

JAARVERSLAG



INHOUD

3 OVER HOLLAND CASINO

Over Holland Casino	3
Profiel van de onderneming	4
Tijddlijn 2021	5
2021 in cijfers	7
Kerncijfers	8
Voorwoord bestuur	9
Voorwoord van de voorzitter van de raad van commissarissen	11
Waardecreatiemodel	13
Visie, missie, ambitie & kernwaarden	14
Strategie 2024 – Simply the best	15
SWOT-analyse	23

24 DE WERELD OM ONS HEEN

Onze omgeving	25
Materialiteitsmatrix	27
Stakeholderoverzicht	28
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	33

36 BEDRIJFSRESULTATEN

Bestuursinterview	37
Financiële ontwikkelingen	42
Operationele ontwikkelingen	46
– Tafelspelen	47
– Speelautomaten	48

– Food & beverage	49
– Vestigingen	50
– Holland Casino online	51
– Gastbeleving	53
Holland Casino als werkgever	54
Interview Ondernemingsraad	59
Vooruitzichten	60

61 COMPLIANCE

68 GOVERNANCE & RISK

Samenstelling van de raad van commissarissen	69
Raad van commissarissen	70
Verslag raad van commissarissen	71
Corporate governance	75
Risicomanagement	78

82 JAARREKENING

Overige gegevens	142
Overige Informatie	152
Overzicht vestigingen	153
Vijfjaaroverzicht	154
Over dit verslag	155
Begrippenlijst	156
Colofon	157





OVER HOLLAND CASINO



PROFIEL VAN DE ONDERNEMING

Holland Casino laat mensen veilig, eerlijk en verantwoord genieten van het kansspel. Hierbij staat de gast centraal en wordt online en in de casino's gestreefd naar een 9+ gastbeleving. Onze kernwaarden hartelijk, betrouwbaar, betrokken en verrassend zijn essentieel bij het realiseren van deze doelstelling.

Holland Casino biedt een uitzonderlijke mix van innovatieve kansspelen, zowel online als landbased. In de landbased casino's combineert zij dit met entertainment en unieke Food & Beverage-concepten in een omgeving met allure.

Daarbij heeft Holland Casino een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid op het gebied van veilig en verantwoord spel. Aan haar verantwoordelijkheid geeft zij invulling door het bieden van spelbegeleiding, voorlichting en haar preventiebeleid kansspelen – altijd met oog voor de gast en haar grenzen.

In 1976 opende Holland Casino de eerste vestiging in Zandvoort. Op die dag werd het voor het eerst mogelijk om in Nederland legaal en veilig een casino te bezoeken.

Inmiddels draagt Holland Casino met veertien vestigingen, geografisch verspreid over Nederland, en sinds 4 oktober 2021 een online casino, bij aan doelstellingen van het kansspelbeleid van de Rijksoverheid.

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

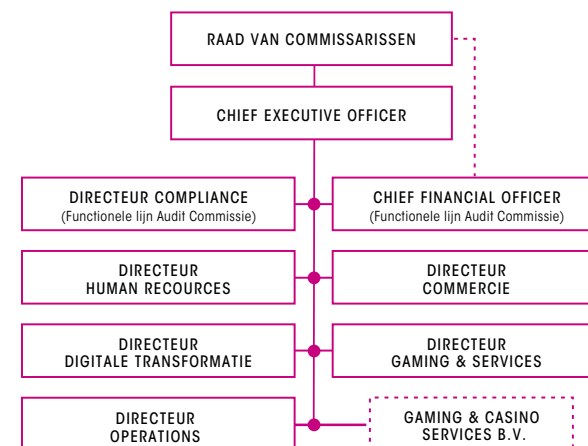
Het hoofdkantoor staat in Hoofddorp. Er werken in totaal 3.500 medewerkers bij Holland Casino. In 2021 werden bruto baten van 304,2 miljoen euro gerealiseerd.

Holland Casino is een staatsdeelneming en houdt op termijn rekening met een eventuele privatisering.



Directieteam Holland Casino per april 2022

Van links naar rechts: Noël Leise, Marleen Berk, Ruud Bergervoet, Pieter Boers, Malinda Miener, Jeroen Verkroost en Marijke van den Heuvel



Structuur van het directieteam in 2022.



TIJDLIJN 2021

VERSTILD HOLLAND CASINO, WINTER / VOORJAAR 2021

Verstild, maar Holland Casino en haar medewerkers zaten niet stil. Collega's zetten zich in voor verschillende maatschappelijke doelen. Samen met Tino Martin maakten we van lege speelzalen unieke decors voor intieme online shows: Acoustic Casino sessions.



OPENING HOLLAND CASINO VENLO, JULI 2021

De Grand Opening houden onze gasten nog even te goed, maar ze zijn vanaf 7 juli al welkom in het modernste en duurzaamste casino van Europa.



JANUARI

FEBRUARI

MAART

APRIL

MEI

JUNI

JULI

HEROPENING IN EEN NIEUWE REALITEIT, MEI 2021

Het testen testen. Voor de officiële heropening ontdekten we tijdens twee pilotdagen hoe het coronatoegangsbewijs z'n weer-slag moest krijgen op onze processen en de beleving van onze gasten en collega's in onze casino's.



HOLLAND CASINO VIERT DE SPORTZOMER, JUNI – SEPTEMBER 2021

Het EK voetbal, de Olympische Spelen en als uitsmijter de Dutch Grand Prix in Zandvoort. We genoten samen met onze gasten van onze vrijheid en vierden de succesvolle sportzomer.



OPENING HOLLAND CASINO UTRECHT, SEPTEMBER 2021

Sinds 10 september kunnen gasten al gebruik maken van de gloednieuwe, duurzame vestiging in Utrecht. Ook wel de Diamant aan de ring van Utrecht genoemd. De Grand Opening zal in het najaar van 2022 plaatsvinden.



MASTER CLASSICS OF POKER 2021, NOVEMBER 2021

Eindelijk kon het weer: Holland Casino Amsterdam was een hele week het middelpunt van de wereldwijde poker community tijdens ons eigen Master Classics of Poker 2021.



AUGUSTUS

SEPTEMBER

OKTOBER

NOVEMBER

DECEMBER

HOLLAND CASINO 45 JAAR ÉN ONLINE! OKTOBER 2021

Vrijdag 1 oktober 2021 was een bijzondere dag voor ons bedrijf. Op de dag dat we exact 45 jaar bestonden trad ook de wet Kansspelen op afstand in werking. Op 4 oktober opende Holland Casino Online haar digitale deuren.



START LEEF SPANNEND, NIET ROEKELOOS-CAMPAGNE, DECEMBER 2021

De zorg voor onze gasten zit in het DNA van onze medewerkers. Wij bestaan om het kansspel aan te bieden in een veilige, eerlijke en verantwoorde omgeving. Met deze campagne onderstrepen we dat nog maar eens: Leef spannend, niet roekeloos!



2021 IN CIJFERS

€ 304,2 MLN

TOTALE BRUTO BATEN

- 8,6%



€ 263,8 MLN

OPBRENGST LANDBASED

- 20,8%



€ 40,4 MLN

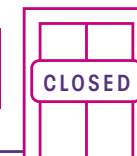
OPBRENGST ONLINE



168

DAGEN GESLOTEN
DOOR CORONA

46%



-/- € 64,3 MLN

RESULTAAT VOOR VPB*

- 20,3%



19,3%

SOLVABILITEIT

- 38,5%



€ 154

GEM. BESTEDING PER BEZOEK**

+ 15,8%



168

DAGEN GEEN
F&B-AANBOD

46%



0,4 MLN

GASTEN**

- 33,3%



1,7 MLN

BEZOEKEN**

- 31,7%



3,8x

BEZOEKFREQUENTIE**

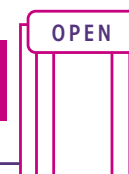
- 5,0%



0

DAGEN OPEN
ZONDER BEPERKINGEN

0%



2.713 FTE

MEDEWERKERS

- 4,2%



5,4 %

ZIEKTEVERZUIM***

+ 8,0%



8.163

PBK-GESPREKKEN

- 38,5%



197

DAGEN OPEN MET
CORONABEPERKINGEN

54%



* VPB: Vennootschapsbelasting.

** Betreft landbased.

*** Inclusief coronagerelateerd preventief verzuim.



KERNCIJFERS*

GECONSOLIDEERDE REKENING VAN BATEN EN LASTEN		
bedragen in miljoenen euro, tenzij anders aangegeven	2021	2020
Bruto baten	304,2	333,0
Kansspelbelasting	-85,2	-93,5
Netto baten	219,0	239,5
Bedrijfslasten **	-279,9	-318,0
Brutobedrijfsresultaat	-60,9	-78,5
Financiële baten en lasten	-3,4	-2,3
Aandeel in resultaat deelnemingen	0,0	0,1
Resultaat voor vennootschapsbelasting	-64,3	-80,7
Vennootschapsbelasting	18,6	21,9
Resultaat na belasting	-45,7	-58,8
Totaal niet-gerealiseerde resultaten, na belastingen	-	-
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-45,7	-58,8
Kasstroom uit operationele activiteiten	147,6	122,6
Winstmarge (in procenten)		
((Resultaat na belasting / netto baten) x 100)	-20,9	-24,6

BALANS		
bedragen in miljoenen euro, tenzij anders aangegeven	2021	2020
Eigen vermogen	139,7	185,3
Langlopende verplichtingen	449,8	276,9
Kortlopende verplichtingen	133,7	128,5

OVERIGE KENGETALLEN		
	2021	2020
Aantal speeltafels	359	428
Aantal speelautomaten (in vestigingen)	6.277	6.146
Bezoeken (Landbased)		
Aantal bezoeken (in duizenden)	1.711	2.506
Besteding per bezoek (in euro)	154	133
Medewerkers ultimo jaar		
Aantal medewerkers (exclusief stand-by medewerkers en stagiaires)	3.500	3.724
waarvan Gaming & Casino Services B.V.	55	60
Op basis van volledige dagtaak (fte)	2.713	2.833
waarvan Gaming & Casino Services B.V.	54	58
Personeelskosten (in procenten van bedrijfslasten)	41,5	56,3
Netto baten per gemiddelde fte (in duizenden euro)	84	85

* 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) voor de periode januari tot en met december.



VOORWOORD BESTUUR

Het jaar 2021 werd voor Holland Casino opnieuw gedomineerd door de impact van het coronavirus. Het coronavirus heeft ons daarin geleerd dat we nooit helemaal weten wat er op ons afkomt. Dat heeft ons gesterkt als bedrijf, want na het 59ste coronadraaiboek moet het gek lopen wil er nog een maatregel komen die we niet deels hebben voorzien of voorbereid. Dankzij onze wendbaarheid, in combinatie met de aanhoudende blik op de toekomst en de overheidssteun om een groot deel van werkgelegenheid te kunnen behouden, staan we er, ondanks de beperkte omzet in 2021 en een flinke belastingschuld, nog altijd goed voor. Naast de gevolgen van de overheidsmaatregelen voor de onderneming om het virus in te dammen, heeft het steeds schakelen – sluiten, open met beperkingen, weer andere beperkingen en opnieuw sluiten – ook veel gevraagd van onze mensen.

Het is mooi om te zien hoe gedreven iedereen is om zijn vak uit te oefenen op de momenten dat we er wel voor onze gasten konden zijn. Dit werd extra duidelijk toen we de nieuwe state-of-the-art vestigingen in Venlo en Utrecht konden openen. De sfeer die dan ontstaat is waar iedereen bij Holland Casino het voor doet; gasten in een omgeving met allure veilig, eerlijk en verantwoord van het spel te laten genieten – omlijst met een uitstekend Food & Beverage-aanbod en entertainment.

Mede door het coronavirus werd in 2020 duidelijk dat we versneld moesten werken aan een toekomstbestendig Holland Casino. We zijn daarom herstructureringsproject Horizon gestart (hierna: Horizon), waarbij we naast kostenbesparingen ook naar een meer efficiënte en effectieve

“Onze mensen willen niets liever dan onze gasten in een omgeving met allure veilig en verantwoord van het spel te laten genieten.”



VERSTILD HOLLAND CASINO

“Na het 59ste coronadraaiboek moet het gek lopen wil er nog een maatregel komen die we niet deels hebben voorzien of voorbereid.”

besturing van de gehele organisatie hebben gekeken en echt hebben durven kiezen in hoe we ons aanbod effectief afstemmen op onze belangrijkste stakeholder: onze gasten. Horizon is tevens het fundament waarop we de nieuwe meerjarenstrategie hebben gebouwd, HC2024 Simply the best. Tegelijk hebben we door Horizon helaas wel afscheid moeten nemen van collega's die soms al jaren voor ons werkten. Dat is en blijft pijnlijk.

2021 is ook het jaar geweest waarin we hebben laten zien dat een landbased organisatie als Holland Casino ook een online casino neer kan zetten. Zeker als je kijkt naar internationale partijen die al jaren niks anders doen dan online kansspelen aanbieden, kunnen we overwegend trots zijn. Onze aandacht voor verantwoord spelen, innovatie, gastbeleving en een oer-Hollandse inborst hebben ook hier de eerste maanden na livegang hun vruchten afgeworpen. Niet alleen waren we een van de eerste partijen die een vergunning verleend kreeg, ook zien we dat we in staat zijn geweest de online gast aan te trekken. We zien dit als een kans om onze kanalisatie-opdracht nog verder in te vullen. Dat de lancering van Holland Casino Online niet zonder slag of stoot ging en dat er de komende periode nog verder te verbeteren valt, staat buiten kijf. We zien ernaar uit om de online propositie de komende periode verder in te vullen en ook online toe te werken naar de ultieme 9+ gastbeleving, waarin we telkens focus houden op de bescherming van de consument.

Terugkijkend op 2021 willen we ten eerste alle collega's bedanken voor weer een jaar waarin extreem veel gevraagd werd van hun flexibiliteit. Een woord van dank gaat ook uit naar de ondernemingsraad die ons altijd zeer scherp hield als het ging om medewerkersbelangen binnen het ondernemingsbelang. Verder hebben we veel steun ervaren van onze stakeholders zoals de raad van commissarissen, de banken en onze aandeelhouder. Het vertrouwen dat we hebben gekregen gaf ons de mogelijkheid om te doen wat op dat moment nodig was. Dankbaar zijn we ook voor de goede samenwerking met burgemeesters en veiligheidsregio's, brancheorganisaties VAN Kansspelen en VNLOK en onze collega's in de hospitality- en entertainmentsector. Ondanks dat er nog onzekerheid is, gaan we ervan uit dat we in 2022 weer volledig mogen doen waar we zo goed in zijn en daar zijn wij meer dan klaar voor.

Het bestuur

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

2021 was wederom een uitdagend jaar, dat vele gezichten kende voor Holland Casino. Zo heeft de in 2020 aangekondigde herstructurering echt zijn beslag gekregen in 2021 en waren de hoogtepunten een nieuwe strategie, de opening van twee nieuwe vestigingen en de livegang van het online casino. Opnieuw waren de coronabeperkingen van grote invloed op de onderneming, waardoor vanuit de raad van commissarissen (rvc) met extra aandacht is gekeken naar de continuïteit en toekomstbestendigheid van het bedrijf. De rvc heeft het hele jaar veelvuldig contact gehad met onder andere het bestuur, het directieteam, de aandeelhouder en de ondernemingsraad (or), om op de hoogte te blijven van de snel opeenvolgende ontwikkelingen om zo haar toezichtsrol goed te kunnen vervullen. De samenwerking binnen de rvc is constructief. In goed overleg binnen de rvc en met de aandeelhouder zijn drie leden van de rvc herbenoemd voor een periode van vier jaar. Hiermee blijft de rvc op volle sterkte.

Nadat het plannen van en de besluitvorming omtrent de herstructurering (project Horizon) in 2020 had plaatsgevonden realiseerde de rvc zich terdege dat het meeste werk nog moest gebeuren: de implementatie. Vanaf de start heeft de rvc benadrukt dat Horizon, naast een kostenbesparing, vooral moest resulteren in een toekomstbestendig Holland Casino. De rvc beseft dat het geen eenvoudige operatie was, zeker omdat de implementatie plaatsvond in een

periode dat de vestigingen grotendeels gesloten waren. Een uitermate uitdagend traject wat uiteindelijk wel geleid heeft tot een moderne manier van aansturing, waarbij versnippering heeft plaatsgemaakt voor centralisatie.

Nu ook de nieuwe strategie 'HC2024 Simply the best' is gelanceerd, wordt zichtbaar hoe instrumenteel Horizon geweest is voor de toekomst van Holland Casino. Het is het fundament waar verder op gebouwd kan worden. Holland Casino heeft altijd de blik op de toekomst gericht en het feit dat de strategie een logische vervolgstap is na HC2020 laat dit zien. Doordat HC2024 met inbreng van relevante stakeholders, inclusief de aandeelhouder, een brede vertegenwoordiging van de organisatie en uiteraard ook de rvc, tot stand is gekomen, is er veel draagvlak. De rvc ziet ernaar uit om te zien hoe deze strategie gaat bijdragen aan het succes van de onderneming en zal hierbij bijzondere aandacht hebben voor de meetbaarheid van de ambities op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De onderwerpen die in dit kader genoemd zijn, zijn niet nieuw en sluiten logisch aan bij Holland Casino.

Belangrijke hoogtepunt van 2021 is zonder twijfel de opening van Venlo en Utrecht. Daarnaast is de opening van het online casino van groot belang. De propositie is van grote strategische waarde en vormt een waardevolle aanvulling voor de robuustheid van de onderneming.

“De opening van
het online casino
sluit aan bij de
maatschappelijke rol
die Holland Casino
al 45 jaar vervult.”



“De rvc wil de medewerkers, het directieteam, de or en het bestuur bedanken voor hun niet aflatende bijdrage in 2021.”

Het is een nieuwe tak van sport voor de onderneming en Holland Casino legt voor zichzelf ook hier de lat hoog. Bij Holland Casino staat veilig, eerlijk en verantwoord spel altijd voorop. Ook begrijpt de rvc dat de politiek en de maatschappij de opening van online markt nauwgezet volgt. Dat doen wij ook en we gaan er vanuit dat Holland Casino ook met de online propositie een voorbeeldrol kan innemen en verder kan bijdragen aan het uit de illegaliteit halen van spelers in lijn met de maatschappelijke opdracht.

In 2021 is opnieuw regelmatig overlegd met verschillende stakeholders. Zo is met de aandeelhouder gesproken over Horizon, de nieuwe strategie en het online casino. Ook heeft rvc op eigen initiatief overleg gehad met de Kansspelautoriteit (Ksa). We vinden het belangrijk dat er een goede relatie is met de toezichthouder, zeker nu de markt zo in beweging is en meerdere aanbieders een vergunning hebben gekregen voor het aanbieden van online kansspelen en er nog verdere toestroom te verwachten is. Een andere belangrijke relatie is die met de or. De rvc heeft grote waardering voor hun standvastigheid en constructieve bijdrage aan onderwerpen als Horizon en de nieuwe strategie.

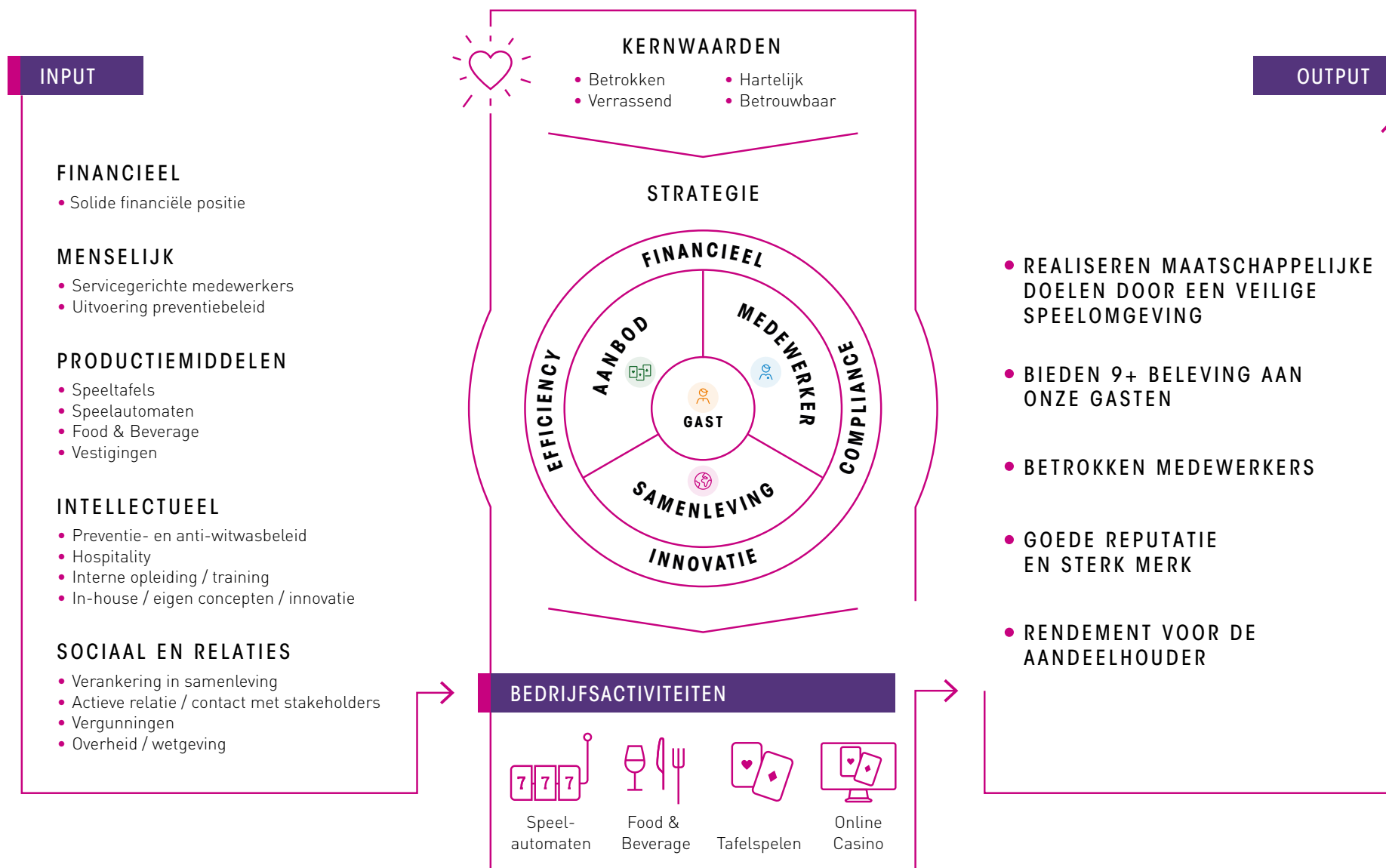
In maart 2022 heeft Erwin van Lambaart afscheid genomen van Holland Casino. De rvc wil hem bedanken voor zijn grote bijdrage aan Holland Casino. Hij heeft in de afgelopen zes jaar mede het fundament gelegd voor de organisatie zoals deze er nu staat: een toekomstbestendig allround casinobedrijf dat met zelfvertrouwen in de markt staat. Met de lancering van de strategie ‘Simply the Best’ is ook direct een lijn uitgezet voor zijn opvolger. We hebben als rvc de open relatie, waarin respect was voor de verschillende rollen, zeer gewaardeerd en wensen Erwin veel succes in zijn nieuwe functie.

De rvc wil de medewerkers, het directieteam, de or en het bestuur bedanken voor hun niet aflatende bijdrage in 2021. Waarbij de rvc zich realiseert dat vooral de implementatie van de herstructurering en de impact van corona, met name in combinatie met elkaar, voor alle medewerkers niet eenvoudig was. Voor diegenen die wel konden werken was het erg druk en van medewerkers in de vestigingen is veel flexibiliteit gevraagd. Rest mij nog de hoop uit te spreken dat we in 2022 corona achter ons hebben gelaten en de casino's de rest van het jaar open zijn en dat we met het online casino de volgende logische stap in de kanalisatieopdracht kunnen zetten. Holland Casino is er klaar voor.

Willem Bröcker
Voorzitter raad van commissarissen

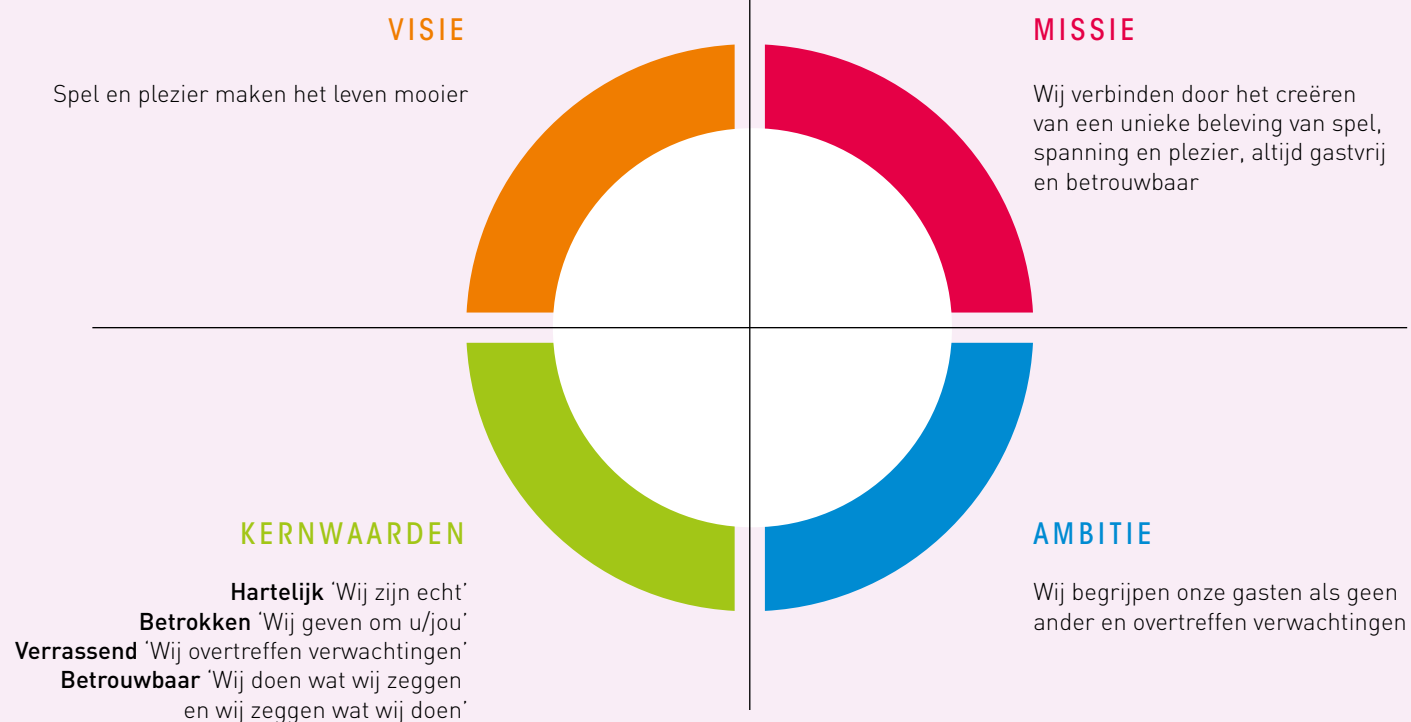


WAARDECREATIEMODEL



VISIE, MISSIE, AMBITIE & KERNWAARDEN

ORGANISATIEKOMPAS



STRATEGIE 2024

SIMPLY THE BEST

In 2021 heeft Holland Casino onder de noemer 'Simply the best' een nieuwe meerjarenstrategie, HC2024, geïntroduceerd. Simply the best staat voor het bieden van het beste aanbod in de markt, verzorgd door de beste medewerkers die elke dag weer met ziel en zaligheid werken om een 9+ gastbeleving neer te zetten, zonder zaken onnodig ingewikkeld te maken. Hierbij is veilig, eerlijk en verantwoord spel altijd de basis.

De vorige strategie, HC2020, liep oorspronkelijk van 2017 tot en met 2020 maar vanwege de impact van het coronavirus op Holland Casino waren we gedwongen om de afronding van een aantal strategische projecten uit te stellen en de strategie door te laten lopen tot en met 2021. Met HC2020 hebben we structureel de weg omhoog gevonden. Niet alleen is er veel geïnvesteerd in onze landbased operatie, maar ook de basis voor onze online propositie en de totale ervaring is gelegd tijdens HC2020. Processen en systemen zijn verder geoptimaliseerd en er is veel aandacht geweest voor cultuur en leiderschap, waarbij verbinding een belangrijk thema was. Tijdens dit meerjarenplan hebben we ook nadrukkelijk de blik naar buiten gericht, wat geleid heeft tot verschillende strategische partnerships. Verder hebben we de gasten nog meer centraal gesteld. Hun wensen en behoeften – binnen het kader van ons Preventiebeleid Kansspelen (PBK) – zijn bepalend voor wat wij doen, nu en in de toekomst. Daarnaast investeren we voortdurend in de verbetering van ons preventie- en anti-witwasbeleid. In tabel 1 van dit hoofdstuk staan de gerealiseerde doelstellingen van HC2020 per pijler.

Uitgangspunten HC2024

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 differentiëren we op basis van wensen van de gasten, waarbij ook gekeken wordt naar het belang van de organisatie. Daarnaast wordt er voortgeborduurd op de vorige strategie.

Strategisch model

Het strategisch model van HC2024 heeft drie uitgangspunten. Net als bij de voorgaande strategie staat de gast centraal. Om de gast optimaal te bedienen leunen we op ons aanbod en op onze medewerkers, waarbij we altijd oog houden voor onze rol in de samenleving: het veilig en verantwoord aanbieden van het spel. Om dit te kunnen realiseren, moeten we ervoor zorgen dat we innovatief zijn en blijven, financieel de zaken op orde hebben, de naleving van wet- en regelgeving (compliance) goed geregeld is en we efficiënt werken.



UITGANGSPUNTEN ORGANISATIE

- Bepalen beleid centraal
- Excellente lokale operatie
- Regionale en centrale ondersteuning van de vestigingen
- Gedifferentieerd aanbod



Dit wetende, heeft Holland Casino de volgende kerndoelstellingen geformuleerd:

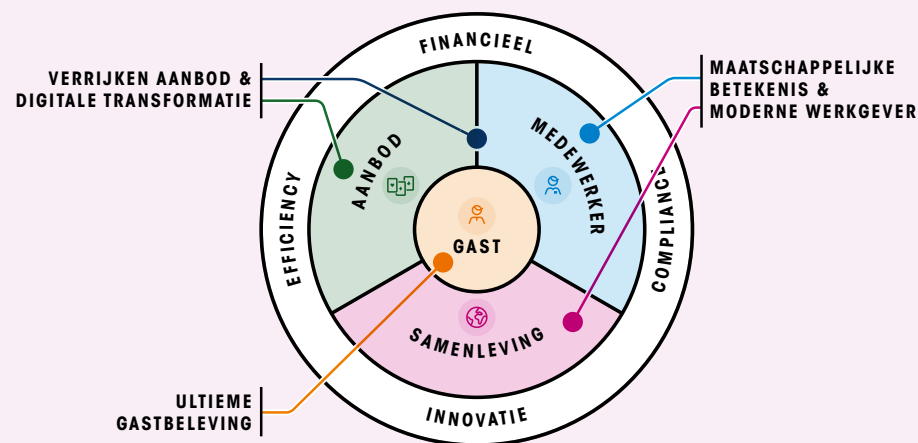
1. Verder implementeren van drie onderscheidende vestigingsconcepten

In 2021 zijn drie formules neergezet waarin het samenspel tussen Food & Beverage (F&B), entertainment en spel voor elk vestigingstype op geheel eigen wijze leidt tot een aantrekkelijk totaalaanbod. Hierbij gaan we uit van de wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen onder onze gasten. Elke doelgroep is anders en hier spelen we op in. We maken, gebaseerd op de kennis die we van onze gasten hebben, keuzes over wat we aanbieden in welke vestiging. Hierbij staan uiteraard veilig en verantwoord spel, gastvrijheid, kwaliteit en een echte casinobeleving altijd voorop. Zo vinden gasten in onze 'groene vestigingen' een gevarieerd, vertrouwd en herkenbaar spelaanbod, in combinatie met de altijd hartelijke ontvangst door onze medewerkers die niets liever doen dan onze gasten persoonlijke aandacht geven. In de 'oranje vestigingen' is het spelaanbod compleet en zijn de medewerkers erop gericht om gasten hoogwaardige service te bieden. De 'blauwe vestigingen' zijn onze flagship-vestigingen waar alles draait om een totaalervaring met vernieuwende en verrassende spellen, topentertainment en een breed F&B-aanbod – en dat alles in een dynamische omgeving met allure. Onze twee nieuwste vestigingen (Venlo en Utrecht) zijn hiervan sprekende voorbeelden.

2. Investeren in Holland Casino Online

De komende drie jaar zullen in het teken staan van het optimaliseren van Holland Casino Online. Na jarenlange voorbereidingen, het verkrijgen van de vergunning voor het aanbieden van online kansspelen en de livegang in oktober 2021, is het nu tijd om het aanbod en de manier van aanbieden fijn te slijpen.

STRATEGISCH MODEL



1 – De gast

Kennis van onze gasten is cruciaal; we zijn daarom continu met hen in dialoog.

2 – Aanbod, medewerker & samenleving

We formuleren strategische doelstellingen op het gebied van ons aanbod, de samenleving en de medewerker.

3 – Randvoorwaarden voor succes

We benoemen randvoorwaarden op het gebied van financiën, compliance, efficiency en innovatie die nodig zijn om onze strategie te kunnen realiseren.

“De nieuwe strategie rust op twee schouders; die van de voorgaande strategie en de nieuwe organisatie die we met Horizon hebben neergezet.”





VERSTILD HOLLAND CASINO

We willen nog beter begrijpen wat onze gasten online doen en leuk vinden. Tegelijkertijd krijgen we beter inzicht in waar de uitdagingen voor gasten liggen als het gaat om veilig en verantwoord spel.

3. Behalen van een gezond rendement

Na twee uitdagende coronajaren is het behalen van een gezond rendement een van de speerpunten voor Holland Casino. De inkomsten waren de afgelopen twee jaar beperkt doordat van overheidswege de casino's niet of met zeer beperkende maatregelen open waren. Er is van de ene kant in 2020 en 2021 kritisch gekeken naar de kosten terwijl aan de andere kant, met de blik op de langere termijn, de strategische investeringen doorliepen. Ook is er een aanzienlijke 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.

De doelstellingen realiseren

Om onze doelstellingen te kunnen realiseren, richten we ons op het volgende:

- **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 onze 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' te 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 komende periode zullen we het landbased aanbod in de vorm van drie proposities verder uitwerken en implementeren en Holland Casino Online verder doorontwikkelen – waarbij de gastreis online steeds meer gedigitaliseerd wordt. Zoals gasten van ons gewend zijn, is en blijven het verrijken en vernieuwen van ons (spel)aanbod hierbij belangrijke aandachtspunten.

Verder realiseren we ons dat de markt verandert en zien we de concurrentie toenemen; het aantal speelhallen neemt toe, het aantal online aanbieders met een vergunning zal toenemen en de bredere vrijetijdssector is volop in beweging. Om hier een stevige positie in te hebben en te houden, wil Holland Casino bezien hoe het haar ondersteunende (neven)activiteiten kan verrijken en optimaliseren om kanalisatie te maximaliseren en economische risico's te spreiden. Voor de online markt is onze doelstelling heel duidelijk: we willen zoveel mogelijk Nederlandse spelers uit de illegaliteit halen, waarbij de overheidsdoelstelling van 80% als absoluut minimum gezien moet worden. Wij zien liever dat 95% of meer van alle spelers bij het legale aanbod terecht komt en zetten ons daar ook actief voor in. Om dit te kunnen realiseren, zal de organisatie verder moeten digitaliseren, op een andere manier gaan werken en meer data gedreven besluitvorming ontwikkelen.

- **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. Niet alleen door de kanalisatiedoelstelling* maar ook voor onze medewerkers hebben we een rol te spelen.

*De overheid heeft als doelstelling dat 80% van alle consumenten die deelnemen aan online kansspelen die dit doen bij een legale aanbieder van kansspelen.



“Simply the best staat voor elke dag je beste beentje voor zetten, maar ook voor het niet onnodig ingewikkeld maken van zaken.”

We werken actief aan het verder verbeteren van de employee journey en ook leiderschapsontwikkeling speelt een belangrijke rol in het verder ontwikkelen van onze cultuur. Ook zetten we in op diversiteit en inclusiviteit. Daarnaast willen en zullen we moeten inspelen op ontwikkelingen in de arbeidsmarkt. Om helder aan te geven waar we voor staan en wat we bijdragen, zijn we bezig om ons bestaansrecht scherper te definiëren. Dit gaat ons helpen bij het uitdragen van onze maatschappelijke relevantie. Daarnaast hebben we bij het bepalen van de HC2024-strategie gekeken welke doelstellingen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) dicht bij ons bestaansrecht liggen. Hierbij omarmen we de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en geven we aan de hand van een aantal van deze doelstellingen, scherper richting aan de koers van ons bedrijf. Daarbij focussen we op vier specifieke doelen, waarmee wij ons verwant voelen, namelijk: gezondheid & welzijn (o.a. PBK), waardig werk (het zijn van een moderne, inclusieve werkgever), justitie, vrede en veiligheid (o.a. het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit, zoals in het kader van de Wwft) en duurzaamheid (een randvoorwaarde voor elk bedrijf in de huidige tijd). Hieraan geven we in de komende periode nadere invulling.

Het beste bieden, zijn en blijven

We hebben ons tot doel gesteld om het beste aanbod en de beste collega's te hebben en de beste partner voor onze omgeving te zijn en blijven. Ondanks dat dit alles misschien hoogdravend klinkt, zijn we er ook groot voorstander van om het simpel te houden.

Het beste aanbod

We bieden onze gasten zowel online als landbased een totaalaanbod, waarin de echte casinobeleving centraal staat en waarbij we de gastreis voortdurend verbeteren. Bij alles wat we doen gaan we uit van het overtreffen van de verwachtingen van gasten op een veilige, eerlijke en verantwoorde wijze.

We hebben daarbij aandacht voor exclusiviteit, want met exclusieve deals en partnerships zorgen we ervoor dat we zowel online als fysiek unieke, spraakmakende en onderscheidende spellen, events en content kunnen creëren voor onze gasten.

HOLLAND CASINO OMARMT DE SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

3

GOEDE
GEZONDHEID
EN WELZIJN



8

WAARDIG WERK
EN ECONOMISCHE
GROEI



15

HERSTEL
ECOSYSTEMEN
EN BEHOUD
BIODIVERSITEIT



16

VREDE, JUSTITIE
EN STERKE
PUBLIEKE DIENSTEN



Het beste blijven

Je kunt nu de beste zijn maar dat zegt niets over de dag van morgen, overmorgen of de tijd daarna. Daarom ontwikkelen we, met de wensen en behoeften van onze gasten in gedachten, onze concepten constant door. Om de gastbeleving verder te bevorderen, zoeken we continu naar activiteiten die ons kernproduct verrijken, zoals entertainment en lekker eten en drinken. Ook op het gebied van veilig, eerlijk en verantwoord spelen zoeken we constant naar nieuwe innovaties, zoals onze recente innovatieve zelftest.

De beste collega's

Of je nu een gast of medewerker bent: we zorgen ervoor dat iedereen zich welkom voelt. Dat zit enerzijds in het bieden van een prettige, inclusieve omgeving maar anderzijds in oprecht gedrag en uitstraling van medewerkers en het tonen van echte belangstelling voor elkaar. We zijn een lerende organisatie waarin ruimte is voor het maken van fouten. Hospitality is ons vak en stroomt door de aderen van de gehele organisatie. De beste gastbeleving krijgen we door onze medewerkers optimaal in staat te stellen hun talenten te ontplooiën ten behoeve van onze gasten, elke dag opnieuw. In alles wat we doen staan onze kernwaarden centraal: hartelijk, betrouwbaar, verrassend en betrokken. Medewerkers zijn onze ambassadeurs. Ze zijn trots op Holland Casino, trots op hun vak en dragen dit actief uit.

De beste partner voor onze omgeving

Holland Casino is betrokken bij de samenleving en wil het beste voor zijn omgeving. Daarom werken we verder aan onze maatschappelijke betekenis voor gasten, medewerkers, partners en stakeholders en geven we bredere invulling aan onze mvo-doelstellingen. Daarbij gaan we bewust verder dan de regelgeving vereist en staat het welzijn van onze gasten en medewerkers in een veilige, eerlijke en verantwoorde omgeving centraal.

VERSTILD HOLLAND CASINO



TABEL 1. GEREALISEERDE DOELSTELLINGEN HC2020 PER PIJLER

Strategische pijlers	Selectie gerealiseerde resultaten
1. Investeren in landbased operatie • Doorontwikkeling casinoportefeuille & locatiestrategie, inclusief het optimaliseren van openingstijden & aanbod • Aanbieden actueel en innovatief productaanbod • Realiseren efficiencyvoordelen uit deelneming Gaming Support	✓ Nieuwbouw Amsterdam West-Sloterdijk, Nieuwbouw Utrecht, Nieuwbouw Venlo ✓ Groningen: tijdelijke vestiging gerealiseerd, permanente vestiging in planvorming ✎ Bewaken eigentijdse uitstraling, optimale locatie en duurzaamheid van onze casino's ✓ Toetsen openingstijden en productaanbod per vestiging ✎ Geschikt maken voor en realiseren van aangepaste openstelling in geselecteerde casino's ✓ Doorlopend vernieuwen van het automatenpark (12 –15%) ✓ Optimaliseren aanbod Multi Roulette ✓ Starten met Gaming Innovation Lab voor ontwikkelen en toetsen nieuwe spelconcepten. Door de impact van het coronavirus is de implementatie vertraagd ✎ Verhogen serviceniveau door digitalisering ✎ Ontwikkelen en implementeren van een hernieuwde visie op F&B als ondersteunende activiteit
2. Gast centraal • Hospitality • Value-based marketing & sales • Data-driven	✓ Doorontwikkelen en implementeren van hospitality(trainingen) en/of internal brandingprogramma voor medewerkers ✓ Professionalisering van de Customer Relationship Management-omgeving ✓ Realisatie gepersonaliseerde signalering (data-driven) ter ondersteuning van de operatie ✓ Verbeteren van kwaliteit, efficiency en servicelevels customer services door onder andere het optimaliseren van systemen, centralisatie en integratie van kanalen ✓ Doorontwikkelen van marketing automation voor gasten en inrichten van structurele campagnes en activiteiten gericht op prospects op basis van individueel gedrag ✎ Transformatie van het Favorites-programma (loyaltyprogramma) meer op basis van persoonlijke voorkeuren en minder op frequentie ✓ Professionaliseren data-governance en borgen compliance met interne en externe vereisten ✓ Toepassen van nieuwe technologieën ter bevordering van toekomstbestendigheid en betrouwbaarheid data-omgeving ✎ Vergroten gast- en medewerkerskennis door ontwikkelen 360 graden gastbeeld
3. Optimaliseren en integreren aanbod • Realisatie van de multichannel koppelingen op het gebied van ons preventiebeleid • Doorontwikkelen van de koppelingen tussen online & landbased, waar wettelijk toegestaan • Verwerven van de benodigde kennis en herinrichten gastprocessen voor multichannel aanbod	✓ Geïntegreerd gebruik van online en landbased PBK-gerelateerde informatie ✓ Integreren registratieproces voor online en landbased, zodat preventieve checks – en balances in beide omgevingen zijn gesynchroniseerd ✓ Implementeren ethisch marketingfilter voor zowel online als landbased ✎ Realiseren van één Customer Services voor online en landbased: Dit is multichannel ingericht met één loket en een eenduidige kwaliteit van dienstverlening ✎ Realiseren van een basis online loyalty programma ✓ Optimaliseren en op elkaar afstemmen productaanbod landbased en online, waar wettelijk mogelijk ✓ Verdere integratie en automatisering van PBK en Customer Services gerelateerde informatie en processen – Landbased en online loyaltyprogramma's combineren/optimaliseren tot één geïntegreerd loyaltyprogramma. Dit bleek wettelijk niet toegestaan – Afhankelijk van wetgeving speeltgoed landbased en online ter beschikking stellen van de gast. Dit bleek wettelijk niet toegestaan ✎ Ontwikkelen digitale kennis bestaande medewerkers en aantrekken online expertise ✎ Voorbereiden van vestigingen en hoofdkantoor op de komst van het online casino zodat zij weten hoe zij zich daartoe verhouden

Legenda: ✓ Gerealiseerd ✎ Wordt aan gewerkt of zal continu aandacht vereisen ■ Nog starten of niet gerealiseerd – Niet mogelijk



4. Online Casino • Realiseren van minimum viable product • Conversie primaire doelgroep • Verder ontwikkelen van het minimum viable product online casino. (Na de livegang met het online casino zal Holland Casino het minimum viable product verder door ontwikkelen)	✓ Opleveren van platform inclusief sportsbook en (dedicated) live casino ✓ Opzetten programma-organisatie ✓ Aanvragen vergunning ✓ Inrichten run-organisatie met resources, processen en procedures ✖ Conversie diverse doelgroepen. Holland Casino mag geen gebruik maken van bestaande database voor online ✖ Uitbreiden productaanbod met Multi Roulette indien wettelijk toegestaan
5. Processen & systemen • Moderniseren en automatiseren van de financiële administratie en kasmutatieproces • Verbeteren van HR-processen • Creëren van een IT-omgeving die toekomstige innovaties ondersteunt • Jaarlijks inventariseren van verbeterpunten op de belangrijkste ondersteunde processen inclusief implementatieplan	✓ Inventarisatie backofficeprocessen ✓ Bepalen van gewenste situatie per proces ✓ Implementatie van aanpassingen en/of vervanging ✓ Moderniseren on-boardingproces ✓ Verbeteren planningsprocessen ✓ Inventariseren verbeterpunten personeels- en salarisadministratie ✖ Evaluatie beoordelingssystematiek, screeningproces en verzuimsysteem: screeningproces en verzuimsysteem zijn geëvalueerd en aangepast, inrichting performance management loopt door ✓ Vereenvoudiging van applicatielandschap en reduceren verouderde 'legacy'-software ✓ Verbeteren time-to-market door onder andere continuus delivery en testautomatisering bij interne ontwikkeling ✓ Herdefiniëren en implementeren van de IT-sourcing strategie ✓ Ontwikkelen en implementeren van een cloud-first-strategie ✓ Uitbreiden van decentrale IT-ondersteuning
6. Cultuur & leiderschap • Kernwaarden verbinden aan gedrag • Investeren in (persoonlijk) leiderschap • Werving, selectie en onboarding inrichten met een focus op culture fit in plaats van job fit	✓ Kernwaarden en Leiderschapskenmerken vertalen naar concreet gedrag. Voorbereiding van structureel en organisatie-breed bouwen aan kwaliteit van leiderschap ✖ Vanuit het vastgestelde gewenste gedrag bewerkstelligen van een 9+ medewerkerservaring: Dit blijft continu onderwerp van gesprek ✓ Doorontwikkelen Management Development-programma dat aansluit op interne behoefte en leiderschapsprofiel ✓ Stimuleren van innovatie door introductie van themagroepen waarin medewerkers meedenken over strategische onderwerpen ✓ Aanbieden van moderne (online) vakopleidingen waar de kernwaarden en het leiderschapsprofiel in verweven zijn ✓ Versterken van veerkracht en wendbaarheid van medewerkers door te investeren in duurzame inzetbaarheid en oprichten mobiliteitscentrum ✓ Ontwikkelen en implementeren van arbeidsmarkt- en communicatiestrategie ✓ Ondersteunen van werving, selectie en onboardingproces met digitale hulpmiddelen ✓ Verbeteren van de ervaring van kandidaten (als onderdeel van de employee journey)
7. Aangaan van strategische partnerships • Content development • Mediapartners • Duurzaamheid • Opleidingen	✓ Brede samenwerking met mediapartners & het ontwikkelen van exclusieve Holland Casino content in samenwerking met deze en andere partners ■ Ontwikkelen van exclusieve speelautomaten met Gaming Support, waar partners content leveren. Mogelijkheden voor het ontwikkelen van automaten en samenwerken met niet-gouvernementele organisaties zijn onderzocht, maar nog niet gerealiseerd ✓ Exposure creëren voor Holland Casino in exclusieve samenwerking met een voorkeurspositie bij de ontwikkeling van branded content, integrale marketing, salespromotie en PR ✓ Partnerships aangaan met als doel een bijdrage te leveren aan duurzamere bedrijfsvoering ✓ In de samenwerking focus op 'circulaire economie': zoveel mogelijk hergebruik van producten en grondstoffen ✓ Partnerships aangaan die een bijdrage leveren aan talentontwikkeling en maatschappelijke positie

Legenda: ✓ Gerealiseerd ✖ Wordt aan gewerkt of zal continu aandacht vereisen ■ Nog starten of niet gerealiseerd — Niet mogelijk



8. Voorbereiden op eventuele privatisering & carve-out

- Inrichten juridische structuur
- Realiseren carve-out HC4
- Ondersteunen verkoopproces
- Assisteren bij regulering/wetgeving

- ✓ Uitwerking van juridische structuur noodzakelijk voor eventuele privatisering
- Realisatie/implementatie van deze structuur. Niet gelukt vanwege afwijzing privatiseringsproces
- ✓ Opstellen & afstemmen carve-out
- Realiseren carve-out plan. Niet gelukt, vanwege afwijzing privatiseringsproces
- Noodzakelijke ondersteuning bieden gedurende verkoopproces
- ✓ Input leveren op te formuleren (lagere) wet- en regelgeving

Legenda: ✓ Gereed ✖ Wordt aan gewerkt of zal continu aandacht vereisen ■ Nog starten of niet gerealiseerd — Niet mogelijk



**HEROPENING IN EEN
NIEUWE REALITEIT**

“We hebben gekeken naar welke mvo-doelstellingen dicht bij ons bestaansrecht liggen. Veel dingen doen we al maar we willen hier wel echt een belangrijke beweging in maken.”



SWOT-ANALYSE

Holland Casino beoordeelt jaarlijks haar positie in relatie tot de kansen en uitdagingen in de markt waarin zij actief is. Hier presenteren we een overzicht van onze beoordeling van de belangrijkste sterke en zwakke punten en kansen en bedreigingen aan het eind van 2021.

- 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
- Partnerships

STRENGTHS

- 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 & pandemie
- Nieuwe online markt is grillig en relatief onvoorspelbaar
- Cyberdreiging
- Inflatie & onder andere stijgende energieprijzen

WEAKNESS

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

OPPORTUNITIES

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

THREATS



DE WERELD OM ONS HEEN



ONZE OMGEVING

Holland Casino vervult al 45 jaar een sleutelrol in het realiseren van de kanalisatiedoelstelling van de overheid. Door de combinatie van ons aantrekkelijke aanbod van veilige, eerlijke en verantwoorde kansspelen met een bewezen en effectief preventie- en anti-witwasbeleid dragen wij bij aan de bescherming van consumenten, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit. De snel veranderende omgeving waarin Holland Casino opereert maakt het hebben van nauwe relaties met stakeholders van essentieel belang.

Om voldoende concurrentiekracht en wendbaarheid te behouden en in een steeds sneller veranderende omgeving te kunnen blijven opereren, is het belangrijk om te weten welke factoren van invloed kunnen zijn op onze activiteiten. Ook in 2021 is Holland Casino sterk beïnvloed door externe ontwikkelingen. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste trends en ontwikkelingen om ons heen en hoe we daarop inspelen.

De impact van het coronavirus

Holland Casino heeft in 2021 opnieuw de samenwerking gezocht met andere partijen die op een soortgelijke manier geraakt werden door de overheidsmaatregelen om verspreiding van het coronavirus in te dammen. Hierdoor hebben we samen met bioscopen, podia en arcadehallen een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de zogenaamde coronaroutekaart van de Rijksoverheid. Daarnaast is intensief samengewerkt met brancheorganisatie VAN Kansspelen op het gebied van het coronaprotocol en de getroffen maatregelen in de sector. Door het coronavirus is het contact met de veiligheidsregio's, gemeentelijke gezondheidsdiensten en gemeentes intensief geweest. Ook heeft er in dit kader met enige regelmaat overleg plaatsgevonden met het ministerie van Justitie & Veiligheid (JenV), de Kansspelautoriteit

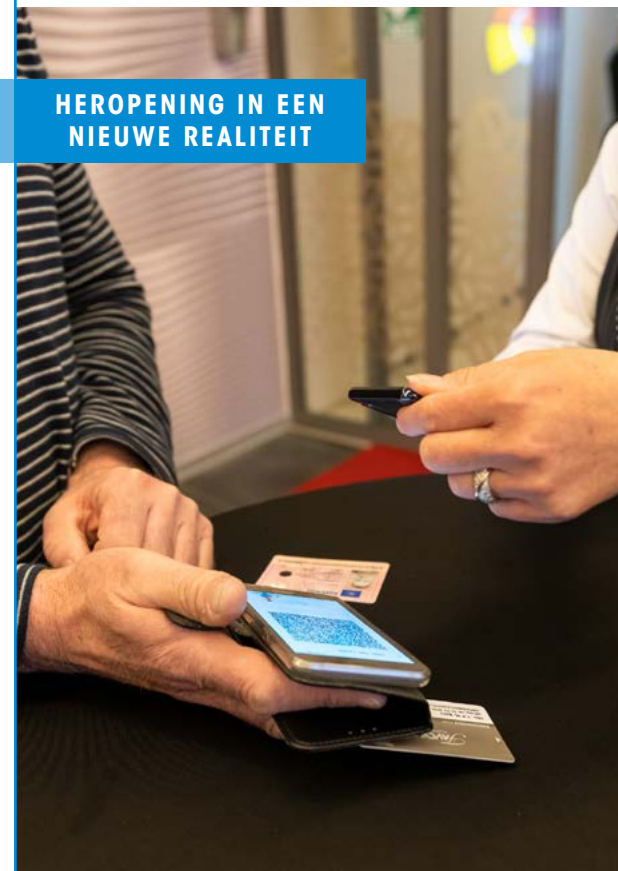
(Ksa), het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK), ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), werkgeversorganisatie (VNO-NCW) en andere getroffen branches. Daarnaast is er contact geweest met diverse politici uit de Eerste- en Tweede Kamer.

De maatschappij bevindt zich door de coronacrisis in een periode van onzekerheid. We verwachten na de coronacrisis een herstel van de vraag naar ons aanbod in onze vestigingen, waarbij we wel zien dat het bezoek aan onze vestigingen altijd conjunctuurgevoelig is gebleken. De verwachting is dat, ondanks deze uitdagingen, we door ons strakke financieel management en nieuwe organisatiestructuur snel in staat zullen zijn om in een post-coronasetting een positief bedrijfsresultaat te draaien en onze opgebouwde schulden af te lossen.

Veilig, eerlijk en verantwoord spel

Holland Casino heeft een voortrekkersrol in het aanbieden van veilig, eerlijk en betrouwbaar kansspel. Om deze rol effectief te kunnen uitoefenen is het van belang om inzichten te hebben in de best practices in de markt. Tegelijkertijd is het van belang om netwerken te hebben die ons in staat

HEROPENING IN EEN NIEUWE REALITEIT



stellen deze inzichten zo in te zetten dat ook andere partijen in de sector onze maatstaven adopteren. Twee belangrijke voorbeelden hiervan zijn de oprichting van de branchevereniging voor Vergunde Nederlandse Online Kansspel-aanbieders (VNLOK) en het initiëren van een Reclamecode Online Kansspelen samen met de Nederlandse Loterij, VAN Kansspelen en diverse andere aanbieders.



**HEROPENING IN EEN
NIEUWE REALITEIT**

Met deze code, die per 15 december 2021 actief is, wordt proactief het reclamevolume voor online kansspelen door de sector beperkt, in nauwe samenwerking met adverteerders, omroepen en andere belanghebbenden.

Modernisering kansspelbeleid

De recente modernisering van het kansspelbeleid, waaronder de invoering van de wet Kansspelen op afstand, biedt nieuwe kansen voor Holland Casino. Met ingang van 1 oktober 2021 heeft de onderneming een vergunning voor online kansspelen. Met het betreden van een nieuwe markt kan beter worden voorzien in de veranderende wensen van bepaalde doelgroepen. Zo wordt een andere doelgroep bereikt, waardoor Holland Casino de maatschappelijke opdracht breder kan uitvoeren.

Wet ter voorkoming witwassen en financiering van terrorisme

Holland Casino valt onder de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Sinds kort is Holland Casino niet meer de enige kansspel aanbieder die moet voldoen aan de Wwft-eisen. Alle door de Ksa vergunde online kansspel aanbieder moeten aan dezelfde eisen voldoen. Dit biedt kansen om informatie-uitwisseling te vergroten en kennisdeling en kennis-ontwikkeling te bevorderen zodat de effectiviteit van de beheersmaatregelen toeneemt. Landbased kansspel aanbieder zoals speelhallen en loterijverkooppunten voor sportwedenschappen zijn nog niet onderhevig aan deze wettelijke eisen. Hiermee blijft Holland Casino de enige landbased aanbieder van kansspelen die moet voldoen aan de Wwft-eisen.

In 2021 is de relatie met het ministerie van Financiën op het gebied van de Wwft geïntensiveerd. We hebben een constructief gesprek gehad over de knelpunten die Holland Casino ervaart bij het uitvoeren van een wet die in beginsel is gericht op grote financiële instellingen en weinig rekening

houdt met de dagelijkse operationele realiteit in een casino. Daarnaast is meegewerkt aan een evaluatie van de Financial Action Task Force (FATF), de intergouvernementele taskforce die zich bezighoudt met de bestrijding van witwassen en de financiering van terrorisme. De uitkomsten hiervan worden in juni 2022 verwacht. Holland Casino blijft zich onverminderd inzetten om voorop te lopen in de bestrijding van financiële criminaliteit in Nederland.

Privatisering Holland Casino

In het regeerakkoord van 2012 heeft het kabinet Rutte II aangekondigd Holland Casino te willen privatiseren. Na behandeling van het wetsvoorstel door de Eerste Kamer in februari 2019, heeft het kabinet besloten dit voorstel in te trekken en privatisering en modernisering van het speelcasinoregime aan een volgend kabinet over te laten. Het nieuwe kabinet Rutte IV heeft in het regeerakkoord geen standpunt ingenomen over deze kwestie.

Toegenomen concurrentie

De concurrentie neemt voor Holland Casino op alle fronten toe. Naast concurrentie uit de gehele vrijetijdsector, ervaart Holland Casino ook specifiek in de kansspelsector concurrentie door het snel stijgende aantal speelautomatenhallen in Nederland. Sinds 4 oktober concurreert Holland Casino ook op de online kansspelmarkt, waar dagelijks nieuwe aanbieders bijkomen. Deze toegenomen concurrentie vraagt wendbaarheid en flexibiliteit van de onderneming om elke dag te kunnen blijven inspelen op de veranderende wensen van onze gasten.



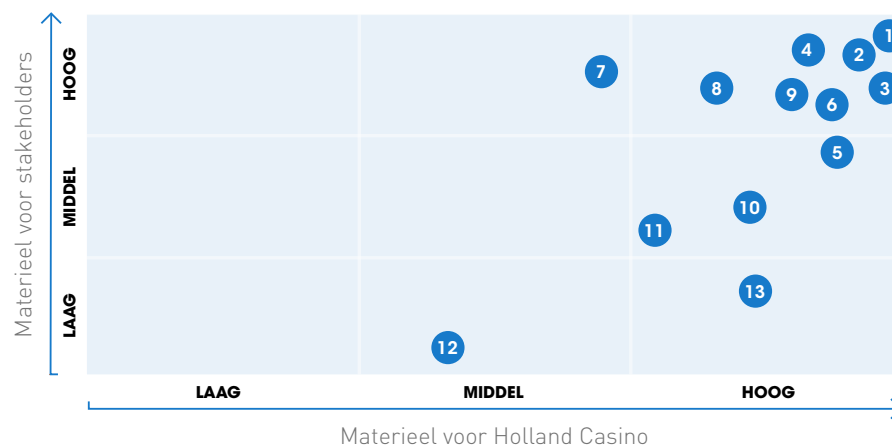
MATERIALITEITSMATRIX

Holland Casino vervult al 45 jaar een sleutelrol in het realiseren van de kanalisatiedoelstelling van de Nederlandse overheid. Door de combinatie van ons aantrekkelijke aanbod van veilige, eerlijke en verantwoorde kansspelen met een bewezen en effectief preventie- en anti-witwasbeleid dragen wij bij aan de bescherming van consumenten, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit. De snel veranderende omgeving waarin Holland Casino opereert maakt het hebben van nauwe relaties met stakeholders van essentieel belang.

Om voldoende concurrentiekracht en wendbaarheid te behouden en in een steeds sneller veranderende omgeving te kunnen blijven opereren is het belangrijk om te weten welke factoren van invloed kunnen zijn op onze activiteiten. Ook in 2021 is Holland Casino sterk beïnvloed door externe ontwikkelingen. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste trends en ontwikkelingen om ons heen en hoe we daarop inspelen.

De impact van het coronavirus

Holland Casino heeft in 2021 opnieuw de samenwerking gezocht met andere partijen die op een soortgelijke manier geraakt werden door de overheidsmaatregelen om verspreiding van het coronavirus in te dammen. Hierdoor hebben we samen met bioscopen, podia en arcadehallen een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de zogenaamde corona routekaart van de Rijksoverheid. Daarnaast is intensief samengewerkt met brancheorganisatie VAN Kansspelen op het gebied van het coronaprotocol en de getroffen maatregelen in de sector. Door het coronavirus is het contact met de veiligheidsregio's, gemeentelijke gezondheidsdiensten en gemeentes intensief geweest. Ook heeft er in dit kader met enige regelmaat overleg plaatsgevonden met het ministerie van Justitie & Veiligheid (JenV) en de Kansspelautoriteit.



MATERIËLE ONDERWERPEN

- | | |
|---|---|
| 1 Het garanderen van eerlijk en verantwoord spel | 7 Het verduurzamen van onze bedrijfsvoering |
| 2 Het effectief tegengaan van witwassen, fraude en illegaliteit | 8 Het zijn van een moderne, eigentijdse werkgever |
| 3 Continuïteit van de onderneming als gevolg coronamaatregelen | 9 Voldoen aan wet- en regelgeving |
| 4 Het bieden van een gezond rendement | 10 Gasttevredenheid & consumentenvertrouwen |
| 5 Het bieden van gastvrije en veilige omgeving | 11 Digitale transformatie & betrouwbaarheid IT-systemen |
| 6 Het waarborgen van de privacy van gasten en werknemers | 12 Her- en doorontwikkelingen vestigingen |
| | 13 Het bieden van opleiding & ontwikkeling |



STAKEHOLDEROVERZICHT

Bij Holland Casino hechten we aan de waarden, belangen en behoeften van al onze stakeholders: gasten, gemeenten, medewerkers, partners, publiek en leveranciers. Een strategische stakeholder is voor ons 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 onze aandeelhouder, overheden (politiek en ambtelijk) en niet-gouvernementele organisaties, maar ook branche- en bedrijfsorganisaties. We investeren voortdurend in een open dialoog met onze stakeholders. Dit leert ons wat onze stakeholders van ons verwachten. We monitoren en evalueren ons stakeholdermanagement op regelmatige basis.

We hebben de contacten die we in 2021 met onze stakeholders hebben gehad in kaart gebracht, evenals de acties waartoe deze contacten hebben geleid. De in onderstaand overzicht genoemde frequentie is de minimale frequentie per jaar die wij nastreven. Wanneer nodig, vindt frequenter overleg plaats.

Stakeholder & verwachtingen

RIJKSOVERHEID: BELEIDSMINISTERIES

Het ministerie van JenV, ministerie van Financiën en de 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 SZW, VWS, en 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 is er structureel overleg met de betrokken ministeries.

Materiële onderwerpen in 2021

- Impact coronavirus en -beleid op Holland Casino en de samenleving (illegaliteit landbased en online);
- Preventiebeleid Kansspelen (PBK);
- Anti-witwasbeleid;
- Modernisering kansspelbeleid;
- Wwft;
- Reclamecode voor Kansspelen; en
- Goede doelen en maatschappelijke initiatieven.



Werkbezoek burgemeester Van Zanen (Den Haag) Holland Casino Scheveningen.

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 Wwft met het ministerie van Financiën zijn geïntensiveerd. Daarin wordt gesproken over de specifieke casino gerelateerde issues;
- Holland Casino speelde in 2021 een centrale rol in een coalitie van bioscopen, podia en arcadehallen om actief mee te denken over de coronamaatregelen;
- Deelname FATF-evaluatie Nederland;
- Vaste zitting commissie meldplicht ministerie van Financiën; en
- Deelname pilots corona.



Stakeholder & verwachtingen RIJKSOVERHEID: POLITIEK

Soort dialoog en frequentie

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

- Holland Casino speelde in 2021 een centrale rol in een coalitie van bioscopen, podia en arcadehallen om actief mee te denken over de coronamaatregelen.

Stakeholder & verwachtingen DECENTRALE OVERHEDEN

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

Ook verwachten zij dat we werkgelegenheid voor de regio creëren en goed werkgeverschap nastreven.

In 2021 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 2021

- Impact coronavirus;
- Overige crises (watersnood Valkenburg);
- Locaties en (ver)bouwprojecten worden vormgegeven in nauw overleg met provincies en gemeentes;
- Naleving gemeentelijke regulering; en
- PBK.

Respons

- Deelname rondetafel gemeenteraad Amsterdam over preventiebeleid.

Stakeholder & verwachtingen AANDEELHOUDER (MINISTERIE VAN FINANCIËN)

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 2021

- 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 ook 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; en
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo).





Stakeholderbijeenkomst Holland Casino Venlo.

Stakeholder & verwachtingen STAKEHOLDERS PREVENTIE VAN KANSSPELVERSLAVING

Holland Casino werkt samen met de ervaringsdeskundigen en wetenschappers op het gebied van kansspelverslaving, zorg en ervaringsdeskundigheid. Deze organisaties verwachten van Holland Casino een voortrekkersrol in het vervullen van onze zorgplicht richting onze 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 2021

- PBK;
- Uitwisseling kennis over verslavingszorg;
- Proef uitrol verruimde openingstijden;
- Aandacht voor duurzaamheid en mvo;
- Invulling lesprogramma's en begeleiding studenten; en
- Tegengaan van fraude en witwassen.

Respons

- In overleg met onze pbk-adviesgroep Nederland is het PBK in 2021 verder aangescherpt. Zo beschermen we jongvolwassen tegen kansspelverslaving, onder andere door hen uit ons reguliere loyaliteitsprogramma te halen en zijn we extra alert bij kwetsbare groepen;
- Ontwikkeling kansspelbeleid online;
- Bij de oplevering van nieuwbouwprojecten in Venlo en Utrecht en de ontwikkelingsplannen voor Groningen investeren we gericht in duurzaamheidsmaatregelen;
- Ook in 2021 heeft Holland Casino, zowel op landelijk als op lokaal niveau, een bijdrage geleverd aan diverse goede doelen; en
- Holland Casino werkt actief samen met lokale mbo-scholen en opleidingen en begeleidt stages van studenten.

Stakeholder & verwachtingen FINANCIERS

Financiers, zoals bijvoorbeeld banken, verwachten dat onze administratieve organisatie en interne beheersing adequaat ingericht zijn en de financiële performance en rapportages transparant zijn. Ook wordt van ons verwacht dat we voldoen aan bankconvenanten en de geldende wet- en regelgeving.

Soort dialoog en frequentie

Het bestuur heeft in 2021 in verband met de coronapandemie zeer frequent contact gehad met de banken. Bij een verzekeringsmaatschappij is, na veelvuldig overleg met zowel banken als verzekeringsmaatschappij, in het kader van de online activiteiten een garantiefaciliteit afgesloten voor het veiligstellen van de spelerstegoeden.

Materiële onderwerpen in 2021

- Impact coronacrisis op resultaat, liquiditeit en bankconvenanten;
- Aanvraag waivers;
- Optie tot verlenging kredietfaciliteit;
- Opening online kansspel markt; en
- Afsluiten garantiefaciliteit.

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 tijdelijke sluitingen van alle vestigingen van Holland Casino;
- De kredietfaciliteit is met 1 jaar verlengd;
- In een amendement is opgenomen dat bij een negatieve EBITDA tot 1 september 2022 het covenant niet getest hoeft te worden (financial covenant holiday);



- Er is een garantiefaciliteit voor het veiligstellen van de spelerstegoeden afgesloten met een looptijd gelijk aan de online licentie (5 jaar); en
- De afgesloten garantiefaciliteit heeft tot een aanpassing op de kredietfaciliteit geleid.

Stakeholder & verwachtingen TOEZICHTHOUDERS

Toezichthouders, zoals de Ksa, De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), verwachten van Holland Casino dat we onze gasten veilig en verantwoord spel aanbieden en dat we ons houden 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 plaats. Naast het toezicht op de uitvoering van het PBK houdt de Ksa toezicht op de naleving van de Wwft. Daarnaast is intensiever contact geweest in het kader van de vergunningsaanvraag online.

Er hebben diverse overleggen plaatsgevonden met VAN Kansspelen over illegaliteit en daarnaast is er aan Ksa een zwartboek aangeboden aangaande illegaliteit.

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

Het contact met de AP is op ad-hocbasis.

Materiële onderwerpen in 2021

- 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);
- Lagere regelgeving (Algemene Maatregel van Bestuur, medezeggenschapsraad) Kansspelen op afstand (waar- onder Centraal Register Uitsluiting Kansspelen en de vergunningverleningsprocedure);
- Meldingen incidenten en klachten;
- Uitkomsten relevante auditrapportages over het vergunningsjaar 2021;
- Reclame- en wervingsactiviteiten;
- Zorgplicht en het veilig en verantwoord aanbieden van kansspelen; en
- Illegaliteit als gevolg van de coronamaatregelen.

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 aangeleverd, waaronder ook rapportages over productbetrouwbaarheid en over reclame- en wervingsactiviteiten; en
- Door het indienen van consultatiereacties heeft Holland Casino onder meer een bijdrage geleverd aan de Beleidsregels informatieplicht, Leidraad Wwft, Marktscan land-based 2021 en consultatie over de verstrekking van vens voor wetenschappelijk onderzoek.

Stakeholder & verwachtingen KANSSPELSECTOR: AANBIEDERS

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 VNLOK, VAN Kansspelen en De Nederlandse Online Gambling Associatie (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 2021

- Reclamecode Online Kansspelen;
- Oprichting VNLOK;
- Illegaliteit en Kansspelen;
- Gedeelde preventieve maatregelen;
- Fiscaliteit & bonussen; en
- Reclame & wervingsactiviteiten.

Respons

We hebben in 2021 niet enkel een nieuwe branche-organisatie opgericht, maar tevens diverse zelfregulerende maatregelen als sector afgekondigd, waaronder de Reclamecode Online Kansspelen. We voorzien in 2022 deze samenwerking te intensiveren en te verdiepen.





OPENING HOLLAND CASINO VENLO

Stakeholder & verwachtingen KANSSPELSECTOR: OVERIGE BELANGHEBBENDEN

Belanghebbenden zoals het Nederlandse tv-marketing-centrum Screenforce, Stichting ReclameCode en partners als de Eredivisie, Keukenkampioendivisie en ESPN, de Nederlandse groep van televisiezenders 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 2021

- Het overleg over de creatie van een Reclamecode Online Kansspelen.

Respons

Op 15 december is de nieuwe Reclamecode Online Kansspelen van kracht geworden.

Stakeholder & verwachtingen MAATSCHAPPELIJKE STAKEHOLDERS CORONAMAATREGELEN

Holland Casino heeft in het kader van de corona-impact het contact met diverse maatschappelijk stakeholders geïntensiveerd.

Soort dialoog en frequentie

Holland Casino is via diverse structurele overlegstructuren ingebed in de besluitvormingsinfrastructuur op het gebied van de coronamaatregelen. Hiervoor heeft Holland Casino de banden met onder meer VNO-NCW, brancheorganisatie Family Entertainment Centers Nederland, de Vereniging van Evenementenmakers, Gastvrij Nederland, VAN Kansspelen, diverse ministeries en GGD'en aangehaald.

Materiële onderwerpen in 2021

- Steunmaatregelen;
- Impact en vormgeving beperkende maatregelen corona;
- (pilots) testen voor toegang; en
- Coronatoegangsbewijs.

Respons

Holland Casino heeft in continu overleg adequaat kunnen schakelen en inbreng kunnen leveren op het gebied van het coronabeleid. Alsnog is Holland Casino fors geraakt door de maatregelen.

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

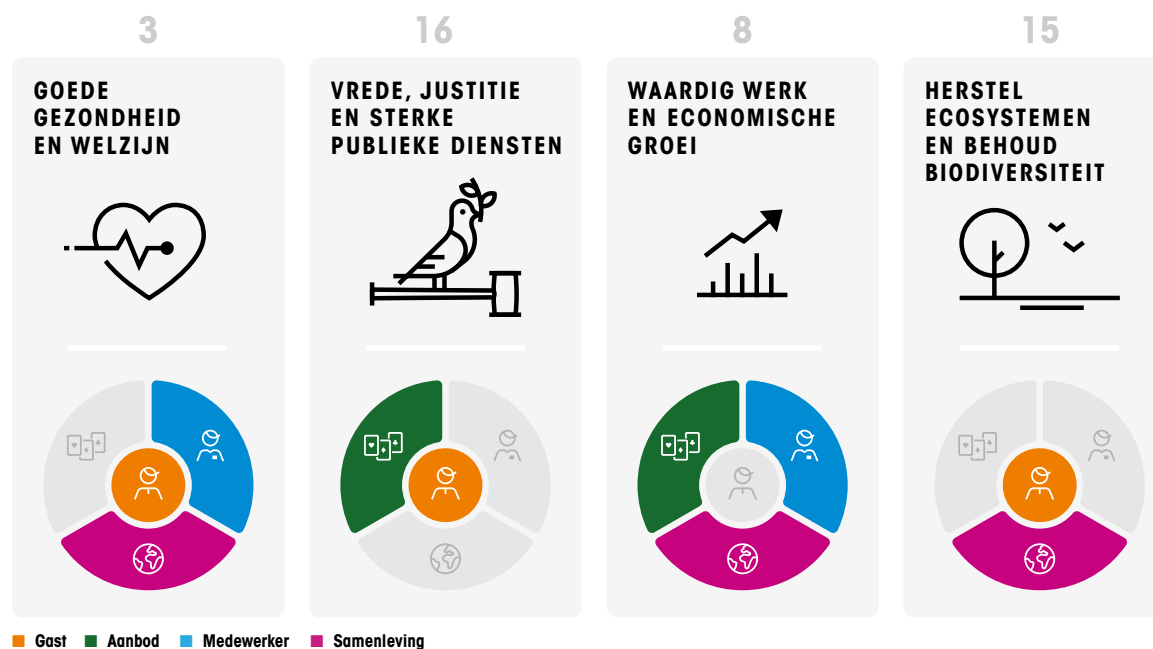
Holland Casino verwelkomt met haar 3.500 collega's jaarlijks ruim 1 miljoen gasten en is daarmee een belangrijk onderdeel van de maatschappij. Naast het bieden van veilig, eerlijk en verantwoord kansspel in een omgeving waarin gasten en medewerkers zich prettig, veilig en thuis voelen, heeft Holland Casino een belangrijke maatschappelijke opdracht: het beschermen van de speler, het voorkomen van kansspelproblematiek en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit.

Deze focus is terug te zien in ons strategisch model waarin de gast centraal staat. Deze bieden we met hulp van onze medewerkers en het innovatieve spelaanbod de mogelijkheid om op een verantwoorde manier van het kansspel en de beleving daaromheen te genieten. Randvoorwaarden hierbij zijn financiën, innovatie en compliance. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) is een vanzelfsprekend onderdeel van onze organisatie en cultuur en iets wat we altijd al hebben gedaan zonder dit als zodanig te labelen.

Holland Casino heeft in 2021 vier mvo-pijlers bepaald die goed aansluiten bij onze strategie, cultuur en de maatschappelijke opdracht van Holland Casino en waar de organisatie voor staat. Ook corresponderen ze met duurzame ontwikkelingsdoelen die de Verenigde Naties als kompas hebben opgesteld om de wereld een betere plek te maken, de Sustainable Development Goals (SDG's).

Op verschillende plekken in het verslag is op een geïntegreerde manier terug te lezen wat we op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen hebben gerealiseerd in het afgelopen jaar.

VERANKERING MVO-DOELSTELLINGEN IN DE VERSCHILLENDE ELEMENTEN VAN HET STRATEGISCH MODEL



3

**GOEDE
GEZONDHEID
EN WELZIJN****Gezondheid en welzijn**

Het voorkomen van kansspelsverslaving is al ruim 45 jaar verankerd binnen Holland Casino. Binnen het veilige en eerlijke aanbod is het welzijn van onze gasten een topprioriteit. Het doel van Holland Casino is om gasten op een verantwoorde manier een unieke ervaring bieden.

Met het internationaal bekroonde preventiebeleid kansspelen, waarin extra aandacht is voor kwetsbare groepen, willen we toonaangevend zijn binnen de kansspelsector, zowel in de vestigingen als online. Zo voert Holland Casino in een gemiddeld jaar ruim 25.000 preventiegesprekken en er worden duizenden bezoeksbeperkingen en entreeverboden ingesteld. Zowel online als in onze vestigingen kiezen we er voor om voor jongvolwassenen extra scherpe maatregelen te hanteren.

Naast het welzijn van onze gasten zetten we ons ook in voor de gezondheid van onze medewerkers. Met initiatieven op het gebied van gezond roosteren en duurzame inzetbaarheid wil Holland Casino de medewerkers zoveel mogelijk helpen om fit en gezond te blijven. Zo konden medewerkers gebruik maken van een preventief medisch onderzoek en zijn er stappen gezet in de verdere ontwikkeling van verzuimbegeleiding. Zie het hoofdstuk Holland Casino als werkgever voor meer informatie. Deze pijler sluit aan bij SDG 3, Goede gezondheid en welzijn.

16

**VREDE, JUSTITIE
EN STERKE
PUBLIEKE DIENSTEN****Justitie, vrede en veiligheid**

Holland Casino draagt bij aan het voorkomen en bestrijden van illegaliteit, fraude en criminaliteit, onder meer met een proactief anti-witwasbeleid. De organisatie hanteert strenge regels om witwassen tegen te gaan en traint mede-

werkers actief om signalen hiervan te herkennen. Daarmee willen we bijdragen aan een veiligere samenleving en financiële criminaliteit tegengaan. Met de lancering van Holland Casino Online hebben we ons speelveld uitgebreid en zullen we ook daar een bijdrage leveren aan een veilige samenleving. Daarnaast wordt actief ingezet op informatiebeveiliging en privacy, om ook in die zin een veilige omgeving voor onze gasten en medewerkers te bieden. Zie het hoofdstuk Compliance voor meer informatie. Deze pijler sluit aan bij SDG 16, Justitie en sterke publieke diensten.

8

**WAARDIG WERK
EN ECONOMISCHE
GROEI****Waardig werk**

De ambitie van Holland Casino is dat medewerkers het beste uit zichzelf halen zodat zij nu en in de toekomst optimaal inzetbaar zijn en blijven, hetzij binnen of buiten Holland Casino. Met initiatieven en samenwerkingsverbanden op het gebied van arbeidsvoorwaarden,

duurzame inzetbaarheid, mobiliteit, management development, leiderschap, onderwijs en onderzoek investeren we in onze medewerkers. Holland Casino biedt medewerkers een loopbaanbudget en een gecentraliseerde vakopleiding. Ook investeren we in leiderschap en een performance management-cyclus. Daarnaast zetten we in op het verder ontwikkelen van de employee journey en op inclusiviteit binnen Holland Casino. Zie het hoofdstuk Holland Casino als werkgever voor meer informatie. Hiermee geven we invulling aan SDG 8, Waardig werk en economische groei.

OPENING HOLLAND CASINO VENLO



15

**HERSTEL
ECOSYSTEMEN
EN BEHOUD
BIODIVERSITEIT**

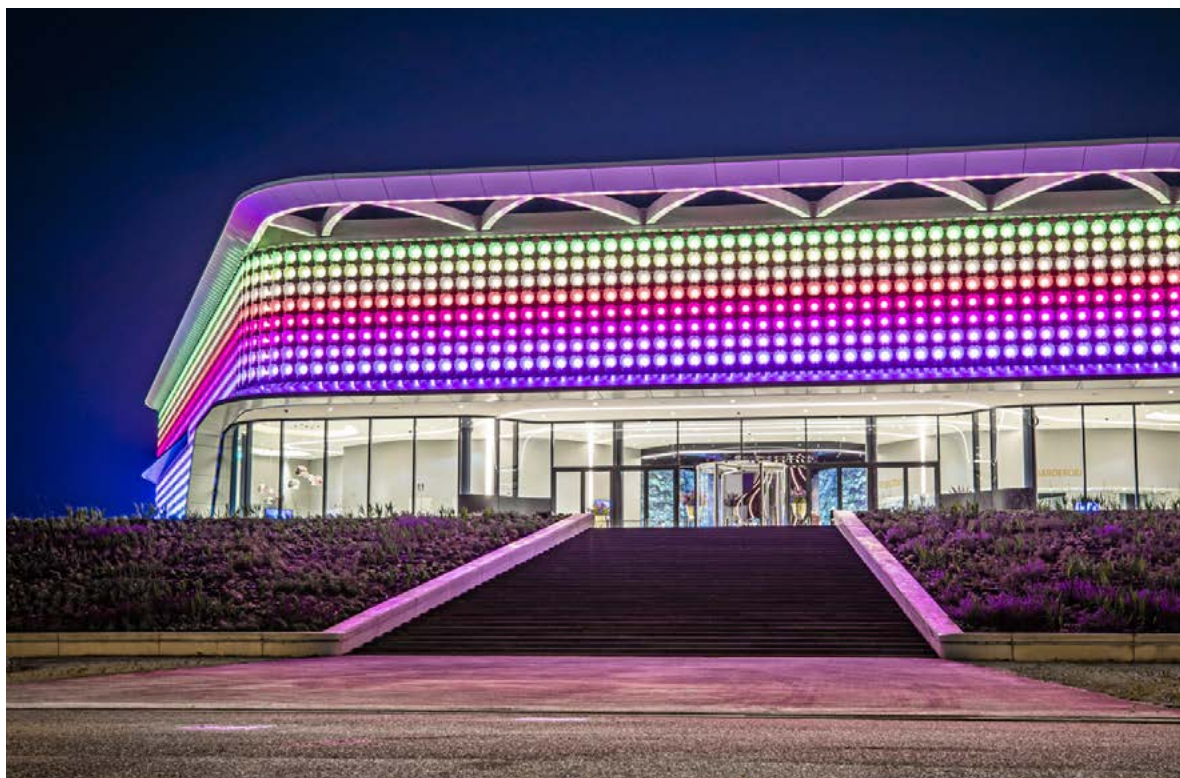
Duurzaamheid

Holland Casino streeft ernaar de transitie naar een duurzaam energiesysteem te versnellen door te investeren in duurzame energiebronnen en prioriteit te geven aan energie-efficiëntie. Met initiatieven op het gebied van circulariteit, keurmerken, recycling en materi-

aalgebruik zet Holland Casino stappen in dit kader. In het bijzonder besteden we aandacht aan duurzaamheid binnen onze Food & Beverage-strategie, waar we bijdragen aan bewustwording op het gebied van food ethics en transparantie en gezonde alternatieven. Holland Casino heeft in 2021 in Venlo het meest duurzame casino van Europa geopend. Vanuit het 'cradle-to-cradle'-principe is dit gebouw ontworpen waarbij onder meer regenwater wordt hergebruikt, warmte en koelte wordt opgeslagen, een vleermuisencorridor aanwezig is en bijzondere aandacht wordt besteed aan biodiversiteit. Zie het hoofdstuk Operationele ontwikkelingen voor meer informatie. De pijler sluit aan bij SDG 15, Herstel ecosystemen en behoud biodiversiteit.

2022 en verder

We vinden het belangrijk om onze ambities en de voortgang hierop te blijven delen. Een van de doelen van de strategie is daarom om deze pijlers verder uit te werken en concrete doelstellingen te bepalen, waarmee ons mvo-beleid meetbaarder en transparanter wordt. Over de doelstellingen zal jaarlijks worden gerapporteerd. Holland Casino anticipeert hiermee op toekomstige ontwikkelingen, zoals de voorziene rapportagerichtlijnen uit de Corporate Sustainability Reporting Directive van de Europese Commissie.



Holland Casino in regenboogkleuren tijdens pride week.





BEDRIJFS- RESULTATEN



BESTUURSINTERVIEW

Erwin van Lambaart (chief executive officer) en Ruud Bergervoet (chief financial officer) over de uitdagingen en successen van 2021. Een jaar dat enerzijds gedomineerd werd door de overheidsmaatregelen om het coronavirus in te dammen en de grote impact hiervan op de onderneming en de implementatie van de herstructurering en anderzijds waren er bijzondere hoogtepunten, zoals de opening van twee gloednieuwe vestigingen en de lancering van Holland Casino Online.

“In 2021 hadden we één oog op de portemonnee en één oog op de horizon.”

Wat voor jaar was 2021?

RUUD: “Het was een jaar van uitersten. In totaal zijn we in 2021 bijna zes maanden gesloten geweest en aan de andere kant hebben we twee nieuwe vestigingen geopend en is het online casino live gegaan.”

ERWIN: “In 2021 hadden we één oog op de portemonnee en één oog op de horizon. We hebben heel bewust de investeringen door laten lopen. Bij deze afwegingen hebben we overigens nadrukkelijk rekening gehouden met het keteneffect. Van de bouw van een nieuw casino zijn veel partijen afhankelijk en daar hebben we ook verantwoordelijkheid voor te nemen.”

Hoe staat Holland Casino er na een tweede door het coronavirus gedomineerd jaar voor?

RUUD: “Enerzijds zijn we primair bezig geweest met het waarborgen van de continuïteit – denk hierbij aan het minimaliseren van kosten en investeringen. Anderzijds, zijn we, zoals Erwin aangeeft, naar de toekomst blijven kijken en hebben we de investeringen in de nieuwe vestigingen en het online casino door laten lopen.

Wat ook dubbel was, is dat we aan de ene kant de herstructurering, project Horizon, hebben geïmplementeerd waardoor je mensen hebt moeten laten gaan, terwijl je aan de

andere kant nieuwe mensen aanneemt en geld uitgeeft aan investeringen in Holland Casino Online. Daar zit een gedragen en afgewogen plan achter, maar dat moet je wel kunnen uitleggen.”

Erwin van Lambaart (chief executive officer in 2021) en Ruud Bergervoet (chief financial officer).



ERWIN: “Als we in de jaren voor corona niet de juiste strategische keuzes en investeringen hadden gemaakt, hadden we deze crisis niet aangekund. Dit in combinatie met de doorgevoerde herstructurering heeft ervoor gezorgd dat Holland Casino toekomstbestendig is.”

Wat waren in 2021 de hoogte- en dieptepunten?

ERWIN: “De openingen van Venlo en Utrecht waren twee belangrijke hoogtepunten. Het is fantastisch om het vakmanschap hoogtij te zien vieren. Twee vaste gasten kwamen op één van de eerste dagen dat we open waren hun trouwreportage doen in het nieuwe casino in Utrecht, dat zegt wel iets over hoe mooi het is geworden. En dat de verhuizing zonder problemen is verlopen en we slechts drie dagen dicht waren, is een ware prestatie van alle betrokkenen. Een ander hoogtepunt is dat Holland Casino 45 jaar bestaat, een mijlpaal die we uiteraard graag anders hadden willen vieren maar daarom niet minder belangrijk is.

Verder hebben we in deze krappe arbeidsmarkt 600 van de 800 openstaande vacatures, die onder andere waren ontstaan doordat we in een eerder stadium onze flexpool hadden moeten laten gaan, ingevuld. Een deel van de nieuwe medewerkers betreft ook oud-collega's die toch graag terug wilden komen na hun vertrek. Dat waardeer ik enorm en is een heel mooi compliment.

Dit jaar was ik opnieuw geraakt door de weerbaarheid en het doorzettingsvermogen van onze mensen. Er was zeker emotie en frustratie als we weer een nieuw scenario moesten implementeren maar de motivatie van mensen om hun vak uit te oefenen en het enthousiasme toen we weer open konden op 5 juni was ronduit hartverwarmend.

Persoonlijk heb ik onze Sylvester Nights in december echt gemist, dat is normaal gesproken elk jaar een absoluut hoogtepunt, ook voor veel collega's. Wel hebben we nu voor de tweede keer in jaren de feestdagen thuis kunnen vieren. En dan natuurlijk het hoogtepunt van de livegang van Holland Casino Online.”



OPENING HOLLAND CASINO VENLO

“Simply the best staat voor het beste uit onszelf halen, voor onze gasten.”



OPENING HOLLAND CASINO VENLO

RUUD: “Holland Casino is een echte landbased hospitality-organisatie en online is een hele andere tak van sport. We hebben iets heel nieuws moeten opzetten waarbij we hebben moeten leren samenwerken met partners. Voor ons was dat, althans in deze vorm, nieuw. Dat het gelukt is om iets neer te zetten dat de vergelijking met ervaren online aanbieders kan doorstaan, is al een prestatie op zich. Het is mooi om te zien dat wij vanaf de eerste dag voldoende aantrekkingskracht bleken te hebben voor online spelers. We hebben er bewust naar gestreefd om meteen te worden gezien als een partij met robuuste producten en goede gebruikerservaring. Natuurlijk liep niet alles vanaf het eerste moment soepel maar dat kwam mede doordat we de online omgeving niet vooraf hebben mogen testen. Ik ben trots op de organisatie.”

ERWIN: “Uniek is dat we een eigen tv-studio op Nederlandse bodem hebben en dat het live product uit een van onze eigen casino's komt. Dat hebben we bewust gedaan. De gasten in de vestiging in Scheveningen kunnen meekijken in de studio en bijvoorbeeld zien hoe de kaarten worden geschud. Dit bevestigt het imago van een transparante, veilige en betrouwbare aanbieder. In dat kader wil ik de campagne met Ellie Lust vermelden. We hebben heel bewust voor haar en haar integere imago gekozen en benadrukken naast het plezier van online spelen ook altijd juist de risico's en mogelijkheden tot bescherming. We horen en begrijpen de discussie die is ontstaan rondom reclames van online kansspel-aanbieders heel goed maar, in het belang van duurzame kanalisatie, moeten mensen wel worden gewezen op betrouwbare partijen. Uit onderzoek van Motivaction in mei 2021 bleek reeds dat meer dan twee miljoen mensen minimaal twee keer per jaar illegaal online spelen. Voor ons is de kanalisatiedoelstelling van 80%-overheidsdoelstelling echt het absolute minimum. Wij vinden de kanalisatie pas

geslaagd als we minimaal 80% van de spelers uit de illegaliteit weten te halen, we streven echter naar een hoger percentage van 95%. Waarbij we het overigens volledig eens zijn met de restricties voor kwetsbare groepen zoals jongvolwassenen. We weten dat zij gevoeliger zijn voor kansspelverslaving en we moeten hen extra beschermen. Zo houden wij een bovenwettelijke maximum inleg van 400 euro per maand aan voor jongvolwassenen, wat ons betreft zouden alle aanbieders dat moeten doen.

Verder ben ik ontzettend blij met onze responsible betting partners Eredivisie, Keuken Kampioen Divisie en de Nederlandse op sportcompetities gerichte televisiezendergroep ESPN Eredivisie. Hiermee steunen we Nederlands voetbal op de breedst mogelijke manier. Daarbij commiteren deze partners zich ook echt aan de uitgangspunten om een verantwoorde omgang met sportweddenschappen na te streven. Zo zetten we een aanzienlijk deel van onze uitingen in op het gebied van preventie & Fair Play.”

Hoe verliepen in 2021 de contacten met de verschillende stakeholders?

RUUD: “We zijn dankbaar voor het geduld dat onze stakeholders met ons hebben gehad. Door de aanhoudende pandemie ontstond er een situatie waarin niemand echt precies wist waar we aan toe waren. Het is goed om te zien dat stakeholders als de raad van commissarissen, de banken en de aandeelhouder vertrouwen in ons hadden. Dat gaf ons de rust om ons te richten op de belangrijke dingen. En dat vertrouwen hebben we niet beschaamd.”

ERWIN: “Eens, de raad van commissarissen en de aandeelhouder hebben ons oprecht steun geboden en gefungeerd als vraagbaak. Onze relatie is geïntensiveerd door de crisis. Daarnaast hebben we intensief contact gehad met de ministeries van Economische Zaken, Volksgezondheid en Justitie & Veiligheid over de impact van de coronacrisis. Daar hebben we echt in geïnvesteerd en we zien dat dat nu zijn vruchten begint af te werpen, waardoor bijvoorbeeld de coronamaatregelen iets voorspelbaarder zijn geworden. Wat de coronamaatregelen betreft zijn we in 2021 initieel een speelbal geweest. De impact en grootte van de sector is lang onderschat. Wat we onszelf kunnen aanrekenen is dat de kennis over de sector dun is en de vooronderstellingen groot, daar moeten we aan blijven werken. Wat overigens niets zegt over de hoeveelheid steun (tijdelijke Nood-

maatregel Overbrugging Werkgelegenheid) die we hebben gehad van de overheid en hoe dankbaar we daarvoor zijn. We hebben in de geest van die steun gehandeld door zo veel mogelijk mensen aan het werk te houden.

Ondanks de uitdagingen door de regionale verschillen, hebben we bij de burgemeesters en veiligheidsregio's altijd een luisterend oor gekregen. Je ziet op dit soort momenten wat voor rol we in de samenleving spelen. Zo heeft het casino in Valkenburg tijdens de overstroming in juli de vestiging direct gesloten en deze als noodopvang voor de inwoners van de regio aangeboden. En dan heb ik het nog niet eens over de vele maatschappelijke initiatieven waar aan onze collega's die thuis zaten vrijwillig een bijdrage hebben geleverd.

“Voor ons is de kanalisatiedoelstelling van 80% echt het absolute minimum. Wij zien liever dat 95% of meer van alle spelers bij het legale aanbod terecht komt.”



OPENING HOLLAND CASINO VENLO



Tot slot wil ik nog de rol van de ondernemingsraad noemen. Het is bewonderingswaardig hoe ze meedenken in het belang van medewerkers en daarbij het belang van de onderneming als geheel niet uit het oog verliezen. Natuurlijk zijn ze ook op momenten uiterst kritisch, maar het geeft wel een gevoel van samen de schouders eronder.”

In 2021 is de nieuwe strategie ‘HC2024: Simply the best’ geïntroduceerd.

ERWIN: “Simply the best staat voor het beste uit onszelf halen, voor onze gasten. Maar ook voor het simpel en overzichtelijk houden van zaken. Snappen we allemaal waarom we de dingen doen die we doen? Maak het niet onnodig ingewikkeld. De nieuwe strategie is gebouwd op de vorige meerjarenstrategie, HC2020, en op de nieuwe organisatie zoals deze met Horizon is neergezet. Toen we de eerste contouren van de strategie hadden bepaald, zijn we de organisatie ingegaan en zo werd de strategie steeds beter – en van ons allemaal. Het was een inspirerend proces, wat voor mij de ambitie en betrokkenheid tekent. Nieuw in de strategie is dat we specifieke Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties een prominente plek geven in de strategie. Ze komen voort uit intrinsieke motivatie en veel van de zaken die we eronder vermelden doen we al, maar we willen hier een sprong voorwaarts in maken. Door ze expliciet te maken, doelstellingen te formuleren en voortgang te meten komt er verbetering in de wereld.”

RUUD: “Er is een goede samenhang met het vorige strategische plan en de nieuwe organisatie; het schuift in elkaar. In de bedrijfsvoering en besturing zijn we klaar voor de volgende stap.”

**HOLLAND CASINO VIERT
DE SPORTZOMER**



FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

REKENING VAN BATEN EN LASTEN		
(x miljoen euro)	2021	2020
Opbrengst Tafelspelen	94,1	124,7
Opbrengst Speelautomaten	152,4	185,9
Opbrengst Online	40,4	0,0
Troncopbrengst/tips	8,2	10,7
Opbrengst Food & Beverage	7,9	10,3
Overige baten	1,2	1,4
Bruto baten	304,2	333,0
Kansspelbelasting	-85,2	-93,5
Netto baten	219,0	239,5
Afschrijvingskosten en bijzondere waardeverminderingen	-59,7	-55,7
Personeelskosten	-116,1	-179,1
Operationele kosten	-104,1	-83,2
Bedrijfslasten	-279,9	-318,0
Brutobedrijfsresultaat	-60,9	-78,5
Financiële baten en lasten	-3,4	-2,3
Aandeel in resultaat deelnemingen	0,0	0,1
Resultaat voor vennootschapsbelasting	-64,3	-80,7
Vennootschapsbelasting (VPB)	18,6	21,9
Resultaat na belasting	-45,7	-58,8
BEREKENING EBITDA		
(x miljoen euro)	2021	2020
Resultaat voor vennootschapsbelasting	-64,3	-80,7
Financiële baten en lasten	3,4	2,3
Aandeel in resultaat deelnemingen	0,0	-0,1
Afschrijvingskosten en bijzondere waardeverminderingen	59,7	55,7
EBITDA	-1,2	-22,8

Impact coronavirus

Het coronavirus en de daaruit voortvloeiende maatregelen hebben ook in 2021 grote impact gehad op de financiële situatie van Holland Casino. Ondanks dat er door de langdurige sluiting van de casino's gedurende het jaar geruime tijd geen inkomsten waren en de kosten grotendeels doorliepen, is de liquiditeitspositie van Holland Casino solide. Er is gestuurd op kosten en er is gebruik gemaakt van de steunmaatregelen vanuit de overheid, de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor behoud van Werkgelegenheid (NOW) en uitstel van belastingbetalingen. Om de toekomst van Holland Casino veilig te stellen is eind 2020 een herstructurering aangekondigd, die in 2021 is geïmplementeerd. Hiermee is een gezonde uitgangspositie voor de toekomst neergezet.

Baten

De bruto baten voor kansspelbelasting in 2021 bedroegen 304,2 miljoen euro, een daling van 28,8 miljoen euro ten opzichte van 2020 (333,0 miljoen euro), een gevolg van de overheidsmaatregelen om de verspreiding van het coronavirus in te dammen. De vestigingen zijn bijna zes maanden (168 dagen) volledig gesloten geweest tegenover bijna vijf maanden (143 dagen) in 2020. De overige maanden zijn deze met beperkingen en afwijkende openingstijden geconfronteerd. Positief was de opening van het online casino op 4 oktober 2021, die een bijdrage van 40,4 miljoen euro aan de bruto baten heeft geleverd.

Het aantal bezoeken aan de landbased vestigingen daalde als gevolg van de maatregelen in 2021 naar 1,7 miljoen (2020: 2,5 miljoen). We zagen wel dat gasten, als ze wel naar





**HOLLAND CASINO VIERT
DE SPORTZOMER**

het casino konden, meer uitgaven dan in 2020. De gemiddelde besteding per bezoek nam in 2021 met 16% toe naar 154 euro (2020: 133 euro).

De opbrengst van Tafelspelen, inclusief de omzet van de Multi Roulettes daalde met 30,6 miljoen euro (24,5%) naar 94,1 miljoen euro ten opzichte van 2020 (124,7 miljoen euro). De opbrengst van Speelautomaten daalde in 2021 naar 152,4 miljoen euro (2020: 185,9 miljoen euro), een

daling van 33,5 miljoen euro (18,0%). De tronc- en fooi-opbrengst daalde met 2,5 miljoen euro (23,4%) naar 8,2 miljoen euro (2020: 10,7 miljoen euro). De opbrengst van Food & Beverage (F&B) daalde met 2,4 miljoen euro (23,3%) naar 7,9 miljoen euro (2020: 10,3 miljoen euro).

Lasten

De bedrijfslasten daalden in 2021 naar 279,9 miljoen euro, een daling van 12,0% (2020: 318,0 miljoen euro).

De personeelskosten* daalden van 233,8 miljoen euro in 2020 naar 213,8 miljoen euro in 2021, een afname van 20,0 miljoen euro (8,6%). Deze daling heeft meerdere oorzaken. Zo is het personeelsbestand gedurende het jaar 2020 geleidelijk teruggelopen. De afname van het aantal medewerkers van 2.833 fte ultimo 2020 naar 2.713 fte ultimo 2021 heeft aan deze daling bijgedragen. Ook is vanwege de sluitingen en restricties de inhuur van inleen- en uitzendkrachten in verhouding minder geweest dan in gewone jaren. Verder zal er over 2021, net als over 2020, geen winstdelingsregeling worden uitgekeerd. Dit geldt ook voor de variabele beloning voor het bestuur en het management.

De overige indirecte personeelskosten zijn gestegen ten opzichte van 2020. Dit wordt met name veroorzaakt door wervings- en opleidingskosten. Er is voor 97,7 miljoen euro (2020: 94,3 miljoen euro) gebruik gemaakt van de NOW (NOW 3.2, 3.3, 4 en 5). Holland Casino heeft daarmee de werkgelegenheid zoveel mogelijk behouden.

De operationele kosten zijn ten opzichte van 2020 met 20,9 miljoen (25,1%) gestegen van 83,2 miljoen euro naar 104,1 miljoen euro. Dit bedrag bestaat uit lasten voor het online casino van 28,0 miljoen euro, waarvan 12,6 miljoen euro bedrijfskosten, die voor een groot gedeelte variabel zijn en meebewegen met de bruto baten, en 15,4 miljoen euro extra marketingkosten met name vanwege de opening van het online casino. Hier staat een daling van de lasten voor de landbased casino's van 7,1 miljoen euro tegenover. De grootste daling is terug te zien in de bedrijfskosten, onder andere door lagere inkopen F&B en lagere lease- en onderhoudskosten. De afschrijvingskosten zijn gestegen van 55,7 miljoen in 2020 naar 59,7 miljoen in 2021.

*Exclusief NOW en voorziening herstructurering (2020).



Resultaat

Als gevolg van bovenstaande ontwikkelingen, steeg het resultaat voor vennootschapsbelasting met 16,4 miljoen euro tot een verlies van 64,3 miljoen euro; een stijging van 20,3% ten opzichte van 2020 (verlies van 80,7 miljoen euro). Het resultaat na belasting bedraagt een verlies van 45,7 miljoen euro (2020: verlies van 58,8 miljoen euro).

Holland Casino draagt vanaf 1 oktober maandelijks 29,0 procent kansspelbelasting aan de staat af over de opbrengsten van Tafelspelen, Speelautomaten en Online. Tot 1 oktober 2021 was dit 30,1%. Over 2021 is er 84,8 miljoen euro aan kansspelbelasting verschuldigd, waarvan Holland Casino voor 72,0 miljoen euro uitstel van betaling heeft 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 zij haar toezichhoudende functie kan uitvoeren. In 2021 bedroeg de kansspelheffing 2,8 miljoen euro (2020: 1,0 miljoen euro), dit komt door verhoging van de tarieven en door het online casino.

Financiële positie

Solvabiliteit

De solvabiliteit daalde door de impact van het coronavirus op de financiële resultaten in 2021 naar 19,3% (2020: 31,4%).

Financiering

De bestaande kredietfaciliteit loopt, nadat gebruik gemaakt is van de in 2020 doorgeschoven optie tot verlenging met 1 jaar, tot 14 september 2025. Dit was de laatste optie tot verlenging. Van de kredietfaciliteit is in 2021 geen gebruik gemaakt. Een verdere toelichting op financiële instrumenten is te vinden op pagina 92 tot en met 94.

HOLLAND CASINO VIERT DE SPORTZOMER





HOLLAND CASINO VIERT
DE SPORTZOMER

Eigen vermogen

Het eigen vermogen daalde in 2021 met 45,7 miljoen euro naar 139,7 miljoen euro. Vanwege de voorwaarden die gekoppeld zijn aan het gebruikmaken van de NOW zal over 2021, net als over 2020, geen dividend worden uitgekeerd.

Langlopende verplichtingen

De langlopende verplichtingen van Holland Casino zijn toegenomen tot 449,8 miljoen in 2021 (2020: 276,9 miljoen). Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door het uitstel van betaling van belastingen. De belastingschuld is opgelopen tot 281,9 miljoen euro per ultimo 2021. Het uitstel van belastingbetaling is verlengd tot 31 maart 2022 en zal dus in 2022 nog verder oplopen. Holland Casino heeft, vanaf 1 oktober 2022, 60 maanden de tijd om de openstaande belastingen te betalen.

Investeringen

In 2021 heeft Holland Casino 56,7 miljoen euro geïnvesteerd in materiële vaste activa. Dit betrof 45,0 miljoen euro aan met name vastgoedinvesteringen, waaronder de nieuwbouw van vestigingen in Utrecht en Venlo, die beiden in 2021 in gebruik zijn genomen, en overige renovatieprojecten. Vanwege de impact van het coronavirus zijn de reguliere vervangingsinvesteringen (11,1 miljoen euro) en de investeringen in nieuwe speelautomaten (0,6 miljoen euro) in 2021 tot een minimum beperkt.

OPERATIONELE ONTWIKKELINGEN

2021 was voor de operatie van Holland Casino enorm uitdagend. De casino's waren vanwege corona langdurig gesloten en de rest van het jaar moest steeds geschakeld worden tussen verschillende openingsscenario's. Ook is telkens gekeken hoe de impact van de coronamaatregelen beperkt konden worden, zoals met testen voor toegang en het coronatoegangsbewijs. Tegelijkertijd kreeg de organisatie te maken met de implementatie van een herstructurering, werd de nieuwe strategie gelanceerd en zijn twee nieuwe vestigingen en het online casino met bijbehorende live studio geopend.

Holland Casino kreeg in 2021 door het coronavirus opnieuw te maken met diverse scenario's. Gedeeltelijk lagen er draai-boeken op de plank. Toch zorgden aanscherpingen van de regels vaak voor last-minute wijzigingen, wat ook weer een breder effect had op bijvoorbeeld leveranciers en dienstverleners, zoals de schoonmakers. Met hen is nauw contact onderhouden en zijn goede afspraken gemaakt.

Na een sluiting van bijna zes maanden kon de in 2020 ingezette herstructurering pas in de praktijk gebracht worden. Men moest na een periode niet gewerkt te hebben opnieuw wennen aan het werk, de wisseldiensten, nieuwe collega's en nieuwe functies. Ook de coronamaatregelen hadden veel impact op de operatie. Naast het bieden van een 9+ gastbeleving, moesten medewerkers gasten ook aanspreken op naleving van de regels. Om de medewerkers hierbij te begeleiden zijn 'Welcome back'-sessies georganiseerd.

In de nieuwe strategie staat de gast centraal, waardoor nog meer nadruk komt te liggen op alle zaken die bijdragen aan de gastbeleving. Hier willen we steeds verder in groeien en uitblinken, zowel in onze vestigingen, op het hoofdkantoor als online.

Naast de uitdagingen waren er ook diverse andere hoogtepunten. Zo voelde het tijdens de Formule 1 in Zandvoort even bijna alsof corona niet bestond, wat hoop gaf voor de toekomst. Ook hebben alle teams, ondanks dat dit online moest, nauw samengewerkt en in moeilijke tijden stappen gezet. Andere hoogtepunten in 2021 waren de openingen van de vestigingen in Venlo en Utrecht en de livegang van het online casino en de live studio in Scheveningen, van waaruit de tafelspelen realtime uitgezonden worden.

OPENING HOLLAND
CASINO UTRECHT



TAFELSPLEN

De sluiting en restricties hebben een grote impact gehad op de capaciteit en het tafelspelaanbod.

Zo gold tijdelijk een maximum aantal gasten en is het totaal aantal playerseats met circa 60% gereduceerd op momenten dat de anderhalvemeterrestrictie gold. In 2021 is het aantal beschikbare speeltafels gedaald naar 359 tafels (2020: 428 tafels). Met het openen van de nieuwe vestigingen in Venlo en Utrecht heeft een bescheiden uitbreiding van het aanbod Multi Roulette plaatsgevonden.

Spelaanbod

Vanwege de anderhalvemeterrestrictie konden per speeltafel maximaal drie personen tegelijkertijd deelnemen en kon slechts de helft van de spelterminals worden aangeboden. Omdat de spelsoorten poker, Money Wheel en verschillende dobbelspellen lastig zijn uit te voeren binnen de maatregelen was ook hier het aanbod beperkter. Vanuit het oogpunt van de veiligheid van onze gasten en medewerkers is poker niet aangeboden op momenten dat de anderhalvemeterrestrictie van kracht was. Een zorgelijk neveneffect van het niet kunnen aanbieden van poker is de toename van illegale pokertoernooien en thuistoernooien.

Innovatie

Holland Casino biedt een uniek en uitgebreid aanbod Tafelspelen en hecht veel waarde aan het continu vernieuwen hiervan. In dat opzicht was 2021 opnieuw een uitzonderlijk jaar waarin investeringen en pilots beperkt zijn gebleven of tijdelijk zijn stopgezet. Normaliter volgt na een pilot de introductie van nieuwe spellen in één of meerdere casino's. De geplande uitbreiding van het aanbod Multi Roulette, waarbij gasten via een beeldscherm Punto Banco of aan een Amerikaanse roulettetafel kunnen spelen, is doorgeschoven

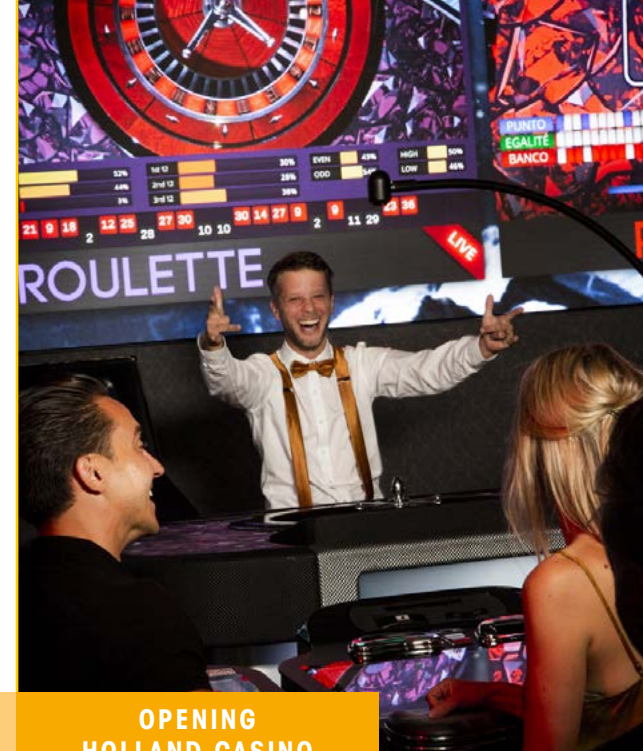
naar 2022. In 2022 wordt daarnaast een pilot gestart om blackjack en andere spelsoorten aan dit geautomatiseerde 'dealer assisted'-aanbod toe te voegen. Ook de introductie van een landelijke jackpot op een variant van live poker is doorgeschoven naar 2022.

Concept NXT

NXT is gericht op de onervaren speler en aanwezig in Holland Casino Utrecht, Scheveningen en sinds 2021 ook in de nieuwe vestiging in Venlo. In de NXT-zone kunnen beginnende spelers in een veilige en aantrekkelijke omgeving kennismaken met verschillende tafelspelen met lage inzet, interactieve speluitleg en veelzijdig entertainment. De komende twee jaar wil Holland Casino dit aanbod in twee aanvullende vestigingen aanbieden.

Pokertoernooien

Waar Holland Casino pre-corona het toneel was van een aantal grote (internationale) pokertoernooien, kon in november 2021 alleen de Master Classics of Poker in aangepaste vorm doorgaan. De mogelijkheid om pokertoernooien, naast land-based, ook online te organiseren wordt onderzocht.



OPENING
HOLLAND CASINO
VENLO

“Holland Casino hecht veel waarde aan het continu vernieuwen van het aanbod om het aantrekkelijk en onderscheidend te houden.”



SPEELAUTOMATEN

Door de omstandigheden heeft Holland Casino in 2021, net als in 2020, aanzienlijk minder speelautomaten vernieuwd dan gebruikelijk. In de veertien vestigingen stonden eind 2021 in totaal 6277 speelautomaten opgesteld, een toename van 131 ten opzichte van het jaar ervoor.

Deze toename is onder andere toe te schrijven aan de nieuw geopende vestiging in Utrecht.

In 2021 zijn er 86 volledig nieuwe speelautomaten geplaatst en 210 bestaande automaten voorzien van een nieuw spel. Hiermee is de doelstelling om dit jaar 500 nieuwe speelautomaten te introduceren niet gehaald. Het streven is om in 2022 minimaal 830 nieuwe speelautomaten aan te schaffen.

Vooraf geformuleerde doelstellingen voor 2021, zoals een verhoogde spelvernieuwing, zijn vanwege de coronamaatregelen niet behaald. Slechts voor enkele geplande innovaties heeft een pilot kunnen plaatsvinden. Zo zijn traditionele tafelspelen als roulette, blackjack, Sic Bo en Punto Banco in de nieuwe casino's in Venlo en Utrecht aangeboden op speelautomaten met een unieke en toegankelijke gebruikersmodus. Verder zijn verschillende 'linked progressive'-jackpotconcepten van diverse leveranciers als Cash Connection, Coin Combo en Kraken Unleashed geïntroduceerd, waarbij speelautomaten gekoppeld zijn en gezamenlijk een progressieve jackpot opbouwen. Verder zijn, vanwege beperkte populariteit, de Royal Derby-opstellingen die in vier casino's werden aangeboden, omgebouwd naar multiplayer-roulette met dubbele roulettecilinders.

Jackpots

In totaal kunnen gasten in de veertien casino's op meer dan 150 speelautomaten de Mega Millions Jackpot van 75.000 euro (bij een inzet van één euro) tot minimaal één miljoen euro (bij vijf euro inzet) winnen.

In 2021 is in de bijna zes maanden dat Holland Casino geopend was één jackpot van 500.000 euro gevallen in Holland Casino Breda. Daarnaast is er één jackpot van 150.000 euro en zijn er drie jackpots van 75.000 gewonnen.

Om aantrekkelijk te blijven voor de gasten heeft Holland Casino in 2021 de introductie van een nieuwe landelijke miljoenenjackpot onderzocht. In de loop van 2022 zal de Mega Millions Jackpot worden vervangen en worden er onder het concept Mega Millions Jackpot nieuwe speelautomaten met een speciaal voor Holland Casino ontwikkeld spel geïntroduceerd.

De landelijke Super 5 Way Jackpot wordt na evaluatie in 2021 niet meer aangeboden. De hitfrequentie in combinatie met de hoogte van de jackpot bleek onvoldoende aantrekkelijk te zijn voor gasten.

Online

In 2021 is voortgang gemaakt met de selectieprocedure van een nieuw casinomanagementsysteem, waarmee speelau-

tomaten worden beheerd, financiële gegevens onttrokken, jackpots gemanaged en loyaltyprogramma's worden ingesteld en uitgevoerd. Dit project zal verder vorm krijgen in 2022. Daarnaast is een eerste aanzet gedaan tot het in lijn brengen van het online spelaanbod met het landbased aanbod. Dit zal verder worden uitgebreid, met als doel dat in de toekomst alle spellen uit de vestigingen ook te spelen zijn bij Holland Casino Online.

Duurzaamheid

Voor wat betreft duurzaamheid is Holland Casino op het gebied van speelautomaten grotendeels afhankelijk van de leveranciers. De speelautomaten zijn voorzien van led-verlichting en Holland Casino maakt gebruik van schakelklokken om het speelautomatenpark tijdens sluitingstijden zoveel mogelijk uitgeschakeld te houden.

“Spelvernieuwing
vond in 2021
met name plaats
in de nieuwe
vestigingen.”



FOOD & BEVERAGE

Vanwege de coronamaatregelen is in 2021 extra aandacht besteed aan hygiëne en is de inzet van medewerkers continu afgestemd op de behoefte. De werkwijzen zijn aangepast aan de anderhalvemeterrestrictie en de gezondheidsvoorschriften. Naast aanpassingen aan de omstandigheden is er ook aandacht geweest voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo), nieuwe Food & Beverage (F&B)-concepten, uitbreiding van de alcoholvrije dranken en duurzaamheid.

Om het houden van anderhalve meter afstand voor zowel gasten als medewerkers te kunnen waarborgen, is gedurende 2021 de zaalservice niet aangeboden. Gasten konden hun bestelling doorgeven en afhalen bij een van de bars. Om dezelfde reden werden in de restaurants de gerechten uitgeserveerd met behulp van een bijzettafel. Verder waren er extra schoonmaakwerkzaamheden aan tafels en bars.

F&B-concepten

In 2021 zijn vijf nieuwe F&B-concepten gelanceerd. Deze zijn toegespitst op de verschillende doelgroepen in de vestigingen en variëren in prijsklasse, tijdsbesteding en type maal-

tijden – van eenvoudig tot fine dining. Zo is er altijd een concept dat past bij de wensen van de gasten op dat moment. LX Fine Dining & Champagne en THE SPORTSBAR Burgers & Beer zijn geïntroduceerd in de nieuwe vestigingen in Venlo en Utrecht, GLOBAL KITCHEN was al langer aanwezig in Rotterdam en is onlangs aan de vestiging in Utrecht toegevoegd en YOURS Food & Drinks en TASTE Brasserie & Wines worden in 2022 verder uitgerold. Persoonlijke aandacht voor gasten, verrassende service-elementen en het aan gasten kunnen overbrengen van vaktechnische kennis loopt als rode draad door alle concepten.

Alcoholvrije dranken

Het uitbreiden van het assortiment van alcoholvrije dranken is in 2021 een belangrijk thema geweest dat ook in 2022 vervolg krijgt. Het sluit aan op het restrictieve beleid van Holland Casino dat uitgaat van de gedachte dat de combinatie van alcoholgebruik en kansspelen extra risico kan opleveren en dat hiermee restrictief moet worden omgegaan. O.O-bieren, alcoholvrije wijnen en alcoholvrije cocktails worden daarom extra benadrukt in de casino's.

Duurzaamheid

Vanwege de hygiënemaatregelen is in 2021 meer gebruik gemaakt van verpakkingsmaterialen. Om het gebruik van



kunststof wegwerpproducten terug te dringen, werken alle vestigingen met milieubewuste wegwerpproducten van papier, biologisch afbreekbaar plastic, palmblad, bagasse (een afvalproduct van rietsuikerproductie) en bamboe.

Binnen alle vestigingen worden al geruime tijd duurzamere vegetarische maaltijden en snacks aangeboden. Dit aanbod wordt steeds verder uitgebreid.

In aanbestedingstrajecten van Holland Casino worden leveranciers uitgedaagd om bij de inkoop, vervaardiging en levering van hun producten op verantwoorde wijze om te gaan met de aarde en/of een positieve bijdrage te leveren aan maatschappelijk verantwoorde projecten of initiatieven.

“In 2021 zijn vijf F&B-concepten gelanceerd toegespitst op de verschillende behoeftes van gasten.”



VESTIGINGEN

“Om een 9+ gastbeleving te blijven bieden, investeert Holland Casino continu in de medewerkers en de vestigingen.”



Holland Casino Venlo, geopend in 2021.

Bouw- en verbouwingsprojecten

Om een 9+ gastbeleving te blijven bieden, investeert Holland Casino continu in de vestigingen. In 2021 zijn twee nieuwe vestigingen in gebruik genomen, in juli Venlo en in september Utrecht. Dit waren intensieve trajecten, waarbij Holland Casino zelf nauw betrokken was. Voor de complexe verhuistrajecten is een speciaal team opgericht dat deze succesvol en efficiënt heeft volbracht. Daardoor zat er maximaal drie dagen tussen sluiting van de oude vestiging en de opening van de nieuwe.

De afspraken over de voorgestelde locatie in Groningen krijgen meer vorm en naar verwachting wordt, indien alle partijen overeenstemming bereiken, de nieuwe locatie in 2022 bekendgemaakt.

In de vestiging in Scheveningen is in 2021 een live studio gerealiseerd, van waaruit de realtime tafelspelen op Holland Casino Online worden uitgezonden. De studio is gelegen op de begane grond van het casino, waardoor gasten de dealers van het online casino live aan het werk kunnen zien.

Verder worden de bestaande vestigingen aangepast op drie nieuwe proposities. In de vestigingen heeft Holland Casino vanwege de maatregelen nog niet alle proposities kunnen invoeren. Dit zal zodra mogelijk gebeuren.

Duurzaamheid

De nieuwe vestigingen zijn gebouwd volgens duurzame principes, zoals het cradle-to-cradle-principe (Venlo) en gecertificeerd met het BREAAAM Excellent-keurmerk (Utrecht). Beide iconische panden beschikken over WKO-installaties (warmte-koudeopslag vanuit bronnen uit de bodem) en scoort Venlo een 8,5 voor de Gemeentelijke Praktijk Richtlijn voor duurzaam bouwen. De nieuwe vestigingen zijn voorzien van CO₂-koelinstallaties.

In de bestaande casino's wordt bij elke vervanging gekeken naar duurzamere alternatieven. Holland Casino plaatst uitsluitend ledverlichting in de casino's, maakt gebruik van groene stroom en monitort het energieverbruik. Met slimme meters en data-analyse nemen we initiatieven om het energieverbruik efficiënter te maken. Eind 2021 is een pilot gestart, waarbij gekeken wordt of de versleten cv-ketel en koelmachine van Holland Casino Valkenburg vervangen kunnen worden voor duurzamere warmtepompen.

In 2022 wordt verder gewerkt aan het formuleren van duurzame ambities voor de vestigingen.



HOLLAND CASINO ONLINE

De inwerkingtreding van de wet Kansspelen op afstand op 1 april 2021 geeft Holland Casino de mogelijkheid om, naast de landbased casino's, ook online kansspelen aan te bieden.

Na het verkrijgen van de vergunning is op 4 oktober 2021 het online casino live gegaan.

Hiermee kan Holland Casino zijn maatschappelijke opdracht ook online vervullen. De eerste resultaten van het online casino zijn goed en de 'startup' levert in 2021 al een bijdrage aan het resultaat. Hierbij realiseren we ons dat het online casino pas een paar maanden open is en het dus nog te vroeg is om conclusies te trekken.

Holland Casino biedt Nederlandse gasten een compleet, veilig, eerlijk en verantwoord kansspelaanbod. Het aanbod van het online casino omvat, naast het meer gebruikelijke online aanbod zoals speelautomaten, roulette, poker, bingo en sportweddenschappen, ook 'live' tafelspelen. Die worden aangeboden vanuit de speciaal door ons gebouwde live studio in het casino in Scheveningen. Voor het online casino werkt Holland Casino samen met Playtech, 's werelds grootste leverancier van software voor online kansspelen en sportweddenschappen, en biedt naast eigen spellen ook spellen van derden aan.

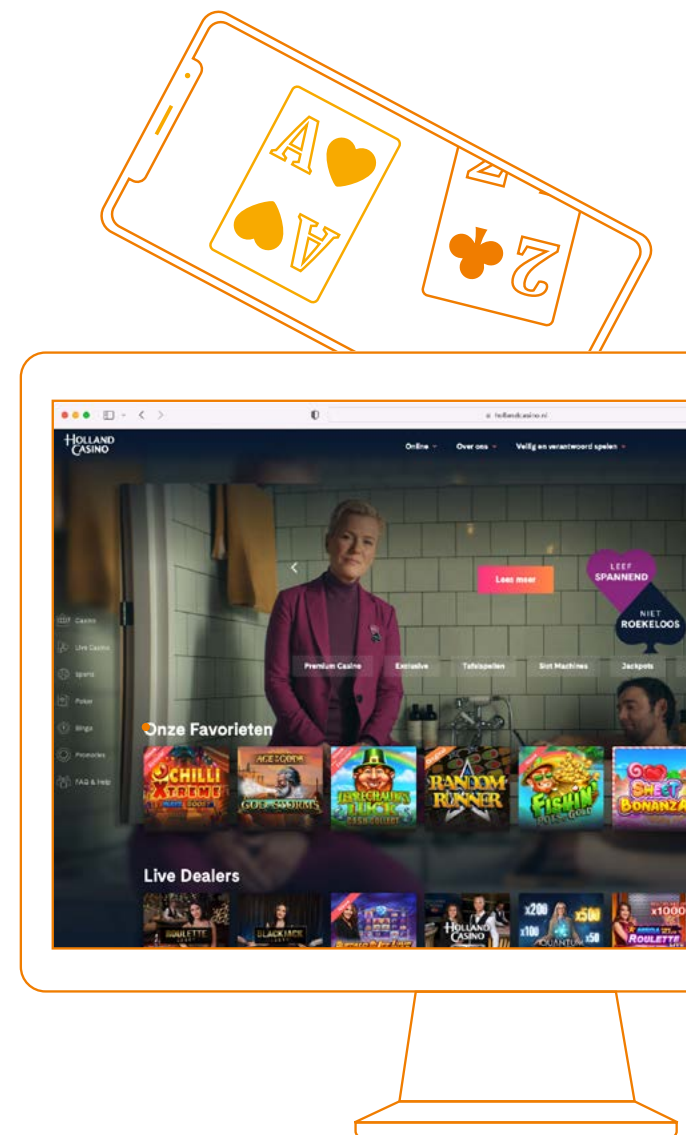
Veilig, eerlijk en verantwoord spel

De voorbereidingen voor het online casino gaan voor Holland Casino al ruim twintig jaar terug waarbij de focus nog altijd ligt op het aanbieden van veilig, eerlijk en verantwoord spel. Omdat er in letterlijke zin geen zicht is op de gasten zoals het geval in onze landbased casino's, is data over onze online gasten en hun speelgedrag essentieel. Hiervoor werken we met geavanceerde software om gedrag te monitoren. Op basis van monitoring van deze data zijn hieraan bewezen en effectieve interventies gekoppeld om

het spel veilig en verantwoord aan te kunnen bieden. Interventies bestaan onder andere uit persoonlijke gesprekken en boodschappen die spelers krijgen op basis van hun gedrag, waarbij ze bijvoorbeeld aangemoedigd worden om een pauze te nemen na een bepaalde tijd gespeeld te hebben. Er is bovendien altijd een klok in beeld om gasten inzicht te bieden in hoelang ze spelen. Holland Casino vermeldt bij alle spellen de winkans en een uitleg van het betreffende spel. Spelers onder de 24 jaar worden aanvullend beschermd. Zo ontvangen zij gedurende het spelen verschillende specifieke meldingen en er gelden voor hen andere limieten.

Gasten

De eerste maanden van het online casino laten zien dat dit andere gasten aantrekt dan onze landbased casino's. De overlap tussen bezoekers van landbased en online is beperkt. Het grootste deel van onze online gasten is nog nooit in een van de vestigingen van Holland Casino geweest. Wel speelden deze gasten vaak eerder (illegaal) online. Ook online staat de gastbeleving centraal. De eerste weken was er sprake van een enorme toestroom en enkele kinderziek-



tes, wat bijvoorbeeld langere wachttijden met zich met zich mee bracht. Ondertussen is dit onder controle en werken we toe naar een situatie waar de klantbeleving ook online een 9+ is.

Spelaanbod en innovatie

Holland Casino streeft online naar het bieden van een totaalaanbod van de beste spellen met grote belevingswaarde. Het beste voorbeeld hiervan is onze live studio, die gevestigd is in het casino in Scheveningen. Hier kunnen casinobezoekers door een glazen wand vanuit de vestiging de game presenters van online live in actie zien. Dit draagt bij aan de transparantie en controleerbaarheid van ons aanbod. Ook in de live studio hebben spelers soms een voorkeur voor bepaald type presentator, eigenlijk net zoals gasten in de vestigingen soms een voorkeur hebben voor een bepaalde croupier. Ondanks dat Holland Casino meer dan zeventig 'live' spellen van andere aanbieders aanbiedt, staat de door Holland Casino ontwikkelde roulettetafel structureel op nummer één bij onze gasten. Het online casino kent ook een aantal andere unieke elementen: tv-programma's in samenwerking met ESPN, zoals het sportprogramma 'Nu wordt het spannend' en de samenwerking met het Nederlandse voetbal als Responsible Betting Partner. (zie kader).

Vooruitzichten

In 2022 zal de nadruk liggen op het analyseren van de data van de eerste maanden van het online casino. Dit biedt onder andere inzicht in het gedrag van de gasten en hun voorkeuren, waarmee het aanbod nog beter kan aansluiten bij de behoefte en we tegelijkertijd onze preventieve maatregelen kunnen aanscherpen. Er wordt bijvoorbeeld op basis van feedback van gasten gedacht over meerdere varianten van de online roulette. Daarnaast zullen er nieuwe spellen worden toegevoegd en staan een uitbreiding van de livestudio en een verbouwing in Scheveningen om meer spellen aan te kunnen bieden, hoog op de agenda.

Het is duidelijk dat Holland Casino en de online kansspel-sector onder een vergrootglas liggen en dat onze omgeving een voorbeeldrol van ons verwacht op het gebied van zorgplicht, verantwoorde reclame en preventie. In 2022 zien we het als onze taak om nog beter hierop te anticiperen. De Nederlandse online kansspelmarkt is nog niet volwassen en we zullen zeker in deze beginfase, al dan niet met onze partners, continu moeten bijsturen om tot een volwassen markt te komen. Een markt waarin veilig, eerlijk en verantwoord aanbod van online poker, sportweddenschappen, casinospel en bingo de norm is en ervan genoten kan worden.

PARTNER VAN HET NEDERLANDS BETAALD VOETBAL

Holland Casino is met ingang van seizoen 2021/2022 een samenwerking van vier jaar aangegaan met de Eredivisie, Keuken Kampioen Divisie en de sportcompetities gerichte televisiezendergroep ESPN. De samenwerking als responsible betting partner waarin alle partijen het veilige, eerlijke en verantwoorde aanbod van kansspelen onderschrijven, biedt Holland Casino de kans om zich als verantwoorde online kansspelaanbieder te presenteren, evenals aanbieder van sportweddenschappen. Gezamenlijk zijn ze onder meer initiator van het Fair Play klassement van de Eredivisie, dat teams in het zonnetje zet op basis van eerlijk en verantwoord spel.



GASTBELEVING

Door de coronapandemie is Holland Casino tijdelijk overgestapt van de NPS-meting op een andere manier van meten van gastbeleving. Alle gasten ontvangen een dag na hun bezoek een uitnodiging voor het invullen van een vragenlijst waarin gevraagd wordt naar sfeer, spelaanbod, F&B-aanbod, informatievoorziening, genomen maatregelen, gevoel van veiligheid en naar gastvrijheid en vriendelijkheid van medewerkers. De inzichten worden gebruikt om de gastbeleving zoveel mogelijk te optimaliseren.

In 2021 hebben in totaal 45.000 gasten hun bezoek aan een Holland Casino-vestiging beoordeeld en feedback hierover gegeven. In 2021 is de tevredenheid rondom de informatievoorziening, de genomen maatregelen en het gevoel van veiligheid het hoogst en stabiel gebleven. De beleving van de onderdelen sfeer, spelaanbod en F&B hing samen met de maatregelen die op een bepaald moment van toepassing waren. Dit werd met name veroorzaakt door een beperkter aanbod vanwege de anderhalvemeterrestrictie. Zo was de gasttevredenheid ten tijde van de heropening in juni met beperkende maatregelen relatief laag. Gedurende de zomermaanden met minder beperkende maatregelen lag de gasttevredenheid hoger en bleef deze stabiel. Met de invoering van het coronatoegangsbewijs eind september werden andere maatregelen verder teruggebracht, waardoor de gasttevredenheid toenam. Deze daalde medio november weer, toen vanwege de avondlockdown de openingstijden verkort werden.

De gastvrijheid en vriendelijkheid van medewerkers, die bij Holland Casino hoog in het vaandel staan, werden onverminderd hoog gewaardeerd in 2021.

Tevredenheid online bezoekers

Vanaf oktober, toen Holland Casino Online live ging, wordt naast de tevredenheid van de landbased gasten ook die van online bezoekers gemeten. Dagelijks wordt een groep actieve spelers naar hun ervaringen met het online casino gevraagd. In 2021 hebben in totaal vierhonderd spelers feedback gegeven. Het merendeel van deze spelers is tevreden tot zeer tevreden. Met name de spelvariatie en het spelaanbod wordt hierbij als positief ervaren.

“De gastvrijheid en vriendelijkheid van medewerkers werden onverminderd hoog gewaardeerd in 2021.”



HOLLAND CASINO ALS WERKGEVER

Om onze gasten een 9+ gastbeleving te bezorgen, is kundig, gemotiveerd en betrokken personeel essentieel. Daarnaast willen we dat onze gasten op een veilige en betrouwbare manier kunnen spelen. Om onze doelstellingen te behalen, is het noodzakelijk om de juiste mensen aan te trekken en te behouden – wat extra uitdagend is in de huidige krappe arbeidsmarkt. Daarnaast gaat er veel aandacht uit naar het begeleiden, opleiden en ontwikkelen van alle medewerkers en het scheppen van voorwaarden zodat iedereen met energie en plezier aan het werk kan zijn. In alles wat we doen zijn onze kernwaarden hartelijk, verrassend, betrokken en betrouwbaar leidend.

Impact coronavirus

Ook in 2021 heeft het coronavirus een grote impact gehad op Holland Casino en haar medewerkers. De casino's zijn in totaal bijna zes maanden gesloten geweest, waardoor Holland Casino opnieuw gebruik heeft gemaakt van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW). Vanwege het coronavirus is de risico-inventarisatie meerdere keren aangepast en de impact van het virus is ook terug te zien in de verzuimcijfers. Bij de heropening in juni zijn 'Welcome back'-sessies georganiseerd om medewerkers mee te nemen in de op dat moment geldende maatregelen en iedereen weer te laten wennen na een lange periode thuiszitten. Dit stond in groot contrast met de medewerkers op het hoofdkantoor die het hele jaar hebben kunnen (thuis)werken en waarvoor het coronavirus juist extra drukte met zich meebracht. In 2021 is een thuiswerkbeleid opgesteld voor kantoormedewerkers in de vestigingen en medewerkers op het hoofdkantoor. Holland Casino biedt een verantwoorde thuiswerkplek en een thuiswerkvergoeding voor de dagen waarop vanuit huis wordt gewerkt.

Herstructurering

De eerste maanden van 2021 stonden vooral in het teken van de implementatie van herstructureringsproject Horizon. Het in 2020 aangekondigde project was noodzakelijk om kosten te besparen en Holland Casino wendbaarder te maken, met als uiteindelijk doel: een toekomstbestendig Holland Casino. Voor medewerkers die in het kader van Horizon Holland Casino hebben verlaten gold een mobiliteitsaanbod, wat uitging van het begeleiden van medewerkers van werk naar werk.

Toen de casino's in juni heropenden, moesten collega's niet alleen opnieuw wennen aan werken en de maatregelen maar ook aan de nieuwe organisatiestructuur en bijbehorende nieuwe functies. Er ontstonden nieuwe werksituaties die ook weer nieuwe uitdagingen met zich meebrachten. Daarbij geldt dat een nieuwe inrichting van de organisatie pas gaat leven in de praktijk. Er is veel gevraagd van het aanpassingsvermogen van de medewerkers van Holland Casino. Inmiddels is duidelijk waar nog verdere verbeteringen nodig zijn en wat de herstructurering nu al heeft opgeleverd.

UITGANGSPUNTEN ORGANISATIE PER 1 JANUARI 2021

- Het beleid en de koers voor de langere termijn wordt centraal bepaald
- In vestigingen ligt de focus op een excellente organisatie, waarbij gastbeleving en de invulling van wettelijke en maatschappelijke verantwoordelijkheid kernelementen zijn
- Efficiënte ondersteuning van de vestigingen via een regionaal managementteam en centrale specialisten
- Gedifferentieerd aanbod dat naadloos aansluit op de wensen van onze gasten en tegelijkertijd aandacht voor kosten



“Toen we in juni open mochten hadden we 800 vacatures. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt zijn die inmiddels nagenoeg allemaal vervuld. En dat zonder campagnes. Dat is wel een prestatie van formaat.”

Strategische HR-thema's

In 2021 is voortgeborduurd op de strategische HR-thema's die ook in 2020 zijn benoemd. Dit waren duurzame inzetbaarheid, cultuur en leiderschap en strategische personeelsplanning.

Duurzame inzetbaarheid

Om invulling te geven aan duurzame inzetbaarheid wordt ingezet 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 is er een sterke focus op gezond roosteren en het voorkomen en begeleiden van verzuim.

Gezond roosteren

In 2019 heeft Holland Casino, in samenwerking met onafhankelijk onderzoeksbureau TNO en adviesbureau arbeidstijdenmanagement Syntro, de relatie tussen het werken in wisseldienst en gezondheid onderzocht. In 2020 is een rapport opgeleverd en zijn de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd aan de ondernemingsraad (or) en de vakbonden. In 2021 is een werkgroep gestart bestaande uit externe deskundigen, de or, vakbonden en Holland Casino om de uitkomsten te bestuderen en te komen tot aanbevelingen voor verbeteringen in de roosters, gericht op duurzame inzetbaarheid. Deze werkgroep heeft een gezamenlijk advies opgesteld met een aantal concrete aanbevelingen. Samen met de or en de vakbonden beoordeelt Holland Casino nu alle aanbevelingen en werkt deze uit ter voorbereiding op besluitvorming over nieuwe afspraken op het gebied van roosteren.

Sinds augustus 2020 is door het coronavirus de systematiek van roosteren tijdelijk aangepast. Deze aangepaste systematiek is ook in 2021 aangehouden. Medewerkers hebben de mogelijkheid om te kiezen voor een door de afdeling Planning vastgesteld rooster of voor (verkort) zelfroosteren.

Verzuim

Bij Holland Casino streven we naar vitale medewerkers die gezond, energiek en gemotiveerd hun werk doen. In 2021 was het verzuim ten tijde van de sluiting van de vestigingen laag. Vanaf de heropening in juni was er sprake van een stijgende lijn. In de laatste maanden van het jaar, waarin de casino's ook gesloten waren, liep het verzuim weer terug. Deze stijgende lijn lijkt te maken te hebben met het feit dat mensen na de heropening weer moeten wennen aan werken in wisseldiensten en het aantal coronabesmettingen dat, ook landelijk, een stijgende trend liet zien. Bovendien was er in de periode van de sluiting minder aanleiding tot het doen van een verzuimmelding omdat medewerkers toch niet konden te werken. Holland Casino maakte, net als in 2020, ook in 2021 onderscheid tussen medewerkers die verzuimen als gevolg van ziekte en medewerkers die vanwege overheidsmaatregelen niet mogen werken vanwege corona-gerelateerde redenen. Naast verzuim door het coronavirus kwam een deel van het verzuim dit jaar door uitgestelde zorg en griep. Dat laatste zagen we niet in 2020. Het ziekteverzuim in 2021 kwam uit op 5,39% (4,96% in 2020). Hiermee is de doelstelling van 4,9% niet gehaald.

Holland Casino maakte in 2021 gebruik van de verlengde arm of de praktijkondersteuner bedrijfsarts. Dit zijn case-managers die formeel onder de gedelegeerde verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts werken. Er is in 2021 veel aandacht besteed aan het blijven bieden van een veilige werkomgeving en aan voorlichting over de RIVM-richtlijnen en werkwijze inzake corona.



“De nieuwe strategie is goed geënt op de buitenwereld en onze gasten maar ook onze medewerker is goed gepositioneerd.”

OPENING HOLLAND CASINO UTRECHT



Eind 2021 is een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) gedaan waarin ook de psychosociale arbeidsbelasting is gemeten. De uitkomsten van het PMO worden begin 2022 duidelijk.

Fit for your job (opleidingen)

Het bieden van veilig en verantwoord spel vraagt van onze medewerkers niet alleen kennis van het spel en het begeleiden hiervan maar ook van het voorkomen van kansspelverslaving en het voorkomen van witwaspraktijken. Ook is (persoonlijke) ontwikkeling een belangrijk thema om duurzaam inzetbaar te zijn en blijven.

Alle medewerkers van Holland Casino volgen online de basis cursus Preventie kansspelverslaving. Deze cursus geeft inzicht in de problematiek rondom kansspelverslaving. Medewerkers leren hier verslavings- of probleemgedrag vroegtijdig te herkennen en op welke wijze deze signalen door te geven binnen de organisatie zodat, indien nodig, de juiste interventie in gang gezet kan worden. Aanvullend hierop volgen leidinggevend en medewerkers van de afdeling Compliance trainingen gericht op deze interventies. De verschillende cursussen zijn in 2021 volledig herzien en aangepast naar de geldende opleidingseisen en laatste inzichten. Meer informatie over het Preventiebeleid Kansspelen van Holland Casino is te vinden in het hoofdstuk Compliance.

Daarnaast volgen alle medewerkers de e-learnings Privacy en Anti-witwasbeleid (Wwft) die in 2021 aan de laatste wetgeving zijn aangepast.

Vakopleidingen (theoretische deel) voor operationele functies zijn in 2021 gecentraliseerd met als doel uniformiteit en kwaliteit te bevorderen. Naast bovengenoemde opleidingsinitiatieven hebben ook trainingen en cursussen plaatsgevonden op het gebied van bijvoorbeeld bedrijfshulpverlening, sociale hygiëne en crisismanagement.

Net als in 2020 is geprobeerd om ook tijdens de sluiting van de casino's zoveel mogelijk trainingen, cursussen en opleidingstrajecten door te laten gaan. Enerzijds om te voldoen aan de geldende wetgeving, anderzijds om collega's uit te rusten met die kennis en kunde waarmee ze hun werk goed en met zelfvertrouwen uit kunnen voeren. Uiteraard rekening houdend met de op dat moment geldende RIVM-richtlijnen.

Fit for your future

Holland Casino stimuleert en ondersteunt medewerkers om duurzaam inzetbaar te blijven, binnen het bedrijf en daarbuiten. We hebben gezien dat er, als gevolg van de onzekerheid die het coronavirus met zich mee brengt en de herstructurering die is doorgevoerd, in 2021 weinig collega's gebruik gemaakt hebben van de duurzame inzetbaarheidsinitiatieven die Holland Casino kent. Een medewerker heeft een bewuste loopbaanswitch gemaakt richting een andere branche en daarbij gebruik gemaakt van de loopbaanvertrekregeling. Er zijn drie trajecten gestart om de mogelijkheden van een loopbaanswitch te onderzoeken.

Het persoonlijke loopbaanbudget van 500 euro (jaarlijks) dat ingezet kan worden voor een training, cursus of opleiding is met name in het laatste kwartaal van 2021 gebruikt. Er zijn 860 opleidingen gevolgd door medewerkers, waarbij het meest gekozen is voor een taal cursus, persoonlijke ontwikkeling en '21e eeuwse' vaardigheden.

Cultuur en leiderschap

Aandacht voor de groei en ontwikkeling van leidinggevend en is een belangrijk aandachtspunt, zeker in de continu veranderende omgeving waarin Holland Casino zich bevindt. Met de herstructurering is een grote stap gezet richting het zorgen dat we het juiste leiderschap hebben maar leiderschapsontwikkeling blijft op de strategische agenda staan.

In 2021 is een opleidingspartner geselecteerd die in co-creatie met Holland Casino een nieuw leiderschapsoptwikkelingstraject heeft vormgegeven. De aftrap hiervan is inmiddels door het directieteam en de regiocasino-managers gedaan en in 2022 wordt dit voor de gehele populatie leidinggevendenden verder uitgerold.

Met leidinggevendenden wordt regelmatig gesproken over veranderingkracht, drive en optimisme en omgaan met druk en dilemma's. In 2021 zijn daarnaast de leiderschapsgedragingen geconcretiseerd en deze vormen de basis voor de beoordelingscyclus van 2022 en daarna.

Strategische personeelsplanning

Holland Casino streeft naar een evenwichtige en toekomstbestendige opbouw van het personeelsbestand. Om dit verder te ondersteunen, is de afdeling Planning centraal georganiseerd in plaats van op de vestigingen. Deze centralisering zal ook een bijdrage leveren aan betere voorspellingen en daarmee aan een betere strategische personeelsplanning. Ook is een start gemaakt met het ontwikkelen van workforce management. Hierdoor zal in 2022 de medewerkersplanning nog beter aansluiten op de vraag in de vestigingen.

Door het coronavirus en als gevolg van Horizon is de verhouding vast/flexibel personeel veranderd en zijn we een groep tijdelijke medewerkers kwijtgeraakt. Het in evenwicht brengen van het personeelsbestand blijft een aandachtspunt. In 2021 is een Taskforce HR opgericht die kijkt naar de verdere invulling van personele behoeften op zowel de korte als de langere termijn.

Het initiatief om in 2021 een doorstart te maken met het opzetten van een vloot-schouw om het potentieel binnen Holland Casino in kaart te brengen en dit af te zetten tegen de gewenste kennis, talenten en competenties en vervolgacties

te bepalen, is in 2021 in verband met de impact van het coronavirus niet doorgevoerd. Dit staat voor 2022 op de planning.

Nieuwe medewerkers

Om gericht te blijven bouwen aan een toekomstbestendig medewerkersbestand is er bij Holland Casino veel aandacht voor recruitment. Aandachtspunten in 2021 waren in eerste instantie het faciliteren van de herstructurering en, vanaf de heropening, het opnieuw opbouwen van de flexpool en het aannemen van nieuwe medewerkers met tijdelijke contracten. Hierbij is social media ingezet en is intensief samengewerkt met externe partners. In totaal zijn er zo'n zeshonderd nieuwe medewerkers aangenomen voor de landbased organisatie, en ongeveer dertig medewerkers voor het online casino. Het werk en de doelgroep van Holland Casino Online zijn anders, waardoor er ook ander soort personeel is gezocht. Een aantal van de croupiers uit de vestigingen heeft wel tijdelijk kunnen bijspringen in het online casino toen dit nodig was.

Bij het actief zijn op de arbeidsmarkt hoort ook het vergroten van de zichtbaarheid als werkgever. Om dit te bereiken is het project arbeidsmarktcommunicatie weer opgepakt. Dit zal begin 2022 afgerond worden met specifieke aandacht voor het vakmanschap dat je leert bij Holland Casino.

Het feit dat Holland Casino een staatsdeelneming is en binnen de hospitality sector als stabiele organisatie wordt gezien met goede arbeidsvoorwaarden en veel aandacht voor opleiding, heeft een positief effect op de aantrekkelijkheid als werkgever. Anderzijds hebben de publiciteit rondom de impact van corona op de onderneming, het feit dat er gebruik gemaakt wordt van de NOW en de aankondiging van de herstructurering een minder positief effect gehad. De verwachting is dat er, mede als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt, vacatures blijven bestaan.

“Voor het online casino hebben we echt andere medewerkers nodig dan voor landbased.”

OPENING HOLLAND CASINO UTRECHT



“De medewerkers hebben zich opnieuw flexibel en veerkrachtig getoond.”



VIERING 45 JAAR ÉN
LIVEGANG VAN HOLLAND
CASINO ONLINE

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 daarnaast van belang zowel voor het aantrekken en behouden van talent, als voor de betrokkenheid van alle medewerkers. In 2022 wordt, aansluitend bij het commitment van Holland Casino aan de Sustainability Development Goals, een diversiteits- en inclusiviteitsbeleid opgesteld om hier verder invulling aan te geven. In 2021 werkten er bij Holland Casino 52,77% mannen en 47,23% vrouwen (versus respectievelijk 54,71% en 45,29% in 2020).

Medewerkerstevredenheid

Holland Casino werkt actief aan het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers omdat we geloven dat betrokken medewerkers tevreden gasten opleveren. In 2021 heeft de focus gelegen op communicatie rondom de herstructurering en op in verbinding blijven en betrokkenheid behouden. De planning was om in 2021 een medewerkers-tevredenheidsonderzoek te doen maar vanwege de sluiting van de casino's is dit tot nader order uitgesteld. Vooruitlopend op het onderzoek is gekeken naar onderwerpen die we additioneel zouden willen toetsen, zoals leiderschap en de resultaten van de strategische thema's.

Veiligheid en integriteit

Onze medewerkers 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 om medewerkers advies te geven en bij te staan bij ongewenste omgangsvormen en integriteitskwesties. Ook is er een meldpunt Integriteit, een Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen en een commissie Melden Integriteitskwesties.

In 2021 is er 1 melding binnengekomen (2020:3). Er zijn dit jaar door de afdeling Compliance geen integriteitskwesties onderzocht (2020: 10 onderzoeken).

Op elke vestiging is een actuele en getoetste Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) aanwezig. In 2021 zijn er, als onderdeel van de herstructurering, twee centrale preventie-medewerkers aangewezen. Vereiste en gewenste verbeteringen worden doorgevoerd en gemonitord door de preventie-medewerker en het Arbeidsomstandigheden Advies Team in de vestiging. In 2021 zijn er verschillende addenda op de RI&E gemaakt, waarin aandacht is besteed aan het coronaproof inrichten van de vestigingen.

Medezeggenschap

Holland Casino heeft in 2021 zeer regelmatig overleg met de or gehad. Er is sprake geweest van een kritische, maar constructieve samenwerking waarbij iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt. Het overleg met de medezeggenschap heeft opnieuw in het teken gestaan van de coronamaatregelen. Ook is de implementatie van de herstructurering, project Horizon, een belangrijk onderwerp van gesprek geweest. De relatie met de vakbonden is open en functioneel, waarbij ook meespeelt dat de huidige cao afloopt per mei 2022. In 2021 is een start gemaakt met de voorbereiding van een nieuwe medezeggenschapstructuur in 2022. De or is samen met HR met dit project gestart en laat zich ondersteunen door een externe deskundige.

INTERVIEW OR

Een belangrijk onderwerp in 2021 was de implementatie van de in 2020 aangekondigde en ingezette herstructurering: project Horizon. Daarnaast werd het jaar helaas weer voor een groot deel bepaald door het coronavirus. Maar ook waren er kansen, waardoor de ondernemingsraad (or) met vertrouwen naar de toekomst kijkt.

RENÉ KLERKS, VOORZITTER VAN DE OR: “2021 werd gedomineerd door de implementatie van herstructureringsproject Horizon. Dit was op zich al lastig genoeg maar werd extra bemoeilijkt door de sluitingen”. Secretaris Marco Klinkenberg vult aan: “Voor medewerkers is het lastig wennen aan de nieuwe structuur als de nieuwe organisatie nooit echt volledig heeft gedraaid. Als we al open waren, dan hadden we te maken met maatregelen. In de praktijk merk je toch vaak pas hoe het echt werkt en of er nog aanpassingen nodig zijn. Maar het is goed om te zien dat project Horizon het beoogde effect heeft gehad: de nodige kostenbesparingen zijn gerealiseerd en er staat een meer centrale en versimpelde organisatiestructuur”. René: “Voor ons als or betekent de herstructurering Horizon overigens ook aanpassingen. Er wordt gewerkt aan een centrale medezeggenschapsstructuur die aansluit op de huidige organisatiestructuur. Doel is om dit voor de zomer van 2022 klaar te hebben. En als gevolg van project Horizon zijn er ook mensen bij de or vertrokken. Gelukkig is deze inmiddels weer op volle sterkte met drie nieuwe leden in respectievelijk Hoofddorp, Nijmegen en Rotterdam”.

Vroegtijdig betrokken

RENÉ: “De communicatie en de samenwerking met de raad van commissarissen, het bestuur, de rest van het directie-

team en de directeur HR, waar we bijzonder veel contact mee hebben, was ook in 2021 ronduit goed te noemen. We weten elkaar te vinden en alles mag op tafel komen, kritisch en opbouwend. Het uitgangspunt is dat wij niet verrast worden door een besluit van het bestuur en vice versa, en dat werkt al een aantal jaren zeer prettig. Daarnaast zijn we ervan overtuigd dat elkaar blijven uitdagen, zorgt voor een beter resultaat. Dat hebben we dit jaar bijvoorbeeld gezien bij de start van de implementatie van het nieuwe performance managementsysteem en het nieuwe ERP-systeem. Natuurlijk hebben we weleens stevige discussies maar dan helpt het juist als de or al vroegtijdig betrokken is”.

Impact coronavirus

MARCO: “Helaas was 2021 weer een jaar met veel impact voor Holland Casino door het coronavirus. Je merkt dat medewerkers ook moe zijn van alle maatregelen. Zo sta je op de vloer – weliswaar met beperkingen – en zo ben je weer thuis. Dat vergt continu schakelen. En aan de andere kant de collega’s die tijdens de sluiting doorwerkten. Het is mooi om te zien dat alle medewerkers zich weer veerkrachtig toonden en zich van hun beste kant lieten zien. Zo deden collega’s vrijwilligerswerk, onderhoudswerkzaamheden in de vestigingen en werd er bijgesprongen in het online casino, maar er is ook samen gewandeld.



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

De saamhorigheid werd dus ook in 2021 opgezocht. We hadden aandacht voor iedereen, dus ook voor die mensen die dit zelf niet opzoeken”.

Goed gepositioneerd

“De nieuwe, nog meer op de gast afgestemde strategie stemt gunstig voor de toekomst maar we moeten ook eerlijk zijn – we gaan het wel zwaar krijgen”, aldus René. “We hebben de afgelopen periode door de sluitingen een grote schuld opgebouwd, waar we zeker een aantal jaar last van zullen ondervinden. Als wij vanaf nu in volle glorie kunnen functioneren, dan gaat het helemaal goed komen. Helemaal nu we ook nog een online casino hebben. Maar wat een jaar”.



VOORUITZICHTEN

Ondanks dat de impact van het coronavirus op de onderneming fors is en nog lang voelbaar zal zijn, is Holland Casino altijd blijven investeren in de toekomst. Doordat we dit samen met onze stakeholders hebben aangedurfd, zullen we op termijn hiervan profiteren. Hierbij is het overigens duidelijk dat de situatie er zonder overheidssteun heel anders uit zou hebben gezien.

Holland Casino heeft goede hoop dat er in 2022 weer veel meer mogelijk blijft en de casino's – al dan niet met beperkingen – open kunnen blijven. Uiteraard is dit ook afhankelijk van de overheidsmaatregelen rondom het coronavirus.

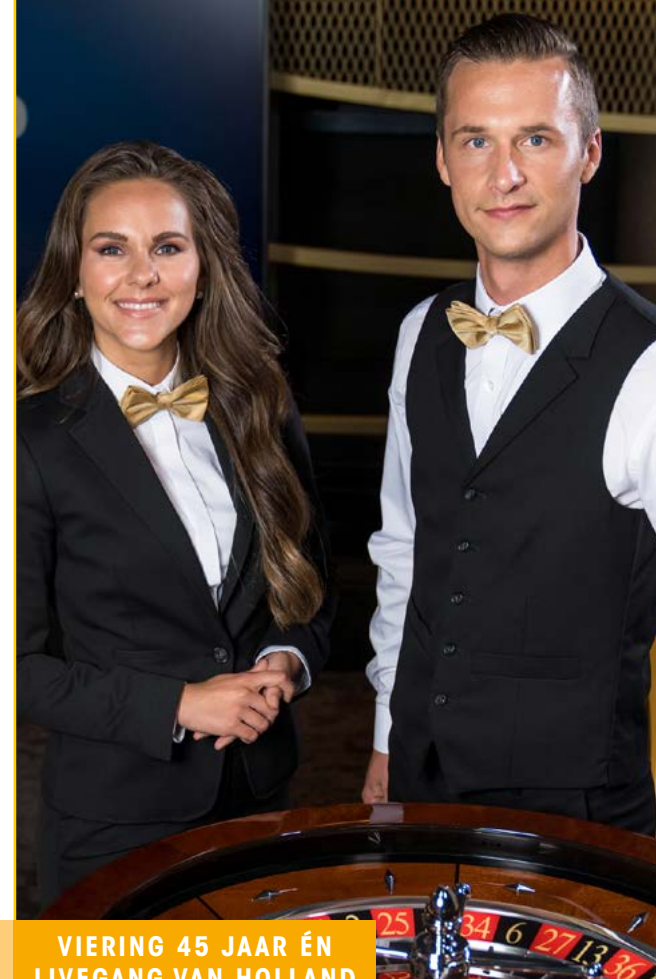
We zullen in 2022 beperkte winst maken door de sterke coronamaatregelen in de eerste maanden van het jaar. Onder de huidige omstandigheden (min of meer normale opening vanaf 26 februari 2022), zullen we snel weer een winstgevende operatie laten zien. Het bestuur heeft daarom, gesteund door de rvc, reeds in februari het besluit genomen om over het eerste kwartaal van 2022 geen gebruik te maken van de NOW-regeling. Ook zullen we voldoende cash flow genereren om de belastingschuld af te kunnen lossen, waarbij we het voornemen hebben om dit op een verantwoorde wijze versneld te gaan doen in plaats vanaf 1 oktober 2022 in 60 gelijke maandelijkse termijnen. De verwachting is dat we vanaf 2023 weer richting het niveau van voor corona zullen gaan. Mede hierdoor is de jaarrekening op basis van de veronderstelling van continuïteit opgesteld. Goed nieuws is bovendien dat ondanks de significante belastingschuld er ook voldoende ruimte is om verder in de core business te blijven investeren. Daarnaast wordt er na een uitstekende start veel verwacht van de bijdrage van ons online casino.

Het is inmiddels duidelijk dat we als samenleving met het coronavirus moeten leren leven en dat Holland Casino voorlopig nog wel met beperkingen geconfronteerd wordt. Wel is

de verwachting dat er meer mogelijk is dan in 2020 en 2021. De afgelopen twee jaar hebben we veel verschillende scenario's gemaakt en gedraaid. We weten heel goed wat er mogelijk is en, ook al behalen we niet de omzetten van voor de pandemie, open zijn, idealiter op tijden die bij een casino passen, heeft de hoogste prioriteit. Alleen zo kunnen we onze maatschappelijke opdracht uitvoeren, de nieuwe strategie tot uitvoer brengen, mensen laten werken en gasten blijven ontvangen. Ook kan als de operatie draait, Horizon verder geïmplementeerd worden en de nieuwe organisatie zich zetten. Wel hebben de afgelopen twee jaar ons geleerd dat er van alles kan gebeuren.

Daarbij zien we dat het maatschappelijk vergrootglas op ons gericht zal blijven en dat nog meer dan ooit er een maatschappelijke voortrekkersrol van ons gevraagd zal worden. Niet alleen op het gebied van onze maatschappelijke opdracht, maar ook op maatschappelijke onderwerpen als duurzaamheid, inclusiviteit en goed werkgeverschap. Daarom anticiperen we op deze ontwikkelingen door in 2022 vorm te geven aan mvo-strategie.

We zien dat het online casino eerder dan gepland bijdraagt aan het resultaat. En ondanks dat we ons realiseren dat er



**VIERING 45 JAAR ÉN
LIVEGANG VAN HOLLAND
CASINO ONLINE**

meer aanbieders zullen toetreden en er nog veel te verbeteren is, hebben we er alle vertrouwen in dat we met ons aanbod ook de online spelers aan ons kunnen binden. Deze kans om de maatschappelijke opdracht ook voor die spelers te vervullen geeft ons een nieuwe impuls. Hierbij gaan we, zoals het Holland Casino betaamt, in het belang van onze gasten verder dan veel van onze concurrenten. Tot slot zijn we ons ervan bewust dat het privatiseringsvraagstuk bij het nieuwe kabinet ligt en benadrukken in deze context graag het belang van een aandeelhouder voor de lange termijn.





COMPLIANCE



COMPLIANCE

Bij Holland Casino doen we er alles aan om onze gasten middels veilig, eerlijk en betrouwbaar spel een verrassende en spannende middag of avond uit te bezorgen. In 2021 is gekozen om nog steviger in te zetten op het preventie- en anti-witwasbeleid. Er is een nieuwe directeur Compliance aangetrokken en centrale specialistische afdelingen zijn verantwoordelijk gesteld voor het bepalen en uitrollen van het preventie- en anti-witwasbeleid. Dit leidt tot nog meer focus en aandacht voor deze voor Holland Casino essentiële processen.

De coronamaatregelen en sluitingen van de casino's in 2021 hadden impact op de uitvoering van onze zorgplicht. Daarnaast is het online casino live gegaan. Dit brengt een nieuwe dynamiek met zich mee en vraagt van de organisatie andere expertise zoals verdere ontwikkeling op thema's als matchfixing. Uiteraard leggen wij ook online de lat hoog als het gaat om veilig, eerlijk en verantwoord spel.

Online kansspelen

In 2021 heeft de vergunningsaanvraag bij de Kansspelautoriteit (Ksa) voor het aanbieden van online kansspelen veel aandacht gekregen. Hiervoor zijn voor 1 april 2021 de wettelijk vereiste documenten ingediend met betrekking tot het Preventiebeleid Kansspelen (PBK), het beleid op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en het nieuwe matchfixingbeleid. Holland Casino kreeg als een van de eerste aanvragers de vergunning en het online casino is per 4 oktober live gegaan.

Voor zowel online als de landbased casino's geldt dat het preventiebeleid passend is voor het aanbod en de wijze waarop het kansspel wordt aangeboden. Waar de kracht van het PBK bij landbased zit in onze medewerkers is er online veel meer data beschikbaar om spelersgedrag te monitoren.

Voor de Wwft zijn onze online en landbased operatie twee strikt gescheiden organisaties. Dit geldt ook voor aspecten uit de Wet op de kansspelen (Wok), zoals reclame en werving. Holland Casino heeft als doel om mensen naar een verantwoorde kanspelaanbieder die hoogwaardige spelersbescherming biedt toe te leiden. Hiervoor is reclame en werving noodzakelijk. We ambiëren een voorbeeldfunctie binnen de markt als het gaat om het aanbieden van veilig, eerlijk en verantwoord spel. Zo hebben we als enige kanspelaanbieder bonussen voor jongvolwassenen onmogelijk gemaakt, is in nauwe samenwerking met ervaringsdeskundigen een reclamecampagne met Ellie Lust opgezet die specifiek wijst op de risico's van kansspelen, en hebben we samen met sectorpartijen ingezet op zelfregulering op het gebied van reclame.

Verantwoord spelen

De zorg voor onze gasten en erop toezien dat ze veilig en verantwoord spelen, zowel in onze vestigingen als online, behoort tot de kerntaken van Holland Casino. De basis hiervoor is het PBK, wat Holland Casino samen met experts, wetenschappers en ervaringsdeskundigen op het gebied van verslavingszorg heeft ontwikkeld. Het PBK staat onder toezicht van de Ksa en is in 2020 gecertificeerd met het



VIERING 45 JAAR ÉN
LIVEGANG VAN HOLLAND
CASINO ONLINE

“De zorg voor onze gasten en erop toezien dat ze veilig en verantwoord spelen behoort tot de kerntaken van Holland Casino.”



“Het PBK geldt voor zowel online als landbased. Het kanaal is niet belangrijk, het gaat om de speler.”

VIERING 45 JAAR ÉN
LIVEGANG VAN HOLLAND
CASINO ONLINE



Europese Certificaat van de European Casino Association. Hiermee schaaft Holland Casino zich onder de top van de Europese casino's. In verband met de langdurige sluiting vanwege de coronamaatregelen is de certificering van 2021 doorgeschoven naar 2022.

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

Eind 2019 deed de Ksa onderzoek naar de kwaliteit van het PBK van Holland Casino. Ter voorbereiding op de invoering van de wet Koa in 2021 en aanvullende bescherming voor kwetsbare groepen heeft de Ksa diverse aanbevelingen gedaan. Het doorvoeren van deze aanbevelingen is in 2021 afgerond maar door de sluitingen zal de implementatie van bepaalde onderdelen doorlopen in 2022. Als gevolg hiervan is bijvoorbeeld het Favorites-programma (een loyaltyprogramma) voor jongvolwassenen stopgezet.

Het PBK wordt regelmatig getoetst bij externe (ervarings)deskundigen, de PBK-adviesgroep. Deze bestond in 2021 naast Holland Casino uit vertegenwoordigers van Assissa Consultancy, Rodersana/UvA, Raad voor de Kansspel Spelers en stichting AGOG. De adviesgroep is in 2021 vier keer bij elkaar gekomen en heeft geadviseerd over de doorontwikkeling van het PBK, de vergunningsaanvraag voor het online casino en was betrokken bij het opstellen van de informatieverplichtingen voor spelers. Tevens is onze reclamecampagne besproken en zijn de eerste resultaten van het online casino aan de adviesgroep gepresenteerd. Op basis

van een eerste evaluatie is een stortingslimiet van 500 euro per maand voor jongvolwassenen ingesteld. Deze is later bijgesteld naar 400 euro. Ook is de ontwikkeling van een risicoscore voor de preventie van kansspelverslaving met de adviesgroep besproken, evenals de introductie van verblijfsduur als nieuwe indicator in onze vestigingen, waarmee een objectieve indicator aan ons preventie-instrumentarium kan worden toegevoegd. Deze is, vanwege de sluitingen en beperkte openingstijden gedurende 2021, nog niet ingevoerd en schuift door naar 2022.

Preventiebeleid Kansspelen

Het PBK stelt dat de speler in beginsel zelf verantwoordelijk is voor het speelgedrag en niet langer of vaker mag spelen dan goed voor hem of haar is of dan de persoonlijke financiële situatie toelaat. Holland Casino zet in op het vroegtijdig herkennen van risicosignalen bij gasten. Het PBK geldt zowel landbased als online en is in overleg met de PBK-adviesgroep verder ontwikkeld voor een online spelomgeving, aan de hand van de door de Ksa opgestelde beleidsregels verantwoord spelen. Het PBK wordt beïnvloed door de uitkomsten van de risicoanalyse op het spelaanbod. Het landbased risicodetectiesysteem voor signalering van ongewenst speelgedrag is gebaseerd op indicatoren en visuele waarneming van het spelersgedrag. Online speelgedrag is stap voor stap te monitoren door technologie, waardoor meer gegevens van de speler in de verzamelde data terug te vinden zijn. In een online omgeving is het lastiger om emoties te lezen, ongewenst (spel)gedrag te signaleren en sociale interactie aan te gaan, wat juist het krachtigste preventieelement in onze vestigingen is. In beide omgevingen zorgt de beschikbare data en preventieve (inter)actie voor consequente verbetering van de uitvoer van ons preventiebeleid. Dit is terug te zien in de meest recente nulmeting van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, waaruit een toename van het aantal aangesproken personen en toeleiding naar zorg door Holland Casino blijkt.

Medewerkers

Medewerkers in de vestigingen leveren een cruciale bijdrage aan de uitvoering van het PBK; zij zijn de ogen en oren op de vloer. Alle medewerkers van Holland Casino volgen verplicht een basiscursus PBK. Daarnaast zijn er medewerkers die vanwege hun functie een directere rol spelen in het preventiebeleid. Zij volgen een intensievere preventietraining. Holland Casino heeft ook preventiespecialisten die gespecialiseerde preventietrainingen volgen. De inhoud van alle trainingen is afgestemd op de actuele wettelijke vereisten en het (online) aanbod. De trainingen zijn tijdens de sluitingen doorgegaan en door alle aangewezen medewerkers gevolgd. De afgelopen jaren besteden we in de PBK-trainingen, naast het voldoen aan wet en regelgeving, meer aandacht aan bewustwording en het belang hiervan. Zo ligt in de trainingen nadruk op gespreksinterventies en op het afgeven van interne signalen over het spelgedrag van gasten. Dit is van groot belang aangezien medewerkers gedragsveranderingen bij spelers als eerste opmerken.

Om risicogedrag nog eerder te kunnen signaleren en preventief handelen te verbeteren, is Holland Casino voornemens om het PBK voor de vestigingen verder door te ontwikkelen met een voorspellend model. Online wordt een risicodetectiesysteem al gebruikt omdat hier data voorhanden is. Door middel van diverse indicatoren, zoals geregistreerd in het incidentmanagementsysteem, kunnen we ook het risicoprofiel van spelers in de vestigingen monitoren en mogelijke risico's signaleren. De pilot van dit model zou plaatsvinden in 2021. Echter, tijdens de langdurige sluiting als gevolg van corona was het niet mogelijk om spelersdata en -informatie te verzamelen, waardoor het voorspellende aspect van het model nog niet voldoende inzichtelijk is.

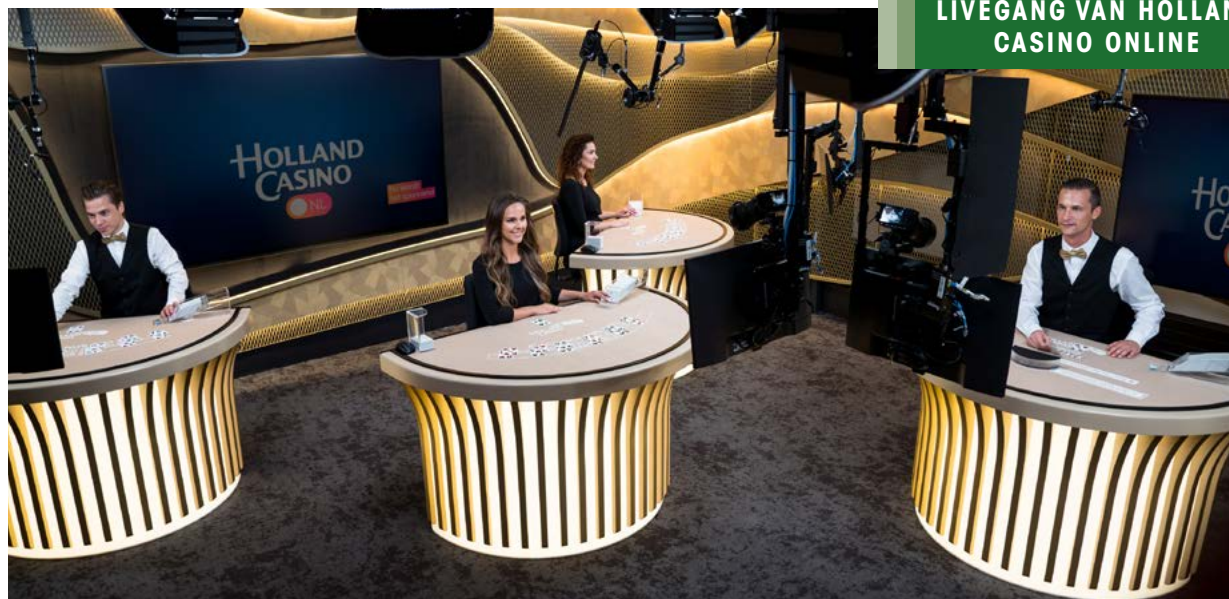
In 2021 is ondanks de sluiting de monitoring doorgegaan en vanaf de opening in juni hebben de PBK-gesprekken fysiek plaatsgevonden en zijn alle gesprekken die vanwege de sluiting niet plaats konden vinden, ingehaald.

Inzicht bieden in spelgedrag

Holland Casino ontwikkelde de afgelopen jaren diverse applicaties waardoor gasten meer inzicht krijgen in en controle houden over hun spelgedrag. Eén hiervan is onze nieuwe innovatieve zelftest. In 2021 is samen met Mindway AI, een spin-out van de Universiteit van Aarhus in Denemarken met ruime ervaring in het doen van onderzoek naar onder andere kansspelproblematiek en oplossingen hiervoor, een nieuwe zelftest ontwikkeld. Daarbij krijgen gasten door middel van een spel een indicatie van hun kansspelslavingsrisico. In 2021 is deze test op de website van Holland Casino 15.405 keer afgerond.

Online kunnen gasten in een profiel hun speelplannen aangeven. Bovendien wordt alle spelersactiviteit online bijgehouden en kan deze aan de gast worden voorgelegd.

Holland Casino ontwikkelde de afgelopen jaren diverse applicaties waardoor gasten meer inzicht krijgen in en controle houden over hun spelgedrag. Eén hiervan is onze nieuwe innovatieve zelftest.



HET PBK VAN HOLLAND CASINO IS GEBASEERD OP VIER PIJLERS:

1. IDENTIFICATIE EN REGISTRATIE

Alle gasten van Holland Casino zijn verplicht zicht te legitimeren: zowel bij online als bij binnenkomst in één van onze vestigingen. Dit wordt opgenomen in het centrale bezoekers-registratiesysteem van Holland Casino. Per oktober 2021 is het door de Ksa ontwikkelde Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks) in gebruik genomen. Hiermee wordt automatisch gecontroleerd bij elke aanmelding online of een vestiging of gasten zich uitgeschreven hebben voor deelname aan kansspelen. Dit gebeurt op basis van het BSN-nummer, dat Holland Casino uitsluitend voor deze koppeling gebruikt. Zowel online als in de vestigingen is identificatie met een geldig legitimatiebewijs verplicht. We hebben een scherp beeld van onze gasten, daardoor kunnen we gegevens over bezoekfrequentie en spelgedrag koppelen aan het profiel van de gast en hiermee het spelgedrag monitoren. Dit doen we onder meer door online en landbased informatie te delen.

2. VOORLICHTING EN BEWUSTWORDING

Ons Preventiebeleid Kansspelen richt zich in belangrijke mate op voorlichting en bewustwording van gasten over het eigen spelgedrag. Daarnaast hebben we online en in

de vestigingen verschillende tools om inzicht in het eigen gedrag te bevorderen. We voeren bewustwordingsgesprekken, waarin we de gast inzicht geven in het eigen gedrag, wijzen op risico's en stimuleren om grenzen te stellen. Denk daarbij aan onze innovatieve zelftest.

Er zijn verschillende mogelijkheden om het gesprek aan te gaan met gasten. De bezoekfrequentie of veranderend spelgedrag van een gast kunnen aanleiding zijn voor een bewustwordingsgesprek. Een daarvoor gekwalificeerde medewerker van de afdeling Compliance bespreekt met de gast wat verantwoord spelen inhoudt en welke risico's aan het spel verbonden zijn. In 2021 is het aantal bewustwordingsgesprekken met landbased spelers in lijn met de coronabeperkingen van de casino's gedaald naar 483 gesprekken. Online ontvangen spelers pop-ups, eventueel gevolgd door e-mails, waarna gesprekken volgen. In 2021 vonden er 629 voorzorg-, preventie-, of persoonlijke gesprekken met onlinespelers plaats. Omdat jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot en met 23 jaar gevoeliger zijn voor verslaving, heeft Holland Casino een toegespitst en strenger beleid voor deze groep. 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 nog

niet in aanmerking voor het ontvangen van reclame en promoties. Als de jongvolwassene vervolgens een stijgende bezoekfrequentie laat zien volgt, eerder dan bij andere gasten, een bewustwordingsgesprek. In 2021 zijn 481 gesprekken met jongvolwassenen gevoerd, waarvan 96 online spelers waren.

3. MONITOREN

In het online casino worden gasten voortdurend gemonitord met het risicodetectiesysteem BetBuddy – geavanceerde software die opvallend en mogelijk risicovol kansspelgedrag signaleert. Landbased monitoren we de gast zes en achttien maanden na het bewustwordingsgesprek op basis van bezoekfrequentie en spelgedrag. Dit gebeurt op basis van een kwalitatieve analyse van bijvoorbeeld gemelde signalen en incidenten in combinatie met objectieve indicatoren zoals de bezoekfrequentie. Deze analyse bepaalt of een gast in aanmerking komt voor een monitoringsgesprek. Tijdens een monitoringsgesprek benadrukken onze medewerkers de eigen verantwoordelijkheid omtrent het veilig en verantwoord spelen en het reguleren van (spel)gedrag. Daarnaast worden gasten gestimuleerd om zelf regie te nemen over het eigen spel. In 2021 is het aantal monitoringsgesprekken van de casino's, door de aanhoudende sluitingen, gedaald naar 16. Bij jongvolwassenen neemt Holland Casino extra voorzorg in acht door

middel van voorzorgsgesprekken. In 2021 zijn 689 voorzorgsgesprekken gevoerd, dit is een afname ten opzichte van 2020. Ook hier geldt dat Holland Casino langer dicht was dan het jaar ervoor.

4. INTERVENTIE

Tijdens het monitoringsgesprek informeren we de gast over de bevindingen van de monitoringsfase en bespreken we de eventuele maatregelen om het speelgedrag te matigen, zoals een bezoekbeperking of entreeverbod. Online is daarnaast bijvoorbeeld een timeout mogelijk die qua lengte kan variëren. 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. Indien een persoon na afloop van een beperkende maatregel terugkomt, vindt altijd een nazorggesprek plaats met een medewerker van de afdeling Compliance. In 2021 zijn 4.674 nazorggesprekken gevoerd. 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 ontzeggen. Bezoekbeperkingen of entreeverboden kunnen hun uitwerking missen, omdat de betrokkene anoniem verder kan spelen in een speelautomatenhal of in het illegale circuit.



Dit risico is met de komst van de wet Koa en het Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks) kleiner, hoewel de data om dit te onderbouwen nog ontbreekt.

In het eerste kwartaal van ons online aanbod in 2021 zijn 882 live preventiegesprekken gevoerd, 18410 preventieve pop-ups getoond en 1851 preventieve e-mails verzonden naar onze gasten. Het is nog te vroeg om hier conclusies aan te verbinden, hiervoor is een langere meetperiode nodig. We monitoren deze ontwikkelingen intensief en ontwikkelen nadere indicatoren voor verslaglegging en rapportage.

De duur van een beperkende maatregel kan variëren van een aantal uren tot meerdere weken. Voordat de gast weer toegang tot het (online) casino wordt verleend na een dergelijke maatregel, vindt altijd eerst een nazorggesprek plaats om te bepalen of toegang verantwoord is. Naast de mogelijkheid van een vrijwillig entreeverbod kan Holland Casino altijd een entreeverbod opleggen van een halfjaar tot meerdere jaren. Daarnaast kunnen gasten zowel online als in een vestiging verschillende limieten als speelduur

of de hoogte van het te storten geld instellen. Holland Casino verwijst spelers met een bezoekbeperking of entreeverbod door naar HANDS, een onafhankelijke instantie gespecialiseerd in telefonische hulpverlening bij verslaving. HANDS neemt, bij instemming van de gast, zelf contact op om een oriënterend gesprek over de mogelijkheden van hulp te voeren. Daarin bepaalt HANDS in hoeverre zij zelf hulp kunnen verlenen of bijvoorbeeld kunnen doorverwijzen naar de specialistische verslavingszorg. Hierdoor wordt het voor Holland Casino inzichtelijker of en hoeveel gasten naar aanleiding van een doorverwijzing hulp zoeken en krijgen. In 2021 heeft HANDS 523 contacten en gesprekken gehad met gasten (2020: 531). Holland Casino heeft in het kader van de sluitingen de samenwerking met HANDS geïntensiveerd zodat gasten 24/7 terechtkonden. Hier hebben gasten ook gebruik van gemaakt. Het aantal informatieve gesprekken is toegenomen. In 2021 heeft Holland Casino de uitregistratie verder voorbereid, zodat de verblijfsduur van gasten in 2022 beter kan worden gemonitord.

UITVOERING PBK IN CIJFERS

	2021	2020
Aantal gesprekken	8.163	13.281
Bezoekbeperkingen	1.730	2.884
Dwingend opgelegde bezoekbeperkingen	128	174
Entreeverboden	1.975	3.596
Dwingend opgelegd entreeverboden	265	391

Garanderen van een veilige speelomgeving

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 over het herkennen hiervan georganiseerd. Naast aandacht voor procedures en spelcontroles wordt er gekeken naar een alerte houding, gericht toezichthouden, het beter herkennen van fraude en sneller ingrijpen. Het aantal geconstateerde fraudegevallen in 2021 was 10, dit aantal was hetzelfde als in 2020.

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.

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

In 2021 zijn de nieuwe speelautomaten getest en in orde bevonden door daartoe geaccrediteerde testlaboratoria, zoals Gaming Lab International (GLI). Na het verkrijgen van een Ksa-vergunning, kunnen de speelautomaten in de vestigingen aangeboden worden. De cilinders en het Money Wheel worden twee keer per jaar gecontroleerd. Schudmachines worden één keer per jaar gecontroleerd. Voordat cilinders, een Money Wheel of schudmachines op de vloer komen, worden deze ook door GLI gekeurd en gecertificeerd. Vanwege de wet Koa moet sinds 2021 bij de introductie van nieuwe speelautomaten en spellen ook een risicoanalyse van het spel worden gemaakt. In 2021 is dit gedaan met de ASTERIG-methode die specifiek ontworpen is om het risico



potentieel van kansspelproducten te meten. Iedere aanbieder is verplicht om een medewerker te hebben die deze risico-inventarisatie onafhankelijk kan uitvoeren. Deze functie is ondergebracht bij de afdeling Compliance.

Anti-witwasbeleid

Het anti-witwasbeleid kent drie belangrijke pijlers: risico-classificatie en cliëntenonderzoek, het monitoren van de zakelijke relaties en transacties en het melden van ongebruikelijke transacties aan de FIU-Nederland.

In 2021 heeft Holland Casino het beleidskader en Wwft-proces herzien. Door de aanpassing van het anti-witwasbeleid aan de nieuwe structuur en strategie van Holland Casino is de wet- en regelgeving nog beter vertaald naar de operationele processen. Als gevolg hiervan is de zogenaamde Wwft-kolom binnen de afdeling Compliance opgericht en is het aantal specialisten, zoals 'know your customer (KYC)'-analisten, uitgebreid. Hiermee speelt Holland Casino in op het toegenomen belang en voortdurende aanscherpingen van wet- en regelgeving en kan sneller worden ingespeeld op wijzigingen en ontwikkelingen. Het centraliseren van de werkzaamheden en risicobeoordelingen, die voorheen versnipperd werden uitgevoerd in de vestigingen, bevordert de kwaliteit en uniformiteit van de uitvoering van de werkzaamheden. Verder zijn in 2021 verschillende processen geautomatiseerd en/of verder ontwikkeld en is met de komst van het online casino een nieuw matchfixing-beleid opgesteld als onderdeel van het anti-witwasbeleid.

Wel had de lange sluiting van Holland Casino in 2021 tot gevolg dat de Wwft-kolom zich pas in juli deze nieuwe werkwijze eigen kon maken waardoor toen pas duidelijk werd wat wel en niet werkte in de praktijk. Als gevolg van deze inzichten is besloten om het aantal KYC-analisten verder te vergroten om transacties nog beter te kunnen monitoren. De aanhoudende sluitingen hebben, ten opzichte van 2020,

geresulteerd in een (relatieve) daling van 376 van het aantal gemelde ongebruikelijke transacties (subjectieve meldingen) en een daling van 123 van het aantal entreeverboden. Door een automatiseringsslag zijn er wel meer objectieve meldingen (stapeltransacties) verricht.

Financial Action Task Force

De Financial Action Task Force (FATF) richt zich op de internationale bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering. In 2021 is geëvalueerd of de Nederlandse anti-witwaswetgeving voldoet aan de internationale standaarden en getoetst of de Nederlandse regelgeving voldoet en of de beheersmaatregelen effectief zijn. Hiervoor hebben alle Wwft-toezichthouders een rapportage aan het Ministerie

MELDINGEN VAN HOLLAND CASINO AAN DE FIU (INCLUSIEF NAMELDINGEN)

	Gemeld op basis van objectieve indicatoren		Gemeld op basis van subjectieve indicatoren	Totaal
	Landbased	Online		
2021	2.557	429	695	3.252
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	894		1.094	1.988

AANTAL ENTREEVERBODEN*

(na weigering van medewerking aan cliëntenonderzoek)

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

* Dit betreft entreeverboden in verband met mogelijke witwasrisico's

“We spelen in op het toegenomen belang en voortdurende aanscherpingen van de Wwft.”

van Financiën aan moeten leveren. Holland Casino heeft tevens input geleverd voor het rapport van de Ksa.

Voor de evaluatie hebben assessoren van de FATF en ambtenaren van de ministeries van Financiën en Justitie & Veiligheid Holland Casino in Scheveningen op 8 november 2021 bezocht. Het bezoek was gericht op het gehele Wwft-proces, vanaf het moment dat een gast Holland Casino wil bezoeken tot het moment dat deze Holland Casino weer verlaat. Ook heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de assessoren en de directeur Compliance, de manager Wwft en de beleidsadviseur Compliance van Holland Casino. De uitkomsten hiervan komen naar verwachting in de loop van 2022.

Toelichting cijfers

Het aantal in 2021 gemelde ongebruikelijke objectieve transacties had betrekking op 177 depotstortingen (2020: 229), 221 overboekingen (2020: 231), 2.157 contante transacties, creditcardbetalingen van 10.000 euro of meer en vreemde valutatransacties (2020: 1.909) en 2 overige meldingen (2020: 1). Online hebben we in het laatste kwartaal van 2021 429 meldingen aan de FIU gedaan, dit betreffen samengestelde transacties van 15.000 euro of meer per speeldag. Het is nog te vroeg om hier conclusies over te trekken.



GOVERNANCE & RISK



SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN



**VLNR: WILLEM BRÖCKER,
LYSBET DONDEES,
DIEDERIK KARSTEN,
ROZAN DEKKER,
JAN WILLEM BAUD.**

“De opening van het online casino sluit aan bij de maatschappelijke rol die Holland Casino al 45 jaar vervult.”



MASTER CLASSICS
OF POKER

RAAD VAN COMMISSARISSEN

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

Datum eerste benoeming: 20 juli 2016

Huidige tweede termijn eindigt bij afloop van de algemene vergadering van 2025.¹

Overige functies:

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

De heer mr. J.W. 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 2025.¹

Overige functies:

- Voorzitter raad van commissarissen Koninklijke De Kuyper
- Voorzitter raad van commissarissen Bavaria
- Lid raad van commissarissen Teslin Capital Management
- Lid raad van commissarissen DOB Equity for Africa
- 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. Dekker AAG (1972), Nederlands Voorzitter auditcommissie

Datum eerste benoeming: 20 juli 2016

Huidige tweede termijn eindigt bij afloop van de algemene vergadering van 2025.¹

Overige functies:

- Director Group Balance Sheet Management a.s.r.
- Lid van de raad van toezicht van SEO (Stichting Economisch Onderzoek)

Mevrouw drs. L.M.A. 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. 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 stadion

¹ 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.



VERSLAG RAAD VAN COMMISSARISSEN

De raad van commissarissen (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 haar 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, risicomanagement, financiële verslaglegging en de gezondheid van de organisatie.

Samenstelling raad van commissarissen

De samenstelling van de rvc is gebaseerd op de gedachte dat een gecombineerde samenstelling van kennis en deskundigheid, achtergrond, ervaring, diversiteit en governance een belangrijke voorwaarde 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.

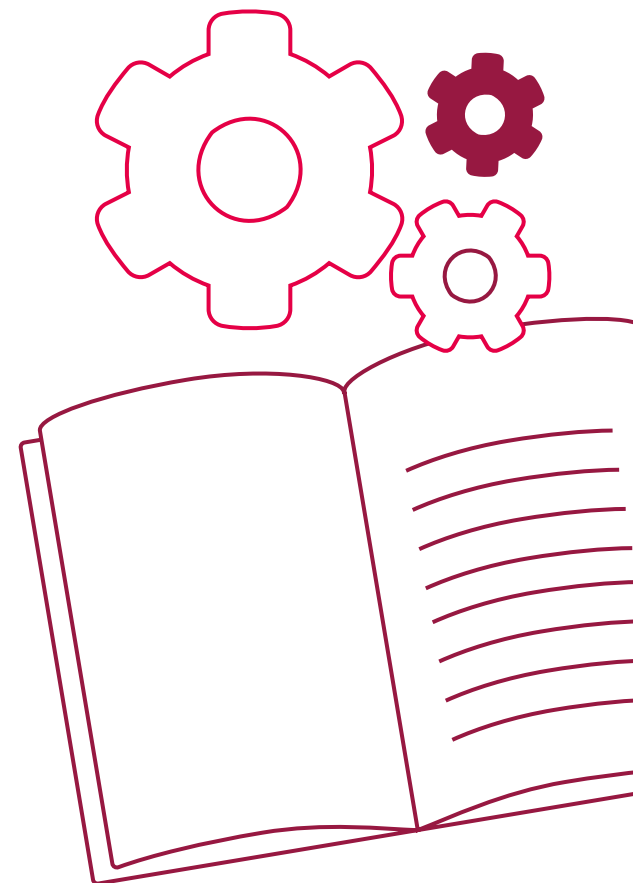
Gezamenlijk beschikken de commissarissen van Holland Casino over kennis en ervaring op het gebied van strategievorming en implementatie, algemeen management, financieel management en verslaglegging, commercieel inzicht en business development, politiek-bestuurlijke verhoudingen, fusies en overnames, 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, de rvc zal zijn

successieplanning de komende jaren in dit kader beschouwen. De rvc houdt in haar eigen successieplanning rekening met het gegeven dat het niet wenselijk is wanneer de tweede termijn van een groot deel van de commissarissen tegelijkertijd afloopt.

De rvc van Holland Casino bestaat momenteel 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, die op de website van Holland Casino staat.

Benoemingen

In 2021 zijn de heer Bröcker, de heer Baud en mevrouw Dekker herbenoemd.





Evaluatie

De voor 2020 geplande zelfevaluatie heeft vanwege omstandigheden eind maart 2021 plaatsgevonden. Hierbij is onder meer gesproken over de verantwoordelijkheden en samenstelling, en het functioneren van de rvc en haar commissies. 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 2021 ter hand genomen. In de eerste helft van 2022 zal opnieuw een evaluatie plaatsvinden.

Vergaderingen

De rvc heeft in 2021 acht keer vergaderd, waarvan zes ingeplande en twee extra ingelaste vergaderingen. Alle commissarissen waren in 2021 bij alle acht vergaderingen van de rvc aanwezig. Vanwege het coronavirus kon slechts één van de vergaderingen in een vestiging van Holland Casino plaatsvinden, in plaats van de drie in een vestiging geplande ver-

gaderingen. De rvc streeft ernaar om, zodra dit weer mogelijk is, een aantal vergaderingen in een vestiging te laten plaatsvinden. Bij de gehouden vergaderingen waren alle commissarissen en het bestuur aanwezig. Ook was er dit jaar vanwege de bijzondere omstandigheden wederom sprake van frequentere informele contactmomenten.

Verder heeft de rvc contactmomenten met de aandeelhouder. In gesprekken met de aandeelhouder is dit jaar gesproken over de impact van het coronavirus op de onderneming, de operatie en de financiële situatie en continuïteit van de onderneming. Daarnaast waren de samenstelling en het functioneren van de rvc en het bestuur, het strategisch beleid, voorbereiding op en lanceren van de online propositie van Holland Casino, de borging van publieke belangen, het jaarverslag 2020 en uitkeren dividend onderwerp van gesprek. De rvc heeft daarnaast contact met de Ondernemingsraad, leden van de rvc hebben een overleg-

vergadering met de Ondernemingsraad en een informeel overleg met het dagelijks bestuur van de Ondernemingsraad bijgewoond.

Continuïteit

Door het coronavirus en de daarbij horende maatregelen is de onderneming ook in 2021 hard geraakt. Holland Casino heeft de deuren opnieuw voor een langdurige periode moeten sluiten. Op de momenten dat de vestigingen (deels) wel open waren, was er bovendien sprake van beperkende maatregelen. De focus ligt nog altijd op het waarborgen van de continuïteit van Holland Casino, zowel vanuit financieel als uit operationeel oogpunt, en de vraag hoe het bedrijf financieel gezond en toekomstbestendig kan blijven in deze periode.

De uitdagingen als gevolg van het coronavirus hebben in 2020 geleid tot de ontwikkeling van plannen voor een herstructurering van de organisatie (project Horizon). Deze was onvermijdelijk om de toekomst van Holland Casino veilig te stellen. De implementatie is gestart op 1 januari en was medio 2021 afgerond. De rvc heeft hierbij toezicht gehouden op het beleid van het bestuur en daarbij het belang van de onderneming en de stakeholders in acht genomen.

Omdat Holland Casino een solide organisatie is met een stabiel businessmodel, een ruime kaspositie en een nog ongebruikte kredietfaciliteit, kunnen ook in het komende jaar de bedrijfsrisico's het hoofd worden geboden. Ondanks dat het lastig inschatten blijft welke impact het coronavirus uiteindelijk heeft en in welke mate de economie zal opleven, is de verwachting dat de resultaten van Holland Casino snel zullen herstellen nu de coronabeperkingen grotendeels zijn komen te vervallen. Derhalve is de jaarrekening opgesteld op basis van de veronderstelling van continuïteit.



Online kansspelen

In oktober 2021 werd in Nederland de online kansspelmarkt gelegaliseerd. Voor Holland Casino betekende dit, naast een mogelijkheid om het aanbod uit te breiden, de belangrijke maatschappelijke opdracht om ook online aanwezig te zijn met een kwalitatief goed, veilig en betrouwbaar spelaanbod van hoog niveau. Hiermee wordt bijgedragen aan de kanalisatiedoelstelling van de Rijksoverheid.

De rvc heeft nadrukkelijk aandacht gegeven aan de ontwikkeling en lancering van de online propositie. Hieronder vielen het verkrijgen en inbedden van de juiste expertise, de inrichting van het platform, de risicobeheersing en de afspraken rondom de propositie. De implementatie van de online divisie en het vinden van aansluiting op de land-based organisatie, onder andere op het gebied van preventiebeleid, was een belangrijk onderwerp op de agenda van de rvc. In oktober 2021 is het online casino van Holland Casino geopend. In 2022 zal de focus van de rvc liggen op de wijze waarop de online propositie verder wordt uitgerold en op hoe Holland Casino omgaat met de verwachte toetreding van nieuwe online kansspelaanbieders.

Toezicht

Een succesvol Holland Casino en een goed functionerende kansspelsector zijn volgens de rvc onlosmakelijk verbonden met doeltreffend en effectief toezicht door de 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.



**MASTER CLASSICS
OF POKER**





MASTER CLASSICS OF POKER

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 Audit Commissie in 2021 bijgewoond, de heer Baud is tijdens één vergadering vervangen door de heer Bröcker.

De vergaderingen van de auditcommissie werden ook bijgewoond door de chief financial officer (cfo), de manager audit en de directeur compliance. De chief executive officer (ceo) was aanwezig bij de vergaderingen waar de begroting en de jaarrekening op de agenda stonden.

De auditcommissie heeft onder meer gesproken over financiële continuïteit als gevolg van de impact van de coronamaatregelen, financiële rapportages en scenario's, dividendbeleid, de jaarrekening, de begroting, risicomanagement, relatie met de toezichthouder, compliance (waaronder Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en General Data Protection Regulation), het optimaliseren van processen, de vervanging van het ERP-systeem en de bevindingen van de externe accountant. In 2022 zal de auditcommissie bijzondere aandacht geven aan het onderwerp cybersecurity.

Financiële rapportage

De rvc heeft het jaarverslag en de jaarrekening 2021 besproken met het bestuur en de accountant. Op 13 april 2022 heeft de staatssecretaris van Financiën de jaarrekening vastgesteld. De goedkeurende verklaring van de accountant is te vinden op pagina 144 tot en met 151 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.

CORPORATE GOVERNANCE

Goed ondernemingsbestuur staat hoog in het vaandel bij Holland Casino, waarbij we de belangen van stakeholders zorgvuldig afwegen. We hanteren hierbij principes als transparantie, integriteit, betrouwbaarheid en heldere en eenduidige communicatie. 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 onze website rapporteren we over de naleving van de Code middels het 'comply or explain'-principe.

Governancestructuur

Holland Casino is een naamloze vennootschap (nv) met een gemitigeerd structuurregime. De staat is 100% aandeelhouder en oefent haar aandeelhouderschap in Holland Casino uit in overeenstemming met de nota Deelnemingenbeleid Rijksoverheid 2013. 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.

De statutaire directie (het bestuur van de vennootschap als 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). Zowel de rvc als de aandeelhouder hebben specifieke bevoegdheden. De betrouwbaarheid van het bestuur en de leden van de rvc wordt getoetst door De Nederlandsche Bank. Holland Casino staat onder toezicht van de Kansspelautoriteit (Ksa).

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

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 haar 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, dat in het begin van 2021 aan de nieuwe topstructuur van de onderneming is aangepast. Beiden zijn te vinden op de website van Holland Casino.

De statutaire directie bestaat conform de statuten en zoals bepaald door de aandeelhouder uit twee leden. De statutaire directeuren worden op voordracht van de rvc benoemd door



START LEEF SPANNEND,
NIET ROEKELOOS CAMPAGNE



de aandeelhouder. Statutair directeuren worden benoemd voor een periode van vier jaar. Deze loopt af op de eerstvolgende algemene vergadering die wordt gehouden na afloop van deze periode. Hierna kan herbenoeming plaatsvinden. Tweemaal per jaar houdt de rvc individuele evaluatiegesprekken met de statutair directeuren.

De heer van Lambaart, chief executive officer (ceo), vormde in 2021 samen met de heer Bergervoet, chief financial officer (cfo), de statutaire directie en het bestuur.

Chief executive officer

De heer E. (Erwin) van Lambaart (1963)

De heer van Lambaart was van 7 maart 2016 tot 14 maart 2022 ceo van Holland Casino.

Eerder was hij werkzaam in de (internationale) gastvrijheidsindustrie en de wereld van theater, entertainment en media bij onder meer Accor, Stage Entertainment en Nieuwe Media. De heer Van Lambaart heeft een opleiding gevolgd aan de Hogere Hotelschool Den Haag. Hij is per 14 maart 2022 benoemd tot voorzitter van de raad van bestuur bij Casinos Austria Group.

Aandachtsgebieden: Gaming & Services, Human Resources, Commercie, Corporate Communicatie, Operations, Compliance, Audit en Digitale Transformatie.

Nevenfuncties: lid Raad voor Cultuur, voorzitter Raad van Toezicht Breda University of Applied Sciences, bestuurslid Amsterdam Diner Foundation, lid algemeen bestuur VNO-NCW.

Chief financial officer

De heer R. (Ruud) Bergervoet (1963)

De heer Bergervoet is sinds 21 maart 2017 cfo van Holland Casino en hij is 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. Hij studeerde cum laude af als econoom aan de Universiteit van Amsterdam.

Aandachtsgebieden: Finance & Control, Data Analytics, Risk Management, Inkoop.

De statutaire directie bestond in 2021 uit twee mannen en voldeed daarmee niet aan de diversiteitsdoelstelling van Holland Casino. Bij het ontstaan van vacatures is er aandacht voor deze doelstelling.

Directie

De statutair directeuren en de niet-statutair directeuren vormen gezamenlijk de directie. De directie van Holland Casino bestaat, sinds 1 januari 2021 uit acht leden, twee statutair directeuren en zes niet-statutair directeuren. De directie komt één keer per week bij elkaar. Binnen de directie vindt in principe besluitvorming plaats, waarbij uiteindelijk de statutaire directie eindverantwoordelijk is.



START LEEF SPANNEND,
NIET ROEKELOOS CAMPAGNE



De directie bestaat uit drie vrouwen en vijf mannen waarmee voldaan wordt aan de diversiteitsdoelstelling dat de directie voor minimaal 30% uit mannen en minimaal 30% uit vrouwen bestaat.

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 haar taken. Besluitvorming door de statutaire directie over belangrijke onderwerpen vindt in samenspraak met de rvc plaats. De rvc bestaat uit vijf leden. 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 die wordt gehouden na afloop van deze periode, waarna een herbenoeming voor vier jaar kan plaatsvinden. Alleen bij zwaarwegende belangen kan de zittingsperiode van een commissaris langer dan acht jaar zijn.

Externe accountant

KPMG is sinds 2016 de accountant van Holland Casino. De externe accountant wordt benoemd door de aandeelhouder. KPMG rapporteert aan het bestuur en de rvc en was in 2021 aanwezig bij een vergadering van de rvc, twee 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. Op voordracht van de rvc heeft de aandeelhouder ingestemd met een geactualiseerd per 1 januari 2021 ingaand bezoldi-

gingsbeleid. De som van het vaste en variabele inkomen van de ceo is gemaximeerd op 332.000 euro. Dit bedrag is berekend door de cao-stijging voor medewerkers van Holland Casino toe te passen op het salarisplafond uit 2011.

Voor de statutaire directie geldt dat de variabele component maximaal 20% van het vaste bruto-inkomen bedraagt. 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.

De belangrijkste targets in 2021 waren het waarborgen van de continuïteit van de onderneming (het resultaat, kostenbesparingen als gevolg van de herstructureringen, het verminderen van ziekteverzuim en succesvolle implementatie van organisatorische wijzigingen. Ook naleving van de wet- en regelgeving zoals het Preventiebeleid Kansspelen en de General Data Protection Regulation, een goede voorbereiding op de opening van de online markt en het vervolgens innemen van een leidende positie in deze markt behoorden tot deze targets.

Op de variabele beloning is een clawbackclausule van toepassing die inhoudt dat onder bepaalde omstandigheden van deze beloning wordt afgezien. Gezien de grote aanhoudende impact van het coronavirus op de onderneming en de voorwaarden van de NOW-regeling heeft de statutaire directie in 2021, net als in 2020, afgezien van de variabele beloning.

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

2021 4,5 (2020: 5,0). 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 141 van dit verslag.

De remuneratie van de rvc wordt vastgesteld door de aandeelhouder en jaarlijks geïndexeerd conform de cao-stijging 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 Kansspelen op afstand;
- Wet op de kansspelen;
- Beschikking casinospelen;
- Wet op het financieel toezicht;
- Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme;
- Drank en horecawet; en
- Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

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

Holland Casino hecht groot belang aan de privacy van onze gasten. In dat kader is er veel aandacht voor het voldoen aan wetgeving omtrent de omgang met persoonsgegevens van onze gasten. Uiteraard geldt dit ook voor de persoonsgegevens van onze medewerkers.



RISICOMANAGEMENT

2021 was voor Holland Casino een zeer bewogen jaar, waarin positieve ontwikkelingen en meer uitdagende ontwikkelingen elkaar afwisselden. Uitdagend waren de onzekerheden die het coronavirus met zich meebracht. Zo waren de vanuit de overheid opgelegde beperkende maatregelen van directe invloed op Holland Casino. Maar ook de economische ontwikkelingen hadden indirect impact op Holland Casino, zo is de arbeidsmarkt een stuk krapp(er) en daarmee competitiever geworden. Positieve ontwikkelingen waren de legalisering van online kansspelen en de opening van twee nieuwe vestigingen.

Door technologische en maatschappelijke ontwikkelingen groeit het scala aan risico's waaraan Holland Casino wordt blootgesteld continu. Door de risicomanagementprocessen optimaal in te richten beheerst Holland Casino de bedrijfsprocessen optimaal. Ook worden zo de omstandigheden en mogelijkheden verbeterd om de strategische bedrijfsdoelen op gecontroleerde wijze te realiseren. De kans op realisatie van deze doelstellingen wordt aanzienlijk vergroot door risico's concreet in te schatten en de beheersing hiervan doelmatig en efficiënt in te richten. Ook wordt de wijze van beheersing regelmatig herzien en waar nodig aangepast, zodat deze aan blijft sluiten op de realiteit.

De missie en kernwaarden van Holland Casino, de strategie en de doelstellingen op verschillende niveaus, de risicobereidheid en de verwachtingen van gasten en andere belanghebbenden vormen de context waarbinnen risicomanagement opereert. Er bestaat een continue wisselwerking tussen het risicomanagement en deze context, waarbij de twee elkaar beïnvloeden. In het risicomanagementproces wordt

deze wisselwerking doorlopend gemonitord. Bij Holland Casino vormt risicomanagement een integraal onderdeel van de dagelijkse activiteiten, met als fundament 'mens en cultuur', gedragen door het voltallige personeel.

Het risicomanagementproces doorloopt een cyclus waarbij de materiële risico's in kaart worden gebracht en er passende beheersmaatregelen worden opgesteld in lijn met de bijbehorende risicobereidheid. Deze risicobereidheid wordt onafhankelijk van dit proces vastgesteld en dient als toetsingskader: hoe effectief is de beheersing, waar schiet deze tekort en op welke punten is er sprake van overbeheersing? De risico's en de resultaten van de interne beheersing worden gemonitord door de afdeling Risicomanagement. Het bestuur, het directieteam 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.

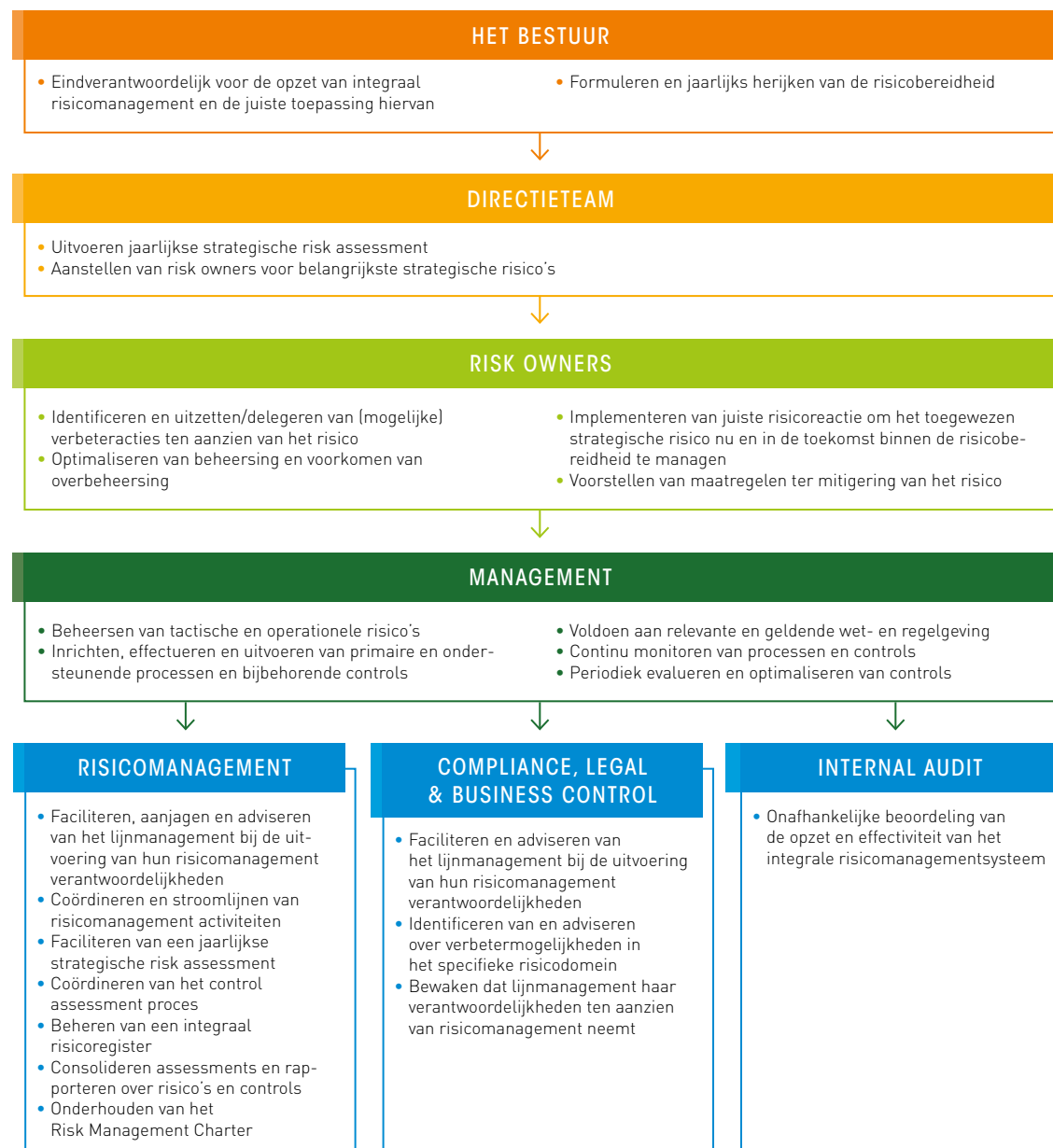


Organisatie

Voor succesvol risicomanagement is een aantal aspecten van belang. Hierbij maakt Holland Casino 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 factoren de risicomanagementorganisatie en -cultuur. Het is van belang dat medewerkers van Holland Casino, zowel op strategisch als op operationeel niveau, zich bewust zijn van potentiële risico's die de organisatie kunnen raken en hoe daar het beste mee om te gaan. Dit wordt bereikt door het geven van trainingen, het laten volgen van e-learning's en via persoonlijk contact.

Verantwoordelijkheid

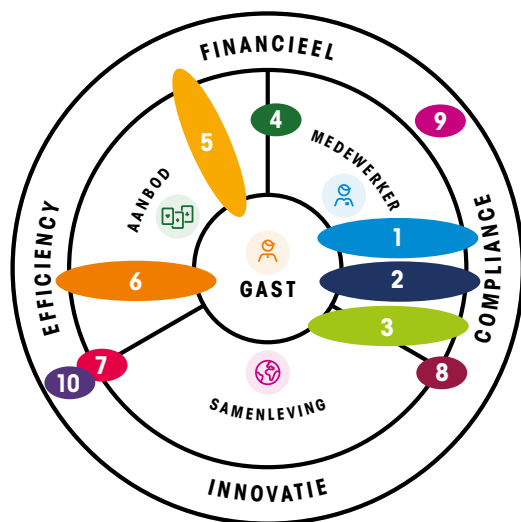
Bij Holland Casino zijn risicomanagement en interne beheersing ingericht volgens het Three lines of defense-model. In dit model bestaat de eerste lijn uit het management, de operatie en een groot deel van de stafafdelingen. Deze is verantwoordelijk voor het inrichten en uitvoeren van primaire en ondersteunende 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 afdelingen Risicomanagement en Compliance deel uitmaken, faciliteert en adviseert de eerste lijn en het bestuur bewaakt of verantwoordelijkheden daadwerkelijk worden genomen. Internal audit, de derde lijn, controleert en beoordeelt of de risico-eigenaren hun risico's goed beheersen en of het samenspel tussen de eerste en tweede lijn goed verloopt. Het bestuur blijft eindverantwoordelijk voor het integrale risicomanagementsysteem. Deze verantwoordelijkheden zijn hiernaast schematisch weergegeven.



Strategisch model

Het vastgestelde risicomanagementbeleid is in 2021 uitgevoerd en gecontroleerd. Aanpassing van het beleid is dit jaar niet nodig gebleken. De in 2020 vastgestelde strategische risico's zijn in 2021 in het nieuwe strategische model (figuur 1) in kaart gebracht, ter verificatie van de mate waarin deze risico's de strategie afdekken. Hieruit bleek dat ieder risico vertegenwoordigd is, elk onderdeel van het kwadrant geraakt wordt en de genomen maatregelen deze goed beheersen.

FIGUUR 1. STRATEGISCH MODEL



Risicobereidheid

De risicobereidheid is gelijk gebleven in 2021. Deze is per risk driver bepaald, geconsolideerd in een totale risicobereidheid per impactgebied, en van toepassing op de gehele organisatie. De risicobereidheid is vastgesteld door het bestuur, met inachtneming van de strategie, de missie en visie, de kernwaarden en de (zakelijke) context van Holland Casino. Het risicoprofiel wordt periodiek besproken

met de auditcommissie en de raad van commissarissen. Het bestuur en het management houden bij het nemen van beslissingen rekening met de risicobereidheid en beheersen de risico's binnen de vastgestelde risicobereidheid. De risicobereidheid van Holland Casino verschilt per type risico, impactgebied en is hiernaast samengevat in een geconsolideerde rating. De uitkomsten hiervan zijn in onderstaande tabel te zien.

RISICOBEREIDHEID					
	Ze er laag	Laag	Medium	Hoog	Ze er hoog
Compliance en Integriteit	•				
Reputatie		•			
Dienstverlening		•			
Innovatief vermogen			•		
Financieel			•		
Risicobereidheid Holland Casino		•			

RISICOCATEGORIE	
Risicocategorie	Toelichting
Compliance en Integriteit	Holland Casino doet haar 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 zij ernaar aan alle wet- en regelgeving te voldoen welke van toepassing is op Holland Casino.
Reputatie	Holland Casino bewaakt haar maatschappelijke rol en gerelateerde zorgtaak (preventiebeleid). Bovendien wil Holland Casino gezien worden als 'spannend spel' 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 zij 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'.



Strategische risico's

De strategische risico's zijn dit jaar herijkt en de bruto risicoscore¹ is afgezet tegen de risicobereidheid behorende bij de risk driver van het strategische risico. Dit laat zien welke strategische risico's veel mitigatie vereisen en welke niet. De beheersmaatregelen worden hierop afgestemd, wat zorgt voor een juiste inzet van bedrijfsmiddelen en een effectieve

en efficiënte beheersing van de strategische risico's. De strategische risico's zijn opgenomen in tabel 1 en met corresponderende cijfers in kaart gebracht in het strategische model (figuur 1). Hiermee wordt de dekking inzichtelijk gemaakt en kunnen waar nodig gaten worden opgevuld. In de schematische weergave (figuur 1) is te zien dat vrijwel alle gebieden worden geraakt door één of meerdere strategi-

sche risico's en gedekt zijn door de bijbehorende beheersmaatregelen. De enige uitzondering is de randvoorwaarde Financieel, een aspect dat binnen de operatie door uitgebreide en nauwgezette maatregelen wordt beheerst, waardoor het op strategisch niveau geen aanvullende maatregelen behoeft.

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.

TABEL 1. STRATEGISCHE RISICO'S

Nummer	Risico	Definitie	Bruto risico score (1-16)	Mitigatie
1	Fraude door gasten en/of medewerkers	Door de aard van de activiteiten van Holland Casino bestaat het risico dat gasten en/of medewerkers fraude plegen met als gevolg imago, reputatie en financiële schade.	13	Funciescheiding monitoring Training
2	Kansspelsverslaving	Wegens de aard van de activiteiten die Holland Casino aanbiedt, kunnen gasten verslaafd raken aan kansspelen. Dit kan leiden tot boetes, maatregelen van toezichthouders en/of reputatieschade.	10	Compliance monitoring Preventiebeleid Training
3	Geld witwassen door gasten	Door de aard of hoeveelheid van cash transacties in operationele processen in de casino's bestaat het risico dat gasten Holland Casino bezoeken om geld wit te wassen. Dit heeft tot gevolg dat Holland Casino criminele activiteiten faciliteert, hetgeen kan leiden tot boetes, maatregelen van toezichthouders en/of reputatieschade, alsmede ondermijning van de samenleving.	12	Compliance monitoring Preventiebeleid Training
4	Ongewenste ontwikkeling medewerkerspopulatie	Door een krappe/veranderende arbeidsmarkt i.c.m. een mogelijk gebrek aan zowel 'culture fit' als 'job fit' bestaat het risico dat Holland Casino niet in staat is het juiste personeel aan te trekken en/of te behouden met als gevolg een gebrek aan vakkundige en passende medewerkers in de organisatie.	7	Strategisch recruitment Employee journey
5	Onvoldoende aansluiting proposities op nieuwe en bestaande gasten	Door een mogelijk grote afhankelijkheid van (oudere) vaste gasten en veranderende samenstelling van het gastenbestand bestaat het risico dat Holland Casino niet de juiste propositie en gastbeleving biedt aan de diverse gastsegmenten. Dit kan leiden tot afnemende omzet en gebrek aan voldoende nieuwe aanwas vaste gasten.	7	Hospitality initiatieven
6	Online propositie sluit niet aan bij gastbehoeften	Onvoldoende aansluiting proposities op bestaande en nieuwe gasten met als gevolg onvoldoende aangroei van online spelers.	8	Multidisciplinaire samenwerkingen Continue marktmonitoring
7	Afhankelijkheid politieke ontwikkelingen en stakeholder management	Door mogelijke onvoorspelbaarheid van politieke ontwikkelingen bestaat het risico dat Holland Casino zich niet voldoende kan instellen op gewijzigde wet- en regelgeving en ontstane beeldvorming met als gevolg een verzwakte marktpositie en moeizame relaties met stakeholders.	11	Actieve monitoring van ontwikkelingen Stakeholder overleg
8	Complexiteit IT omgeving en mogelijke beveiligingsincidenten	Door potentieel gebrek aan innovatie, complexiteit van de IT-omgeving en onvoldoende samenwerking tussen IT en business kan de IT-omgeving niet meegroeien met de organisatie en externe ontwikkelingen. Dit kan leiden tot beveiligingsincidenten, concurrentietena-delen en gebrek aan efficiëntie en effectiviteit.	10	Continue monitoring Toekomstgerichte architectuur Funciescheiding
9	Te strikte naleving interne en externe wet- en regelgeving	Door een mogelijk te strikte naleving van interne en externe wet- en regelgeving bestaat het risico dat concurrenten betere, slimmere en/of mindere strenge diensten ontwikkelen en aanbieden en daarmee gasten en omzet bij Holland Casino wegtrekken met als gevolg een verslechtering van de bestaande landbased en/of nieuwe online marktpositie.	9	Continue marktmonitoring
10	Niet (volledig) slagen van grote en belangrijke veranderingstrajecten	Door een wellicht gebrekkige veranderingscultuur en onvoldoende innovatievermogen bestaat het risico dat Holland Casino niet in staat is om de omslag naar een meer wendbare, competitieve, gastgerichte, resultaatgerichte en innovatieve organisatie te realiseren met als gevolg dat de concurrentiepositie onder druk komt te staan.	11	Veranderingsinitiatieven Uitdraging van kernwaarden Strategisch recruitment





GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2021

in duizenden euro	Toelichting	2021	2020
Opbrengst Tafelspelen		94.097	124.745
Opbrengst Speelautomaten		152.439	185.890
Opbrengst Online		40.399	-
Troncopbrengst/tips		8.176	10.698
Entreeontvangsten		124	533
Opbrengst Food & Beverage		7.875	10.250
Overige baten		1.093	911
Brutobaten		304.203	333.027
Kansspelbelasting		-85.180	-93.501
Nettobaten	1	219.023	239.526
Afschrijvingskosten	2	-59.734	-55.679
Personeelskosten	3	-116.132	-179.133
Operationele kosten	4	-104.050	-83.185
Brutobedrijfsresultaat		-60.893	-78.471
Financieringsbaten	5	683	539
Financieringslasten	6	-4.116	-2.903
Aandeel in resultaat deelnemingen	7	23	139
Resultaat voor vennootschapsbelasting		-64.303	-80.696
Vennootschapsbelasting	8	18.634	21.873
Resultaat na belasting		-45.669	-58.823
Resultaat toe te rekenen aan:			
– Aandeelhouder van de Vennootschap		-45.946	-59.170
– Minderheidsbelangen		277	347
		-45.669	-58.823

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT OVER 2021

in duizenden euro	2021	2020
Resultaat over de verslagperiode	-45.669	-58.823
Overig totaalresultaat te reclassificeren naar winst- en verliesrekening in volgende perioden		
– Valutaomrekeningsverschillen op buitenlandse activiteiten van deelneming	2	-7
Totaal niet-gerealiseerde resultaten, na belastingen	2	-7
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-45.667	-58.830
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten toe te rekenen aan:		
– Aandeelhouder van de Vennootschap	-45.944	-59.177
– Minderheidsbelangen	277	347
	-45.667	-58.830

De toelichtingen op pagina 87 t/m 127 zijn een integraal onderdeel van deze jaarrekening.

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2021

in duizenden euro, voor winstbestemming	Toelichting	31-12-2021	31-12-2020
Vaste activa			
Immateriële activa	9	11.870	10.585
Materiële vaste activa	10	274.380	260.206
Gebruiksrechten	11	181.254	140.340
Latente vennootschapsbelasting	12	22.814	12.725
Nog niet geamortiseerde fees	13	281	374
Deelnemingen	14	1.453	1.428
Totaal vaste activa		492.052	425.658
Vloftende activa			
Voorraden	15	754	671
Vorderingen en overlopende activa	16	12.612	15.524
Belastingvorderingen	12	9.488	5.355
Nog niet geamortiseerde fees	13	102	136
Geldmiddelen en kasequivalenten	17	208.189	143.391
Totaal vloftende activa		231.145	165.077
Totale activa		723.197	590.735
Eigen vermogen			
Aandelenkapitaal	18	45	45
Wettelijke reserve		11.366	9.557
Reserve omrekeningsverschillen		-102	-104
Herwaarderingsreserve		1.898	1.898
Overige reserve		171.393	232.372
Onverdeeld resultaat		-45.946	-59.170
Totaal eigen vermogen toe te rekenen aan aandeelhouder		138.654	184.598
Minderheidsbelang		1.019	742
Totaal eigen vermogen		139.673	185.340
Langlopende verplichtingen			
Voorzieningen	19	6.938	7.947
Latente vennootschapsbelasting	21	-	2.152
Acute belastingverplichtingen	21	267.791	131.559
Leaseverplichtingen	22	175.119	135.210
Totaal langlopende verplichtingen		449.848	276.868
Kortlopende verplichtingen			
Voorzieningen	19	1.617	42.325
Handelscrediteuren en overige schulden	22	106.119	60.322
Acute belastingverplichtingen	21	14.334	13.477
Leaseverplichtingen	22	11.606	12.403
Totaal kortlopende verplichtingen		133.676	128.527
Totale passiva		723.197	590.735

De toelichtingen op pagina 87 t/m 127 zijn een integraal onderdeel van deze jaarrekening.

MUTATIEOVERZICHT VAN HET GECONSOLIDEERDE EIGEN VERMOGEN OVER 2021

in duizenden euro	Aandelen- kapitaal	Wettelijke reserves	Reserve omreke- nings- verschillen	Herwaar- derings- reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Minder- heids- belang	Totaal
Stand per 1 januari 2020	45	7.418	-97	1.898	167.172	67.339	395	244.170
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	-	-59.170	347	-58.823
Resultaatbestemming	-	-	-	-	67.339	-67.339	-	-
Overige niet-gerealiseerde resultaten 2020	-	-	-7	-	-	-	-	-7
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-	-	-7	-	67.339	-126.509	347	-58.830
Toevoeging inzake ontwikkelingskosten ⁹	-	2.139	-	-	-2.139	-	-	-
Stand per 31 december 2020	45	9.557	-104	1.898	232.372	-59.170	742	185.340
Stand per 1 januari 2021	45	9.557	-104	1.898	232.372	-59.170	742	185.340
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 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

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT OVER 2021

in duizenden euro	Toelichting	2021	2020
Resultaat na belasting		-45.669	-58.823
Aanpassingen voor:			
Resultaat uit deelnemingen	14	-23	-139
Afschrijvingslasten materiële en immateriële vaste activa	2	59.734	55.679
Resultaat uit verkopen materiële vaste activa	4	-11	2
Nettofinancieringslasten/-baten	5,6	3.433	2.365
Vennootschapsbelastinglast	8	-18.634	-21.873
Mutaties:			
Vorderingen	16	2.912	-8.038
Vorraden	15	-83	344
Acute belastingvorderingen	12	228	1.028
Acute belastingverplichtingen	21	139.375	118.789
Handelscrediteuren en overige schulden	22	49.045	-21.176
Voorzieningen	19	-41.717	36.164
Overige verplichtingen	21,22	-766	-365
Kasstroom uit operationele activiteiten		147.824	103.957
Betaalde(ontvangen) vennootschapsbelasting	8	-253	18.596
Nettokasstroom uit operationele activiteiten		147.571	122.553
Ontvangen rente	5	37	37
Koersresultaten	5	362	502
Investerings in immateriële vaste activa	9	-3.841	-3.416
Investerings in materiële vaste activa	10	-59.968	-65.180
Opbrengsten uit verkoop materiële vaste activa	4	-	1
Nettokasstroom uit investeringsactiviteiten		-63.410	-68.056
Betaalde financieringskosten	6	-1.224	-589
Betalingen uit hoofde van leaseverplichtingen	11	-18.139	-13.684
Nettokasstroom uit financieringsactiviteiten		-19.363	-14.273
Nettokasstroom		64.798	40.224
Geldmiddelen en kasequivalenten per 1 januari	17	143.391	103.167
Geldmiddelen en kasequivalenten per 31 december	17	208.189	143.391

De toelichtingen op pagina 87 t/m 127 zijn een integraal onderdeel van deze jaarrekening.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR EINDIGEND OP 31 DECEMBER 2021

Algemene informatie

Holland Casino, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68662289, exploiteert 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 2021 omvat de vennootschap en haar dochterondernemingen 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 2021, dat eindigde op de balansdatum van 31 december 2021.

Continuïteitsveronderstelling

In 2021 hebben de maatregelen in verband met COVID-19 een grote impact op de resultaten van Holland Casino gehad. De vestigingen zijn een groot deel van het jaar gesloten geweest of waren open onder restricties. De casino's zijn sinds 26 januari 2022 weer geopend en sindsdien zijn de beperkende maatregelen steeds meer losgelaten. Inmiddels zijn vanaf 25 februari 2022 de vestigingen weer zonder enige restricties open. De verwachting is dat de totale bruto baten op de korte tot middellange termijn zullen terugkeren op hetzelfde niveau als voor de coronavirus uitbraak. Feit is wel dat is gebleken dat Holland Casino in een situatie van beperkte coronamaatregelen al positieve resultaten laat zien. Daarnaast wordt er na een uitstekende start veel verwacht van de bijdrage van ons online casino.

Het bestuur heeft in de analyse van de continuïteitsveronderstelling kasstroomprognoses opgesteld voor verschillende scenario's in 2022 en de periode tot en met juni 2023. De kasstroomprognoses houden rekening met verschillende aspecten zoals de ruime kaspositie ultimo 2021, de geplande terugbetaling van belastingen vanaf 1 oktober 2022, de geprognoseerde positieve kasstroom uit bedrijfsoperaties voor zowel landbased als Holland Casino Online, een beschikbare kredietfaciliteit en investeringsbeslissingen. Op basis van de uitkomsten van de analyses – waaronder een worst-case scenario – is Holland Casino in staat om voor een periode van minimaal 12 maanden aan haar verplichtingen te voldoen. Op basis van voorgaande zijn er geen significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd. De geconsolideerde jaarrekening 2021 van Holland Casino is daarom 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 128 tot en met 141.

Overeenstemmingsverklaring IFRS

De geconsolideerde jaarrekening over het boekjaar 2021 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 13 april 2022 goedgekeurd voor publicatie door het bestuur. 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 activa¹⁰;
- personeelsbeloningen¹⁹;
- leasetermijn per contract: of Holland Casino redelijkerwijs zeker is om verlengingsopties uit te oefenen¹¹;
- deelneming¹⁴;
- latentie vennootschapsbelasting, alsmede de inschatting kortlopend en langlopend;
- niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa²³;
- test op bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa⁹, materiële vaste activa¹⁰ en het gebruiksrecht¹¹; en
- veronderstellingen ten aanzien van continuïteit, zie de toelichting op pagina 87.

Stelselwijzigingen

Holland Casino heeft de rentebenchmark hervorming – Fase 2 (aanpassingen aan IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 en IFRS 16) toegepast vanaf 1 januari 2021.

Holland Casino heeft de aanpassingen als gevolg van de rentebenchmark hervorming met terugwerkende kracht toegepast. Echter, in overeenstemming met de uitzonderingen toegestaan in de Fase 2 aanpassingen, heeft Holland Casino ervoor gekozen om de vergelijkende cijfers voor de voorgaande perioden niet aan te passen om de toepassing van deze wijzigingen weer te geven. Gezien het feit dat Holland Casino geen transacties had waarvoor de benchmark tarief is vervangen door een alternatieve benchmark per 31 december 2021, is er geen effect op de openingsbalansen van het vermogen als gevolg van toepassing met terugwerkende kracht.

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 intragroepstransacties 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 Fooiengelden (SBF) is volgens IFRS 10 *Geconsolideerde jaarrekening* economisch gezien een 100 procent 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 procent 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 haar 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 onderpand-bepalingen).

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 waardeverminderingverliezen. 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
- 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.

Favorites programma

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 steeds meer 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 kleinste 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 marktschattingen 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. Voorts 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 waardeverminderverliezen op deelnemingen verwerkt volgens de 'equity'-methode worden bepaald door vergelijking van de realiseerbare waarde van de deelneming met zijn boekwaarde. Een bijzonder waardeverminderverlies 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

De opbrengsten worden verantwoord op basis van IFRS 15 *Opbrengstverantwoording klantcontracten* en kwalificeren als opbrengsten uit klantcontracten (de opbrengststromen van Holland Casino betreffen directe verkopen van diensten en kunnen derhalve als ‘contract’ worden geclassificeerd).

Opbrengsten worden gewaardeerd tegen de reële waarde van de ontvangen of te ontvangen vergoedingen. Het merendeel van de activiteiten (zoals hieronder opgenomen) van Holland Casino genereren opbrengsten die kwalificeren als opbrengsten uit het verrichten van diensten. Deze opbrengsten worden verantwoord op het moment dat de afnemer de dienst heeft genoten en voor zover het resultaat betrouwbaar kan worden geschat.

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. Bij producten met een faciliterend karakter geldt verantwoording op het moment van inzetten. Inzetten op sportwedenschappen die per jaareinde openstaan, worden verantwoord als financiële verplichting, zie hoofdstuk ‘Financiële instrumenten’.

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 tronboxen.

Entreeontvangsten

Dit betreffen de ontvangen gelden voor toegang tot Holland Casino.

Overige opbrengsten

De overige opbrengsten bestaan met name uit 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. 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 met 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 waardeverminderingverliezen.

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-lease-componenten 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 aankooptie 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 procent 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 marktschattingen van de tijdswaarde van geld en van de specifieke risico's met betrekking tot de verplichting. De opreeping 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/ontbindingsvergoedingen

Een reorganisatievoorziening wordt opgenomen wanneer Holland Casino een gedetailleerd en geformaliseerd herstructureringsplan heeft en deze voor balansdatum is goedgekeurd door raad van commissarissen en de ondernemingsraad en een aanvang is gemaakt met de reorganisatie of deze publiekelijk bekend is gemaakt. Er wordt geen voorziening getroffen voor toekomstige operationele verliezen.

De voorziening ontbindingsvergoedingen wordt 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 2021, waarbij eerdere toepassing is toegestaan. Bij de opstelling van haar geconsolideerde jaarrekening heeft Holland Casino de nieuwe of gewijzigde standaarden echter niet vervroegd toegepast.

Verlieslatende contracten – kosten van nakoming van een contract (wijzigingen in IAS 37)

De wijzigingen specificeren welke kosten een entiteit meeneemt bij de bepaling van de kosten van nakoming van een contract om te beoordelen of het contract verlieslatend is. De wijzigingen zijn van toepassing voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2022 voor contracten die bestaan op de datum waarop de wijzigingen voor het eerst worden toegepast. Op de datum van eerste toepassing wordt het cumulatieve effect van de toepassing van de wijzigingen opgenomen als een aanpassing van de openingsbalans op ingehouden winsten of andere componenten van het eigen vermogen, waar van toepassing. De vergelijkende cijfers worden niet aangepast. Holland Casino heeft vastgesteld dat alle contracten die op 31 december 2021 bestonden, zullen worden afgerond voordat de wijzigingen van kracht worden.

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.

Overige standaarden

De volgende aangepaste standaarden en interpretaties die ingaan na 31 december 2021, hebben naar verwachting geen significant effect op de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening van Holland Casino.

- *Jaarlijkse verbeteringen aan IFRS Standaarden 2018–2020*
- *Materiële vaste activa: opbrengsten vóór beoogd gebruik (wijzigingen in IAS 16).*
- *Verwijzing naar conceptueel raamwerk (wijzigingen in IFRS 3).*
- *Classificatie van verplichtingen als kortlopend of langlopend (wijzigingen in IAS 1).*
- *IFRS 17 Verzekeringscontracten en wijzigingen in IFRS 17 Verzekeringscontracten.*
- *Informatieverschaffing over de grondslagen voor financiële verslaggeving (wijzigingen aan IAS 1 en IFRS Practice Statement 2).*
- *Definitie van schattingen (wijzigingen aan IAS 8).*

Aangezien de bovengenoemde gewijzigde standaarden en interpretaties naar verwachting geen significante impact zullen hebben op de geconsolideerde jaarrekening van Holland Casino, is de geschatte kwantitatieve en/of kwalitatieve impact niet verder toegelicht.

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. Betaalde 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

	2021	2020
Opbrengst Tafelspelen	94.097	124.745
Opbrengst Speelautomaten	152.439	185.890
Opbrengst Online	40.399	-
Baten voor kansspelbelasting*	286.935	310.635
Kansspelbelasting	-85.180	-93.501
	-85.180	-93.501
Troncopbrengst/tips		
Troncopbrengst	7.864	10.272
Tips	312	426
	8.176	10.698
Entreeontvangsten	124	533
Opbrengst Food & Beverage		
Opbrengst Food & Beverage (bruto)	14.952	22.489
Verstrekingen aan gasten (tegen verkoopprijs)	-7.077	-12.239
	7.875	10.250
Overige baten		
Parkeergelden	939	758
Overige	154	153
	1.093	911
Nettobaten	219.023	239.526

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

2. AFSCHRIJVINGSKOSTEN

	2021	2020
Afschrijvingskosten immateriële activa	-2.556	-1.810
Afschrijvingskosten materiële vaste activa	-42.557	-40.216
	-45.113	-42.026
Afschrijvingskosten gebruiksrechten gebouwen en terreinen	-13.298	-11.798
Afschrijvingskosten gebruiksrechten overige bedrijfsmiddelen	-1.323	-1.855
	-14.621	-13.653
Totaal afschrijvingskosten	-59.734	-55.679

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

	2021	2020
Salarissen	-163.488	-180.757
Sociale lasten	-22.882	-26.542
Vergoeding NOW	97.661	94.258
Pensioenlasten	-17.806	-19.824
Indirecte personeelskosten	-9.574	-6.630
Dotatie reorganisatievoorziening/ontbindingsvergoedingen	-	-39.625
Dotatie/vrijval jubileumuitkeringen	312	-579
Dotatie loopbaanbudget	-355	566
	-116.132	-179.133

Sociale lasten

Hieronder is opgenomen het werkgeversaandeel sociale lasten voor 12,6 miljoen euro (2020: 15,7 miljoen euro). Verder vallen hieronder de kosten voor de zorgwet voor 9,8 miljoen euro (2020: 10,2 miljoen euro).

Vergoeding tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW)

Door de gevolgen van het coronavirus heeft de Nederlandse overheid steunmaatregelen getroffen voor ondernemingen middels de NOW. Ondernemingen krijgen een vergoeding voor een deel van de loonkosten indien de omzet met meer dan 20 procent gedaald is. Holland Casino heeft NOW-3 tot en met NOW-5 aangevraagd. Op basis van het geleden omzetverlies en de loonsom in de betreffende referentieperiodes, is de subsidie bepaald en in de jaarrekening 2021 verantwoord.

Op 30 maart 2022 heeft Holland Casino een afrekening ontvangen van NOW-2 over de periode juni 2020 tot en met september 2020. Deze afrekening vanuit de subsidieverstrekker is niet geheel duidelijk. Holland Casino verwachtte een terugbetaling van 3,9 miljoen euro te moeten doen, maar de ontvangen afrekening resulteert echter in een te ontvangen bedrag van 0,8 miljoen euro, wat op korte termijn ook door de subsidieverstrekker met Holland Casino zal worden afgerekend. Holland Casino wil hierover eerst in overleg treden met de subsidieverstrekker om duidelijkheid te verkrijgen over de juistheid van deze afrekening. Het management concludeert dat ten tijde van het opmaken van de jaarrekening 2021 onvoldoende zekerheid bestaat over het kunnen verwerken van een additionele subsidiebate en heeft derhalve haar huidige positie gehandhaafd. Indien in boekjaar 2022 voldoende zekerheid is verkregen kan mogelijk een additionele subsidiebate over boekjaar 2020 van 4,7 miljoen euro worden verantwoord.

Pensioenlasten

Dit betreft de werkgeverspremie die in het boekjaar verschuldigd is.

Holland Casino heeft de pensioenregeling ondergebracht bij Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap. Dit betreft een contract voor 5 jaar, dat afloopt op 1 juli 2022. Holland Casino heeft de intentie om dit te verlengen. 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 kostendekkende 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 risicopremies, 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.

Uitgangspunt van Gaming & Casino Services B.V. is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan het pensioenfonds verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

Voor een op balansdatum bestaand overschot bij het pensioenfonds wordt een vordering opgenomen als de onderneming de beschikkingsmacht heeft over dit overschot, het waarschijnlijk is dat het overschot naar de onderneming zal toevloeien en de vordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

De bestaande regeling 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. De jaarlijkse premiebetalingen bedragen 4,7% van het pensioengevend salaris dat is gebaseerd op het brutoloon. Op basis van de uitvoeringsovereenkomst heeft Gaming & Casino Services B.V. geen andere verplichtingen dan de jaarlijkse premiebetalingen.

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 2021 waren er gemiddeld 3.435 medewerkers (2020: 3.920 medewerkers) in dienst van Holland Casino (exclusief stand-by medewerkers en stagiaires). Zie hieronder voor de verdeling over de afdelingen.

PERSONEELSBEZETTING PER AFDELING (GEMIDDELD)

	2021	2020
Tafelspelen	1.196	1.439
Speelautomaten	259	329
Online	12	-
Services	576	637
Food & Beverage	560	722
Overige	777	726
Gaming & Casino Services B.V.	55	67
	3.435	3.920

Het aantal medewerkers ultimo 2021 was 3.500 (ultimo 2020: 3.724) waarvan in dienst van Gaming & Casino Services B.V. 55 (ultimo 2020: 60).

4. OPERATIONELE KOSTEN

	2021	2020
Bedrijfskosten	-41.366	-33.572
Huisvestingskosten	-18.959	-18.131
Marketingkosten	-23.026	-8.107
Automatiseringskosten	-22.808	-22.341
Desinvesteringen materiële vaste activa	11	-2
Overige operationele kosten	2.098	-1.032
	-104.050	-83.185

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 kosten van outsourcing voor Holland Casino Online (5,6 miljoen euro), de hogere kansspelheffing (1,8 miljoen euro door verhoging van de tarieven en door het online casino) en door overige kosten voor Holland Casino Online (onder andere voor lease en licenties).

Marketingkosten

Door de komst van Holland Casino Online zijn er meer marketingkosten gemaakt.

Overige operationele kosten

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

5. FINANCIERINGSBATEN

	2021	2020
Rentebaten uit deposito's en tegoeden bij banken	37	37
Rentebaten als gevolg van oprenting en/of discontering voorzieningen	284	-
Koersresultaten	362	502
	683	539

**6. FINANCIERINGSLASTEN**

	2021	2020
Rentelasten uit tegen geamortiseerde kostprijs gewaardeerde financiële verplichtingen	-804	-448
Financieringslasten (commitment fee, utilisation fee, etc.)	-688	-259
Amortisatie financial fees	-128	-136
Rentelasten als gevolg van oprenting en/of discontering voorzieningen	-	-248
Rentelasten leaseverplichtingen	-2.496	-1.812
	-4.116	-2.903

7. AANDEEL IN RESULTAAT DEELNEMINGEN

	2021	2020
Gaming Support B.V.	23	139
	23	139

8. VENNOOTSCHAPSBELASTING TEN LASTE GEBRACHT VAN HET RESULTAAT

	2021	2020
Acute belastingen	2.032	21.083
Latente belastingen	16.602	790
Totale vennootschapsbelasting	18.634	21.873

AANSLUITING BRUTORESULTAAT MET HET BELASTBAAR BEDRAG

	2021	2020
Resultaat voor belasting	-64.303	-80.696
Permanente verschillen:		
Beperkt aftrekbare kosten	350	681
Investeringsaftrek energie/milieu	-	-307
Deelnemingsvrijstelling	-23	-139
Overige aftrekposten	-	-91
	327	144
Tijdelijke verschillen:		
Fiscaal hogere desinvesteringlast	-2.748	-1.596
Fiscaal lagere/hogere afschrijving	3.375	-2.081
Fiscaal hogere last voorzieningen	-3.533	-750
Fiscaal lagere last IFRS 16	1.014	775
Generieke renteaftrekbeperking	251	-
	-1.641	-3.652
Belastbaar bedrag	-65.617	-84.204

De effectieve belastingdruk bedraagt 29,0% (2020: 27,1%). De belastingdruk is hoger doordat het verschil tussen de voorlopige en de definitieve aangifte vennootschapsbelasting over 2020 ten gunste van het resultaat in 2021 is geboekt.

Het bedrag van de vennootschapsbelasting met betrekking tot 2021 is aan de latentie toegevoegd voor voorwaartse verliesverrekening.

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

	1-1-2021	Mutatie	31-12-2021	Looptijd (in jaren)
Immateriële activa	221	162	383	5
Materiële vaste activa	9.502	-2.295	7.207	25
Voorzieningen	2.614	-828	1.786	40
Leaseverplichtingen	388	273	661	20
Generieke renteaftrekbeperking	-	65	65	1
Herinvesteringsreserve	-2.152	2.152	-	-
Verliesverrekening	-	17.073	17.073	3
Stand latentie voor vennootschapsbelasting	10.573	16.602	27.175	

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.

Er is in 2017 een latentie gevormd voor het bedrag dat is gedoteerd aan de herinvesteringsreserve. Een gedeelte van de herinvesteringsreserve is in 2018 gebruikt voor nieuwe investeringen in overige bedrijfsmiddelen. Het overige gedeelte heeft betrekking op opstal en is in 2021 aangewend voor de nieuwbouw in Venlo.

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

In 2021 zijn 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 een latentie is gevormd.

De voorwaartse verliesverrekening van niet in de balans opgenomen belastingvorderingen vervalt naar verwachting in 2022 (4,4 miljoen euro) en het overige in 2023 en 2024.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

in duizenden euro, tenzij anders aangegeven

9. IMMATERIËLE ACTIVA

	Ontwikkelings- kosten	Software	Activa in uitvoering	Totaal
Aanschafwaarde	12.346	4.140	7.674	24.160
Cumulatieve afschrijvingen	-10.463	-3.112	-	-13.575
Stand per 31 december 2020	1.883	1.028	7.674	10.585
Investerings – intern ontwikkeld	3.521	75	245	3.841
Activa in uitvoering/in gebruik genomen	7.674	-	-7.674	-
Afschrijvingen	-1.885	-671	-	-2.556
Desinvesteringen (aanschafwaarde)	-2.159	-262	-	-2.421
Desinvesteringen (cumulatieve afschrijving)	2.159	262	-	2.421
Stand per 31 december 2021	11.193	432	245	11.870
Aanschafwaarde	21.382	3.953	245	25.580
Cumulatieve afschrijvingen	-10.189	-3.521	-	-13.710
Stand per 31 december 2021	11.193	432	245	11.870

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

Vanaf 4 oktober biedt Holland Casino online casinospelen aan. De geactiveerde kosten voor dit project ten bedrage van 7,7 miljoen euro zijn hierdoor in 2021 in gebruik genomen.

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 2020 en 2021 aanleiding geweest voor een analyse van bijzondere waardeverminderingen volgens IAS 36 *'Bijzondere waardeverminderingen van activa'*. De bedrijfswaarde (contante waarde van de toekomstige kasstromen) blijkt voldoende waardoor geen sprake is van een bijzondere waardevermindering.

10. MATERIËLE VASTE ACTIVA

	Terreinen en gebouwen	Verbouwingen	Installaties	Speel-automaten	Overige bedrijfs-middelen	Activa in uitvoering	Totaal
Aanschafwaarde	49.443	91.484	114.366	108.975	117.271	70.340	551.879
Cumulatieve afschrijvingen	-15.794	-50.592	-79.309	-62.751	-83.227	-	-291.673
Stand per 31 december 2020	33.649	40.892	35.057	46.224	34.044	70.340	260.206
Investeringsen	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	-
Afschrijvingen	-2.793	-6.292	-7.431	-13.147	-11.962	-	-41.625
Desinvesteringen/activa niet langer in gebruik (aanschafwaarde)	-6.472	-16.566	-21.838	-736	-14.803	-	-60.415
Desinvesteringen/activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	6.472	16.492	21.783	720	14.027	-	59.494
Stand per 31 december 2021	91.727	53.984	51.092	33.679	37.216	6.682	274.380
Aanschafwaarde	103.842	94.376	116.049	108.857	118.378	6.682	548.184
Cumulatieve afschrijvingen	-12.115	-40.392	-64.957	-75.178	-81.162	-	-273.804
Stand per 31 december 2021	91.727	53.984	51.092	33.679	37.216	6.682	274.380

De 'activa in uitvoering' die in 2021 in gebruik is genomen, betreft voornamelijk de nieuwbouwprojecten van Utrecht en Venlo. Ultimo jaar betreft dit speelautomaten die nog niet in gebruik zijn genomen en een aantal verbouwingen die gaande zijn.

De financiële gevolgen van de coronacrisis zijn in 2020 en 2021 een aanleiding geweest voor een analyse van bijzondere waardeverminderingen volgens IAS 36 'Bijzondere waardeverminderingen van activa'. De bedrijfswaarde (contante waarde van de toekomstige kasstromen) blijkt voldoende waardoor geen sprake is van een bijzondere waardevermindering.

In 2021 heeft een schattingswijziging plaatsgevonden met betrekking tot de levensduur van de gebouwgebonden activa van de vestiging Groningen. De verwachte sluitingsdatum van Groningen is verlengd van 2024 naar 2026. De impact van deze wijziging op de huidige en toekomstige afschrijvingskosten is als volgt:

	2021	2022	2023	2024	2025	2026
(Lagere) hogere afschrijvingskosten	(368)	(370)	(370)	(190)	710	588

Er zijn zekerheden verstrekt in verband met de kredietfaciliteit voor terreinen en gebouwen. Deze hebben een boekwaarde van 29,1 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 2021 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.

Huurskorting inzake COVID-19

Holland Casino heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van de 'COVID-19 gerelateerde huurconcessies'. Deze wordt toegepast op alle in 2021 ontvangen huurskortingen.

De huurskortingen (in totaal 875K euro) zijn verleend voor de huur van een aantal panden vanwege COVID-19 en zijn op dezelfde manier verwerkt.

Deze huurskortingen zijn in mindering gebracht op de leaseverplichting, maar hebben geen kasstroomeffect. De korting is in het resultaat verwerkt.

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 2021	137.906	2.434	140.340
Toevoegingen aan gebruiksrechten	50.833	4.703	55.536
Afschrijving gebruiksrechten	-13.298	-1.324	-14.622
Stand per 31 december 2021	175.441	5.813	181.254

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen de nieuwe contracten die in 2021 zijn ingegaan (49,1 miljoen euro, voornamelijk Utrecht), verlenging van contracten (0,7 miljoen euro) en een verlaging van een contract (0,4 miljoen euro). Voor het overige betreft het de jaarlijkse indexatie (1,4 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.

2021

Bedragen verwerkt in de winst- en verliesrekening

Leases onder IFRS 16

Interestlasten	2.496
Inkomsten uit sub-lease gebruiksrechten	244
Kosten met betrekking tot kortlopende leaseovereenkomsten	80
Kosten met betrekking tot het leasen van activa met een lage waarde	756
	3.576

12. BELASTINGVORDERINGEN

	2021	2020
Latente vennootschapsbelasting		
Vennootschapsbelasting kortlopend	4.361	-
Vennootschapsbelasting langlopend	22.814	12.725
	27.175	12.725
Overige acute belastingvorderingen		
Kansspelbelasting over progressive jackpots	4.932	5.354
Omzetbelasting	195	1
	5.127	5.355
	32.302	18.080

Zie verdere toelichting voor de opbouw van de latente vennootschapsbelasting, in noot 8.

13. NOG NIET GEAMORTISEERDE FEES

	2021	2020
Nog niet geamortiseerde fees, langlopend deel	281	374
Nog niet geamortiseerde fees, kortlopend deel	102	136
	383	510

Kosten die gemaakt zijn in verband met een nieuwe kredietfaciliteit zijn in aftrek gebracht op de verplichtingen van de uitstaande leningen en geamortiseerd over de resterende looptijd op basis van de effectieve interestmethode. In 2021 is de huidige kredietfaciliteit met 1 jaar verlengd. De kosten hiervoor zijn volgens IFRS 9 *Financiële instrumenten* direct in de lasten verwerkt. Wel is de looptijd van de huidige fees aangepast naar de nieuwe einddatum. Ultimo 2020 en 2021 was er geen uitstaande lening, dus worden deze kosten onder 'nog niet geamortiseerde fees' verantwoord.

Zie voor verdere toelichting noot 20 Bankschulden.

14. DEELNEMINGEN**GAMING SUPPORT B.V.**

Stand per 31 december 2020	1.428
Resultaat Gaming Support B.V. (incl. omrekeningsverschillen)	23
Valutaomrekeningsverschillen uit resultaat deelnemingen	2
Stand per 31 december 2021	1.453

SAMENVATTING FINANCIËLE INFORMATIE GAMING SUPPORT B.V.

	31 december 2021
Vlottende activa	2.210
Vaste activa	3.751
Kortlopende verplichtingen	1.217
Langlopende verplichtingen	1.111
Omzet	5.696
Resultaat	58
Eigen vermogen in de jaarrekening van Gaming Support B.V. per 31 december 2021	3.633
40 procent van het eigen vermogen van Gaming Support B.V. (deelneming in jaarrekening Holland Casino)	1.453

In 2021 vonden de volgende transacties plaats: verkopen aan Gaming Support ter waarde van 0,1 miljoen euro, afname van diensten ter waarde van 0,7 miljoen euro (in 2020: geen verkopen aan Gaming Support, afname van diensten van 0,8 miljoen euro). Deze bedragen zijn inclusief BTW. Nog te betalen bedragen aan Gaming Support B.V. bedroegen eind 2021: 0,0 miljoen euro (2020: 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			
	2021		2020
Banksaldo	4.405	319	
Verplichting aan Holland Casino	4.405	319	

Doordat het banksaldo van de Stichting Beheer Fooiengelden per jaareinde nog niet is overgemaakt naar Holland Casino, is het banksaldo hoger dan vorig jaar.

15. VOORRADEN			
	2021		2020
Vorraden	754	671	
	754	671	

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			
	2021		2020
Debiteuren	437	175	
Overige vorderingen	7.921	12.136	
Vooruitbetaalde kosten	4.254	3.213	
	12.612	15.524	

De 'overige vorderingen' bestaan voor 2,5 miljoen euro uit te ontvangen bedragen met betrekking tot Holland Casino Online en voor 2,9 miljoen euro uit de nog te ontvangen NOW vergoeding (vorig jaar: 11,7 miljoen euro).

Op 30 maart 2022 heeft Holland Casino een afrekening NOW-2 ontvangen over de periode juni 2020 tot en met september 2020. Deze afrekening vanuit de subsidieverstrekker is niet geheel duidelijk. Holland Casino verwachtte een terugbetaling van 3,9 miljoen euro te moeten doen, maar de ontvangen afrekening resulteert echter in een te ontvangen bedrag van 0,8 miljoen euro, wat op korte termijn ook door de subsidieverstrekker met Holland Casino zal worden afgerekend. Holland Casino wil hierover eerst in overleg treden met de subsidieverstrekker om duidelijkheid te verkrijgen over de juistheid van deze afrekening. Het management concludeert dat ten tijde van het opmaken van de jaarrekening 2021 onvoldoende zekerheid bestaat over het kunnen verwerken van een additionele subsidiebate en heeft derhalve haar huidige positie gehandhaafd. Indien in boekjaar 2022 voldoende zekerheid is verkregen kan mogelijk een additionele subsidiebate over boekjaar 2020 van 4,7 miljoen euro worden verantwoord.

De vooruitbetaalde kosten bestaan uit vooruitbetaalde kosten met betrekking tot bedrijfskosten en marketingkosten voor boekjaar 2022. De looptijd van alle vorderingen en overlopende activa is korter dan 1 jaar.

17. GELDMIDDELEN EN KASEQUIVALENTEN

	2021	2020
Gelden onderweg	119	14
Te ontvangen van creditcardmaatschappijen	13	189
Geldvoorraad casino's	27.996	23.964
Banktegoeden	180.061	119.224
	208.189	143.391

De geldmiddelen en kasequivalenten zijn grotendeels vrij opneembaar per 31 december 2021. 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 2021 het aandeel van derden in het vermogen van de groepsmaatschappij Gaming & Casino Services B.V. opgenomen.

19. VOORZIENINGEN

	Ontmantelings- kosten	Personeels- beloningen	Reorganisatie/ ontbindings- vergoedingen	Loopbaan budget	Totaal
Stand per 31 december 2020	3.622	7.634	37.832	1.184	50.272
Dotatie/vrijval	-1.414	-312	-	355	-1.371
Onttrekkingen	-1.474	-410	-37.657	-521	-40.062
Oprenting	-24	-260	-	-	-284
Stand per 31 december 2021	710	6.652	175	1.018	8.555
Per 31 december 2020					
Langlopend deel voorzieningen	731	7.216	-	-	7.947
Kortlopend deel voorzieningen	2.891	418	37.832	1.184	42.325
Per 31 december 2021					
Langlopend deel voorzieningen	707	6.231	-	-	6.938
Kortlopend deel voorzieningen	3	421	175	1.018	1.617

De voorziening ontmantelingskosten is gevormd voor de (mogelijke) sluiting en ontmanteling van de panden van Holland Casino Eindhoven, Groningen, Nijmegen, Rotterdam, Utrecht en Venlo. In 2021 zijn Holland Casino Utrecht en Venlo verhuisd naar de nieuwe locaties waarbij de huidige locaties ontmanteld zijn. Deze kosten zijn ten laste van de voorziening gebracht en het overige is vrijgefallen.

De voorziening personeelsbeloningen is gevormd voor toekomstige jubileumuitkeringen. Verder is de disconteringsvoet verhoogd van 0,3 procent in 2020 naar 0,8 procent in 2021. De onttrekkingen hebben betrekking op de daadwerkelijk betaalde jubileumuitkeringen in 2021. Er is bij waardering van deze voorziening rekening gehouden met onder andere de sterfte- en vertrekkansen van medewerkers.

De stand per 31 december 2020 van de voorziening 'reorganisatie/ontbindingsvergoedingen' betrof de vorming van een voorziening voor het uitvoeren van de herstructurering. De voorziening bestond uit de vergoedingen zoals met de vakbonden afgesproken in het Sociaal Plan (looptijd juli 2018 tot en met juni 2022), te weten beëindigingsvergoedingen, mobiliteitsbudget en kosten rechtsbijstand. In 2021 is deze voorziening volledig afgewikkeld/betaald.

Daarnaast is in verband met vrijstelling van werkzaamheden ook het doorbetalen van salarissen tijdens de ontslagtermijnen voorzien.

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 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 procent 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 2021 bedraagt de kredietfaciliteit 120 miljoen euro (2020: 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 procent).

Rekening houdend met de ruimte voor bankgaranties ad 7,5 miljoen euro bedraagt ultimo 2021 de beschikbare kredietruimte 112,5 miljoen euro (ultimo 2020: 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 2020 en 2021 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.

In november 2021 is door de banken een amendement en waiver letter op de kredietfaciliteit afgegeven. Indien er voor 1 september 2022 sprake is van een negatieve EBITDA hoeft het convenant niet getoetst te worden, maar is er sprake van een financial covenant holiday.

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 2021 is er sprake van een negatieve EBITDA en wordt het convenant niet getoetst. In 2020 was de uitkomst van de convenant 3,2. Het convenant was hierdoor ultimo 2020 hoger dan de afgesproken 2,5, maar doordat er geen uitstaande bankleningen waren, is deze niet gebroken.

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 8 november 2021 van de banken een waiver ontvangen voor deze twee criteria voor een periode tot 5 juni 2021 en op 4 februari 2022 voor de periode van 19 december 2021 t/m 25 januari 2022.

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 spelers-tegoeden 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

	2021	2020
Uitgestelde winstbelastingverplichtingen		
Uit hoofde van vennootschapsbelasting	-	2.152
Acute winstbelastingverplichtingen		
Vennootschapsbelasting	105	1.387
Acute overige belastingverplichtingen		
Kortlopend		
Kansspelbelasting	7.348	6.302
Omzetbelasting	147	14
Loonheffing	6.784	5.774
Vennootschapsbelasting	-50	-
	14.229	12.090
Langlopend		
Kansspelbelasting	139.612	68.660
Omzetbelasting	1.792	652
Loonheffing	127.340	62.247
Vennootschapsbelasting	-953	-
	267.791	131.559
	282.125	147.188

Er zijn ultimo 2021 geen voorwaardelijke belastingverplichtingen.

De vordering met betrekking tot de vennootschapsbelasting wordt als onderdeel van de totale belastingschuld in één keer verrekend met de belastingdienst, derhalve is deze niet als vordering opgenomen.

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. Vanaf oktober 2022 zal deze schuld in 60 maanden worden terugbetaald. Er zal een invorderingsrente moeten worden betaald. Tot en met 30 juni 2022 is deze door de belastingdienst vastgesteld op 0,01 procent. Op 1 juli 2022 wordt het percentage invorderings-rente 1 procent, op 1 januari 2023 op 2 procent, om vervolgens in 2 stappen uit te komen op 4 procent op 1 januari 2024.

22. LANG- EN KORTLOPENDE VERPLICHTINGEN

	2021	2020
Leaseverplichtingen		
Leaseverplichtingen (langlopend)	175.119	135.210
Leaseverplichtingen (kortlopend)	11.606	12.403
	186.725	147.613
Handelscrediteuren en overige schulden		
Crediteuren	11.762	8.500
Schulden aan Gaming Support B.V.	6	16
Vakantiedagen, vakantietoeslag en salarissen	16.475	15.857
Pensioenpremies*	4.137	1.064
Nog te betalen NOW	27.121	-
Jackpots	14.034	14.515
Mancoverplichting	2.990	2.940
Nog te betalen investeringen	4.571	169
Nog te betalen kosten	15.500	7.841
Overige schulden	9.523	9.420
	106.119	60.322

* De post 'Pensioenpremies' is nu apart vermeld. De vergelijkende cijfers zijn hier op aangepast (vorig jaar gepresenteerd onder 'overige schulden').

Leaseverplichtingen (gebruiksrechten)

Dit betreffen de leaseverplichtingen van de gebruiksrechten. Voor verdere toelichting, zie noot 11.

Leaseverplichting per 1 januari 2021	147.613
Toevoeging leaseverplichting	55.536
Ontvangen huurkorting inzake COVID-19	-875
Beëindigde lease	94
Betaalde leasetermijnen	-18.139
Rente 2021	2.496
Leaseverplichting per 31 december 2021	186.725

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen de nieuwe contracten die in 2021 zijn ingegaan (49,1 miljoen euro, voornamelijk Utrecht), verlenging van contracten (0,7 miljoen euro) en een verlaging van een contract (0,4 miljoen euro). Voor het overige betreft het de jaarlijkse indexatie (1,4 miljoen euro). De toevoeging bij de overige bedrijfsmiddelen betreft de nieuwe en gewijzigde contracten voor leaseauto's en andere bedrijfsmiddelen.

Er is een aantal huurkortingen verleend in het kader van COVID-19. Deze zijn in 2021 in de winst- en verliesrekening verwerkt en in mindering gebracht op de leaseverplichting.

Nominale leasebetalingen

Korter dan 1 jaar	16.641
Langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar	47.925
Langer dan 5 jaar en korter dan 10 jaar	61.961
Langer dan 10 jaar	85.719
Totale nominale leaseverplichting per 31 december 2021	212.246

Bedragen verantwoord in het kasstroomoverzicht

Totaal betaalde leasetermijnen in 2021	18.139
---	---------------

De gehanteerde disconteringsvoet ligt tussen 0% en 1,9%.

Handelscrediteuren en overige schulden**Pensioenpremies**

Door een wijziging in de systematiek van factureren (achteraf op basis van realiteit in plaats van een voorschot) is de schuld nu hoger dan vorig jaar.

Nog te betalen NOW

Het terug te betalen bedrag aan NOW is enerzijds ontstaan door een lager omzetverlies voor NOW 2 en NOW 3.3 dan initieel ingediend, maar het grootste gedeelte is ontstaan doordat het SV-loon, waar het voorschot van NOW 3.1, 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. De verwachting is dat deze positie in 2022 volledig zal zijn afgewikkeld.

Op 30 maart 2022 heeft Holland Casino een afrekening NOW-2 ontvangen over de periode juni 2020 tot en met september 2020. Deze afrekening vanuit de subsidieverstrekker is niet geheel duidelijk. Holland Casino verwachtte een terugbetaling van 3,9 miljoen euro te moeten doen, maar de ontvangen afrekening resulteert echter in een te ontvangen bedrag van 0,8 miljoen euro, wat op korte termijn ook door de subsidieverstrekker met Holland Casino zal worden afgerekend. Holland Casino wil hierover eerst in overleg treden met de subsidieverstrekker om duidelijkheid te verkrijgen over de juistheid van deze afrekening. Het management concludeert dat ten tijde van het opmaken van de jaarrekening 2021 onvoldoende zekerheid bestaat over het kunnen verwerken van een additionele subsidiebate en heeft derhalve haar huidige positie gehandhaafd. Indien in boekjaar 2022 voldoende zekerheid is verkregen kan mogelijk een additionele subsidiebate over boekjaar 2020 van 4,7 miljoen euro worden verantwoord.

De post 'Nog te betalen investeringen' is hoger doordat er eind van dit jaar speelautomaten zijn aangekocht, die nog niet gefactureerd zijn.

De post 'Nog te betalen kosten' bevat voornamelijk openstaande orders en nog niet goedgekeurde facturen per einde boekjaar. De toename heeft vooral te maken met Holland Casino Online.

In de post 'Overige schulden' is de schuld voor het loyaliteitsprogramma opgenomen ad 3,0 miljoen euro (2020: 3,3 miljoen euro), alsmede een bedrag voor depots van 0,9 miljoen euro (2020: 0,8 miljoen euro). Voor het overige betreft het meerdere kleinere posten.

23. NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN

in miljoenen euro	Totaal 2021	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting gebruiksrechten	-	-	-	-
Investeringsverplichting ICT-diensten	7,4	4,9	2,5	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	8,0	8,0	-	-
	15,4	12,9	2,5	0,0
	Totaal 2020	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting gebruiksrechten	48,8	3,3	13,0	32,5
Investeringsverplichting ICT-diensten	12,9	5,1	7,8	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	30,9	30,9	-	-
	92,6	39,3	20,8	32,5

Investeringsverplichting gebruiksrechten

In 2020 betrof dit activa waarvan pas gebruik werd gemaakt na 31 december 2020. In lijn met IFRS 16 *Leases*, worden deze activa pas geactiveerd als gebruiksrecht vanaf het moment van gebruik. Het ging hier om het huurcontract van het nieuwe pand in Utrecht. Ultimo 2021 is er geen sprake van huurcontracten voor activa die nog niet in gebruik zijn.

Investeringsverplichting ICT-diensten

In 2021 is Holland Casino een tweejarig contract aangegaan met KPN voor ICT-diensten. De ingangsdatum was 1 juli 2021. De identificeerbare activa in dit contract zijn verantwoord onder de leaseverplichtingen (volgens IFRS 16, zie noot 11). De overige onderdelen zijn hier als verplichting inzichtelijk gemaakt.

Investeringsverplichting materiële vaste activa

Voor investeringsprojecten en reguliere investeringen zijn per balansdatum verplichtingen aangegaan voor circa 8,0 miljoen euro (2020: 30,9 miljoen euro). Dit betreffen met name verplichtingen met betrekking tot speelautomaten. Vorig jaar betrof dit met name verplichtingen met betrekking tot de nieuwbouw in Utrecht en Venlo.

Raamovereenkomst Playtech

Holland Casino is in 2014 een software licentie overeenkomst aangegaan met Playtech voor het ontwikkelen van het immaterieel vast actief Holland Casino Online (haar online casinoplatform). In het contract staat dat ieder jaar een prognose gemaakt dient te worden van de te verwachte bruto speelopbrengsten, waarop Playtech zal factureren volgens een staffel. Ieder kwartaal zal de vergoeding worden aangepast (door middel van een debet- of creditfactuur) op basis van de werkelijke bruto speelopbrengst. Daarnaast hebben partijen het voornemen gezamenlijk het online aanbod van Holland Casino te gaan vormgeven en uitvoeren. Playtech zal daartoe operationele diensten en adviezen gaan verlenen aan Holland Casino.

Bankgarantie

In totaal is er voor 7,5 miljoen euro (2020: 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). 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. Dit heeft geen impact op de beschikbare ruimte op de kredietfaciliteit.

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 spelers-tegoeden 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.

24. FINANCIËLE INSTRUMENTEN - REËLE WAARDEN EN RISICOBEEHEERKADER

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 2021 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 compliance thema'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 aangegane 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 hooggekwalificeerde kredietinstellingen. De boekwaarde van de financiële activa vertegenwoordigt het maximale kredietrisico.

De geldmiddelen van Holland Casino bedroegen op 31 december 2021 208,2 miljoen euro (2020: 143,4 miljoen euro). Holland Casino is van mening dat haar geldmiddelen een laag kredietrisico hebben op basis van de externe kredietratings van de tegenpartijen.

DEBITEUREN 31-12-2021

in duizenden euro

Dagen	Gewogen gemiddeld kredietverlies	Bruto boekwaarde	Verwacht kredietverlies	Netto boekwaarde
0-30	1%	28	-	28
30-60	5%	9	-	9
60-90	3%	394	-12	382
>90	83%	42	-35	7
		473	-47	426

Verwacht kredietverlies is grotendeels opgenomen onder de voorziening dubieuze debiteuren.

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 is een belastingschuld ontstaan van 281,9 miljoen euro. Deze hoeft pas vanaf oktober 2022 te worden terugbetaald in 5 jaar. Op korte termijn heeft dit geen impact op de liquiditeitspositie.

Eind 2021 heeft Holland Casino een groot bedrag aan geldmiddelen en kasequivalenten (208,2 miljoen euro, waarvan 180,1 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 2021 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 2021 behaalde Holland Casino een positief koersresultaat ter waarde van 0,4 miljoen euro (2020: 0,5 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 2021 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 2021 uit een aandelenkapitaal, wettelijke reserves en overige reserves.

De huidige kredietfaciliteit heeft een totale kredietruimte van 120 miljoen euro, waarvan ultimo 2021 nog geen gebruik is gemaakt. De kredietfaciliteit is aangegaan met een bankenconsortium bestaande uit: ING (50 procent) en ABN AMRO (50 procent).

Dividendafdracht vindt plaats op basis van overeengekomen dividendbeleid. Vanwege de coronacrisis wordt er, net als over 2019 en 2020, over 2021 geen dividend 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

	2021	2020
Langlopende verplichtingen	449.848	276.868
Kortlopende verplichtingen	133.676	128.527
Totale verplichtingen	583.524	405.395
Af: Geldmiddelen en kasequivalenten	208.189	143.391
Nettoverplichting	375.335	262.004
Eigen vermogen	139.673	185.340
Verhouding nettoverplichting / eigen vermogen	2,7	1,4

De huidige verhouding tussen het vreemd vermogen en het eigen vermogen is in 2020 en 2021 sterk beïnvloed door de coronacrisis en geeft hierdoor een enigszins vertekend beeld. Het eigen vermogen is gedaald door het verlies in 2020 en 2021 en de langlopende verplichtingen zijn gestegen door het gebruik maken van de steunmaatregel met betrekking tot uitstel belastingbetalingen. De liquiditeitspositie van Holland Casino is ruim voldoende om ook in 2022 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 voor 2020.

Gezien de huidige liquiditeitspositie heeft Holland Casino geen uitstaande (afgeleide) financiële instrumenten per einde boekjaar ter afdekking van haar liquiditeits- 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 141 bij de enkelvoudige balans)
Raad van commissarissen	Commissaris beloningen	Bezoldiging rvc (zie pagina 141 bij de enkelvoudige balans)
Stichting Beheer Fooiengelden	Tronc en tips	Zie volgende pagina
Stichting HC Online garantie Spelerstegoeden	Veiligstellen spelerstegoeden	Zie volgende pagina
Gaming Support B.V.	Deelneming	Op pagina 116 en 117
Van Linden Beheer B.V.	Aandeelhouder van de deelneming	Op pagina 135 en 136
Staat der Nederlanden	Aandeelhouder/dividenden	Ingehouden winst op pagina 137

De Stichting Beheer Fooiengelden (SBF) is economisch gezien een 100 procent dochter van Holland Casino. Het doel van de SBF is het ten behoeve van Holland Casino en de werknemer (mede) uitvoeren van de fooienregeling 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 4,4 miljoen euro. Dit bedrag is meegeconsolideerd 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

Holland Casino is in gesprek met de Belastingdienst over hun visie met betrekking tot de vaststelling van de heffingsgrondslag voor kansspelbelasting. Dit betreft met name de behandeling van online bonussen. Gebleken is dat de visie van de Belastingdienst en Holland Casino op de interpretatie van de Wet op de kansspelbelasting niet overeenkomen. Tevens komt de huidige visie van de Belastingdienst niet overeen met de afstemming tussen Holland Casino en de Belastingdienst over de interpretatie van de Wet op de kansspelen zoals gedaan in 2019 en 2021. De nieuwe visie van de Belastingdienst kan leiden tot een zeer hoge belastingdruk (tot wel 900%) op niet vrijgespeelde bonussen en gaat naar mening van Holland Casino daardoor ook in tegen de doelstellingen van de Wet op de kansspelbelasting en de Wet op de kansspelen, waaronder het behalen van een hoge kanalisatie. Holland Casino gaat er vooralsnog van uit dat zij er met de Belastingdienst uit zal komen, en dat daarmee geen materiele aanpassingen in de 31 december 2021 positie 'af te dragen kansspelbelasting' zullen volgen. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan zou dit in het meest negatieve scenario tot een naheffing over 2021 van circa 10 miljoen euro kunnen leiden.

Op 30 maart 2022 heeft Holland Casino een afrekening NOW-2 ontvangen over de periode juni 2020 tot en met september 2020. Deze afrekening vanuit de subsidieverstrekker is niet geheel duidelijk. Holland Casino verwachtte een terugbetaling van 3,9 miljoen euro te moeten doen, maar de ontvangen afrekening resulteert echter in een te ontvangen bedrag van 0,8 miljoen euro, wat op korte termijn ook door de subsidieverstrekker met Holland Casino zal worden afgerekend. Holland Casino wil hierover eerst in overleg treden met de subsidieverstrekker om duidelijkheid te verkrijgen over de juistheid van deze afrekening. Het management concludeert dat ten tijde van het opmaken van de jaarrekening 2021 onvoldoende zekerheid bestaat over het kunnen verwerken van een additionele subsidiebate en heeft derhalve haar huidige positie gehandhaafd. Indien in boekjaar 2022 voldoende zekerheid is verkregen kan mogelijk een additionele subsidiebate over boekjaar 2020 van 4,7 miljoen euro worden verantwoord.

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2021

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2021

in duizenden euro	Toelichting	2021	2020
Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen na belastingen	28	438	660
Overige baten en lasten, na belastingen		-46.384	-59.830
Nettoresultaat		-45.946	-59.170

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2021

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2021

in duizenden euro, voor winstbestemming	Toelichting	31-12-2021	31-12-2020
Vaste activa			
Immateriële activa	30	11.870	10.585
Materiële vaste activa	31	273.764	259.712
Gebruiksrechten	32	178.934	137.680
Latente vennootschapsbelasting	33	22.814	12.725
Nog niet geamortiseerde fees	34	281	374
Deelnemingen	35	2.982	2.542
Totaal vaste activa		490.645	423.618
Vlottende activa			
Voorraden	36	578	592
Vorderingen en overlopende activa	37	12.790	14.984
Acute belastingvorderingen	33	9.488	5.354
Nog niet geamortiseerde fees	34	102	136
Geldmiddelen en kasequivalenten	38	206.177	141.861
Totaal vlottende activa		229.135	162.927
Totale activa		719.780	586.545
in duizenden euro, voor winstbestemming	Toelichting	31-12-2021	31-12-2020
Eigen vermogen			
	39		
Aandelenkapitaal		45	45
Wettelijke reserve		11.366	9.557
Reserve omrekeningsverschillen		-102	-104
Herwaarderingsreserve		1.898	1.898
Overige reserve		171.393	232.372
Onverdeeld resultaat		-45.946	-59.170
Totaal eigen vermogen		138.654	184.598
Langlopende verplichtingen			
Voorzieningen	40	6.907	7.917
Latente vennootschapsbelasting	41	-	2.152
Acute belastingverplichtingen	41	267.791	131.559
Leaseverplichtingen	32	173.161	132.909
Totaal langlopende verplichtingen		447.859	274.537
Kortlopende verplichtingen			
Voorzieningen	40	1.618	42.298
Handelscrediteuren en overige schulden	42	106.335	60.008
Acute belastingverplichtingen	41	14.094	13.077
Leaseverplichtingen	32	11.220	12.027
Totaal kortlopende verplichtingen		133.267	127.410
Totale passiva		719.780	586.545

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR EINDIGEND OP 31 DECEMBER 2021

Algemene informatie

De enkelvoudige jaarrekening maakt deel uit van de jaarrekening 2021 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 87 tot en met 106 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.

TOELICHTING OP HET ENKELVOUDIGE OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT

In duizenden euro, tenzij anders aangegeven

27. PERSONEELSKOSTEN

	2021	2020
Salarissen	-160.850	-177.990
Sociale lasten	-22.485	-26.053
Vergoeding NOW	96.243	92.554
Pensioenlasten	-17.616	-19.751
Indirecte personeelskosten	-9.503	-6.546
Dotatie reorganisatievoorziening/ontbindingsvergoedingen	-	-39.598
Dotatie/vrijval jubileumuitkeringen	322	-609
Dotatie loopbaanbudget	-355	566
	-114.244	-177.427

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 3 in de geconsolideerde jaarrekening.

Personeelsbezetting

In 2021 waren er gemiddeld 3.380 medewerkers (2020: 3.853 medewerkers) in dienst van Holland Casino (exclusief stand-by medewerkers en stagiaires). Zie hieronder voor de verdeling over de afdelingen:

PERSONEELSBEZETTING PER AFDELING (GEMIDDELD)

	2021	2020
Tafelspelen	1.196	1.439
Speelautomaten	259	329
Online	12	-
Services	576	637
Food & Beverage	560	722
Overige	777	726
	3.380	3.853

Het aantal medewerkers ultimo 2021 was 3.445 (ultimo 2020: 3.664).

Gedurende het boekjaar 2021 bedroeg het gemiddeld aantal werknemers bij Holland Casino, omgerekend naar fte 2.549 (2020: 2.873). Hiervan waren 0 personen (2020: 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 0,4 miljoen euro (2020: 0,5 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

	2021	2020
Onderzoek van de jaarrekening	360	330
Andere controleopdrachten	141	192
Adviesdiensten op fiscaal terrein (KPMG Meijburg & Co)	44	45
Overige dienstverlening	58	80
	603	647

De in de tabel vermelde honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2021 (2020) hebben betrekking op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2021 (2020), ongeacht of de werkzaamheden al gedurende het boekjaar 2021 (2020) zijn verricht. De kosten vallen in 2020 en 2021 hoger uit door extra controleopdrachten in verband met NOW.

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	49.320	91.484	114.338	108.975	116.768	70.340	551.225
Cumulatieve afschrijvingen	-15.779	-50.592	-79.305	-62.750	-83.087	-	-291.513
Stand per 31 december 2020	33.541	40.892	35.033	46.225	33.681	70.340	259.712
Investerings	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	-
Afschrijvingen	-2.777	-6.292	-7.428	-13.147	-11.857	-	-41.501
Desinvesteringen/activa niet langer in gebruik (aanschafwaarde)	-6.472	-16.566	-21.838	-736	-14.736	-	-60.348
Desinvesteringen/activa niet langer in gebruik (cumulatieve afschrijving)	6.472	16.492	21.783	720	13.949	-	59.416
Stand per 31 december 2021	91.607	53.984	51.071	33.680	36.740	6.682	273.764
Aanschafwaarde	103.691	94.376	116.021	108.857	117.735	6.682	547.362
Cumulatieve afschrijvingen	-12.084	-40.392	-64.950	-75.177	-80.995	-	-273.598
Stand per 31 december 2021	91.607	53.984	51.071	33.680	36.740	6.682	273.764

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 bedrijfs-middelen'. Deze laatste bestaat uit leaseauto's, lease speelautomaten en overige inventaris.



	Gebouwen en terreinen	Overige bedrijfsmiddelen	Totaal
Stand per 1 januari 2021	135.357	2.323	137.680
Toevoegingen aan gebruiksrechten	50.749	4.742	55.491
Afschrijving gebruiksrechten	-12.930	-1.307	-14.237
Stand per 31 december 2021	173.176	5.758	178.934

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen de nieuwe contracten die in 2021 zijn ingegaan (49,1 miljoen euro, voornamelijk Utrecht), verlenging van contracten (0,7 miljoen euro) en een verlaging van een contract (0,4 miljoen euro). Voor het overige betreft het de jaarlijkse indexatie (1,3 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	2.479
Inkomsten uit sub-lease gebruiksrechten	244
Kosten met betrekking tot kortlopende leaseovereenkomsten	80
Kosten met betrekking tot het leasen van activa met een lage waarde	756
	3.559

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 2021	
Gaming Support B.V.	1.453
Gaming & Casino Services B.V.	1.529
	2.982

DEELNEMINGEN

	Vestigingsplaats	Aandeel in geplaatst kapitaal (percentage)
Gaming & Casino Services B.V.	Rotterdam	60
Stichting Beheer Fooiengelden	Den Haag	100*
Gaming Support B.V.	Rotterdam	40

* Stichting Beheer Fooiengelden (SBF) betreft een stichting en daarom is het aandelenbelang niet van toepassing. De stichting is volgens IFRS 10 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 2020	2.542
Resultaat Gaming Support B.V. (excl.omrekeningsverschillen)	23
Resultaat Gaming & Casino Services B.V.	415
Valutaomrekeningsverschillen uit resultaat deelnemingen	2
Stand per 31 december 2021	2.982

36. VOORRADEN

	2021	2020
Vorraden	578	592
	578	592

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 15 in de geconsolideerde jaarrekening.

37. VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

	2021	2020
Debiteuren	437	175
Overige vorderingen	7.930	12.140
Vooruitbetaalde kosten	4.423	2.669
	12.790	14.984

De 'overige vorderingen' bestaan voor 2,5 miljoen euro uit te ontvangen bedragen met betrekking tot Holland Casino Online en voor 2,9 miljoen euro uit de nog te ontvangen NOW vergoeding (vorig jaar: 11,7 miljoen euro). Voor een verdere toelichting op de NOW wordt verwezen naar noot 16 in de geconsolideerde jaarrekening.

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 2022. Er zijn ultimo 2021 geen vorderingen op deelnemingen waarin Holland Casino invloed van betekenis kan uitoefenen.

38. GELDMIDDELEN EN KASEQUIVALENTEN

	2021	2020
Gelden onderweg	119	14
Te ontvangen van creditcardmaatschappijen	13	189
Geldvoorraad casino's	27.996	23.964
Banktegoeden	178.049	117.694
	206.177	141.861

De geldmiddelen en kasequivalenten zijn grotendeels vrij opneembaar per 31 december 2021. 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

Op 31 december 2021 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 2021

De jaarrekening 2021 is vastgesteld in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders gehouden op 13 april 2022. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Voorstel tot resultaatbestemming 2021

Vanwege het negatieve resultaat over 2020 en 2021 en het gebruik maken van de NOW regeling zal over 2020 en 2021 geen dividend worden uitgekeerd. Het nettoresultaat is in mindering gebracht op het eigen vermogen; één en ander in overeenstemming met de bepaling inzake resultaatsbestemming zoals opgenomen in de overige gegevens van dit jaarverslag.

Herwaarderingsreserve

Bij de conversie naar IFRS heeft Holland Casino geopteerd voor de 'deemed cost approach'; een keuzemogelijkheid 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 2020	3.622	7.604	37.805	1.184	50.215
Dotatie/vrijval	-1.414	-322	-	355	-1.381
Onttrekkingen	-1.474	-400	-37.630	-521	-40.025
Oprenting	-24	-260	-	-	-284
Stand per 31 december 2021	710	6.622	175	1.018	8.525
Per 31 december 2020					
Langlopend deel voorzieningen	731	7.186	-	-	7.917
Kortlopend deel voorzieningen	2.891	418	37.805	1.184	42.298
Per 31 december 2021					
Langlopend deel voorzieningen	707	6.201	-	-	6.908
Kortlopend deel voorzieningen	3	421	175	1.018	1.617

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 19 in de geconsolideerde jaarrekening.

**41. BELASTINGVERPLICHTINGEN**

	2021	2020
Uitgestelde winstbelastingverplichtingen		
Uit hoofde van vennootschapsbelasting	-	2.152
Acute winstbelastingverplichtingen		
Vennootschapsbelasting	-	1.145
Acute overige belastingverplichtingen		
Kortlopend		
Kansspelbelasting	7.348	6.302
Omzetbelasting	94	-29
Loonheffing	6.702	5.659
Vennootschapsbelasting	-50	-
	14.094	11.932
Langlopend		
Kansspelbelasting	139.612	68.660
Omzetbelasting	1.792	652
Loonheffing	127.340	62.247
Vennootschapsbelasting	-953	-
	267.791	131.559
	281.885	146.788

Voor de toelichting wordt verwezen naar noot 21 in de geconsolideerde jaarrekening.

Er zijn ultimo 2021 geen voorwaardelijke belastingverplichtingen. De looptijd van de acute (langlopende) belastingverplichtingen is 5 jaar.

42. LANG- EN KORTLOPENDE VERPLICHTINGEN

	2021	2020
Overige langlopende verplichtingen		
Leaseverplichtingen (langlopend)	173.161	132.909
Leaseverplichtingen (kortlopend)	11.220	12.027
	184.381	144.936
Handelscrediteuren en overige schulden		
Crediteuren	11.663	8.080
Schulden aan groepsmaatschappijen	518	331
Schulden aan deelnemingen	6	16
Vakantiedagen, vakantietoeslag en salarissen	16.345	15.727
Pensioenpremies*	4.137	1.064
Nog te betalen NOW	27.121	-
Jackpots	14.034	14.515
Mancoverplichting	2.990	2.940
Nog te betalen investeringen	4.571	169
Nog te betalen kosten	15.428	7.747
Overige schulden	9.522	9.419
	106.335	60.008

*De post 'Pensioenpremies' is nu apart vermeld. De vergelijkende cijfers zijn hier op aangepast (vorig jaar gepresenteerd onder 'overige schulden').

Leaseverplichtingen (gebruiksrechten)

Dit betreffen de leaseverplichtingen van de gebruiksrechten. Voor verdere toelichting, zie noot 32.

Leaseverplichting per 1 januari 2021	144.936
Toevoeging leaseverplichting	55.491
Ontvangen huurkorting inzake COVID-19	-875
Beëindigde lease	92
Betaalde leasetermijnen	-17.742
Rente 2021	2.479
Leaseverplichting per 31 december 2021	184.381

De toevoegingen aan gebruiksrechten bij de gebouwen en terreinen betreffen de nieuwe contracten die in 2021 zijn ingegaan (49,1 miljoen euro, voornamelijk Utrecht), verlenging van contracten (0,7 miljoen euro) en een verlaging van een contract (0,4 miljoen euro). Voor het overige betreft het de jaarlijkse indexatie (1,3 miljoen euro). De toevoeging bij de overige bedrijfsmiddelen betreft de nieuwe en gewijzigde contracten voor leaseauto's en andere bedrijfsmiddelen.

Er zijn een aantal huurkortingen verleend in het kader van COVID-19. Deze zijn in 2021 in de winst- en verliesrekening verwerkt en in mindering gebracht op de leaseverplichting.

Nominale leasebetalingen	
Korter dan 1 jaar	16.241
Langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar	46.733
Langer dan 5 jaar en korter dan 10 jaar	61.161
Langer dan 10 jaar	85.719
Totale nominale leaseverplichting per 31 december 2021	209.854

De gehanteerde disconteringsvoet ligt tussen 0% en 1,9%.

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 2021	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting gebruiksrechten	-	-	-	-
Investeringsverplichting ICT-diensten	7,4	4,9	2,5	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	8,0	8,0	-	-
	15,4	12,9	2,5	0,0
	Totaal 2020	< 1 jaar	> 1 jaar en < 5 jaar	> 5 jaar
Verplichtingen uit hoofde van:				
Investeringsverplichting gebruiksrechten	48,8	3,3	13,0	32,5
Investeringsverplichting ICT-diensten	12,9	5,1	7,8	-
Investeringsverplichting materiële vaste activa	30,9	30,9	-	-
	92,6	39,3	20,8	32,5

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 135 en 136

De overige verbonden partijen zijn gelijk aan die in de geconsolideerde jaarrekening, zie noot 26.

In 2021 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 7,2 miljoen euro (in 2020: verkopen aan Gaming & Casino Services B.V. van 0,0 miljoen euro en afname van diensten van 5,2 miljoen euro). Deze bedragen zijn exclusief BTW. Nog te betalen bedragen aan Gaming & Casino Services B.V. bedroegen eind 2021 0,5 miljoen euro (2020: 0,3 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.

		2021	2020
Bestuurders			
Dhr. E. van Lambaart *	vast salaris	250,9	249,9
	overige vergoedingen ¹	20,8	16,2
	periodiek betaalde beloningen	271,7	266,1
	variabel salaris ²	-	-
	pensioenlasten	23,4	23,8
		295,1	289,9
Dhr. Drs. R.J. Bergervoet	vast salaris	226,9	231,5
	overige vergoedingen ¹	13,4	11,7
	periodiek betaalde beloningen	240,3	243,2
	variabel salaris ²	-	-
	pensioenlasten	19,3	20,6
		259,6	263,8
Commissarissen			
Dhr. W.L.J. Bröcker	commissarisvergoeding ³	31,2	31,1
Mevr. R.E. Dekker	commissarisvergoeding ³	22,4	22,4
	commissievergoeding	2,9	2,9
Dhr. J.W. Baud	commissarisvergoeding ³	22,4	22,4
	commissievergoeding	1,6	1,5
Mevr. L.M.A. Donders	commissarisvergoeding ³	22,4	22,4
Dhr. D. Karsten (vanaf 1-8-2020)	commissarisvergoeding ³	22,4	9,3
Mevr. M.M. van Zuijlen (tot 7-4-2020)	commissarisvergoeding ³	-	8,4
	commissievergoeding	-	0,5
		125,3	120,9

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.

2. Variabele salarissen zijn gebaseerd op het huidige boekjaar, betaling vindt plaats in het volgende boekjaar. In 2020 en 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.

* Dhr. E. van Lambaart is per 14 maart 2022 niet meer werkzaam bij Holland Casino.

Hoofddorp, 13 april 2022

Bestuur:

Dhr. R.J. Bergervoet

Dhr. N.M.A.M. Leise

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 2021 is op 13 april 2022 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 13 april 2022.

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 alsmede het door de ministeries van Veiligheid en Justitie en 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.

CONTROLE VERKLARING 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 2021

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 2021 en van het resultaat en de kasstromen over 2021, in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (IFRS-EU) 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 2021 en van het resultaat over 2021 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Wat we gecontroleerd hebben

Wij hebben de in dit jaarverslag op pagina 83 tot en met 141 opgenomen jaarrekening 2021 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 2021;
2. de volgende overzichten over 2021: de winst-en-verliesrekening, het overzicht van het totaalresultaat, het mutatie-overzicht 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 2021;
2. de enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2021; en
3. de toelichting met een overzicht van de belangrijke 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 jaarrekeningcontrole als geheel. 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 controleinformatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

CONTROLEAANPAK

Samenvatting

MATERIALITEIT

- Materialiteit van EUR 4,0 miljoen
- 1,8% van EUR 219 miljoen netto baten

GROEPSCONTROLE

- 99% van geconsolideerde totale activa
- 100% van geconsolideerde totale netto baten

KERNPUNTEN

- Volledigheid opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten mede in relatie met ontvreemding van geld en geldwaarden
- Bestaan en juistheid opbrengstverantwoording HC Online
- NOW-subsidies

CONTINUÏTEIT, FRAUDE & NOCLAR

- Continuïteit: geen significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd
- Fraude en niet naleven wet- en regelgeving (Noclar): doorbreken interne beheersing door het management, opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten en opbrengstverantwoording HC Online

OORDEEL

Goedkeurend

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op EUR 4,0 miljoen (2020: EUR 5,5 miljoen). Voor de bepaling van de materialiteit wordt uitgegaan van de netto baten (de brutobaten na aftrek van de kansspelbelasting) en de materialiteit bedraagt 1,8% daarvan (2020: 2,3%). 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. Wij beschouwen de netto baten als de meest geschikte benchmark, omdat gegeven de aard van de vennootschap de focus van de gebruikers van de jaarrekening primair activiteit-gedreven is en dit tevens over de jaren heen een stabiele benchmark 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 180 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 continuïteit – geen significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd

Zoals toegelicht op pagina 87 van de jaarrekening heeft het bestuur zijn continuïteitsbeoordeling 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.

Controleaanpak ten aanzien van risico's op fraude en 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 en neemt de Raad van Commissarissen deze beschrijving in beschouwing.

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, de Raad van Commissarissen en bij andere relevante afdelingen, zoals Internal Audit, Juridische Zaken en Compliance. Wij hebben onder meer de volgende controlewerkzaamheden uitgevoerd:

- evalueren van onderzoeksrapporten inzake aanwijzingen over mogelijke fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving; en
- evalueren van correspondentie met regelgevende en toezichthoudende instanties, en van verklaringen door advocaten ten behoeve van accountants.

Daarnaast hebben wij werkzaamheden uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de wet- en regelgeving die op de vennootschap van toepassing is en hebben de volgende rechtsgebieden geïdentificeerd die de meest waarschijnlijke oorzaak zouden kunnen zijn voor een materieel effect op de jaarrekening:

- arbeidsrecht (in verband met het afwikkelen van de reorganisatievoorziening); en
- wetgeving op het gebied van kansspelen en op het gebied van de instandhouding van het financiële systeem, zoals de Wet op de kansspelen ('Wok'), de Wet Kansspelen op afstand ('Wet Koa') en de 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 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, zoals het identificeren van werkzaamheden met betrekking tot journaalposten en schattingen.
- Wij hebben een data-analyse uitgevoerd op journaalposten met een hoger risico gerelateerd aan de opbrengstverantwoording, van zowel tafelspelen en speelautomaten, alsmede HC Online. Daarnaast hebben wij significante schattingen alsook oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management geëvalueerd, waaronder het uitvoeren van een retrospectieve beoordeling van de oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management met betrekking tot de inschatting van de reorganisatievoorziening die in de jaarrekening van het voorgaande boekjaar is gevormd. Waar we onverwachte journaalposten of andere risico's identificeerden via onze data-analyse, hebben we aanvullende controle-werkzaamheden uitgevoerd om op elk geïdentificeerd risico in te spelen. Deze werkzaamheden omvatten ook het herleiden van transacties naar de 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. Hierbij merken wij op dat de opbrengststroom HC Online in het huidig boekjaar een volledig nieuwe opbrengststroom betreft en onze aanpak in beginsel reeds elementen van onvoorspelbaarheid bevat.

Omzetverantwoording (een verondersteld risico)

Risico:

- Met betrekking tot de volledigheid van de opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten mede in relatie met ontvreemding van geld en geldwaarden; en
- Met betrekking tot het bestaan en de juistheid van de opbrengstverantwoording HC Online in relatie tot het feit dat dit een geheel nieuwe opbrengststroom betreft en wij veronderstellen dat het bestuur mogelijk een intentie zou kunnen hebben om de resultaten uit HC Online beter voor te stellen dan dat deze in werkelijkheid zijn, om op deze manier te laten zien dat HC Online succesvol is.

Controleaanpak:

We verwijzen naar de kernpunten 'Volledigheid opbrengstverantwoording tafelspelen en speelautomaten mede in relatie met ontvreemding van geld en geldwaarden' en 'Bestaan en juistheid opbrengstverantwoording HC Online' voor onze controleaanpak.

Onze procedures om in te spelen op geïdentificeerde risico's op fraude hebben geleid tot een tweetal kernpunten van de controle. Hier hebben we bij de beschrijving van de frauderisico's hierboven reeds naar verwezen.

Wij hebben onze risico-inschatting en controleaanpak en resultaten gecommuniceerd aan het bestuur en aan de Raad van Commissarissen.

Onze controlewerkzaamheden leidden niet tot aanwijzingen en/of andere redelijke vermoedens van fraude en niet-nakomen van wet- en regelgeving die van materieel belang zijn voor onze controle.

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 is het kernpunt gerelateerd aan de bijzondere waardevermindering en realiseerbare waarde van de activa niet langer van toepassing. Dit hangt samen met de observatie dat wij als onderdeel van de controle over boekjaar 2021 geen verhoogd risico hebben onderkend met betrekking tot de waardering van activa. Verder is vergeleken met vorig jaar het kernpunt ten aanzien van de reorganisatievoorziening niet inbegrepen, omdat de reorganisatievoorziening specifiek gerelateerd was aan de jaarrekening 2020.

Tenslotte is vergeleken met vorig jaar het kernpunt gerelateerd aan het bestaan en de juistheid van de opbrengstverantwoording HC Online toegevoegd, daar dit een nieuwe opbrengststroom betreft waarvoor wij een zowel een frauderisico als een risico op fouten hebben onderkend.

VOLLEDIGHEID OPBRENGSTVERANTWOORDING TAFELSPLEN EN SPEELAUTOMATEN MEDE IN RELATIE MET ONTVREEMDING VAN GELD EN GELDDAARDEN

Omschrijving

Omdat er sprake is van een significante hoeveelheid chartaal geld dat in omloop is, en vanwege het daaraan gerelateerde frauderisico 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 opbrengstverantwoording.

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 beheersmaatregelen met betrekking tot de beschikking en bewaring van geld en geldwaarden. Deze interne beheersingsmaatregelen betreffen onder meer de geautomatiseerde beheersmaatregelen met betrekking tot de registratie en verwerking van geld en geldwaarden;
- het evalueren van de opzet en het bestaan van de interne beheersmaatregelen met betrekking tot het toezicht op de geldverwerking. Hierbij hebben wij specifieke werkzaamheden uitgevoerd ten aanzien van het cameratoezicht;
- het controleren van het deel van de omzet dat niet door de geautomatiseerde beheersmaatregelen gevoed wordt aan de hand van brondocumentatie;
- het controleren van de 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 opbrengstverantwoording 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.

BESTAAN EN JUISTHEID OPBRENGSTVERANTWOORDING HC ONLINE

Omschrijving

Per 4 oktober 2021 biedt Holland Casino online kansspelen (HC Online) aan, op grond van de door de Kansspelautoriteit verleende vergunning. Het feit dat de opbrengststroom uit HC Online nieuw is in 2021 en vanwege het feit dat alle transacties (inclusief de verwerking van geldstromen) volledig digitaal zijn en sprake is van een materiële opbrengststroom, heeft ons doen besluiten om het bestaan alsmede de juistheid van de opbrengstverantwoording als kernpunt voor onze controle aan te merken.

Onze aanpak

Onze werkzaamheden bestonden onder andere uit:

- het evalueren van de opzet en het bestaan van interne beheersmaatregelen met betrekking tot de opbrengstverantwoording voor HC Online. Deze interne beheersingsmaatregelen betreffen onder meer het aanwezige 'Internal control framework' en de rondrekening van de opbrengstverantwoording;
- het verkrijgen van inzicht in de geautomatiseerde beheersingsmaatregelen voor het verwerken van de transacties in de administratie van Holland Casino;
- het controleren van de rondrekening van de opbrengstverantwoording;
- het verifiëren van het bestaan en de juistheid van de verantwoorde opbrengsten aan de hand van bevestigingen door externe betrokken partijen; en
- het beoordelen of de omzettingstransacties zijn verantwoord conform de vereisten in *IFRS 15 Opbrengstverantwoording klantcontacten* en *IFRS 9 Financiële instrumenten*.

Onze observatie

Op basis van de uitkomsten van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij geen bevindingen te rapporteren.

NOW SUBSIDIES**Omschrijving**

Zoals toegelicht op pagina 108 van de jaarrekening heeft Holland Casino in 2021 gebruik gemaakt van de Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW) en is in dit kader een bedrag van EUR 97,7 miljoen aan subsidie ontvangen die in mindering is gebracht op de personeelslasten. Gezien de totale omvang van de verkregen subsidie, het unieke karakter van deze regeling en de daaraan gerelateerde complexiteiten en risico's alsmede de maatschappelijk relevantie daarvan, hebben wij dit als kernpunt van de controle opgenomen.

Onze aanpak

Onze werkzaamheden bestonden, onder andere, uit:

- het controleren van de berekening van het percentage van het omzetverlies die gebaseerd is op de omzet van de referentieperiode en meetperiode conform de NOW-regeling, inclusief de FAQ's zoals opgenomen op de NBA website. De omzet in de referentieperiode hebben we aangesloten op de gecontroleerde 2019 cijfers. Daarnaast hebben we vastgesteld dat de omzet gecontroleerd op volledigheid en juistheid conform de aanpak van de opbrengsten zoals uiteengezet in de vorige twee kernpunten;
- het aansluiten van de in de NOW berekeningen gehanteerde loonsom voor de NOW-3.2, NOW-3.3, NOW-4 en NOW-5 subsidie met onderliggende gegevens vanuit de personeelsadministratie en het toetsen of eventuele subsidiekortingen als gevolg van lagere loonsommen en/of ontslagen conform de NOW-regeling zijn bepaald;
- het vaststellen of aan de specifieke voorwaarden per NOW subsidie is voldaan;
- de rekenkundige juistheid van de NOW berekeningen zoals opgesteld door het management in overeenstemming met de NOW-regeling; en
- het mede op basis van bovenstaande werkzaamheden evalueren van de verwerking van de NOW subsidies op basis van *IAS 20 Overheids-subsidies*.

Bovenstaande werkzaamheden hebben een mindere diepgang dan de werkzaamheden die verricht moeten worden in het kader van de nog af te ronden NOW subsidiecontroles. Daarnaast hebben we de toereikendheid van de vereiste toelichtingen in de jaarrekening geëvalueerd.

Onze observatie

Op basis van de uitkomsten van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij geen bevindingen te rapporteren.

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 genoemd 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.

Amstelveen, 13 april 2022

KPMG Accountants N.V.

R.P. van der Brugge 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 gereede 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 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	2021	2020	2019	2018	2017
Rekening van baten en lasten					
Baten voor belasting	304,2	333,0	728,9	656,5	639,2
Belastingen	-85,2	-93,5	-202,4	-182,4	-170,5
Nettobaten	219,0	239,5	526,5	474,1	468,7
Verzekeringsclaim	-	-	7,2	11,4	29,0
Totale baten	219,0	239,5	533,7	485,5	497,7
Bedrijfslasten	-279,9	-318,0	-442,5	-403,3	-400,2
Financiële baten en lasten	-3,4	-2,3	-1,8	0,4	-
Aandeel in resultaat deelnemingen	0,0	0,1	0,2	0,1	0,5
Totaal lasten	-283,3	-320,2	-444,1	-402,8	-399,7
Resultaat voor vennootschapsbelasting	-64,3	-80,7	89,6	82,7	98,0
Vennootschapsbelasting	18,6	21,9	-22,0	-23,2	-24,5
Resultaat na belasting	-45,7	-58,8	67,6	59,5	73,5
Totaal niet-gerealiseerde resultaten, na belastingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-45,7	-58,8	67,6	59,5	73,5
Balans					
Eigen vermogen	139,7	185,3	244,2	222,8	211,3
Langlopende verplichtingen	449,8	276,9	154,6	17,2	17,3
Balanstotaal	723,2	590,7	531,5	342,4	330,9
Investerings in materiële vaste activa in het jaar	56,7	52,7	56,8	53,3	71,6
Kasstroom uit operationele activiteiten	147,6	122,6	139,3	133,4	83,5
EBITDA	-1,2	-22,8	145,3	114,9	140,8
EBIT	-60,9	-78,5	91,2	82,2	97,5
Omzetcategorieën (in procenten van totaal)					
Opbrengst Tafelspelen	30,9	37,5	39,6	40,5	40,0
Opbrengst Speelautomaten	50,1	55,8	52,6	51,8	52,0
Opbrengst Online	13,3	-	-	-	-
Troncopbrengst/tips	2,7	3,2	3,5	3,5	3,7
Opbrengst Food & Beverage	2,6	3,1	3,7	3,7	3,7
Overige baten	0,4	0,4	0,6	0,5	0,6
Verhoudingsgetallen					
Winstmarge (in procenten)	-20,9	-24,6	12,8	12,6	15,8
Personeelskosten (in procenten van bedrijfslasten, beide inclusief NOW)	41,5	56,3	58,9	59,9	56,4
Vergelijking met vorig jaar (in procenten)					
Baten voor kansspelbelasting	-8,6	-54,3	11,1	2,7	5,2
Bedrijfslasten	-12,0	-28,1	9,8	0,8	10,0

OVER DIT VERSLAG

Reikwijdte en afbakening van het verslag

Dit is het jaarverslag van staatsdeelneming Holland Casino N.V. Het verslag beslaat het boekjaar 2021 dat loopt van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021. 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 2020 is opgemaakt in overeenstemming met International Financial Reporting Standards (IFRS). 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. 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.	Ad interim	JenV	Ministerie van Justitie en Veiligheid
ASTERIG	Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products	Wet Koa	Wet Kansspelen op Afstand
		KPMG	Kleynveld Peat Marwick Goerdeler
		Ksa	Kansspelautoriteit
AGOG	Anonieme Gokkers (en) Omgeving Gokkers	KYC	Know your customer
		mvo	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
AP	Autoriteit Persoonsgegevens		
UvA	Universiteit van Amsterdam	NOW	Noodmaatregel Overbrugging van Werkgelegenheid
BREAAM	Building Research Establishment Environmental Assessment Method	NOGA	Nederlandse Online Gambling Associatie
B.V.	Besloten vennootschap		
BW	Burgerlijk Wetboek	N.V.	Naamloze vennootschap
cao	Collectieve arbeidsovereenkomst	NPS	Net Promoter Score
CEO	Chief Executive Officer	or	Ondernemingsraad
CFO	Chief Financial Officer	PBK	Preventiebeleid Kansspelen
Cruks	Centraal Register Uitsluiting Kansspelen	PMO	Preventief Medisch Onderzoek
		PR	Public Relations
cv	Centrale verwarming	RI&E	Risico Inventarisatie en Evaluatie
DigiD	Digitale identiteit	RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
DNB	De Nederlandsche Bank		
EBITDA	Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortisation	RTL	Radio Télévision Luxembourg
		rvc	Raad van commissarissen
ERP	Enterprise Resource Planning	SDG	Sustainable Development Goal
ESPN	Entertainment and Sports Programming Network	SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
EV	Extra verlof	SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
EZK	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
FATF	Financial Action Task Force		
F&B	Food & Beverage	VPB	Vennootschapsbelasting
FIU	Financial Intelligence Unit	VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
fte	Fulltime-equivalent	Wok	Wet op de kansspelen
GCS	Gaming & Casino Services B.V.	WKO	Warmte-koudeopslag
GDPR	General Data Protection Regulation	Wwft	Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdiensten		
GLI	Gaming Lab International	VAN	Vereniging Automatenhallen Nederland
GRI	Global Reporting Initiative	VNLOK	Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders
HANDS	Human Assistance Network for Daily Support		
HR	Human Resources	VNO-NCW	Verbond van Nederlandse Ondernemingen - Nederlands Christelijk Werkgeversverbond
IFRS	International Financial Reporting Standards		
IT	Information Technology		

COLOFON

©Holland Casino
Hoofddorp, 13 april 2022

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
Barwerd van der Plas
Michel Schnater
Marc Verhees

DESIGN EN PRODUCTIE
Enof creatieve communicatie