Resultaat voor belasting	23.670	-64.303
Permanente verschillen:		
Beperkt aftrekbare kosten	638	350
Deelnemingsvrijstelling	-128	-23
	510	327
Tijdelijke verschillen:		
Fiscaal hogere desinvesteringslast	-1.530	-2.748
Fiscaal lagere/hogere afschrijving	-281	3.375
Fiscaal hogere last voorzieningen	-764	-3.533
Fiscaal lagere last IFRS 16	1.007	1.014
Generieke renteaftrekbeperking	-251	251
	-1.819	-1.641
Belastbaar bedrag	22.361	-65.617

De effectieve belastingdruk bedraagt 28,3% (2021: -29,0%). De belastingdruk is hoger doordat het verschil tussen de voorlopige en de definitieve aangifte vennootschapsbelasting over 2021 ten laste van het resultaat in 2022 is geboekt.

Het bedrag van de vennootschapsbelasting met betrekking tot 2021 is aan de latentie toegevoegd voor voorwaartse verliesverrekening. In 2022 is van de winst 2,9 miljoen euro verrekend met deze latentie.

De vennootschapsbelasting is berekend op basis van de geldende belastingtarieven in Nederland, rekening houdend met de fiscale bepalingen die permanente verschillen veroorzaken tussen de bedrijfseconomische en de fiscale resultaatbepaling. Voor Holland Casino bestaan deze permanente verschillen onder andere uit de deelnemingsvrijstelling met betrekking tot het resultaat uit haar deelneming Gaming Support B.V. en de beperking van aftrekbare kosten.

OPBOUW LATENTIE VENNOOTSCHAPSBELASTING

	1-1-2022	Mutatie	31-12-2022	Looptijd (in jaren)
Immateriële activa	383	53	436	5
Materiële vaste activa	7.207	-482	6.725	25
Voorzieningen	1.786	-197	1.589	40
Leaseverplichtingen	661	260	921	20
Generieke renteaftrekbeperking	65	-65	-	
Verliesverrekening	17.073	-2.896	14.177	3
Stand latentie voor vennootschapsbelasting	27.175	-3.327	23.848	

De latente belastingvordering is gevormd op 1 januari 2016 ten gunste van het resultaat 2016 vanwege de invoering van de vennootschapsbelastingplicht voor Holland Casino per 1 januari 2016. Hiervoor is per 1 januari 2016 een fiscale openingsbalans opgesteld, welke is afgestemd met de Belastingdienst.

Door de toepassing van IFRS 16 *Leases* is een latentie voor de leaseverplichtingen ontstaan, omdat fiscaal geen rekening wordt gehouden met deze standaard.

In 2021 was door de generieke renteaftrekbeperking niet alle rentelasten fiscaal aftrekbaar. Rente die in een jaar niet aftrekbaar is, kan worden doorgeschoven naar volgende jaren, waarvoor daarom vorig jaar een latentie is gevormd. Deze is in 2022 vrijgevallen.

De voorwaartse verliesverrekening van niet in de balans opgenomen belastingvorderingen vervalt naar verwachting in 2023 (1,6 miljoen euro) en het overige in 2024 en 2025.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

in duizenden euro, tenzij anders aangegeven

9. IMMATERIËLE ACTIVA				
	Ontwikkelings- kosten	Software	Activa in uitvoering	Totaal
Aanschafwaarde				
Stand op 1 januari 2021	12.346	4.140	7.674	24.160
Investeringsen	3.521	75	245	3.841
Activa in uitvoering / in gebruik genomen	7.674	-	-7.674	-
Desinvesteringen (aanschafwaarde)	-2.159	-262	-	-2.421
Stand op 31 december 2021	21.382	3.953	245	25.580
Stand op 1 januari 2022	21.382	3.953	245	25.580
Investeringsen	1.533	516	3.201	5.250
Activa in uitvoering / in gebruik genomen	172	-	-172	-
Desinvesteringen (aanschafwaarde)	-1.249	-1.594	-	-2.843
Stand op 31 december 2022	21.838	2.875	3.274	27.987
Cumulatieve afschrijvingen				
Stand op 1 januari 2021	-10.463	-3.112	-	-13.575
Afschrijvingen	-1.885	-671	-	-2.556
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	2.159	262	-	2.421
Stand op 31 december 2022	-10.189	-3.521	-	-13.710
Stand op 1 januari 2022	-10.189	-3.521	-	-13.710
Afschrijvingen	-3.147	-327	-	-3.474
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	1.249	1.594	-	2.843
Stand op 31 december 2022	-12.087	-2.254	-	-14.341
Boekwaarden				
Op 1 januari 2021	1.883	1.028	7.674	10.585
Op 31 december 2021	11.193	432	245	11.870
Op 31 december 2022	9.751	621	3.274	13.646

De immateriële vaste activa van Holland Casino bestaan uit in- en externe uren, advieskosten en software.

De post 'Activa in uitvoering' bestaat voornamelijk uit de activering van de kosten voor het nieuwe ERP-systeem (AFAS). Vanaf 1 januari 2023 gaat dit live en zal dit dus in gebruik genomen worden.

De algemene gebruiksduur van immateriële activa is drie jaar. Voor de activa met betrekking tot het project inzake Holland Casino Online en het IT-landschap geldt een afwijkende gebruiksduur van vijf jaar.

De financiële gevolgen van de coronacrisis zijn in 2021 aanleiding geweest voor een analyse van bijzondere waardeverminderingen volgens IAS 36 'Bijzondere waardeverminderingen van activa'. De bedrijfswaarde (contante waarde van de toekomstige kasstromen) bleek voldoende waardoor geen sprake is van een bijzondere waardevermindering. In 2022 was er geen aanleiding.

10. MATERIËLE VASTE ACTIVA

	Terreinen en gebouwen	Verbouwingen	Installaties	Speel-automaten	Overige bedrijfs-middelen	Activa in uitvoering	Totaal
Aanschafwaarde							
Stand op 1 januari 2021	49.443	91.484	114.366	108.975	117.271	70.340	551.879
Investerings	11.058	10.792	13.454	618	14.402	6.396	56.720
Activa in uitvoering / in gebruik genomen	49.813	8.666	10.067	-	1.508	-70.054	-
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (aanschafwaarde)	-6.472	-16.566	-21.838	-736	-14.803	-	-60.415
Stand op 31 december 2021	103.842	94.376	116.049	108.857	118.378	6.682	548.184
Stand op 1 januari 2022	103.842	94.376	116.049	108.857	118.378	6.682	548.184
Investerings	363	1.569	3.363	22.585	5.593	4.119	37.592
Activa in uitvoering / in gebruik genomen	-	2.256	1.326	2.700	225	-6.507	-
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (aanschafwaarde)	-254	-2.048	-9.441	-5.984	-14.703	-	-32.430
Stand op 31 december 2022	103.951	96.153	111.297	128.158	109.493	4.294	553.346
Cumulatieve afschrijvingen							
Stand op 1 januari 2021	-15.794	-50.592	-79.303	-62.751	-83.227	-	-291.673
Afschrijvingen	-2.793	-6.292	-7.431	-13.147	-11.962	-	-41.625
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	6.472	16.492	21.783	720	14.027	-	59.494
Stand op 31 december 2021	-12.115	-40.392	-64.957	-75.178	-81.162	-	-273.804
Stand op 1 januari 2022	-12.115	-40.392	-64.957	-75.178	-81.162	-	-273.804
Afschrijvingen	-4.036	-6.481	-7.917	-12.487	-11.611	-	-42.532
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	238	2.034	9.405	5.961	14.571	-	32.209
Stand op 31 december 2022	-15.913	-44.839	-63.469	-81.704	-78.202	-	-284.127
Boekwaarden							
Op 1 januari 2021	33.649	40.892	35.057	46.224	34.044	70.340	260.206
Op 31 december 2021	91.727	53.984	51.092	33.679	37.216	6.682	274.380
Op 31 december 2022	88.038	51.314	47.828	46.454	31.291	4.294	269.219

De 'Activa in uitvoering' die in 2022 in gebruik is genomen, betreft speelautomaten en een aantal verbouwingen. Ultimo jaar betreft dit een aantal verbouwingen die gaande zijn en installaties die nog niet zijn geplaatst.

De financiële gevolgen van de coronacrisis zijn in 2021 aanleiding geweest voor een analyse van bijzondere waardeverminderingen volgens IAS 36 'Bijzondere waardeverminderingen van activa'. De bedrijfswaarde (contante waarde van de toekomstige kasstromen) bleek voldoende waardoor geen sprake is van een bijzondere waardevermindering. In 2022 was er geen aanleiding door de toenemende resultaten in 2022 als gevolg van heropening van casino's en ontwikkelingen ten aanzien van COVID-19.

In 2022 heeft een schattingswijziging plaatsgevonden met betrekking tot de levensduur van de gebouw-gebonden activa van de vestiging Groningen. De verwachte sluitingsdatum van Groningen is verlengd van 2026 naar 2027. De impact van deze wijziging op de huidige en toekomstige afschrijvingskosten is als volgt:

	2022	2023	2024	2025	2026	2027
(Lagere) hogere afschrijvingskosten	(138)	(138)	(138)	(138)	(20)	572

Er zijn zekerheden verstrekt in verband met de kredietfaciliteit voor terreinen en gebouwen. Deze hebben een boekwaarde van 27,7 miljoen euro, zie noot 20.

11. LEASES

Leaseovereenkomsten onroerend goed

Holland Casino huurt terreinen en gebouwen voor kantoor en casino's. De leaseovereenkomsten kennen een looptijd van 1 tot 20 jaar met een optie tot verlenging daarna. Gedurende 2022 zijn sommige van de geleasede panden door Holland Casino onderverhuurd als operationele lease. Dit heeft echter geringe impact op de jaarrekening.

Verlengingsopties

Een aantal vastgoedleaseovereenkomsten bevat verlengingsopties die door Holland Casino kunnen worden uitgeoefend tot een jaar voor het einde van de niet-opzegbare contractperiode. Waar mogelijk streeft Holland Casino ernaar uitbreidingsopties op te nemen in nieuwe huurovereenkomsten om operationele flexibiliteit te verkrijgen. De uitbreidingsopties zijn alleen uitoefenbaar door Holland Casino en niet door de lessors. Holland Casino beoordeelt op de ingangsdatum van de leaseovereenkomst of het redelijkerwijs zeker is om de verlengingsopties uit te oefenen.

Holland Casino beoordeelt opnieuw of het redelijkerwijs zeker is dat de opties worden uitgeoefend in geval van een belangrijke gebeurtenis of belangrijke veranderingen in omstandigheden die zij zelf in de hand heeft.

Overige leaseovereenkomsten

Holland Casino leaset auto's, speelautomaten en overige inventaris, met een looptijd tussen 1 en 5 jaar.

Holland Casino controleert het gebruik van deze auto's, speelautomaten en overige inventaris en herwaardeert de leaseverplichtingen en de gebruiksrechten indien nodig.

Holland Casino huurt IT-apparatuur met een contracttermijn van één tot drie jaar. Deze leaseovereenkomsten zijn kortlopende leases en/of leaseovereenkomsten van artikelen met een lage waarde. Holland Casino heeft ervoor gekozen geen gebruiksrechten en leaseverplichtingen op te nemen voor deze leases.

Gebruiksrechten

Gebruiksrechten omvatten de geleasede activa en wordt onderverdeeld in 'Gebouwen en terreinen' en 'Overige bedrijfsmiddelen'. Deze laatste bestaat uit leaseauto's, lease speelautomaten en overige inventaris.

	Gebouwen en terreinen	Overige bedrijfsmiddelen	Totaal
Stand per 1 januari 2022*	185.078	5.813	190.891
Toevoegingen aan gebruiksrechten*	22.276	2.036	24.312
Afschrijving gebruiksrechten	-13.571	-1.660	-15.231
Stand per 31 december 2022	193.783	6.189	199.972

* De cijfers zijn aangepast, zie pagina 102.

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen verlenging van contracten (8,3 miljoen euro) en de jaarlijkse indexatie (14,0 miljoen euro). De toevoeging bij de overige bedrijfsmiddelen betreft de nieuwe en gewijzigde contracten voor leaseauto's en andere bedrijfsmiddelen.

De huurincentives die reeds ontvangen zijn vòòr 1 januari 2019 zijn verwerkt in de beginwaarde van de gebruiksrechten.

2022

Bedragen verwerkt in de winst- en verliesrekening**Leases onder IFRS 16**

Interestlasten	2.968
Inkomsten uit sub-lease gebruiksrechten	48
Kosten met betrekking tot kortlopende leaseovereenkomsten	20
Kosten met betrekking tot het leasen van activa met een lage waarde	688
	3.724

12. BELASTINGVORDERINGEN

	2022	2021
Latente vennootschapsbelasting		
Vennootschapsbelasting kortlopend	623	4.361
Vennootschapsbelasting langlopend	23.225	22.814
	23.848	27.175
Overige acute belastingvorderingen		
Kansspelbelasting over progressive jackpots	5.333	4.932
Omzetbelasting	-	195
	5.333	5.127
	29.181	32.302

Zie verdere toelichting voor de opbouw van de latente vennootschapsbelasting, in noot 8.

13. NOG NIET GEAMORTISEERDE FEES

	2022	2021
Nog niet geamortiseerde fees, langlopend deel	179	281
Nog niet geamortiseerde fees, kortlopend deel	102	102
	281	383

Ultimo 2021 en 2022 was er geen uitstaande lening, dus worden de kosten die gemaakt zijn in verband met de kredietfaciliteit onder 'nog niet geamortiseerde fees' verantwoord.

Zie voor verdere toelichting noot 20 Bankschulden.

14. DEELNEMINGEN**GAMING SUPPORT B.V.**

Stand per 31 december 2021	1.453
Resultaat Gaming Support B.V. (incl. omrekeningsverschillen)	128
Ontvangen dividenden	-20
Valutaomrekeningsverschillen uit resultaat deelnemingen	-2
Stand per 31 december 2022	1.559

SAMENVATTING FINANCIËLE INFORMATIE GAMING SUPPORT B.V.

	31 december 2022
Vlottende activa	2.600
Vaste activa	3.994
Kortlopende verplichtingen	1.739
Langlopende verplichtingen	957
Omzet	5.126
Resultaat	319
Eigen vermogen in de jaarrekening van Gaming Support B.V. per 31 december 2022	3.898
40% van het eigen vermogen van Gaming Support B.V. (deelneming in jaarrekening Holland Casino)	1.559

In 2022 vonden de volgende transacties plaats: geen verkopen aan Gaming Support, afname van diensten ter waarde van 0,5 miljoen euro (in 2021: verkopen aan Gaming Support ter waarde van 0,1 miljoen euro, afname van diensten van 0,7 miljoen euro). Deze bedragen zijn inclusief BTW. Nog te betalen bedragen aan Gaming Support B.V. bedroegen eind 2022: 0,0 miljoen euro (2021: 0,0 miljoen euro).

Deze transacties worden uitgevoerd tegen marktcondities en prijzen die niet gunstiger zijn dan die bedongen zouden zijn met derde, onafhankelijke partijen.

Stichting Beheer Fooiengelden

De volgende tabel geeft een overzicht van de financiële gegevens van Stichting Beheer Fooiengelden zoals opgenomen in de jaarrekening van Holland Casino. De balans van de deelneming bestaat enkel uit een banksaldo en een verplichting aan Holland Casino:

FOOIENGELDEN		
	2022	2021
Banksaldo	1.699	4.405
Verplichting aan Holland Casino	1.699	4.405

Het banksaldo van de Stichting Beheer Fooiengelden was vorig jaar hoger, doordat dit een langere periode dan één maand betrof wat nog niet was overgemaakt naar Holland Casino.

15. VOORRADEN

	2022	2021
Vorraden	1.004	754
	1.004	754

De voorraden betreffen voornamelijk verbruiksartikelen en grondstoffen ten behoeve van de horeca-activiteiten, alsmede artikelen voor prijzen in natura bij de speelautomaten en andere voorraden zoals brochures.

16. VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

	2022	2021
Debiteuren	81	437
Overige vorderingen	10.520	7.921
Vooruitbetaalde kosten	7.210	4.254
	17.811	12.612

De 'overige vorderingen' bestaan voor 6,9 miljoen euro uit te ontvangen bedragen met betrekking tot Holland Casino Online (betreft waarborgsommen en te verrekenen gelden) en voor 2,9 miljoen euro uit de nog te ontvangen NOW-vergoeding (vorig jaar: 2,9 miljoen euro). Dit betreft de afwikkeling van NOW5. De definitieve aanvraag is in maart 2023 bij het UWV ingediend.

De vooruitbetaalde kosten bestaan uit vooruitbetaalde kosten met betrekking tot personeels-, huisvestings- en bedrijfskosten voor boekjaar 2023. De looptijd van alle vorderingen en overlopende activa is korter dan 1 jaar.

17. GELDMIDDELEN EN KASEQUIVALENTEN		
	2022	2021
Gelden onderweg	5.759	119
Te ontvangen van creditcardmaatschappijen	737	13
Geldvoorraad casino's	51.906	27.996
Banktegoeden	172.121	180.061
	230.523	208.189

De geldmiddelen en kasequivalenten zijn grotendeels vrij opneembaar per 31 december 2022. Er is per jaareinde 100 miljoen euro ondergebracht in een deposito bij de ING bank. In het kader van een afgesloten garantiefaciliteit is op een aparte bankrekening aan de verzekeringsmaatschappij pandrecht verleend ten bedrage van 2,2 miljoen euro.

18. EIGEN VERMOGEN

Voor de verloopstaat wordt verwezen naar noot 39 in de enkelvoudige jaarrekening.

Minderheidsaandeelhouders

Onder minderheidsaandeelhouders is per 31 december 2022 het aandeel van derden in het vermogen van de groepsmaatschappij Gaming & Casino Services B.V. opgenomen. Het betaalde dividend door de groepsmaatschappij betreft interimdividend over 2022 aan de minderheidsaandeelhouder.

19. VOORZIENINGEN					
	Ontmantelings- kosten	Personeels- beloningen	Reorganisatie	Loopbaan- budget	Totaal
Stand per 31 december 2021	710	6.652	175	1.018	8.555
Dotatie/vrijval	-	1.169	-	304	1.473
Onttrekkingen	-3	-496	-175	-417	-1.091
Oprenting	-1	-1.433	-	-	-1.434
Stand per 31 december 2022	706	5.892	-	905	7.503
Per 31 december 2021					
Langlopend deel voorzieningen	707	6.231	-	-	6.938
Kortlopend deel voorzieningen	3	421	175	1.018	1.617
Per 31 december 2022					
Langlopend deel voorzieningen	706	5.232	-	-	5.938
Kortlopend deel voorzieningen	-	660	-	905	1.565

De voorziening ontmantelingskosten is gevormd voor de (mogelijke) sluiting en ontmanteling van de panden van Holland Casino Eindhoven, Groningen, Nijmegen en Rotterdam.

De voorziening personeelsbeloningen is gevormd voor toekomstige jubileumuitkeringen.

De disconteringsvoet is verhoogd van 0,8% in 2021 naar 3,8% in 2022. De onttrekkingen hebben betrekking op de daadwerkelijk betaalde jubileumuitkeringen in 2022. Er is bij waardering van deze voorziening rekening gehouden met onder andere de sterfte- en vertrekkansen van medewerkers.

De reorganisatievoorziening betreft voornamelijk mobiliteitsvergoedingen en is in 2022 volledig afgewikkeld/betaald.

De voorziening voor het loopbaanbudget komt voort uit de cao. De doelstelling van dit budget is het versterken van medewerkers qua ontwikkeling, inzetbaarheid en positie op de interne en externe arbeidsmarkt. In 3 jaar tijd wordt een persoonlijk budget van maximaal 1.500 euro per medewerker opgebouwd, dat naar eigen invulling – binnen de fiscaal toegestane kaders en regels – voor het volgen van opleidingen kan worden gebruikt. Op basis van ervaringscijfers is deze voorziening financieel gezien voor 25% van de medewerkers getroffen. Doordat iedereen direct gebruik kan maken van dit budget, is deze voorziening kortlopend.

20. BANKSCHULDEN

Er zijn geen bankleningen ultimo boekjaar.

Ultimo 2022 bedraagt de kredietfaciliteit 120 miljoen euro (2021: 120 miljoen euro) bestaande uit een ancillary facility (30 miljoen euro) en een revolving credit facility (90 miljoen euro). In 2021 is gebruik gemaakt van de in 2020 uitgestelde verlengingsoptie van 1 jaar. De kredietfaciliteit loopt nu door tot 14 september 2025. De rente wordt bepaald door Euribor + margin (tussen 0,60 en 1,65%).

Rekening houdend met de ruimte voor bankgaranties ad 7,5 miljoen euro bedraagt ultimo 2022 de beschikbare kredietruimte 112,5 miljoen euro (ultimo 2021: 112,5 miljoen euro).

Kosten die gemaakt zijn in verband met een kredietfaciliteit worden in aftrek gebracht op de verplichtingen van de uitstaande leningen en geamortiseerd over de resterende looptijd op basis van de effectieve interestmethode. Ultimo 2021 en 2022 waren er geen uitstaande leningen, dus zijn deze kosten geactiveerd onder 'nog niet geamortiseerde fees'.

Er is een convenant opgesteld, welke jaarlijks getoetst wordt. Het gaat om de Net Senior Debt to Ebitda Ratio die lager of gelijk moet zijn aan 2,5. Met de banken is afgesproken dat de ratio berekend wordt op basis van de verslaggevingsregels die golden ten tijde van het afsluiten van de faciliteit ('frozen-GAAP'), ofwel op basis van de cijfers gecorrigeerd voor de impact van IFRS 16 *Leases*.

In november 2021 is door de banken een amendement en waiver letter op de kredietfaciliteit afgegeven. Indien er voor 1 september 2022 sprake zou zijn van een negatieve EBITDA hoeft het convenant niet getoetst te worden, maar is er sprake van een financial covenant holiday. Vanaf maart 2022 is er geen sprake meer geweest van een negatieve EBITDA.

Ook is in het amendement toestemming gegeven voor de afgesloten garantiefaciliteit bij Euler Hermes, dit in het kader van het veiligstellen van de spelerstegoeden.

Over 2022 is de uitkomst van het convenant -2,4 (2021: 3,2). Door de positieve EBITDA en de negatieve bank-schuld (enkel banktegoeden), is de uitkomst negatief en wordt het convenant dus niet broken.

Naast deze kwantitatieve criteria zijn ook een aantal kwalitatieve criteria opgenomen in de documentatie van de kredietfaciliteit. Een aantal vooraf gedefinieerde gebeurtenissen (zogenoemde Events of Default) kan resulteren in het beëindigen van de kredietfaciliteit, inclusief het per direct opeisbaar zijn van een eventueel getrokken financiering op de faciliteit. Het moment van de door de overheid afgedwongen sluiting van de casino's in verband met het coronavirus resulteert voor Holland Casino in het optreden van een 'Event of

Default' op basis van twee criteria; (1) de (gedeeltelijke) beëindiging of opschorting van een significant gedeelte van de bedrijfsactiviteiten en (2) de significante beperking van de bedrijfsactiviteiten volgend uit maatregelen van onder andere overheidswege. Er is op 4 februari 2022 van de banken een waiver ontvangen voor deze twee criteria voor de periode van 19 december 2021 t/m 25 januari 2022. Vanaf 26 januari 2022 is er geen sprake meer geweest van events of default.

Er is een aantal zekerheden verschaft met betrekking tot de kredietfaciliteit, zoals een eerste hypotheek op de panden in Breda, Enschede, Scheveningen en Valkenburg.

In 2021 is een garantiefaciliteit afgesloten met Euler Hermes voor een maximum bedrag van 30 miljoen euro. Hierop is een garantie voor het veiligstellen van de spelerstegoeden afgegeven voor een maximum bedrag van 20 miljoen euro met een looptijd tot en met 30 september 2026, met als begunstigde Stichting HC Online garantie spelerstegoeden. Deze garantie zal tot uitkering komen bij een eventueel faillissement van Holland Casino, zodat de uitbetaling van de spelerstegoeden daarmee is gewaarborgd. Euler Hermes heeft pandrecht verkregen op een speciaal daarvoor geopende bankrekening bij ABN AMRO Bank N.V., waarop het saldo van de spelerstegoeden wordt aangehouden. Het saldo op deze bankrekening van 2,2 miljoen euro staat dus niet ter beschikking aan Holland Casino.

21. BELASTINGVERPLICHTINGEN		2022	2021
Acute winstbelastingverplichtingen			
Vennootschapsbelasting		2.673	105
Acute overige belastingverplichtingen			
Kortlopend			
Kansspelbelasting	47.257		7.348
Omzetbelasting	3.471		147
Loonheffing	28.215		6.784
Vennootschapsbelasting	-		-50
	78.943		14.229
Langlopend			
Kansspelbelasting	109.246		139.612
Omzetbelasting	1.455		1.792
Loonheffing	85.528		127.340
Vennootschapsbelasting	-		-953
	196.229		267.791
	277.845		282.125

Er zijn ultimo 2022 geen voorwaardelijke belastingverplichtingen.

Vanwege de coronacrisis is er uitstel aangevraagd en gekregen bij de Belastingdienst voor de betaling van alle belastingen tot en met september 2021 en vervolgens ook voor november 2021 tot en met maart 2022. In juni 2022 is een extra aflossing gedaan van 51,7 miljoen euro. Vanaf oktober 2022 wordt de resterende schuld in 60 maanden terugbetaald.

	2022
Beginstand totale belastingschuld	281.885
Toevoeging januari en februari 2022	31.474
Extra aflossing	-51.721
Maandelijks aflossing vanaf oktober 2022	-13.082
Eindstand totale belastingschuld	248.556

Er zal een invorderingsrente moeten worden betaald. Tot en met 30 juni 2022 is deze door de belastingdienst vastgesteld op 0,01% vanaf 1 juli 2022 op 1%. Het percentage invorderingsrente is op 1 januari 2023 op 2% gesteld, op 1 juli 2023 op 3% om vervolgens uit te komen op 4% op 1 januari 2024. De geschatte invorderingsrente bedraagt over de periode tot en met september 2027 22,6 miljoen euro.

22. LANG- EN KORTLOPENDE VERPLICHTINGEN		
	2022	2021*
Leaseverplichtingen		
Leaseverplichtingen (langlopend)	193.547	184.756
Leaseverplichtingen (kortlopend)	12.502	11.606
	206.049	196.362

* De vergelijkende cijfers zijn aangepast, zie pagina 102.

Handelscrediteuren en overige schulden	2022	2021
Crediteuren	16.983	11.762
Schulden aan Gaming Support B.V.	6	6
Vakantiedagen, vakantietoelage en salarissen	22.542	16.475
Pensioenpremies	4.379	4.137
Nog te betalen NOW	23.217	27.121
Jackpots	15.210	14.034
Mancoverplichting	3.783	2.990
Nog te betalen investeringen	4.147	4.571
Nog te betalen kosten	12.944	15.500
Overige schulden	12.163	9.523
	115.374	106.119

Leaseverplichtingen (gebruiksrechten)

Dit betreffen de leaseverplichtingen van de gebruiksrechten. Voor verdere toelichting, zie noot 11.

Leaseverplichting per 1 januari 2022*	196.362
Toevoeging leaseverplichting*	24.312
Beëindigde lease	-1
Betaalde leasetermijnen	-17.592
Rente 2022	2.968
Leaseverplichting per 31 december 2022	206.049

* De cijfers zijn aangepast, zie pagina 102.

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen verlenging van contracten (8,3 miljoen euro) en de jaarlijkse indexatie (14,0 miljoen euro). De toevoeging bij de overige bedrijfsmiddelen betreft de nieuwe en gewijzigde contracten voor leaseauto's en andere bedrijfsmiddelen.

Nominale leasebetalingen	
Korter dan 1 jaar	17.969
Langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar	65.910
Langer dan 5 jaar en korter dan 10 jaar	68.939
Langer dan 10 jaar	82.559
Totale nominale leaseverplichting per 31 december 2022	235.377
Bedragen verantwoord in het kasstroomoverzicht	
Totaal betaalde leasetermijnen in 2022	17.592

De gehanteerde disconteringsvoet ligt tussen 0% en 2%.

Handelscrediteuren en overige schulden

Nog te betalen NOW

Het terug te betalen bedrag aan NOW, heeft betrekking op NOW3.1, 3.2 en 3.3, en is enerzijds ontstaan door een lager omzetverlies NOW3.3 dan initieel ingediend, maar het grootste gedeelte is ontstaan doordat het sv-loon, waar het voorschot van NOW3.1, 3.2 en 3.3 op is gebaseerd (referteperiode juni 2020) inclusief de uitbetaling van de winstdelingsregeling over 2019 was. Holland Casino heeft hiertegen bezwaar ingediend en dit is ook gehonoreerd, maar het was voor het UWV niet mogelijk om de hoogte van de voorschotten hierop aan te passen. Deze positie is in het eerste kwartaal van 2023 volledig afgewikkeld.

De post 'Nog te betalen kosten' bevat voornamelijk openstaande orders en nog niet goedgekeurde facturen per einde boekjaar welke betrekking hebben op 2022.

In de post 'Overige schulden' is de schuld voor het loyaliteitsprogramma opgenomen ad 3,3 miljoen euro (2021: 3,0 miljoen euro), alsmede een bedrag voor depots van 1,0 miljoen euro (2021: 0,9 miljoen euro). Voor het overige betreft het meerdere kleinere posten.

23. NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN

in miljoenen euro	Totaal 2022	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting IT-diensten	12,7	5,1	7,6	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	9,0	9,0	-	-
	21,7	14,1	7,6	0,0
	Totaal 2021	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting IT-diensten	7,4	4,9	2,5	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	8,0	8,0	-	-
	15,4	12,9	2,5	0,0

Investeringsverplichting IT-diensten

In 2021 is Holland Casino een tweejarig contract aangegaan met KPN voor ICT-diensten. In 2022 is deze verlengd met 2 jaar. De identificeerbare activa in dit contract zijn verantwoord onder de leaseverplichtingen (volgens IFRS 16 Leases, zie noot 11). De overige onderdelen zijn hier als verplichting inzichtelijk gemaakt.

Investeringsverplichting vaste activa

Voor investeringsprojecten en reguliere investeringen zijn per balansdatum verplichtingen aangegaan voor circa 9,0 miljoen euro (2021: 8,0 miljoen euro). Dit betreffen met name verplichtingen met betrekking tot verbouwingen. Vorig jaar betrof dit met name verplichtingen met betrekking tot speelautomaten.

Bankgarantie

In totaal is er voor 7,5 miljoen euro (2021: 7,5 miljoen euro) aan bankgaranties afgegeven (waaronder 6,5 miljoen euro op voorschrift van De Nederlandsche Bank en 1,0 miljoen euro voor de huur van het pand in Amsterdam Centrum). Holland Casino schat de kans zeer klein in dat zij aan deze garanties zal moeten voldoen in de komende twaalf maanden gezien de sterke solvabiliteit.

In 2021 is een garantiefaciliteit afgesloten met Euler Hermes voor een maximum bedrag van 30 miljoen euro. Hierop is een garantie voor het veiligstellen van de spelerstegoeden afgegeven voor een maximum bedrag van 20 miljoen euro met een looptijd tot en met 30 september 2026, met als begunstigde Stichting 'HC Online garantie spelerstegoeden'. Deze garantie zal tot uitkering komen bij een eventueel faillissement van Holland Casino, zodat de uitbetaling van de spelerstegoeden daarmee is gewaarborgd.

Juridische geschillen

Holland Casino heeft per balansdatum enkele juridische geschillen lopen. Holland Casino verwacht niet dat deze aansprakelijkheidsclaims tot een materiële uitstroom van middelen zullen leiden en heeft derhalve geen voorzieningen getroffen per balansdatum.

In 2022 is een discussie ontstaan tussen Holland Casino en de Belastingdienst inzake de heffingsgrondslag voor de kansspelbelasting met betrekking tot de behandeling van online bonussen. In februari 2023 is Holland Casino door de Belastingdienst mondeling geïnformeerd over de uiteindelijk beslissing met betrekking tot de heffingsgrondslag en is de aangepaste visie ook per mail met Holland Casino gedeeld. Deze aangepaste visie leidt tot een lagere belastingdruk dan op basis van de eerdere visie het geval was. Het officiële beleidsstuk wordt echter pas later dit jaar verwacht. Holland Casino zal zich na ontvangst van het officiële beleidsstuk gaan beraden of er alsnog juridische stappen zullen worden ondernomen tegen de visie van de Belastingdienst. De mogelijke financiële impact over de periode van oktober 2021 tot en met december 2022 van ruim 2 miljoen euro is derhalve niet in de jaarrekening over 2022 verwerkt.

Bij Holland Casino worden onderzoeken door toezichthouders uitgevoerd om na te gaan of de vennootschap zich aan wet- en regelgeving houdt. Holland Casino heeft te maken gehad met onderzoeken van de Kansspelautoriteit (Ksa) inzake het voldoen aan de wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme (Wwft) (hierna: de Wwft onderzoeken). In 2022 heeft zij tevens te maken gehad met het doorlopen van systeemtesten door de Ksa van de Controle databank (hierna: CDB) van het online casino. De Wwft onderzoeken en uitgevoerde systeemtesten van de Ksa omvatten onder andere bezoeken ter plaatse en informatieverzoeken, waarbij Holland Casino volledige medewerking heeft verstrekt. De Wwft onderzoeken en de uitgevoerde systeemtesten op de CDB, alsmede de interne beoordelingen van Holland Casino, hebben geleid, en kunnen blijven leiden, tot bevindingen of andere conclusies die mogelijk passende corrigerende maatregelen vereisen.

De eventuele (financiële) impact van de bevindingen in de Wwft onderzoeken alsmede de uitgevoerde systeemtesten is ten tijde van de opmaak van de jaarrekening nog niet bekend. Holland Casino concludeert dat sprake is van een mogelijke verplichting voor de Wwft onderzoeken, maar dat een eventuele uitstroom van middelen momenteel niet waarschijnlijk is (voor zowel de Wwft onderzoeken als de uitgevoerde systeemtesten op de CDB).

Holland Casino heeft op basis van de criteria in IAS 37 Provisions, contingent liabilities and contingent assets toegelicht wat de impact op de jaarrekening 2022 is van mogelijke maatregelen door de Ksa ten aanzien van de Wwft onderzoeken en het doorlopen van de systeemtesten op de CDB.

24. FINANCIËLE INSTRUMENTEN – REËLE WAARDEN EN RISICOBEBEERKADER

In het kader van de normale bedrijfsvoering loopt Holland Casino krediet-, liquiditeits-, valuta-, rente- en marktrisico.

Verantwoordelijk voor het risicobeheer van Holland Casino is het bestuur. De auditcommissie ondersteunt de raad van commissarissen met het toezicht op de interne risicobeheersings- en controle systemen van Holland Casino en de financiële verslaggeving. Deze bestaat uit mevrouw R. Dekker (voorzitter) en de heer J.W. Baud.

In 2022 kwam de commissie vier keer bij elkaar voor een reguliere vergadering.

Belangrijke zaken die tijdens deze besprekingen werden behandeld zijn onder meer het jaarverslag, dividendbeleid, de ontwikkeling van financiële resultaten, financiële projecties en scenario's alsmede diverse compliancethema's (Wwft, PBK, GDPR).

Verwerkingscategorieën en reële waarden

De reële waarde van de financiële activa en verplichtingen zijn nagenoeg gelijk aan de boekwaarden. De vermelding van de reële waarde van de leaseverplichtingen voor het lopende boekjaar is niet vereist.

Kredietrisico

Kredietrisico is het risico dat een afnemer aangevane contractuele verplichtingen niet nakomt. De uitstaande vorderingen van Holland Casino zijn van beperkte omvang. Om dit risico beperkt te houden zijn maatregelen ingesteld om te bewerkstelligen dat alleen zakelijke klanten met een adequate reputatie op het gebied van kredietwaardigheid op rekening de casino's kunnen bezoeken. Geldtransacties (onder andere wisseltransacties met vreemde valuta) vinden alleen plaats met hooggequalificeerde kredietinstellingen. De boekwaarde van de financiële activa vertegenwoordigt het maximale kredietrisico.

De geldmiddelen van Holland Casino bedroegen op 31 december 2022 230,5 miljoen euro (2021: 208,2 miljoen euro). Holland Casino is van mening dat haar geldmiddelen een laag kredietrisico hebben op basis van de externe kredietratings van de tegenpartijen.

DEBITEUREN 31-12-2022				
in duizenden euro				
Dagen	Gewogen gemiddeld kredietverlies	Bruto boekwaarde	Verwacht kredietverlies	Netto boekwaarde
0-30	0,5%	75	-1	74
30-60	0%	4	-	4
60-90	0%	2	-	2
		81	-1	80

Liquiditeitsrisico

Liquiditeitsrisico is het risico dat Holland Casino problemen heeft om te voldoen aan in contanten of in andere financiële activa af te wikkelen financiële verplichtingen.

Door uitstel van belastingen vanwege COVID-19 in 2020, 2021 en 2022 is een belastingschuld ontstaan van 313,3 miljoen euro. Hiervan is in 2022 51,7 miljoen euro reeds afgelost. Het overige (261,6 miljoen euro) wordt vanaf oktober 2022 terugbetaald in 5 jaar. Er is 13,1 miljoen euro afgelost. De schuld per jaareinde is dan ook 248,5 miljoen euro. Op korte termijn heeft dit geen impact op de liquiditeitspositie.

Eind 2022 heeft Holland Casino een groot bedrag aan geldmiddelen en kasequivalenten (230,5 miljoen euro, waarvan 172,1 miljoen euro bij ABN AMRO Bank en ING Groep) en een beschikbare kredietfaciliteit van 120 miljoen euro.

Het liquiditeitsrisico is daarom klein en Holland Casino heeft dit risico per einde boekjaar derhalve niet afgedekt met (afgeleide) financiële instrumenten. Meer toelichting over de liquiditeit van Holland Casino is beschikbaar in noot 25 over kapitaalbeheer.

Marktrisico

Marktrisico betreft het risico dat de inkomsten van Holland Casino of de waarde van financiële instrumenten nadelig worden beïnvloed door veranderingen in marktprijzen zoals valutakoersen, rentetarieven en aandelenkoersen. Holland Casino streeft ernaar de marktrisicopositie binnen aanvaardbare grenzen te houden bij een optimaal rendement.

Holland Casino heeft eind 2022 geen derivatenposities.

Valutarisico

Holland Casino wisselt chips en jetons tegen vreemde valuta voor (buitenlandse) gasten in de casino's. Aangezien de vreemde valuta in kas periodiek worden afgestort bij GWK-Travellex loopt Holland Casino risico op koersverlies en loopt daarmee valutarisico. Om dit risico af te dekken neemt Holland Casino de volgende maatregelen:

- er worden transactiekosten in rekening gebracht bij wisseltransacties; en
- op de inwisselkoers wordt een marge gehanteerd die de koersschommelingen tot één week (de maximale duur tussen de transactie en het moment van afstorting) opvangt.

In 2022 behaalde Holland Casino een positief koersresultaat ter waarde van 1,1 miljoen euro (2021: 0,4 miljoen euro); dit is verantwoord onder financiële baten en lasten in de winst- en verliesrekening. Het positieve koersresultaat toont aan dat Holland Casino het valutarisico voldoende mitigeert.

Renterisico

Renterisico is het risico dat wordt gelopen bij waardeveranderingen in financiële instrumenten als gevolg van een renteverandering in de markt. Het renterisicobeleid is gericht op het beheersen van de netto-financieringslasten door fluctuaties in de marktrente. Holland Casino heeft een kredietfaciliteit voor het geval er een liquiditeitstekort dreigt. Gezien de gunstige liquiditeitspositie van Holland Casino is ervoor gekozen deze kredietfaciliteit niet af te dekken door middel van (afgeleide) financiële instrumenten. Er zijn daarom per balansdatum geen derivaten in het bezit van Holland Casino.

Gevoeligheidsanalyses

Wijzigingen in de valutakoersen hebben nauwelijks invloed op het resultaat van Holland Casino door de genomen maatregelen zoals hierboven beschreven.

Wijzigingen in de rentestand hebben nauwelijks invloed op het resultaat van Holland Casino omdat er per eind 2022 geen rentedragende verplichtingen en vorderingen op de balans staan.

25. KAPITAALBEHEER

Het beleid omtrent kapitaalbeheer van Holland Casino is gericht op het handhaven van een sterke vermogenspositie die vertrouwen wekt bij de samenleving, medewerkers, de overheid, potentiële investeerders en overige belanghebbenden. Hiermee kan de toekomstige ontwikkeling van de bedrijfsactiviteiten zeker gesteld worden.

Het kapitaal van Holland Casino bestaat per eind 2022 uit een aandelenkapitaal, wettelijke reserves en overige reserves.

De huidige kredietfaciliteit heeft een totale kredietruimte van 120 miljoen euro, waarvan ultimo 2022 nog geen gebruik is gemaakt. De kredietfaciliteit is aangegaan met een bankenconsortium bestaande uit: ING (50%) en ABN AMRO (50%).

Per balansdatum staat 100 miljoen euro bij de ING in deposito met verschillende looptijden (20 miljoen euro tegen 1,56% tot 31-01-2023, 40 miljoen euro tegen 1,72% tot 28-02-2023 en 40 miljoen euro tegen 2,32% tot 29-05-2023).

Dividendafdracht vindt plaats op basis van overeengekomen dividendbeleid. Aan niet alle voorwaarden voor het uitkeren van dividend zoals overeengekomen in het dividendbeleid, waaronder solvabiliteit, is voldaan. Over 2022 zal, ondanks het positieve resultaat, dan ook geen dividend worden uitgekeerd.

Onderdeel van het kapitaalbeheer is het vaststellen van de verhouding tussen vreemd vermogen en eigen vermogen. Deze was als volgt:

VERHOUDING NETTOVERPLICHTING / EIGEN VERMOGEN		
	2022	2021*
Langlopende verplichtingen	395.714	459.485
Kortlopende verplichtingen	211.057	133.676
Totale verplichtingen	606.711	593.161
Af: Geldmiddelen en kasequivalenten	230.523	208.189
Nettoverplichting	376.248	384.972
Eigen vermogen	156.425	139.673
Verhouding nettoverplichting / eigen vermogen	2,4	2,8

* De vergelijkende cijfers zijn aangepast, zie pagina 102.

De huidige verhouding tussen het vreemd vermogen en het eigen vermogen wordt, net als in 2020 en 2021, ook in 2022 nog steeds beïnvloed door de coronacrisis en geeft hierdoor een enigszins vertekend beeld. Het eigen vermogen is door de winst in 2022 weer gestegen en de langlopende verplichtingen zijn gedaald doordat, naast de vanaf oktober 2022 maandelijkse aflossing van de belastingschuld, er in juni een eenmalige aflossing op de belastingschuld is gedaan. De liquiditeitspositie van Holland Casino is ruim voldoende om ook in 2023 aan de kortlopende verplichtingen te voldoen en naar verwachting zal geen gebruik worden gemaakt van de kredietfaciliteit. Holland Casino zal met haar toekomstig beleid ernaar streven de financiële positie terug te brengen naar het niveau van vóór 2020.

Gezien de huidige liquiditeitspositie heeft Holland Casino geen uitstaande (afgeleide) financiële instrumenten per einde boekjaar ter afdekking van haar liquiditeit- en marktrisico.

26. VERBONDEN PARTIJEN

In de tabel is een overzicht opgenomen van de belangrijkste relaties met verbonden partijen. Tussen een aantal van deze entiteiten en Holland Casino hebben tijdens de verslagperiode transacties plaatsgevonden. De voorwaarden van de transacties met managers op sleutelposities en met hen verbonden partijen waren niet gunstiger dan beschikbare voorwaarden of voorwaarden waarvan men redelijkerwijze zou kunnen aannemen dat deze beschikbaar waren op vergelijkbare transacties op een zakelijke, objectieve basis met entiteiten die niet verbonden waren aan managers op sleutelposities.

VERBONDEN PARTIJEN		
Verbonden partijen	Aard van de relatie en relevante transacties	Relevante toelichting
Bestuur	Bestuurdersbeloningen	Bezoldiging bestuurders (zie pagina 154 bij de enkelvoudige balans)
Raad van commissarissen	Commissaris beloningen	Bezoldiging rvc (zie pagina 154 bij de enkelvoudige balans)
Stichting Beheer Fooiengelden	Tronc en tips	Zie hieronder
Stichting HC Online garantie Spelerstegoeden	Veiligstellen spelerstegoeden	Zie hieronder
Gaming Support B.V.	Deelneming	Op pagina 128 en 129
Van Linden Beheer B.V.	Aandeelhouder van de deelneming	Op pagina 147 en 148
Staat der Nederlanden	Aandeelhouder/dividenden	Ingehouden winst op pagina 150

De Stichting Beheer Fooiengelden (SBF) is economisch gezien een 100% dochter van Holland Casino. Het doel van de SBF is het ten behoeve van Holland Casino en de werknemer (mede) uitvoeren van de fooi-regeling zoals opgenomen in de cao. De SBF is daardoor onlosmakelijk verbonden aan Holland Casino. Wekelijks

worden de ontvangen fooiengelden overgemaakt naar de SBF en na uitbetaling van de salarissen wordt het banksaldo teruggestort aan Holland Casino.

Per balansdatum bedraagt het saldo op de bankrekening van SBF 1,7 miljoen euro. Dit bedrag is mee-geconsolideerd in de cijfers van Holland Casino. Het bestuur van de SBF bestaat uit 4 bestuurders, 2 bestuurders namens Holland Casino en 2 bestuurders namens de vakbonden.

De Stichting HC Online Garantie Spelerstegoeden heeft als doel het veiligstellen van de spelerstegoeden. De Stichting is de begunstigde van de door Holland Casino N.V. bij Euler Hermes afgesloten garantiefaciliteit. Als deze garantiefaciliteit tot uitkering komt, zorgen de bestuursleden van de Stichting voor uitbetaling van de spelerstegoeden. Voor nadere toelichting zie noot 20.

Holland Casino heeft ook een belang in een deelneming (Gaming Support B.V.), waarin ze invloed van betekenis heeft, maar geen beslissende zeggenschap uitoefent in bedrijfsvoering en/of financieel beleid. Transacties met deze partijen worden uitgevoerd tegen marktcondities en prijzen die niet gunstiger zijn dan die welke bedongen zouden zijn met derde, onafhankelijke partijen. Op grond hiervan wordt deze deelneming aangemerkt als verbonden partij.

Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2022

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2022			
in duizenden euro	Toelichting	2022	2021
Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen na belastingen	28	558	438
Overige baten en lasten, na belastingen		16.161	-46.384
Nettoresultaat		16.719	-45.946

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2022

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2022				
in duizenden euro, voor winstbestemming	Toelichting	31-12-2022	31-12-2021 (herzien)*	01-01-2021 (herzien)*
Vaste activa				
Immateriële activa	30	13.646	11.870	10.585
Materiële vaste activa	31	268.547	273.764	259.712
Gebruiksrechten	32	197.855	188.571	147.317
Latente vennootschapsbelasting	33	23.225	22.814	12.725
Nog niet geamortiseerde fees	34	179	281	374
Deelnemingen	35	3.140	2.982	2.542
Totaal vaste activa		506.592	500.282	433.255
Vlottende activa				
Vorraden	36	924	578	592
Vorderingen en overlopende activa	37	17.826	12.790	14.984
Acute belastingvorderingen	33	5.956	9.488	5.354
Nog niet geamortiseerde fees	34	102	102	136
Geldmiddelen en kasequivalenten	38	228.452	206.177	141.861
Totaal vlottende activa		253.260	229.135	162.927
Totale activa		759.852	729.417	596.182
Eigen vermogen				
Aandelenkapitaal	39	45	45	45
Wettelijke reserve		9.886	11.366	9.557
Reserve omrekeningsverschillen		-104	-102	-104
Herwaarderingsreserve		1.898	1.898	1.898
Overige reserve		126.927	171.393	232.372
Onverdeeld resultaat		16.719	-45.946	-59.170
Totaal eigen vermogen		155.371	138.654	184.598
Langlopende verplichtingen				
Voorzieningen	40	5.907	6.907	7.917
Latente vennootschapsbelasting	41	-	-	2.152
Acute belastingverplichtingen	41	196.229	267.791	131.559
Leaseverplichtingen	32	191.827	182.798	142.546
Totaal langlopende verplichtingen		393.963	457.496	284.174
Kortlopende verplichtingen				
Voorzieningen	40	1.565	1.618	42.298
Handelscrediteuren en overige schulden	42	115.498	106.335	60.008
Acute belastingverplichtingen	41	81.378	14.094	13.077
Leaseverplichtingen	32	12.077	11.220	12.027
Totaal kortlopende verplichtingen		210.518	133.267	127.410
Totale passiva		759.852	729.417	596.182

* De vergelijkende cijfers zijn aangepast, zie pagina 143.

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR EINDIGEND OP 31 DECEMBER 2022

Algemene informatie

De enkelvoudige jaarrekening maakt deel uit van de jaarrekening 2022 van Holland Casino.

Ten aanzien van de enkelvoudige winst- en verliesrekening van Holland Casino is gebruikgemaakt van de vrijstelling ingevolge artikel 2:402 BW.

Basis voor presentatie

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld volgens de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. Holland Casino maakt voor de bepaling van de grondslagen voor de waardering van activa en passiva en resultaatbepaling van haar enkelvoudige jaarrekening gebruik van de optie die wordt geboden in artikel 2:362 lid 8 BW. Dit houdt in dat de grondslagen voor de waardering van activa en passiva en resultaatbepaling (hierna 'waarderingsgrondslagen') van de enkelvoudige jaarrekening van Holland Casino gelijk zijn aan de grondslagen die voor de geconsolideerde EU-IFRS jaarrekening zijn toegepast. Deze grondslagen omvatten ook de classificatie en presentatie van financiële instrumenten, zijnde eigen-vermogensinstrumenten of financiële verplichtingen. In het geval er geen andere grondslagen worden genoemd, wordt verwezen naar de grondslagen zoals beschreven in de geconsolideerde jaarrekening. Voor een juiste interpretatie van deze enkelvoudige jaarrekening, dient de enkelvoudige jaarrekening te worden gelezen in samenhang met de geconsolideerde jaarrekening. Informatie over het gebruik van financiële instrumenten en aanverwante risico's voor Holland Casino wordt verstrekt in de toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening van Holland Casino. Alle bedragen in de enkelvoudige jaarrekening worden gepresenteerd in duizenden euro, tenzij anders vermeld.

Deze geconsolideerde EU-IFRS jaarrekening is opgesteld volgens de door de International Accounting Standards Board vastgestelde en door de Europese Unie aanvaarde standaarden (hierna 'EU-IFRS'). Verwezen wordt naar pagina 101 tot en met 118 voor een beschrijving van deze grondslagen.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Groepsmaatschappijen zijn alle entiteiten waarin het bedrijf direct of indirect overheersende zeggenschap heeft. Holland Casino heeft overheersende zeggenschap over een entiteit wanneer deze wordt blootgesteld aan, of rechten heeft op, variabele opbrengsten uit haar betrokkenheid bij de groepsmaatschappijen het vermogen heeft om die opbrengsten te beïnvloeden via haar zeggenschap over het groepsbedrijf. Groepsmaatschappijen worden opgenomen in de consolidatiekring vanaf de datum waarop de vennootschap zeggenschap verkrijgt en worden uit de consolidatiekring verwijderd van de datum waarop de zeggenschap door Holland Casino over de groepsmaatschappij ophoudt. Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden in de enkelvoudige jaarrekening verwerkt volgens de 'equity'-methode, met de grondslagen voor de opname en waardering van activa en passiva en resultaatbepaling zoals uiteengezet in de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

Resultaat deelnemingen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen omvat het aandeel van Holland Casino in de resultaten van deze deelnemingen. Resultaten op transacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen Holland Casino en haar deelnemingen en tussen deelnemingen onderling heeft plaatsgevonden, zijn geëlimineerd voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

Fiscale eenheid

Holland Casino vormt samen met haar dochterondernemingen een fiscale eenheid voor de heffing van omzetbelasting; elk der vennootschappen is volgens de standaardvoorwaarden aansprakelijk voor te betalen belasting van alle bij de fiscale eenheid betrokken vennootschappen.

Afrekening tussen Holland Casino en haar dochtermaatschappijen vindt plaats via de rekening-courant verhoudingen.

Fout herstel

In 2022 is geconcludeerd dat bij de implementatie van IFRS16 Leases een addendum inzake een wijziging op contractverlenging met betrekking tot de vestiging Rotterdam niet is verwerkt. Hierdoor is uitgegaan van een verlengingstermijn van 5 jaar in plaats van 10 jaar. Deze fout is hersteld door herziening van elk van de betreffende jaarrekeningposten in voorgaande perioden. De bevinding heeft geen materieel effect op de winst- en verliesrekening en de netto kasstromen uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de effecten hiervan op de enkelvoudige jaarrekening van Holland Casino.

ENKELVOUDIGE BALANS			
in duizenden euro			
1 januari 2021	Eerder gerapporteerd	Aanpassingen	Herzien
Gebruiksrechten	137.680	9.637	147.317
Totaal vaste activa	423.618	9.637	433.255
Totale activa	586.545	9.637	596.182
Leaseverplichtingen	132.909	9.637	142.546
Totaal langlopende verplichtingen	274.537	9.637	284.174
Totale passiva	586.545	9.637	596.182
31 december 2021	Eerder gerapporteerd	Aanpassingen	Herzien
Gebruiksrechten	178.934	9.637	188.571
Totaal vaste activa	490.645	9.637	500.282
Totale activa	719.780	9.637	729.417
Leaseverplichtingen	173.161	9.637	182.798
Totaal langlopende verplichtingen	447.859	9.637	457.496
Totale passiva	719.780	9.637	729.417

TOELICHTING OP HET ENKELVOUDIGE OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT

In duizenden euro, tenzij anders aangegeven

27. PERSONEELSKOSTEN		
	2022	2021
Salarissen	-187.407	-160.850
Sociale lasten	-27.103	-22.485
Vergoeding NOW	602	96.243
Pensioenlasten	-18.370	-17.616
Indirecte personeelskosten	-11.544	-9.503
Dotatie/vrijval jubileumuitkeringen	-1.155	322
Dotatie loopbaanbudget	-304	-355
	-245.281	-114.244

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 3 in de geconsolideerde jaarrekening.

Personeelsbezetting

In 2022 waren er gemiddeld 3.576 medewerkers (2021: 3.380 medewerkers) in dienst van Holland Casino (exclusief stand-by medewerkers en stagiaires). Zie hieronder voor de verdeling over de afdelingen:

PERSONEELSBEZETTING PER AFDELING (GEMIDDELD)		
	2022	2021
Tafelspelen	1.192	1.196
Speelautomaten	327	259
Online	60	12
Services	611	576
Food & Beverage	629	560
Overige	757	777
	3.576	3.380

Het aantal medewerkers ultimo 2022 was 3.693 (ultimo 2021: 3.445).

Gedurende het boekjaar 2022 bedroeg het gemiddeld aantal werknemers bij Holland Casino, omgerekend naar fte 2.739 (2021: 2.549). Hiervan waren 0 personen (2021: 0 personen) werkzaam buiten Nederland.

28. AANDEEL IN RESULTAAT VAN ONDERNEMINGEN WAARIN WORDT DEELGENOMEN, NA BELASTINGEN

Dit betreft het aandeel van Holland Casino in de resultaten van haar deelnemingen, waarvan een bedrag van 0,6 miljoen euro (2021: 0,4 miljoen euro) groepsmaatschappijen betreft.

29. ACCOUNTANTSHONORARIA

De volgende honoraria van KPMG Accountants zijn ten laste gebracht van de onderneming, haar dochtermaatschappijen en andere maatschappijen die zij consolideert, een en ander zoals bedoeld in artikel 2:382a lid 1 en 2 BW (cf model JR):

ACCOUNTANTSHONORARIA		
	2022	2021
Onderzoek van de jaarrekening	291	360
Andere controleopdrachten	75	141
Adviesdiensten op fiscaal terrein (KPMG Meijburg & Co)	72	44
Overige dienstverlening	51	58
	489	603

De in de tabel vermelde honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2022 (2021) hebben betrekking op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2022 (2021), ongeacht of de werkzaamheden al gedurende het boekjaar 2022 (2021) zijn verricht.

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS

In duizenden euro, tenzij anders aangegeven

30. IMMATERIËLE ACTIVA

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 9 in de geconsolideerde jaarrekening.

31. MATERIËLE VASTE ACTIVA

	Terreinen en gebouwen	Verbouwingen	Installaties	Speel- automaten	Overige bedrijfs- middelen	Activa in uitvoering	Totaal
Aanschafwaarde							
Stand op 1 januari 2021	49.320	91.484	114.338	108.975	116.768	70.340	551.225
Investeringsen	11.030	10.792	13.454	618	14.195	6.396	56.485
Activa in uitvoering / in gebruik genomen	49.813	8.666	10.067	-	1.508	-70.054	-
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (aanschafwaarde)	-6.472	-16.566	-21.838	-736	-14.736	-	-60.348
Stand op 31 december 2021	103.691	94.376	116.021	108.857	117.735	6.682	547.362
Stand op 1 januari 2022	103.691	94.376	116.021	108.857	117.735	6.682	547.362
Investeringsen	359	1.569	3.360	22.585	5.358	4.118	37.349
Activa in uitvoering / in gebruik genomen	-	2.256	1.326	2.700	225	-6.507	-
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (aanschafwaarde)	-254	-2.048	-9.441	-5.984	-14.619	-	-32.346
Stand op 31 december 2022	103.796	96.153	111.266	128.158	108.699	4.293	552.365
Cumulatieve afschrijvingen							
Stand op 1 januari 2021	-15.779	-50.592	-79.305	-62.750	-83.087	-	-291.513
Afschrijvingen	-2.777	-6.292	-7.428	-13.147	-11.857	-	-41.501
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	6.472	16.492	21.783	720	13.949	-	59.416
Stand op 31 december 2021	-12.084	-40.392	-64.950	-75.177	-80.995	-	-273.598
Stand op 1 januari 2022	-12.084	-40.392	-64.950	-75.177	-80.995	-	-273.598
Afschrijvingen	-4.019	-6.481	-7.913	-12.486	-11.482	-	-42.381
Desinvesteringen/ activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	238	2.034	9.405	5.961	14.523	-	32.161
Stand op 31 december 2022	-15.865	-44.839	-63.458	-81.702	-77.954	-	-283.818
Boekwaarden							
Op 1 januari 2021	33.541	40.892	35.033	46.225	33.681	70.340	259.712
Op 31 december 2021	91.607	53.984	51.071	33.680	36.740	6.682	273.764
Op 31 december 2022	87.931	51.314	47.808	46.456	30.745	4.293	268.547

Voor de specifieke toelichting wordt verwezen naar noot 10 in de geconsolideerde jaarrekening.

32. LEASES

Voor de specifieke toelichting wordt verwezen naar noot 11 in de geconsolideerde jaarrekening.

Gebruiksrechten

Gebruiksrechten omvatten de geleasede activa en worden onderverdeeld in 'Gebouwen en terreinen' en 'Overige bedrijfsmiddelen'. Deze laatste bestaat uit leaseauto's, lease speelautomaten en overige inventaris.

	Gebouwen en terreinen	Overige bedrijfs- middelen	Totaal
Stand per 1 januari 2022*	182.813	5.758	188.571
Toevoegingen aan gebruiksrechten*	22.072	2.036	24.108
Afschrijving gebruiksrechten	-13.180	-1.644	-14.824
Stand per 31 december 2022	191.705	6.150	197.855

* De cijfers zijn aangepast, zie pagina 143.

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen verlenging van contracten (8,3 miljoen euro) en de jaarlijkse indexatie (13,8 miljoen euro). De toevoeging bij de overige bedrijfsmiddelen betreft de nieuwe en gewijzigde contracten voor leaseauto's en andere bedrijfsmiddelen.

De huurincentives die reeds ontvangen zijn vòòr 1 januari 2019 zijn verwerkt in de beginwaarde van de gebruiksrechten.

Bedragen verwerkt in de winst- en verliesrekening

Leases onder IFRS 16

Interestlasten	2.953
Inkomsten uit sub-lease gebruiksrechten	48
Kosten met betrekking tot kortlopende leaseovereenkomsten	20
Kosten met betrekking tot het leasen van activa met een lage waarde	688
	3.709

33. BELASTINGVORDERINGEN

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 12 in de geconsolideerde jaarrekening.

De belastingvordering benadert de reële waarde. De looptijd van de latente belastingvorderingen varieert tussen 1 en 40 jaar (afhankelijk van type belastingvordering, zie ook noot 8 in de geconsolideerde jaarrekening).

34. NOG NIET GEAMORTISEERDE FEES

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 13 in de geconsolideerde jaarrekening.

35. DEELNEMINGEN

Stand per 31 december 2022

Gaming Support B.V.	1.559
Gaming & Casino Services B.V.	1.581
	3.140

DEELNEMINGEN

	Vestigingsplaats	Aandeel in geplaatst kapitaal (percentage)
Gaming & Casino Services B.V.	Rotterdam	60
Stichting Beheer Fooiegelden	Den Haag	100*
Gaming Support B.V.	Rotterdam	40

* Stichting Beheer Fooiegelden (SBF) betreft een stichting en daarom is het aandelenbelang niet van toepassing. De stichting is volgens IFRS 10 *Geconsolideerde jaarrekening* economisch gezien een 100 procent dochter en is daarom opgenomen in de consolidatie van Holland Casino.

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 14 in de geconsolideerde jaarrekening.

DEELNEMINGEN

Stand per 31 december 2021	2.982
Resultaat Gaming Support B.V. (incl. omrekeningsverschillen)	128
Resultaat Gaming & Casino Services B.V.	430
Ontvangen dividenden	-398
Valutaomrekeningsverschillen uit resultaat deelnemingen	-2
Stand per 31 december 2022	3.140

36. VOORRADEN

	2022	2021
Vorraden	924	578
	924	578

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 15 in de geconsolideerde jaarrekening.

37. VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

	2022	2021
Debiteuren	81	437
Overige vorderingen	10.556	7.930
Vooruitbetaalde kosten	7.189	4.423
	17.826	12.790

De 'overige vorderingen' bestaan voor 6,9 miljoen euro uit te ontvangen bedragen met betrekking tot Holland Casino Online (betreft waarborgsommen en te verrekenen gelden) en voor 2,9 miljoen euro uit de nog te ontvangen NOW vergoeding (vorig jaar: 2,9 miljoen euro). Dit betreft de afwikkeling van NOW5. De definitieve aanvraag is in maart 2023 bij het UWV ingediend.

Alle vorderingen hebben een verwachte looptijd van korter dan 1 jaar.

De reële waarde van de opgenomen vorderingen benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd.

De vooruitbetaalde kosten bestaan uit vooruitbetaalde kosten met betrekking tot bedrijfskosten en marketingkosten voor boekjaar 2023. Er zijn ultimo 2022 geen vorderingen op deelnemingen waarin Holland Casino invloed van betekenis kan uitoefenen.

38. GELDMIDDELEN EN KASEQUIVALENTEN

	2022	2021
Gelden onderweg	5.759	119
Te ontvangen van creditcardmaatschappijen	737	13
Geldvoorraad casino's	51.906	27.996
Banktegoeden	170.050	178.049
	228.452	206.177

De geldmiddelen en kasequivalenten zijn voor een deel vrij opneembaar per 31 december 2022. Er is per jaareinde 100 miljoen euro ondergebracht in een deposito bij de ING bank. In het kader van een afgesloten garantiefaciliteit is op een aparte bankrekening aan de verzekeringsmaatschappij pandrecht verleend ten bedrage van 2,2 miljoen euro.

39. EIGEN VERMOGEN

in duizenden euro	Aandelen- kapitaal	Wettelijke reserves	Reserve om- reke- nings- verschillen	Herwaar- derings- reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal
Stand per 1 januari 2021	45	9.557	-104	1.898	232.372	-59.170	184.598
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	-	-45.946	-45.946
Resultaatbestemming	-	-	-	-	-59.170	59.170	-
Overige niet-gerealiseerde resultaten 2021	-	-	2	-	-	-	2
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-	-	2	-	-59.170	13.224	-45.944
Toevoeging/vrijval inzake ontwikkelingskosten ⁹	-	1.809	-	-	-1.809	-	-
Stand per 31 december 2021	45	11.366	-102	1.898	171.393	-45.946	138.654
Stand per 1 januari 2022	45	11.366	-102	1.898	171.393	-45.946	138.654
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	-	16.719	16.719
Resultaatbestemming	-	-	-	-	-45.946	45.946	-
Overige niet-gerealiseerde resultaten 2022	-	-	-2	-	-	-	-2
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-	-	-2	-	-45.946	62.665	16.717
Toevoeging/vrijval inzake ontwikkelingskosten ⁹	-	-1.480	-	-	1.480	-	-
Stand per 31 december 2022	45	9.886	-104	1.898	126.927	16.719	155.371

Op 31 december 2022 bestaat het maatschappelijk aandelenkapitaal uit 2.250 gewone aandelen met een nominale waarde van 100 euro. Het geplaatste en gestorte kapitaal bedraagt 45 duizend euro in de vorm van 450 aandelen met elk een nominale waarde van 100 euro.

Verder bestaat het eigen vermogen uit een wettelijke reserve, reserve omrekeningsverschillen, een herwaarderingsreserve, een winstreservering en minderheidsbelangen. De post wettelijke reserves bestaat uit een wettelijke reserve deelnemingen en een wettelijke reserve voor geactiveerde ontwikkelingskosten. De reserve omrekeningsverschillen betreft de omrekeningsverschillen van vreemde valuta voortvloeiend uit de deelneming. De herwaarderingsreserve is een wettelijke reserve en heeft betrekking op de herwaardering van materiële vaste activa. Voor deze gebouwen en terreinen in eigendom van Holland Casino is een herwaarderingsreserve gevormd indien de reële waarde hoger is dan de aanschafwaarde. Conform artikel 17 van de Beschikking casinospelen 1996 alsmede artikel 14 van de statuten van Holland Casino is uit de netto-opbrengst van de gezamenlijke speelcasino's een reservering betreffende het eigen vermogen gevormd, die is geclassificeerd als 'overige reserve'.

Onverdeeld resultaat

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2022

De jaarrekening 2022 zal worden vastgesteld in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders gehouden op 17 april 2023. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Voorstel tot resultaatbestemming 2022

Aan niet alle voorwaarden voor het uitkeren van dividend zoals overeengekomen in het dividendbeleid, waaronder solvabiliteit, is voldaan. Over 2022 zal, ondanks het positieve resultaat, dan ook geen dividend worden uitgekeerd.

Herwaarderingsreserve

Bij de conversie naar IFRS heeft Holland Casino geopteerd voor de 'deemed cost approach'; een keuze-mogelijkheid die slechts eenmalig kan worden toegepast bij eerste toepassing van IFRS. Hierbij heeft Holland Casino ervoor gekozen om een deel van de panden in eigendom en de daartoe behorende eigen terreinen te waarderen op reële waarde. Voor deze terreinen is een herwaarderingsreserve gevormd indien de reële waarde hoger is dan de aanschafwaarde.

40. VOORZIENINGEN

	Ontmantelings- kosten	Personeels- beloningen	Reorganisatie/ ontbindings- vergoedingen	Loopbaan budget	Totaal
Stand per 31 december 2021	710	6.622	175	1.018	8.525
Dotatie/vrijval	-	1.155	-	304	1.459
Onttrekkingen	-3	-483	-175	-417	-1.078
Oprenting	-1	-1.433	-		-1.434
Stand per 31 december 2022	706	5.861	-	905	7.472
Per 31 december 2021					
Langlopend deel voorzieningen	707	6.201	-	-	6.908
Kortlopend deel voorzieningen	3	421	175	1.018	1.617
Per 31 december 2022					
Langlopend deel voorzieningen	706	5.201	-	-	5.907
Kortlopend deel voorzieningen	-	660	-	905	1.565

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 19 in de geconsolideerde jaarrekening.

41. BELASTINGVERPLICHTINGEN		
	2022	2021
Acute winstbelastingverplichtingen		
Vennootschapsbelasting	2.596	-
Acute overige belastingverplichtingen		
Kortlopend		
Kansspelbelasting	47.257	7.348
Omzetbelasting	3.415	94
Loonheffing	28.110	6.702
Vennootschapsbelasting	-	-50
	78.782	14.094
Langlopend		
Kansspelbelasting	109.246	139.612
Omzetbelasting	1.455	1.792
Loonheffing	85.528	127.340
Vennootschapsbelasting	-	-953
	196.229	267.791
	277.607	281.885

Er zijn ultimo 2022 geen voorwaardelijke belastingverplichtingen. De looptijd van de acute (langlopende) belastingverplichtingen is 5 jaar. Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 21 in de geconsolideerde jaarrekening.

42. LANG- EN KORTLOPENDE VERPLICHTINGEN

	2022	2021*
Overige langlopende verplichtingen		
Leaseverplichtingen (langlopend)	191.827	182.798
Leaseverplichtingen (kortlopend)	12.077	11.220
	203.904	194.018

* De vergelijkende cijfers zijn aangepast, zie pagina 143.

Handelscrediteuren en overige schulden		
Crediteuren	16.813	11.663
Schulden aan groepsmaatschappijen	613	518
Schulden aan deelnemingen	6	6
Vakantiedagen, vakantietoeslag en salarissen	22.398	16.345
Pensioenpremies	4.303	4.137
Nog te betalen NOW	23.217	27.121
Jackpots	15.210	14.034
Mancoverplichting	3.783	2.990
Nog te betalen investeringen	4.147	4.571
Nog te betalen kosten	12.846	15.428
Overige schulden	12.162	9.522
	115.498	106.335

Leaseverplichtingen (gebruiksrechten)

Dit betreffen de leaseverplichtingen van de gebruiksrechten. Voor verdere toelichting, zie noot 32.

Leaseverplichting per 1 januari 2022*	194.018
Toevoeging leaseverplichting*	24.108
Beëindigde lease	-1
Betaalde leasetermijnen	-17.174
Rente 2022	2.953
Leaseverplichting per 31 december 2022	203.904

* De cijfers zijn aangepast, zie pagina 143.

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen verlenging van contracten (8,3 miljoen euro) en de jaarlijkse indexatie (13,8 miljoen euro). De toevoeging bij de overige bedrijfsmiddelen betreft de nieuwe en gewijzigde contracten voor leaseauto's en andere bedrijfsmiddelen.

Nominale leasebetalingen

Korter dan 1 jaar	17.531
Langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar	64.201
Langer dan 5 jaar en korter dan 10 jaar	68.904
Langer dan 10 jaar	82.559
Totale nominale leaseverplichting per 31 december 2022	233.195

De gehanteerde disconteringsvoet ligt tussen 0% en 2%.

Voor de toelichting op de 'Handelscrediteuren en overige schulden' wordt verwezen naar noot 22 in de geconsolideerde jaarrekening.

43. NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN

in miljoenen euro	Totaal 2022	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting IT-diensten	12,7	5,1	7,6	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	9,0	9,0	-	-
	21,7	14,1	7,6	0,0
	Totaal 2021	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting IT-diensten	7,4	4,9	2,5	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	8,0	8,0	-	-
	15,4	12,9	2,5	0,0

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 23 in de geconsolideerde jaarrekening.

Fiscale eenheid

Holland Casino vormt samen met haar dochteronderneming een fiscale eenheid voor de heffing van omzetbelasting; elk der vennootschappen is volgens de standaardvoorwaarden aansprakelijk voor te betalen belasting van alle bij de fiscale eenheid betrokken vennootschappen.

44. FINANCIËLE INSTRUMENTEN - REËLE WAARDEN EN RISICOBEBEERKADER

Het beheer van de financiële instrumenten op geconsolideerd niveau is niet significant anders dan op enkelvoudig niveau. Derhalve wordt verwezen naar noot 24 in de geconsolideerde jaarrekening.

45. VERBONDEN PARTIJEN

Verbonden partijen	Aard van de relatie en relevante transacties	Relevante toelichting
Gaming & Casino Services B.V.	Deelneming	Op pagina 147 en 148

De overige verbonden partijen zijn gelijk aan die in de geconsolideerde jaarrekening, zie noot 26.

In 2022 vonden de volgende transacties plaats: verkopen aan Gaming & Casino Services B.V. ter waarde 0,1 miljoen euro en afname van diensten ter waarde van 9,0 miljoen euro (in 2021: verkopen aan Gaming & Casino Services B.V. van 0,1 miljoen euro en afname van diensten van 7,2 miljoen euro). Deze bedragen zijn exclusief BTW. Nog te betalen bedragen aan Gaming & Casino Services B.V. bedroegen eind 2022 0,6 miljoen euro (2021: 0,5 miljoen euro).

Deze transacties worden uitgevoerd tegen marktcondities en prijzen die niet gunstiger zijn dan die bedongen zouden zijn met derde, onafhankelijke partijen.

BEZOLDIGING KEY MANAGEMENT PERSONEEL HOLLAND CASINO

Het key management personeel van Holland Casino bestaat uit haar bestuurders en commissarissen.

		2022	2021
Bestuurders			
Mevr. P.J. de Ruiter (vanaf 1 september 2022)	vast salaris	86,0	-
	overige vergoedingen ¹	16,7	-
	periodiek betaalde beloningen	102,7	-
	variabel salaris ²	8,5	-
	pensioenlasten	8,1	-
		119,3	-
Dhr. Drs. R.J. Bergervoet	vast salaris	231,7	226,9
	overige vergoedingen ¹	12,6	13,4
	periodiek betaalde beloningen	244,3	240,3
	variabel salaris ²	21,5	-
	pensioenlasten	19,9	19,3
		285,7	259,6
Mevr. M.I.I. Miener (vanaf 13 april 2022)	vast salaris	143,4	-
	overige vergoedingen ¹	22,1	-
	periodiek betaalde beloningen	165,5	-
	variabel salaris ²	13,2	-
	pensioenlasten	10,3	-
		189,0	-
Dhr. N.M.A.M. Leise (van 14 maart t/m 31 augustus 2022)	vast salaris	94,3	-
	overige vergoedingen ¹	11,3	-
	periodiek betaalde beloningen	105,6	-
	variabel salaris ²	8,5	-
	pensioenlasten	6,9	-
		112,5	-
Dhr. E. van Lambaart (tot 14 maart 2022)	vast salaris	64,3	250,9
	overige vergoedingen ¹	8,9	20,8
	periodiek betaalde beloningen	73,2	271,7
	variabel salaris ²	12,9	-
	pensioenlasten	6,1	23,4
		121,0	295,1
Commissarissen			
Dhr. W.L.J. Bröcker	commissarisvergoeding ³	32,0	31,2
Mevr. R.E. Dekker	commissarisvergoeding ³	23,0	22,4
	commissievergoeding	2,9	2,9
Dhr. J.W. Baud	commissarisvergoeding ³	23,0	22,4
	commissievergoeding	1,6	1,6
Mevr. L.M.A. Donders	commissarisvergoeding ³	23,0	22,4
Dhr. D. Karsten	commissarisvergoeding ³	23,0	22,4
		128,5	125,3

Er zijn geen leningen, voorschotten of garantstellingen ten behoeve van leden van bestuur of de raad van commissarissen verstrekt door Holland Casino.

Stichting Beheer Fooiegelden heeft geen bezoldigde bestuurders en zijn derhalve niet opgenomen in bovenstaande tabel.

1. Dit bedrag bevat de fiscale bijtelling auto, werkgeverslasten en de mutatie in de verplichting inzake niet opgenomen vakantiedagen. E. van Lambaart heeft zijn vakantiedagen laten uitbetalen. Deze negatieve mutatie in de vakantie-rechten (26 duizend euro) is niet in bovenstaand overzicht opgenomen.
2. Variabele salarissen zijn gebaseerd op het huidige boekjaar, betaling vindt plaats in het volgende boekjaar. In 2021 is de variabele beloning nihil, vanwege een voorwaarde die is gesteld aan de NOW-subsidies verkregen vanuit de overheid.
3. De commissarisvergoeding is inclusief onkostenvergoeding.

Hoofddorp, 14 april 2022

Bestuur:

Mevr. P.J. de Ruiter
Dhr. R.J. Bergervoet
Mevr. M.I.I. Miener

Raad van commissarissen:

Dhr. W.L.J. Bröcker
Mevr. R.E. Dekker
Dhr. J.W. Baud
Mevr. L.M.A. Donders
Dhr. D. Karsten

OVERIGE GEGEVENS

Deze geconsolideerde jaarrekening van het boekjaar 2022 is op 14 april 2023 ondertekend en vrijgegeven voor publicatie door de raad van commissarissen. De raad van commissarissen zal de jaarrekening ter vaststelling voorleggen aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 17 april 2023.

Winstbestemming

Per 1 april 2006 zijn de Beschikking casinospelen 1996 en de statuten van Holland Casino gewijzigd. Een en ander vormt het sluitstuk van de overdracht van beleidsverantwoordelijkheid voor casinospelen door de minister van Economische Zaken en Klimaat alsmede het door het ministerie Justitie en Veiligheid en het ministerie van Financiën gewenste onderscheid tussen beheer en beleid. Ten aanzien van de winstbestemming zijn de artikelen 17 van de Beschikking casinospelen en 14 van de statuten relevant.

Op 15 december 2017 zijn de statuten van Holland Casino gewijzigd.

ARTIKEL 17 BESCHIKKING CASINOSPELEN

De netto-opbrengst van alle krachtens deze vergunning georganiseerde activiteiten, zijnde het verschil tussen de bruto-opbrengst en de som van de voor prijzen bestemde bedragen en de exploitatiekosten, wordt, nadat ten laste daarvan nog een eventuele door de minister van Financiën goed te keuren reservering ten behoeve van het eigen vermogen is gebracht en voor zover de liquiditeit zulks toelaat, afgedragen aan de Staat.

ARTIKEL 10 STATUTEN

- 10.1 De vennootschap kan slechts uitkeringen doen op aandelen voor zover haar eigen vermogen groter is dan het bedrag van het gestorte en opgevraagde deel van het kapitaal, vermeerderd met de reserves die op grond van de wet moeten worden aangehouden.
- 10.2 Uitkering van winst geschiedt na de vaststelling van de jaarrekening waaruit blijkt dat zij geoorloofd is, onverminderd het overigens in de statuten bepaalde.
- 10.3 De winst staat ter beschikking van de algemene vergadering. De algemene vergadering kan besluiten tot reservering of tot uitkering aan de aandeelhouders.
- 10.4 De algemene vergadering kan besluiten tot het doen van een tussentijdse uitkering ten laste van de reserves of van de winst van het lopende boekjaar. Behoudens in de in artikel 10.5 bedoelde gevallen, vereist het in de vorige zin genoemde besluit een voorstel daartoe van de raad van bestuur dat vooraf is goedgekeurd door de raad van commissarissen.

De algemene vergadering kan de raad van bestuur schriftelijk verzoeken tot het doen van een voorstel tot een uitkering als bedoeld in de vorige volzin. Indien de algemene vergadering een voorstel van de raad van bestuur tot een uitkering heeft afgewezen, kan de algemene vergadering de raad van bestuur opnieuw schriftelijk verzoeken om binnen acht weken een voorstel tot tussentijdse uitkering te doen, welk voorstel goedgekeurd dient te worden door de raad van commissarissen.

- 10.5 De algemene vergadering is vrij om te besluiten tot het doen van een tussentijdse uitkering ten laste van de reserves of van de winst van het lopende boekjaar zonder voorafgaand voorstel van de raad van bestuur:

- a. indien het in de laatste volzin van artikel 10.4 bedoelde voorstel door de algemene vergadering is afgewezen; en
 - b. indien de raad van bestuur niet binnen zes maanden na een schriftelijk verzoek daartoe van de algemene vergadering aan die vergadering een door de raad van commissarissen goedgekeurd voorstel tot een tussentijdse uitkering heeft gedaan.
- 10.6 Een tussentijdse uitkering is alleen toegestaan indien uit een tussentijdse vermogensopstelling blijkt dat aan het vereiste van artikel 10.1 is voldaan.
- 10.7 De tussentijdse vermogensopstelling heeft betrekking op de stand van het vermogen op ten vroegste de eerste dag van de derde maand voor de maand waarin het besluit tot uitkering wordt bekend gemaakt. Zij wordt opgemaakt met inachtneming van in het maatschappelijk verkeer als aanvaardbaar beschouwde waarderingsmethoden. In de vermogensopstelling worden de krachtens de wet en de statuten te reserveren bedragen opgenomen. Zij wordt ondertekend door de leden van de raad van bestuur en de leden van de raad van commissarissen. Ontbreekt de handtekening van een of meer van hen, dan wordt daarvan onder opgave van reden melding gemaakt.
- 10.8 De algemene vergadering is bevoegd om te bepalen dat een uitkering geheel of gedeeltelijk in een andere vorm dan in geld zullen worden uitgekeerd.
- 10.9 Bij de berekening van de verdeling van een voor uitkering op aandelen bestemd bedrag tellen de aandelen die de vennootschap in haar kapitaal houdt niet mee, tenzij op zodanige aandelen of certificaten van aandelen een recht van vruchtgebruik of een pandrecht rust ten behoeve van een ander dan de vennootschap ten gevolge waarvan het winstrecht toekomt aan de vruchtgebruiker of pandhouder.
- 10.10 Bij de berekening van het bedrag dat op ieder aandeel zal worden uitgekeerd, komt slechts het bedrag van de verplichte storting op het nominale bedrag van de aandelen in aanmerking.
- 10.11 Uitkeringen zijn betaalbaar uiterlijk dertig dagen na de dag waarop zij zijn vastgesteld, tenzij de algemene vergadering een andere dag bepaalt.
- 10.12 Uitkeringen, waarover vijf jaren en een dag nadat zij opeisbaar zijn geworden niet is beschikt, vervallen aan de vennootschap en worden aan de reserves toegevoegd.

Een regeling in verband met verliezen is niet opgenomen in deze statuten. In geval van verliezen worden deze in mindering op het eigen vermogen gebracht. Een eventueel negatief eigen vermogen wordt jaarlijks verminderd met het positieve nettoresultaat over het boekjaar.

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en de Raad van Commissarissen van Holland Casino N.V.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2022

Ons oordeel

Naar ons oordeel:

- geeft de in dit jaarverslag opgenomen geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Holland Casino N.V. per 31 december 2022 en van het resultaat en de kasstromen over 2022, in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU-IFRS) en met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW); en
- geeft de in dit jaarverslag opgenomen enkelvoudige jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Holland Casino N.V. per 31 december 2022 en van het resultaat over 2022 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Wat we gecontroleerd hebben

Wij hebben de in dit jaarverslag op pagina 96 tot en met 155 opgenomen jaarrekening 2022 van Holland Casino N.V. (de 'vennootschap') te Den Haag gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

1. de geconsolideerde balans per 31 december 2022;
2. de volgende geconsolideerde overzichten over 2022: de winst-en-verliesrekening, het overzicht het totaalresultaat, het mutatieoverzicht eigen vermogen en het kasstroomoverzicht; en
3. de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:

1. de enkelvoudige balans per 31 december 2022;
2. de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2022; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Holland Casino N.V. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. De informatie en onze bevindingen ten aanzien van continuïteit, fraude en niet-naleven wet- en regelgeving en de kernpunten van onze controle moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

INFORMATIE TER ONDERSTEUNING VAN ONS OORDEEL

Samenvatting

MATERIALITEIT

- Materialiteit van EUR 9,0 miljoen
- 1,6% van EUR 549 miljoen netto-baten

GROEPSCONTROLE

- 99% van geconsolideerde totale activa
- 100% van geconsolideerde netto-baten

RISICO'S GERELATEERD AAN FRAUDE & NOCLAR EN CONTINUÏTEIT

- Risico's gerelateerd aan fraude en niet-naleven wet- en regelgeving (Noclar): veronderstelde risico's van het doorbreken van interne beheersing door het management, de opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten en het risico met betrekking tot niet-naleven van specifieke wet- en regelgeving
- Risico's gerelateerd aan continuïteit: geen continuïteitsrisico's geïdentificeerd

KERNPUNTEN

- Volledigheid opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten mede in relatie met ontvreemding van geld en geldwaarden
- Naleving specifieke wet- en regelgeving ten aanzien van de wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en op het gebied van de Wet op de Kansspelen (WOK), Besluit Kansspelen op Afstand (BKOA) en de Regeling Kansspelen op Afstand (RKOA).

OORDEEL

Goedkeurend

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op EUR 9,0 miljoen (2021: EUR 4,0 miljoen). Voor de bepaling van de materialiteit wordt uitgegaan van de netto-baten (de bruto-baten na aftrek van de kansspelbelasting) en de materialiteit bedraagt 1,6% daarvan (2021: 1,8%). De materialiteit voor de jaarrekening is gewijzigd ten opzichte van vorig jaar als gevolg van de impact van COVID-19 op de gerealiseerde netto-baten van de vennootschap in 2021. In het huidige boekjaar was de impact van COVID-19 op de netto-baten minder groot dan in het voorgaande boekjaar. Wij beschouwen de netto-baten als de meest geschikte benchmark, omdat gegeven de aard van de vennootschap de focus van gebruikers van de jaarrekening primair activiteit-gedreven is. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij hebben met de Raad van Commissarissen afgesproken dat wij tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de EUR 350 duizend rapporteren aan hen alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

Holland Casino N.V. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten (groepsonderdelen). De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de jaarrekening van Holland Casino N.V.

De groepscontrole heeft zich met name gericht op de significante onderdelen. Wij hebben, net als in voorgaande jaren, alleen Holland Casino N.V. geïdentificeerd als een significant groepsonderdeel gebaseerd op de aard en omvang van de activiteiten en de significante risico's.

Wij hebben voor het significante groepsonderdeel een controle van de financiële informatie uitgevoerd en voor het andere niet-significante groepsonderdeel een cijferanalyse uitgevoerd om te bevestigen dat onze reikwijdte van de groepscontrole gedurende de controle passend bleef.

Bovengenoemde aanpak heeft geresulteerd in een dekking van 99% van de geconsolideerde totale activa en 100% van de geconsolideerde totale baten. Met deze werkzaamheden hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de jaarrekening.

Controleaanpak risico van fraude en het niet-naleven van wet- en regelgeving

In het hoofdstuk Compliance van het jaarverslag beschrijft het Bestuur de procedures ten aanzien van de risico's op fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving.

In het kader van onze controle hebben wij inzicht verkregen in de vennootschap en de bedrijfsomgeving, en hebben wij de opzet en de implementatie beoordeeld van het risicomanagement van de vennootschap met betrekking tot fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving. Onze werkzaamheden omvatten onder andere het evalueren van de gedragscode, de klokkenluidersregeling, het incidentenregister en de procedures van de vennootschap om aanwijzingen van mogelijke fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving te onderzoeken. Bovendien hebben wij inlichtingen ter zake ingewonnen bij het Bestuur, het Audit Committee van de Raad van Commissarissen en bij andere relevante afdelingen, zoals Internal Audit, Juridische Zaken en Compliance. Wij hebben onder meer de volgende controlewerkzaamheden uitgevoerd:

- inzicht verkrijgen hoe de vennootschap informatietechnologie (IT) gebruikt en de invloed daarvan op de jaarrekening, inclusief het risico van cybersecurity incidenten die een materieel effect hebben op de jaarrekening;
- evalueren van onderzoeksrapporten inzake aanwijzingen over mogelijke fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving, alsmede het inspecteren en evalueren van documentatie met betrekking tot eventuele vervolgstappen naar aanleiding van verrichte onderzoeken; en
- evalueren van correspondentie met regelgevende en toezichthoudende instanties, waaronder die van de Kansspelautoriteit.

Daarnaast hebben wij werkzaamheden uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de wet- en regelgeving die op de vennootschap van toepassing is en hebben wij de volgende rechtsgebieden geïdentificeerd die de meest waarschijnlijke oorzaak zouden kunnen zijn voor een materieel effect op de jaarrekening:

- wetgeving op het gebied van kansspelen, zoals de Wet op de kansspelen (Wok), de Wet Kansspelen op afstand (Wet Koa) en de daaraan gelieerde besluiten en regelingen; en
- wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Wij hebben, samen met onze forensische specialisten, de risicofactoren voor fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving geëvalueerd om na te gaan of deze factoren duiden op een risico op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening.

In overeenstemming met het bovenstaande en met de controlestandaarden hebben wij de volgende risico's geïdentificeerd ten aanzien van fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving die relevant zijn voor onze controle, inclusief de relevante veronderstelde risico's vastgelegd in de controlestandaarden, en hebben hierop als volgt ingespeeld:

Doorbreken van interne beheersing door het management (een verondersteld risico)

Risico:

Het management is in een unieke positie om fraude te plegen door de mogelijkheid het proces van financiële verslaggeving en resultaten te manipuleren door middel van het doorbreken van de interne beheersing die anderszins effectief lijken te werken.

Controleaanpak:

- Wij hebben de opzet en de implementatie geëvalueerd van interne beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor het mitigeren van de risico's op fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving.
- Wij hebben een data-analyse uitgevoerd op journaalposten met een hoger risico gerelateerd aan de opbrengstverantwoording, van zowel tafelspelen, speelautomaten en het online casino. Daarnaast hebben wij significante schattingen alsook oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management geëvalueerd ten aanzien van de juiste afschrijvingstermijnen van de activa en de inschatting van de leasetermijnen. Waar we onverwachte journaalposten of andere risico's identificeerden via onze data-analyse, hebben we aanvullende controlewerkzaamheden uitgevoerd om op elk geïdentificeerd risico in te spelen. Deze werkzaamheden omvatten ook het herleiden van transacties naar broninformatie.
- We hebben elementen van onvoorspelbaarheid in onze controleaanpak opgenomen, door de bestaande controle-aanpak op sommige punten te wijzigen ten opzichte van voorgaande jaren en/of meer detailwerkzaamheden te verrichten op bepaalde posten.

Opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten (een verondersteld risico)

Risico:

- De volledigheid van de opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten mede in relatie tot de ontvreemding van geld en geldwaarden.

Controleaanpak:

- We verwijzen naar het kernpunt 'Volledigheid opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten mede in relatie met ontvreemding van geld en geldwaarden' voor onze controleaanpak.

Niet-naleven van specifieke wet- en regelgeving

Risico:

- Het niet-naleven van specifieke wet- en regelgeving ten aanzien van de wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en op het gebied van de Wet op de Kansspelen (WOK), Besluit Kansspelen op Afstand (BKOA) en de Regeling Kansspelen op Afstand (RKOA).

Controleaanpak:

- We verwijzen naar het kernpunt 'Naleving specifieke wet- en regelgeving' voor onze controleaanpak.

Wij hebben onze risico-inschatting en controleaanpak en resultaten gecommuniceerd aan het Bestuur en aan de Raad van Commissarissen.

Onze controlewerkzaamheden leiden tot aanwijzingen van het mogelijk niet-nakomen van wet- en regelgeving die van materieel belang zijn zoals verwoord onder kernpunt 'Naleving specifieke wet- en regelgeving'.

Controleaanpak continuïteit

Zoals toegelicht op pagina 100 van de jaarrekening heeft het Bestuur zijn continuïteits-beoordeling uitgevoerd en geen significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd. Onze procedures om de continuïteitsbeoordeling van het Bestuur te beoordelen omvatten onder andere:

- overwegen of de continuïteitsrisicoanalyse door het Bestuur alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van de controle kennis hebben;
- overwegen of de kredietfaciliteit zodanige beperkingen bevat die aanleiding geven tot significante continuïteitsrisico's;
- analyseren van de begrote operationele resultaten en daaraan gerelateerde cashflows ten opzichte van het afgelopen boekjaar, ontwikkelingen in de branche en onze kennis uit de controle; en
- analyse van de financiële positie per ultimo boekjaar en ten opzichte van voorgaand boekjaar op indicatoren die kunnen duiden op significante continuïteitsrisico's.

De resultaten van onze risicobeoordeling procedures hebben geen aanleiding gegeven om additionele controlewerkzaamheden op de continuïteitsbeoordeling uit te voeren.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het belangrijkste waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de Raad van Commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Vergeleken met vorig jaar zijn de kernpunten gerelateerd aan het bestaan en juistheid van de opbrengstverantwoording HC Online en NOW-subsidies niet opgenomen. Ten aanzien van de opbrengstverantwoording HC Online komt dit voort uit de aard van de opbrengsten in samenhang met onze risico-inschatting. Het kernpunt ten aanzien van NOW-subsidies is niet van toepassing, daar deze specifiek gerelateerd is aan de jaarrekening over boekjaar 2020 en 2021. Daarnaast is ten opzichte van vorig jaar het kernpunt gerelateerd aan het naleven van specifieke wet- en regelgeving toegevoegd.

VOLLEDIGHEID OPBRENGSTVERANTWOORDING TAFELSPLEN EN SPEELAUTOMATEN MEDE IN RELATIE MET ONTVREEMDING VAN GELD EN GELDWAARDEN

Omschrijving

Omdat sprake is van een significante hoeveelheid chartaal geld dat in omloop is, en vanwege het daaraan gerelateerde fraude-risico van ontvreemding van geld hebben wij een kernpunt van onze controle onderkend met betrekking tot het vaststellen van de volledigheid van de voorraden geld en geldwaarden in beheer bij kassiersfunctionarissen in de casinovestigingen en de gevolgen voor de volledigheid van de opbrengstverantwoording, zoals toegelicht in noot 1 van de jaarrekening.

Onze aanpak

Onze werkzaamheden bestonden, onder andere, uit:

- het evalueren van de opzet en het bestaan en het testen van de effectieve werking van interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot de beschikking en bewaring van geld en geldwaarden. Deze interne beheersingsmaatregelen betreffen onder meer de geautomatiseerde beheersingsmaatregelen aangaande het telproces met betrekking tot de registratie en verwerking van geld en geldwaarden;
- het evalueren van de opzet en het bestaan en het testen van de effectieve werking van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot het toezicht op de geldverwerking. Hierbij hebben wij werkzaamheden uitgevoerd ten aanzien van het camera-toezicht;
- het bijwonen van onaangekondigde momenten voor de intern uitgevoerde inventarisaties van geld en geldwaarden door de interne auditfunctie om vast te stellen dat de goedgekeurde procedures zijn gevolgd en dat de uitkomsten hiervan juist en volledig zijn verwerkt in de opgemaakte kasstukken;
- het controleren van de periodiciteit van de opbrengstenverantwoording per casino, waarbij specifiek aandacht is besteed aan de opbrengstverantwoording per dag in relatie tot de dagen waarop de casino's in het boekjaar open zijn geweest; en
- het vaststellen van de juiste afgrenzing van de opbrengsten.

Onze observatie

Op basis van de uitkomsten van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij geen bevindingen te rapporteren omtrent de opbrengsten, zoals toegelicht in noot 1 van de jaarrekening.

NALEVING SPECIFIEKE WET- EN REGELGEVING

Omschrijving

In toelichting 23 op pagina 135 van de jaarrekening is toegelicht dat de Kansspelautoriteit (hierna: Ksa) in 2022 onderzoeken heeft uitgevoerd om vast te stellen of Holland Casino voldoet aan de wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Wet op de Kansspelen (WOK), Besluit Kansspelen op Afstand (BKOA) en de Regeling Kansspelen op Afstand (RKOA). Voor beide onderzoeken heeft de Ksa bevindingen gerapporteerd en op basis daarvan overweegt de Ksa eventuele maatregelen. Holland Casino concludeert dat sprake is van een mogelijke verplichting, maar dat een eventuele uitstroom van middelen momenteel niet waarschijnlijk is. Op grond van deze ontwikkelingen hebben wij voor het naleven van deze specifieke wet- en regelgeving een significant risico en een kernpunt in de controle geïdentificeerd.

Onze aanpak

Onze werkzaamheden bestonden, onder andere, uit:

- het inwinnen van inlichtingen, in samenwerking met een forensisch specialist, bij het Bestuur, het Audit Committee van de Raad van Commissarissen, de Chief Compliance Officer, Internal Audit, Juridische Zaken alsmede diverse personeelsleden van de afdeling Compliance;
- het kennisnemen van de rapporten van Internal Audit en Compliance inzake het identificeren van mogelijke niet-naleving van wet- en regelgeving;
- het kennisnemen van de notulen van de vergaderingen gehouden door de directie, de Audit Committee en de Raad van Commissarissen;
- het kennisnemen van de juridische analyse van een externe jurist inzake het identificeren van mogelijke niet-naleving van wet- en regelgeving, alsmede het inspecteren van ontvangen advocatenbrieven;
- het inspecteren en evalueren van de onderzoeksrapporten en andere correspondentie inzake de naleving van de Wwft alsmede de WOK / BKOA / RKOA (technische en operationele voorschriften);
- het inspecteren en evalueren van de eventuele vervolgstappen van Holland Casino N.V., zoals de zienswijze van Holland Casino N.V. omtrent de onderzoeken van de Ksa;
- het inspecteren en evalueren van de ontvangen correspondentie met regelgevende en toezichthoudende instanties en met advocaten van Holland Casino N.V.;
- het kennisnemen van de evaluatie van Holland Casino N.V. ten aanzien van de mogelijke gevolgen voor de jaarrekening; en
- het evalueren van de impact op de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen..

Onze observatie

Op basis van de uitkomsten van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij een redelijk vermoeden van het niet-nakomen van wet- en regelgeving geïdentificeerd. De toelichting op pagina 135 van de jaarrekening geeft dit en de impact op de jaarrekening adequaat weer.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat; en
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben een mindere diepgang dan onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder de informatie die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING**Verantwoordelijkheden van het Bestuur en de Raad van Commissarissen voor de jaarrekening**

Het Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met EU-IFRS en met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is het Bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het Bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude. Daarbij is het Bestuur, onder toezicht van de Raad van Commissarissen, verantwoordelijk voor het voorkomen en ontdekken van fraude en de

niet-naleving van wet- en regelgeving en het nemen van maatregelen om de gevolgen, voor zover mogelijk, ongedaan te maken en herhaling te voorkomen.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het Bestuur afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet het Bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het Bestuur het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze doelstelling is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken. Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een verdere beschrijving van onze verantwoordelijkheden ten aanzien van de controle van de jaarrekening is opgenomen in de bijlage bij deze controleverklaring. Deze beschrijving vormt onderdeel van onze controleverklaring.

Rotterdam, 14 april 2023

KPMG Accountants N.V.

E.J. de Visser RA

Bijlage:

Beschrijving van onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

BIJLAGE

BESCHRIJVING VAN ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE CONTROLE VAN DE JAARREKENING

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het Bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het Bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een entiteit haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

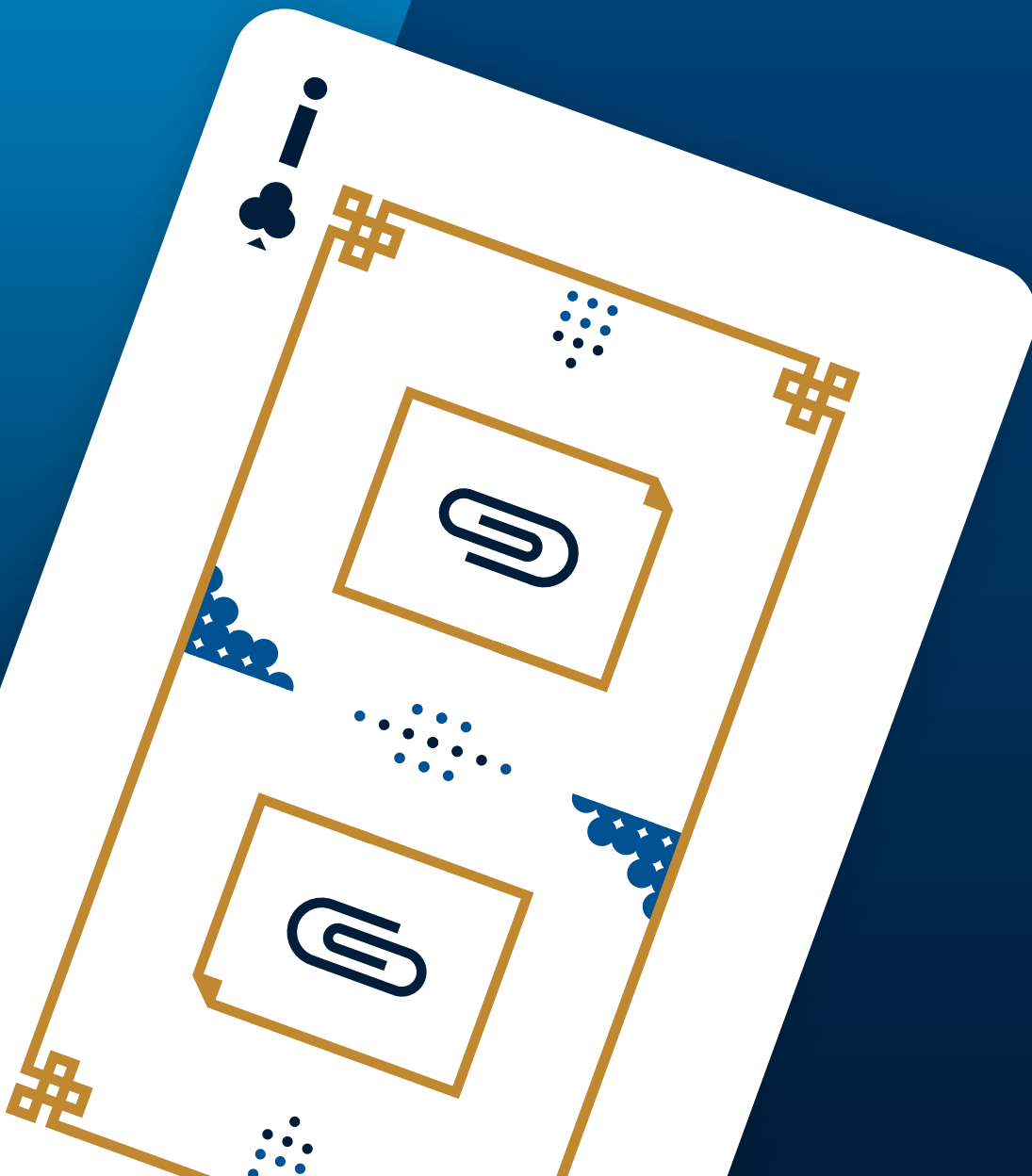
Gegeven onze ongedeelde verantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van voldoende geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de onderdelen of activiteiten binnen de groep. In dat kader zijn wij ook verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole.

Wij communiceren met de Raad van Commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bevestigen aan de Raad van Commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met hen over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de Raad van Commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

OVERIGE INFORMATIE



OVERZICHT VESTIGINGEN

HOLLAND CASINO HOOFDKANTOOR

Neptunusstraat 71
2132 JP Hoofddorp
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO AMSTERDAM CENTRUM

Max Euweplein 62
1017 MB Amsterdam
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO AMSTERDAM WEST SLOTERDIJK

La Guardiaweg 61
1043 DE Amsterdam
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO BREDA

Kloosterplein 20
4811 GP Breda
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO EINDHOVEN

Ten Hagestraat 6A
5611 EG Eindhoven
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO ENSCHEDE

Koningsplein 8
7512 KZ Enschede
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO GRONINGEN

Roskildeweg 4
9723 MA Groningen
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO LEEUWARDEN

Heliconweg 56
8914 AT Leeuwarden
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO NIJMEGEN

Groene Balkon 1
6511 VL Nijmegen
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO ROTTERDAM

Weena 624
3012 CN Rotterdam
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO SCHEVENINGEN

Kurhausweg 1
2587 RT Den Haag
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO UTRECHT

Winthontlaan 8
3526 KV Utrecht
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO VALKENBURG

Cauberg 28
6301 BT Valkenburg a/d Geul
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO VENLO

Floralaan 7
5928 RD Venlo
(088) 0900 500

HOLLAND CASINO ZANDVOORT

Badhuisplein 7
2042 JB Zandvoort
(088) 0900 500

GAMING & CASINO SERVICES B.V.

Industrieweg 29
3044 AS Rotterdam
(010) 524 11 50

VIJFJAAROVERZICHT

VIJFJAAROVERZICHT					
bedragen in miljoenen euro, tenzij anders aangegeven	2022	2021*	2020*	2019	2018
Rekening van baten en lasten					
Baten voor belasting	753,8	304,2	333,0	728,9	656,5
Belastingen	-205,1	-85,2	-93,5	-202,4	-182,4
Nettobaten	548,7	219,0	239,5	526,5	474,1
Verzekeringsclaim	0,0	0,0	0,0	7,2	11,4
Totale baten	548,7	219,0	239,5	533,7	485,5
Bedrijfslasten	-521,8	-279,9	-318,0	-442,5	-403,3
Financiële baten en lasten	-3,3	-3,4	-2,3	-1,8	0,4
Aandeel in resultaat deelnemingen	0,1	0,0	0,1	0,2	0,1
Totaal lasten	-525,0	-283,3	-320,2	-444,1	-402,8
Resultaat voor vennootschapsbelasting	23,7	-64,3	-80,7	89,6	82,7
Vennootschapsbelasting	-6,7	18,6	21,9	-22,0	-23,2
Resultaat na belasting	17,0	-45,7	-58,8	67,6	59,5
Totaal niet-gerealiseerde resultaten, na belastingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	17,0	-45,7	-58,8	67,6	59,5
Balans					
Eigen vermogen	156,4	139,7	185,3	244,2	222,8
Langlopende verplichtingen	395,7	459,4	276,9	154,6	17,2
Balanstotaal	763,2	732,8	590,7	531,5	342,4
Investerings in materiële vaste activa in het jaar	37,6	56,7	52,7	56,8	53,3
Kasstroom uit operationele activiteiten	79,7	147,6	122,6	139,3	133,4
EBITDA	88,3	-1,2	-22,8	145,3	114,9
EBIT	26,9	-60,9	-78,5	91,2	82,2
*De vergelijkende cijfers zijn aangepast, zie pagina 102.					
Omzetcategorieën (in procenten van totaal)					
Opbrengst Tafelspelen	31,0	30,9	37,5	39,6	40,5
Opbrengst Speelautomaten	43,4	50,1	55,8	52,6	51,8
Opbrengst Online	19,3	13,3	0,0	0,0	0,0
Troncopbrengst/tips	2,6	2,7	3,2	3,5	3,5
Opbrengst Food & Beverage	3,2	2,6	3,1	3,7	3,7
Overige baten	0,5	0,4	0,4	0,6	0,5
Verhoudingsgetallen					
Winstmarge (in procenten)	3,1	-20,9	-24,6	12,8	12,6
Personeelskosten (in procenten van bedrijfslasten, beide inclusief NOW)	47,7	41,5	56,3	58,9	59,9
Vergelijking met vorig jaar (in procenten)					
Baten voor kansspelbelasting	147,8	-8,6	-54,2	11,0	2,7
Bedrijfslasten	86,4	-12,0	-28,1	9,8	0,8

OVER DIT VERSLAG

Reikwijdte en afbakening van het verslag

Dit is het jaarverslag van staatsdeelneming Holland Casino N.V. Het verslag beslaat het boekjaar 2022 dat loopt van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022. Dit verslag heeft betrekking op alle activiteiten van Holland Casino en haar medewerkers, er wordt niet gerapporteerd over onderaannemers en/of toeleveranciers.

Presentatie van informatie

Het jaarverslag bestaat uit het verslag van het bestuur, het verslag van de raad van commissarissen en de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening van Holland Casino N.V. De geconsolideerde jaarrekening 2022 is opgemaakt in overeenstemming met International Financial Reporting Standards (IFRS-EU). De financiële informatie opgenomen in dit jaarverslag is opgesteld in overeenstemming met Titel 9 van Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). Het in dit jaarverslag opgenomen verslag van het bestuur is opgesteld met inachtneming van artikel 391 van Boek 2 BW.

Gemaakte keuzes en scope

Holland Casino doet in het jaarverslag op een geïntegreerde manier verslag. Het jaarverslag is opgesteld volgens de Global Reporting Initiative (GRI) Standards, de 'Core'-optie. De GRI-inhoudsopgave is te vinden op de website van Holland Casino (www.hollandcasino.nl). Holland Casino heeft geen externe assurance verkregen op de GRI-richtlijnen, omdat zij de accountant daartoe geen opdracht heeft gegeven. Holland Casino neemt deel aan de Transparantiebenchmark, een tweejaarlijks onderzoek dat inzicht geeft in de mate van transparantie in maatschappelijk verslaggeving bij Nederlandse organisaties, en houdt rekening met de criteria van de Transparantiebenchmark in de verslaglegging. In 2021 eindigde Holland Casino op plaats 148 van de 235 (2019: 132 van de 242).

Reacties op het verslag

We ontvangen graag reacties ter verbetering van ons verslag. Uw vragen of opmerkingen kunt u naar ons mailen via jaarverslag@hollandcasino.nl.

BEGRIPPENLIJST

A.I.	Kunstmatige intelligentie	KYC	Know your customer
ASTERIG	Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products	Matchfixing	Spelers, scheidsrechters of andere officials die omgekocht worden om de uitslag van een wedstrijd te beïnvloeden
Stichting AGOG	Stichting Anonieme Gokkers (en) Omgeving Gokkers	mvo	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
UvA	Universiteit van Amsterdam	NXT-zones	Speelzone bij Holland Casino voor de beginnende speler
BREAAM	Building Research Establishment Environmental Assessment Method	NOW	Noodmaatregel Overbrugging van Werkgelegenheid
BTW	Omzetbelasting	NOGA	Nederlandse Online Gambling Associatie
B.V.	Besloten vennootschap	N.V.	Naamloze vennootschap
BW	Burgerlijk Wetboek	NPS	Net Promoter Score
cao	collectieve arbeidsovereenkomst	or	Ondernemingsraad
CCO	Chief Compliance Officer	PBK	Preventiebeleid Kansspelen
CEO	Chief Executive Officer	PMO	Preventief Medisch Onderzoek
CFO	Chief Financial Officer	RI&E	Risico-inventarisatie en -evaluatie
Cruks	Centraal Register Uitsluiting Kansspelen	rvc	Raad van commissarissen
cv	centrale verwarming	SBF	Stichting Beheer Fooiegelden
DNB	De Nederlandsche Bank	SDG	Sustainable Development Goal
EBITDA	Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortisation	SOC	Security Observation Centre
EED	Energy Efficiency Directive	sv-loon	Sociale verzekeringsloon
ESPN	Entertainment and Sports Programming Network	SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
eNPS	Employee Net Promoter Score	SZW	ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
EUR	Erasmus Universiteit Rotterdam	Total Cost of Ownership	Levensduurcyclus
Euribor	Euro Interbank Offered Rate	UvA	Universiteit van Amsterdam
EZK	ministerie van Economische Zaken en Klimaat	UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
FATF	Financial Action Task Force	VPB	Vennootschapsbelasting
F&B	Food & Beverage	VCS	Vereniging van Contractspelers
FIU	Financial Intelligence Unit	VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
fte	Fulltime-equivalent	Wok	Wet op de kansspelen
GCS	Gaming & Casino Services B.V.	WSOP	World Series of Poker
GDPR	General Data Protection Regulation	Wwft	Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme
GLI	Gaming Lab International	VAN Kansspelen	Vereniging Automatenhallen Nederland
GRI	Global Reporting Initiative	WCSC	Vereniging van Contractspelers
HANDS	Human Assistance Network for Daily Support	VNLOK	Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders
HR	Human Resources	VNO-NCW	Verbond van Nederlandse Ondernemingen - Nederlands Christelijk Werkgeversverbond
IFRS	International Financial Reporting Standards		
IT	Information Technology		
JenV	ministerie van Justitie en Veiligheid		
Wet Koa	wet Kansspelen op Afstand		
KPMG	Kleynveld Peat Marwick Goerdeler		
Ksa	Kansspelautoriteit		

COLOFON

©Holland Casino
Hoofddorp, 14 april 2023

HOLLAND CASINO
Postbus 355
2130 AJ Hoofddorp

jaarverslag@hollandcasino.nl
www.hollandcasino.nl

TEKST EN REDACTIE
Holland Casino Corporate Communicatie
Holland Casino Finance & Control
CFF Communications

FOTOGRAFIE
Twan Brekelmans
Martijn Kort
Tessa de Bree
Michel Schnater
Sonja de Bruin
Laura Oldenbroek

DESIGN EN PRODUCTIE
Enof creatieve communicatie

HOLLAND CASINO