



MAATSCHAPPELIJK JAAR**VERSLAG**

April 2011

INCLUSIEF HET SOCIAAL JAARVERSLAG



- 6 AMBITIES EN REALISATIE 2010
- 13 MVO ALS ONDERDEEL VAN DE
BEDRIJFSSTRATEGIE
- 17 IN DIALOOG MET ONZE STAKEHOLDERS
- 32 BETROKKEN BIJ ONZE MEDEWERKERS





INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD – BEWUST EN BETROKKEN	4
OVER DIT JAARVERSLAG	5
AMBITIES EN REALISATIE 2010	7
BEDRIJFSPROFIEL EN MISSIE	10
DE VERANKERING VAN MVO IN ONZE ORGANISATIE	11
Maatschappelijke relevantie	
Uniek aanbod van spel en speelsheid	
Optimaal rendement	
ONTWIKKELING MVO-STRATEGIE EN BELEID	14
GOVERNANCE VAN MVO	15
MVO: corporate betrokkenheid	
Integriteit en compliance	
Integriteitsbeleid aangescherpt	
Onderzoek Algemene Rekenkamer	
IN DIALOOG MET ONZE STAKEHOLDERS	17
CONCRETISERING MVO BELEID	20
BETROKKEN BIJ ONZE GASTEN	21
Bereikt in 2010	
Preventiebeleid Kansspelen	
Resultaten Preventiebeleid Kansspelen en antiwitwasbeleid	
Verantwoorde spelconcepten	
Gastvrijheid	
Ambitie 2011	
BETROKKEN BIJ ONZE MEDEWERKERS	32
Bereikt in 2010	
Werken bij Holland Casino	
Optimale inzetbaarheid	
Management Development	
Organisatieveranderingen	
Medezeggenschap	
Ambitie 2011	
BEWUSTE BEDRIJFSVOERING	41
Bereikt in 2010	
Verduurzamen huisvesting	
Facilitaire dienstverlening	
Duurzaam inkopen	
ICT verduurzamen	
Ambitie 2011	
BETROKKEN BIJ DE MAATSCHAPPIJ	47
Bereikt in 2010	
Mensen samenbrengen en kennis delen	
Sponsoring: Pink Ribbon	
Ambitie 2011	
GRI-TABEL	48
BIJLAGE HUMAN RESOURCES KENGETALLEN	
COLOFON	



Een goed gefundeerd beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen is onmisbaar voor Holland Casino. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. Dat is mijn rotsvaste overtuiging.

DICK FLINK BESTUURSVOORZITTER



VOORWOORD **BEWUST** EN BETROKKEN

Een goed gefundeerd beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is onmisbaar voor Holland Casino. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. Dat is mijn rotsvaste overtuiging. Veranderend overheidsbeleid heeft daar geen invloed op. Als je preventie tegen gokverslaving en tegen witwassen ziet als een verplichting, dan is het logisch om dat meteen los te laten op het moment dat de overheid zich terugtrekt. Heb je daadwerkelijk een visie of belijd je alleen met de mond? Die vraag raakt aan de kern van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Holland Casino kiest voor het eerste. Wij bieden een bijzonder en mooi product, maar wel een product met een risicofactor. Voor de kleine groep die tijdens het uitgaan zichzelf niet in de hand heeft, is er speciale aandacht voor ieders eigen grenzen. Daar hebben wij onze visie en strategie op afgestemd. Veilig en betrouwbaar.

BEWUSTE KEUZE VOOR MVO

2010 stond voor ons op het gebied van MVO in het teken van een verdere verankering in de organisatie. Ons gaat het om maatschappelijk bewustzijn op alle onderdelen. Van het al genoemde preventiebeleid tot hoe we casino's bouwen en ze inbedden in de omgeving en tot verantwoord omgaan met alle producten die we kopen en verkopen. Bewustwording betekent dat elke afdeling en elke medewerker zich de vraag moet stellen: wat kan ik doen om een bijdrage te leveren? Doordat we met elkaar hebben vastgesteld dat maatschappelijk ondernemen een gedeelde verantwoordelijkheid is, is MVO nu steeds meer in het hart van ons bedrijf verankerd. De MVO-component wordt in veel beslissingen meegewogen. Toch zijn we er nog niet: MVO echt in de haarvaten krijgen, vergt nog een flinke stap.

Economisch gezien was 2010 geen best jaar. Juist in die omstandigheden wordt onze integriteit zichtbaar. Wij hebben geen concessies gedaan aan onze regels voor verantwoord spelen en onze maatschappelijke betrokkenheid. Daar staat Holland Casino voor en dat is ook wat onze stakeholders op termijn van ons verwachten.

VERANDERINGEN IN ONZE MARKT

Terwijl we dit schrijven, speelt de discussie in de politiek om het kansspelbeleid aan te passen en de markt toegankelijk te maken voor nieuwe aanbieders. De kern is de balans tussen meer eigen verantwoordelijkheid in spelgedrag voor de consumenten en een veilig en verantwoord spelaanbod. Het grootste voordeel van een

mogelijke liberalisering is dat het illegale aanbod meer ingedamd kan worden. Onze aanpak zien wij graag als norm voor de nieuwe Nederlandse kansspelmarkt, als industry standard eigenlijk. We hebben er meer dan 30 jaar over gedaan om zover te komen als we nu zijn en ik ben er buitengewoon trots op dat de Algemene Rekenkamer onlangs onze aanpak positief bevestigde. Verantwoord spel aanbieden is onze kracht. Deze expertise delen wij graag, ook met spelers online.

ONTWIKKELING VAN DE MEDEWERKERS

Klaar zijn voor marktontwikkelingen betekent dat we vanwege de continuïteit van dit bedrijf de kosten verder moeten verlagen. Ik zie het als een van onze belangrijkste uitdagingen om een nieuw evenwicht te vinden tussen goed en aantrekkelijk werkgeverschap en economische continuïteit. Dat willen we doen door te werken aan een bredere inzetbaarheid van onze medewerkers. Door hen ontplooiingskansen te bieden, krijgen zij meer mogelijkheden voor hun inzetbaarheid, binnen en buiten ons bedrijf.

EN VERDER

Ik ben tevreden met hoe ver we met MVO zijn gekomen in 2010. De doelen zijn helder, het beleid is steeds verder geïntegreerd, dat zie ik als het fundament. Onze goede startpositie in de Transparantiebenchmark en de internationale erkenning door het (wederom) winnen van de Socially Responsible Casino Operator Award 2011, laat zien dat we op de goede weg zijn. Dit houden we vast. Een belangrijke next step is voor mij de oprichting van de Holland Casino Foundation en Academy. Hiermee willen we onderstrepen dat wij de Masters of Game zijn. Spel is leuk, het verbindt mensen en verrijkt het leven. Onze kennis daarover willen we doorgeven aan de maatschappij. Over 5 jaar hoop ik dat Holland Casino synoniem is voor MVO op alle facetten en dat we via een Foundation en Academy een sterke maatschappelijke functie hebben gekregen in de regio's rond onze vestigingen. Een gedegen en geïntegreerd MVO-beleid zal ertoe leiden dat de beeldvorming over ons bedrijf en de functie die we hebben in de maatschappij positief wordt beïnvloed. Dat is essentieel, want alleen als we onze maatschappelijke relevantie kunnen aantonen, behouden we onze license to operate.

Dick Flink,
Bestuursvoorzitter Holland Casino



OVER DIT JAARVERSLAG

Dit tweede Maatschappelijk jaarverslag van Holland Casino, over 2010, is samengesteld volgens de principes van GRI, de internationale norm voor maatschappelijke verslaglegging en de Transparantiebenchmark van het Ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie. Wij hebben dit jaar het aantal prestatie-indicatoren uitgebreid ten opzichte van 2009 van 10 naar 26. Bij de selectie van prestatie-indicatoren is relevantie voor onze maatschappelijke opdracht en kernactiviteiten de belangrijkste graadmeter. Verder hebben wij meegewogen of de gekozen prestatie-indicatoren significant zijn voor onze stakeholders (welke waarde voegen wij toe), of wij voldoende bewijsvoering kunnen aandragen om de prestaties te onderbouwen en of ze redelijkerwijs haalbaar zijn. Dit heeft geleid tot een prioritering waarbij wij in ruime mate voldoen aan het GRI C-niveau. In de zomer van 2011 vindt een interne audit plaats. Naar aanleiding daarvan bekijken we of we onze ambitie voor 2011 opschalen naar GRI B+.

Holland Casino neemt ook dit jaar deel aan de Transparantiebenchmark MVO van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. Het eerste Maat-

schappelijk jaarverslag, over 2009, behaalde een positieve notering voor een starter, namelijk plaats 55.

SCOPE EN INTEGRATIE VAN VERSLAGEN

De scope van dit jaarverslag omvat al onze vestigingen. Dit is een geïntegreerd jaarverslag, waarin ook het sociale beleid, dat voorheen verscheen als Sociaal jaarverslag, is opgenomen. Het Financieel jaarverslag verschijnt separaat. De stappen op het gebied van integratie van het Maatschappelijk verslag en Financieel jaarverslag vinden dit jaar al voor een deel plaats. Dit gebeurt door middel van duidelijke verwijzingen in beide verslagen naar elkaar bij relevante onderwerpen, eenheid in de lay-out en een gelijktijdige verschijningsdatum.

Mede op basis van de al eerder genoemde interne audit deze zomer zullen we vaststellen of een verdergaande integratie van het Financieel jaarverslag en het Maatschappelijk jaarverslag voor het komend jaar haalbaar is.

OPROEP

Wij vragen al onze stakeholders om met ons mee te denken en ideeën en gedachten te delen via mvo@hollandcasino.nl.

LEESWIJZER

Dit Maatschappelijk jaarverslag bestaat uit meerdere delen:

- In het eerste deel vatten we onze activiteiten in 2010 en onze ambities voor 2011 op het gebied van MVO samen;
- In het tweede deel beschrijven we hoe MVO verankerd is in onze organisatie;
- In het derde deel zetten we de dialogen met onze stakeholders uiteen;
- In het vierde deel beschrijven we de ontwikkeling van ons MVO-beleid in 2010 concreter. Dit deel is onder te verdelen in de hoofdstukken:
 - Betrokken bij onze gasten;
 - Betrokken bij onze medewerkers;
 - Bewuste bedrijfsvoering;
 - Betrokken bij de maatschappij.

Tot slot hebben wij de GRI-tabel opgenomen vanaf pagina 48.



AMBITIES EN REALISATIE 2010



AMBITIES EN REALISATIE 2010

Voor 2010 was onze belangrijkste ambitie MVO dieper te verankeren in onze organisatie, enerzijds door MVO structureel een plek te geven in de businessplannen van de verschillende beleidsafdelingen en anderzijds door bij de medewerkers bewustzijn ten aanzien van MVO te creëren met interne campagnes. Onze tweede ambitie was de dialoog met stakeholders structureel een plaats te geven.

Gerealiseerd in 2010

- Doel** **Borging van MVO-informatie en formuleren van doelstellingen**
Bereikt
- De MVO-strategie is vertaald naar beleidsambities;
 - We hebben MVO-KPI's geformuleerd voor een deel van onze beleidsterreinen;
 - In 2010 zijn MVO doelstellingen en/of activiteiten in de businessplannen van alle beleidsafdelingen voor 2011 opgenomen, waardoor de MVO-ambitie concreet gemaakt wordt en meer en meer onderdeel wordt van het dagelijkse werk.
- Doel** **Borging van MVO in de besturing**
Bereikt
- In het eerste kwartaal van 2010 zijn de belangrijkste RASCI (responsible, accountable, supportive, consulted, informed) modellen vastgesteld op corporate niveau en per afdeling;
 - Op deze wijze zijn rollen en verantwoordelijkheden duidelijk/eenduidig gedefinieerd. MVO is opgenomen in deze modellen.
- Doel** **MVO als vast agendapunt bij strategisch overleg**
Bereikt
- MVO is een vast onderdeel van Holland Casino's masterplan en is opgenomen in alle afdelingsplannen voor 2011. De tactische invulling gebeurt onder andere door meting van vastgestelde KPI's die MVO gerelateerd zijn. Dit wordt bijgehouden in ons Corporate Performance management systeem;
 - Het realiseren van de targets is onderdeel van de kwartaalgesprekken van management en het bestuur. Per 2011 maken MVO targets onderdeel uit van de variabele beloning van het bestuur en de directeurs;
 - MVO staat sinds 2011 ieder kwartaal op de agenda van het regionaal Sales en Marketing overleg. Er is een wekelijks MVO overleg voor de tactische inzet van MVO en er is een start gemaakt met projectgroepen op specifieke MVO onderwerpen.
- Doel** **Ontwikkelen en communiceren van een Holland Casino gedragscode**
Bereikt
- In 2010 is gestart met het opstellen van een integraal integriteitsbeleid, dat in 2011 wordt afgerond en geïmplementeerd. In 2010 zijn de business principles opgesteld op basis van onze kernwaarden. In het verlengde hiervan is de gedragscode voor Holland Casino ontwikkeld. Deze wordt in 2011 gecommuniceerd naar medewerkers.
- Doel** **Betrokkenheid van medewerkers bij MVO vergroten**
Bereikt
- Na het verschijnen van het eerste externe Maatschappelijk jaarverslag is over MVO gepubliceerd in diverse interne media;
 - Met workshops, een speciale intranetsite met polls, het verzoek om tips en een wedstrijd zijn medewerkers uitgenodigd mee te denken over MVO.



Welkom!

Ik vind het heerlijk om mensen te ontvangen, ze welkom te heten, hun jas aan te nemen en naar ze te luisteren. Met vaste gasten bouw je echt een band op. Aan mensen die voor het eerst komen, vraag ik of ze het leuk vinden om een rondleiding te krijgen. Ik bied wat te drinken aan en vraag welk spel ze al kennen en of ze uitleg willen. Wij hebben op de bovenverdieping speeltafels en speelautomaten speciaal voor speluitleg. Daar kan ik gasten alle aandacht geven. Daarna stel ik voor om eerst eens mee te kijken met gasten die spelen, of het te proberen bij een tafel waar je met lage inzetten kunt spelen. Na afloop vraag ik altijd of ze een fijne middag of avond hadden. Ik stel me open en behulpzaam op, dat vind ik belangrijk en het maakt mijn werk ook leuk. Mensen stellen dat op prijs.

PASCALLE DAEMEN HOST

DEEL 1: ACTIVITEITEN EN AMBITIES

- Doel** **Opzetten stakeholderdialoog**
- Bereikt**
- In 2010 hebben wij onze stakeholders in de landelijke en lokale politiek c.q. overheid in kaart gebracht en gesprekken gevoerd met alle relevante partijen;
 - In 2011 brengen wij een verbreding aan in de relevante doelgroepen en zetten wij stakeholdermanagement op.
- Doel** **Externe rapportage op GRI C-niveau conform de eisen van de**
- Bereikt** **Transparantiebenchmark**
- Ons eerste Maatschappelijk jaarverslag, over 2009, behaalde plaats 55 op de Transparantiebenchmark;
 - Wij kiezen voorsnog voor een beperkte set indicatoren op GRI C-niveau, die goed aansluiten bij onze missie, strategie en kernactiviteiten en waarvan de data te valideren zijn. De ambitie om B+ niveau te behalen, blijft overeind. Via een interne pre-audit in de zomer van 2011 willen wij beoordelen of dit haalbaar is. Het Sociaal jaarverslag is dit jaar opgenomen in het Maatschappelijk jaarverslag.



BEDRIJFSPROFIEL EN **MISSIE**

Share the Joy of Playful Living

Met onze missie, visie en strategie geven we aan waarvoor wij staan, hoe we dat willen bereiken en welke waarden en normen wij belangrijk vinden. Holland Casino biedt haar gasten een volledig avondje uit: de verrassingen van het spel, dineren en entertainment. Plezier beleven en samen spelen, zijn onze uitgangspunten. Vandaar onze missie:

Share the Joy of Playful Living

Deze missie is geïnspireerd op de spelende mens, de 'homo ludens', die Johan Huizinga in 1938 introduceerde. In ieder mens zit een spelende mens, zo constateerde hij. Door spel kan een samenleving ontstaan en door dat spel zal een samenleving zich blijven ontwikkelen. Samen leven, betekent dat mensen samen spelen. Voor zijn ideeën over de homo ludens kreeg Huizinga vorige eeuw een Nobelprijnominatie.

Holland Casino belooft in haar missie dat zij mensen samenbrengt (share), ze plezier laat beleven (joy) en dat zij het leven van mensen verrijkt (playful living). Voor Holland Casino geeft deze missie richting aan het denken en doen van de organisatie. In dit jaarverslag zetten wij uiteen hoe wij die missie in 2010 in praktijk hebben gebracht en hoe wij de toekomst zien.

Verreweg de meeste mensen komen naar het casino voor een avond uit. Voor hen is het casino een mooie gelegenheid om af en toe een gokje te wagen. We bieden spel en speelsheid, horeca en entertainment. We brengen gasten samen en laten ze plezier beleven. Maar tegelijk is er geen spel zonder regels. Een kleine groep van minder dan 2 procent van onze gasten loopt het gevaar de controle over het eigen spelgedrag te verliezen. Zij verdienen de zekerheid dat waar en wanneer ze ook spelen er mechanismen zijn ingebouwd die helpen voorkomen dat het van kwaad tot erger gaat. Wij geloven in de kracht van spel en speelsheid; maar geen spel zonder spelregels. Dat is onze visie.

Onze strategie hangt samen met onze missie en visie en is gestoeld op drie pijlers:

1. Maatschappelijk relevant, dat wil zeggen:

- eraan bijdragen dat onze gasten hun eigen grenzen willen en kunnen bewaken;
- bijdragen aan de ontwikkeling van de samenleving door onze ervaring en kennis op het gebied van spel en speelsheid ook in bredere zin maatschappelijk in te zetten.

2. Optimaal rendement, dat wil zeggen:

- dat de zorg voor onze gasten belangrijk is. Om die reden streven wij een optimaal rendement na, geen maximaal rendement.

3. Uniek aanbod van spel en speelsheid, dat wil zeggen:

- onderscheidend zijn in de uitgaansmarkt;
- het leven en de samenleving verrijken met het spel.

Onze kernwaarden zijn *speelsheid, de mens centraal, integriteit/fair, excelleren en openheid*. Dit zijn de waarden waar ons beleid en onze medewerkers door worden gedreven in de dagelijkse operatie van de veertien casino's in ons land en op ons hoofdkantoor.



DE **VERANKERING** VAN MVO IN ONZE ORGANISATIE





Steeds meer gastheer

Bij de social games, de automaten waar spelers met elkaar spelen, zie je dat gasten meer betrokken raken bij elkaar. Ook als ze elkaar niet kennen. Ze delen hun succes en verlies, spreken elkaar daar ook op aan. Zeggen bijvoorbeeld: “Je hebt nu al drie keer verloren, maar je staat nog op winst. Zou je nu niet stoppen?” Bij de nieuwe spellen gaat het meer om vermaak dan om het aantal punten. Dat zorgt voor een andere sfeer. Het casino is steeds meer gericht op beleving, op amusement. Gasten komen daar ook voor, het geeft hen het gevoel uit te zijn. Mijn gastheerschap wordt steeds belangrijker. Ik merk dat gasten het waarderen. Wij hebben hier in Venlo veel Duitse bezoekers, die zeggen dat juist onze gastvrijheid voor hen reden is om naar ons toe te komen. Geweldig toch?!

DENES BERZSENYI MEDEWERKER SPEELAUTOMATEN



DEEL 2: DE VERANKERING VAN MVO

MVO ALS ONDERDEEL VAN DE BEDRIJFSSTRATEGIE

Maatschappelijk verantwoord ondernemen voor Holland Casino:
‘Wij geven bewust en structureel inhoud aan onze maatschappelijke rol, op een wijze die verder gaat dan waartoe de wet ons verplicht en die leidt tot toegevoegde waarde voor zowel bedrijf als maatschappij.’

MVO IS VERANKERD IN ONZE BEDRIJFSSTRATEGIE

MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

Onafhankelijk van onze financiële resultaten, blijven wij investeren in ons Preventiebeleid Kansspelen en antiwitwasbeleid, zodat onze gasten kunnen genieten van het spel als ze bij ons uitgaan. We zijn er trots op afgelopen jaar opnieuw te zijn uitgeroepen tot casino met het beste preventiebeleid ter wereld. Voor de kleine groep die tijdens het uitgaan zichzelf niet in de hand heeft, is er speciale aandacht voor ieders eigen grenzen. Voor een zo effectief mogelijke aanpak werken we nauw samen met de verslavingszorg. Risicospelgedrag zo vroeg mogelijk signaleren en het betrekken van de gast bij het oplossen van de eigen problematiek staan centraal in de aanpak.

UNIEK SPELAANBOD VAN SPEL EN SPEELSHEID

Holland Casino wil een beleving creëren die niet alleen gericht is op het kansspel. Meer en meer zullen de casino's een combinatie bieden van dineren, optredens, dansen en nieuwe, veelal digitale spelconcepten. Daarnaast ontwikkelt Holland Casino haar spelaanbod voortdurend. We richten ons

hierbij steeds meer op samen spelen en plezier maken met elkaar.

Met deze aanpak kiezen wij in onze casino's voor een cultuur van social gaming. Omdat juist het sociale aspect van het spel een belangrijke factor is om te voorkomen dat mensen hun eigen grenzen uit het oog verliezen.

OPTIMAAL RENDEMENT

Holland Casino vervult haar maatschappelijke taak - het aanbieden van kansspelen op een verantwoorde manier - zo goed mogelijk. Preventiebeleid is hierbij een randvoorwaarde. Tegelijkertijd streeft Holland Casino wel naar een gezonde bedrijfsvoering in het belang van haar interne en externe stakeholders. Wij streven naar een optimaal rendement in plaats van naar een maximaal rendement. Wij hebben er het volste vertrouwen in dat wij - met onze kennis en ervaring op het gebied van preventie enerzijds en de innovaties in spel en speelsheid anderzijds - in staat zijn om toekomstige uitdagingen als kansen te benutten, waardoor wij ons rendement kunnen optimaliseren.

DEEL 2: DE VERANKERING VAN MVO

ONTWIKKELING MVO-STRATEGIE EN BELEID

Holland Casino gaat verder dan alleen haar taken uitvoeren volgens de geldende wet- en regelgeving. We zetten een stap extra. Hoe we dat het beste kunnen doen, bespreken we ook met relevante stakeholders.

Bewust en Betrokken is het centrale thema van ons MVO-beleid. Wij hebben in 2010 gewerkt aan verdere verankering in onze organisatie aan de beleidskant en medewerkers bewuster gemaakt van wat MVO inhoudt en wat het voor ons bedrijf betekent. En door hen via interne media te laten zien hoe zij hun betrokkenheid kunnen tonen. Het thema Bewust en Betrokken komt in alle aspecten van ons bedrijf tot uitdrukking. In onze kernactiviteiten is dat in de vorm van optimale zorg voor het welzijn van onze gasten. Daarom volgen al onze medewerkers een training in het kader van het Preventiebeleid Kansspelen, om signalen van potentiële probleemspelers te herkennen en op de juiste manier te handelen. Daarnaast volgen medewerkers ook een hospitality training, om onze gasten gastvrij te ontvangen. In ons personeelsbeleid staat de zorg voor de ontwikkeling en het welzijn van onze medewerkers centraal. In 2010 hebben wij daarom het Preventiekompas ontwikkeld: een gezondheidscheck voor al onze medewerkers, die in 2011 wordt ingezet. En in onze bedrijfsvoering schenken we ook aandacht aan de zorg voor het milieu. Bij de inkoop van specifieke productgroepen wordt de belasting voor het milieu meegewogen. Onze maatschappelijke betrokkenheid willen we verder tastbaar en zichtbaar maken via sociale sponsoring en we hebben de ambitie tot de oprichting van een Foundation en Academy. Hiermee willen wij onze maatschappelijke betrokkenheid concreet vorm geven.

In 2010 is onze MVO-strategie (zoals hieronder schematisch weergegeven) goedgekeurd door de raad van commissarissen.

	IN CONTACT MET DE SAMENLEVING	VERANTWOORDELIJKHEID EN RENDEMENT	GERICHT OP HET SAMEN BELEVEN VAN PLEZIER
Kern-product	Samenwerken met de verslavingszorg en anderen aan proactieve preventie	Kiezen voor een verantwoorde speelomgeving met verantwoorde spelconcepten	Aanbieden van een boeiende en brede productenmix
Medewerkers	Constante aandacht voor de ontwikkeling van onze medewerkers	Sturen op onze kernwaarden	Creëren van een veilige en prettige werksituatie
Bedrijfsvoering	Samen met onze leveranciers werken aan verantwoord ketenbeheer	Behouden en optimaliseren financiële & operationele integriteit Behouden en optimaliseren Preventiebeleid Kansspelen (PBK)	Creëren van een veilig gevoel
Maatschappij	Zorg voor het milieu Versterken van onze relatie met stakeholders	Investeren in de samenleving door lokale betrokkenheid en ideële sponsoring	Maatschappelijke relevantie

Holland Casino MVO strategy map

GOVERNANCE VAN MVO

De Monitoring Commissie Corporate Governance (Commissie Frijns) stelt expliciet dat raden van bestuur en raden van commissarissen aandacht moeten besteden aan MVO. Anders gezegd: maatschappelijk verantwoord ondernemen valt ook onder hun verantwoordelijkheid. Deze verantwoording staat opgenomen in de Corporate Governance Code en is op 25 mei 2009 omarmd door het kabinet. Meer specifiek gaat het ministerie van Financiën in haar beleid voor Staatsdeelnemingen (24 april 2009) in op MVO. En dan vooral op het onderwerp transparantie. Zoals mag blijken uit dit jaarverslag, onderschrijft Holland Casino de Corporate Governance Code. Met deze verslaglegging geven wij invulling aan de gewenste transparantie over onze prestaties op economisch, sociaal en milieugebied. De beloningen van onze bestuurders zijn te vinden in het Financieel jaarverslag.

MVO: CORPORATE BETROKKENHEID

Het thema MVO maakt deel uit van de bedrijfsstrategie van Holland Casino. MVO is een gedeelde verantwoordelijkheid van de hele Holland Casino-organisatie. Iedere afdeling, iedere regio en iedere vestiging draagt er zijn eigen steentje aan bij. Om betrokkenheid te creëren én te verankeren, is het belangrijk om het onderwerp MVO goed te regisseren. De huidige borging van MVO in de organisatie is op de volgende manier georganiseerd:

- Op strategisch niveau wordt het kader vastgesteld voor MVO-beleid en doelstellingen;
- Het bestuur is eindverantwoordelijk;
- De directeur Corporate Identity & Public Affairs (CI&PA) is beleidsverantwoordelijk voor de inrichting, borging en resultaten van MVO;
- De directeur CI&PA heeft de verantwoordelijkheid voor de inrichting, borging en aansturing gedelegeerd aan de manager MVO;
- De manager MVO heeft in deze een spilfunctie naar de gehele organisatie en is voorzitter van de MVO werkgroep en de MVO projectgroepen.

De verschillende taken en verantwoordelijkheden van de bij MVO betrokken medewerkers zijn opgenomen in het RASCI model (responsible, accountable, supportive,

consulted, informed).

Na de initiële MVO-nulmeting en -rapportage en de opstart van de MVO-acties en het creëren van awareness in de stafafdelingen en regio's/casino's, ligt de focus voor 2011 op verdere concretisering. Dit omvat het invoeren en borgen van MVO in de organisatie aan de hand van het MVO Governance model, het verder professionaliseren en concretiseren (meetbaar en stuurbaar maken) van MVO-activiteiten en het in- en extern communiceren van de MVO initiatieven en verbeteringen.

INTEGRITEIT EN COMPLIANCE

We hebben in 2010 de business principles en de gedragscode geformuleerd op basis van onze kernwaarden: de mens centraal, integriteit & fair, openheid, excelleren en speelsheid. De kernwaarden vormen ons interne kompas. Met het expliciet maken van de business principles maken we deze kernwaarden zowel binnen de organisatie als naar buiten toe zichtbaar en toetsbaar. De Holland Casino gedragscode wordt in 2011 door de raad van commissarissen vastgesteld.

Voor wat betreft integriteit en compliance gelden onder andere de volgende interne normen:

- Goed gedrag betekent meer dan voldoen aan wettelijke minimumeisen. Wij halen alles uit onszelf om een veilige en betrouwbare bedrijfsvoering te garanderen.
- Onze medewerkers voorkomen verdachte situaties en onthouden zich van elke vorm van fraude, omkoping en andere illegale activiteiten, direct of indirect. In geval van twijfel vragen zij raad aan de direct leidinggevende, een vertrouwenspersoon en zo nodig de Compliance Officer.
- Onze branche vraagt om een professionele uitstraling. Ook in onze uitingen buiten het werk, zoals bij het gebruikmaken van sociale media, hanteren wij daarom standaarden die Holland Casino waardig zijn.
- Wij communiceren proactief over het doel en de functie van de interne regeling "Melding misstanden". Wij gebruiken de regeling met inachtneming van volledige vertrouwelijkheid en bescherming van de collega.
- Wij gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie van ons bedrijf, onze collega's én onze gasten.



DEEL 2: DE VERANKERING VAN MVO

Maatschappelijke principes:

- Met onze partners en toezichthouders realiseren wij een duurzame keten.
- Wij beperken de nadelige impact van onze bedrijfsvoering op het milieu.
- Wij dragen bij aan de kwaliteit van onze samenleving door zowel in onze business-concepten als in maatschappelijke projecten de kracht van spel en speelsheid in te zetten.
- Wij streven naar interne en externe kennisontwikkeling en delen onze expertise.

De volledige tekst van onze business principes / gedragscode staat op onze website.

INTEGRITEITSBELEID AANGESCHERPT

In 2010 hebben wij ons integriteitsbeleid opnieuw onder de loep genomen, dat is een voortdurend proces. Door een meer integrale beschouwing is het integriteitsbeleid nu minder versnipperd.

Aanleiding waren onder meer twee toezichtsbezoeken van De Nederlandsche Bank (DNB) die onderzocht of wij de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft), de Sanctiewet en de Wet geldtransactiekantoren voldoende naleven. DNB kwam tot de conclusie dat Holland Casino de Sanctiewet en de Wet geldtransactiekantoren op correcte wijze naleeft.

Ook de naleving van de Wwft bevindt zich op een acceptabel niveau, al behoeven sommige delen aanscherping. Holland Casino is in overleg met DNB met deze aanbeveling aan de slag gegaan.

In het kader van het onderzoek door DNB naar Wwft, breiden we ons trainingsprogramma op het gebied van antiwitwassen uit. Naast de initiële trainingen bij indiensttreding en de vervolgotrainingen die iedere medewerker met gastcontact moet volgen, zetten we een programma van permanente educatie op. Ons doel is het antiwitwasbeleid met korte leerinterventies nog sterker in te bedden in het dagelijks werk. Periodiek gaan we de parate kennis testen van de medewerkers in de casino's die hiermee te maken kunnen krijgen en brengen we het aan de orde in de dagelijkse briefings naar de vestigingsmedewerkers. Deze leerinterventies willen we ook toepassen op andere risicogebieden zoals brand- en overvalpreventie. Een goed afgewogen programma voor permanente educatie opzetten, vergt tijd. Inmiddels zijn er Wwft-coördinatoren per vestiging aangesteld, die het proces van naleving monitoren.

ONDERZOEK ALGEMENE REKENKAMER

In 2010 kreeg de Algemene Rekenkamer van de ministers van Justitie en Financiën het verzoek om bij Holland Casino onderzoek te doen. De Algemene Rekenkamer kwam tot de conclusie dat 'het beleid van Holland Casino in opzet en werking voldoet aan de regelgeving en in lijn is met het kansspelbeleid van het Rijk'. Zie verder pagina 25 en het Financieel jaarverslag.

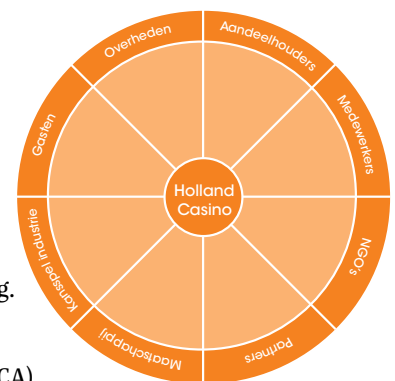
IN DIALOOG MET ONZE STAKEHOLDERS

Holland Casino heeft als bedrijf met een maatschappelijke ambitie de volgende stakeholders: gasten, (landelijke en lokale) overheden, aandeelhouders (de Nederlandse Staat), medewerkers, NGO's (nongouvernementele organisaties) en belangengroepen (verslavingszorg en wetenschappelijke instituten), partners (zoals leveranciers), de maatschappij en de kansspelindustrie (branche- en sectororganisaties).

Wij zoeken onze stakeholders op en voeren regelmatig overleg met hen over relevante thema's. Thema's die samenhangen met onze kernactiviteit: het bieden van kansspelen en het voorkomen van gokverslaving.

STAKEHOLDER GEREALISEERD IN 2010

Gasten	Gast experience-onderzoek, mystery visits en gastenpanels.
Overheden	Regelmatig overleg met de ministeries van Veiligheid en Justitie en Financiën, met DNB, de politiek en bijeenkomsten met lokale stakeholders in vestigingsplaatsen.
Aandeelhouders	Regelmatig overleg met het ministerie van Financiën.
Medewerkers	Medewerkerstevredenheidsonderzoek, diverse workshops, informatieve bijeenkomsten en overleg met de ondernemingsraad.
NGO's	Interviews, discussieplatforms en researchparticipatie.
Partners	Eén-op-één leverancieroverleg en een algemene leveranciersdag.
Maatschappij	Ondersteuning en afstemming goede doelen.
Kansspelindustrie	Regulier overleg in het Nederlands Kansspel Platform (NKP) en in Europees verband in de European Casino Association (ECA). Nederland is voorzitter van de ECA sinds 2006.



In 2010 hebben wij meer sturing aangebracht in het overleg met stakeholders voor overheid en politiek. Voor deze stakeholderdialoog is een prestatie-indicator gedefinieerd die zowel voor het hoofdkantoor als voor de regio's en vestigingen geldt.

De stakeholderdialoog wordt in 2011 uitgebreid naar meerdere doelgroepen.

Holland Casino is onder andere lid van de volgende branche- en sectororganisaties:

- Nederlands Kansspel Platform;
- Algemene Werkgeversvereniging Nederland;
- Koninklijke Horeca Nederland;
- European Casino Association;
- Adviesgroep Preventiebeleid Kansspelen.

ONDERWERPEN VAN DIALOOG IN 2010

Online aanbod: in dialoog met de rijksoverheid

Online kan er op dit moment niet legaal gespeeld worden, waardoor mensen die op internet willen spelen gedwongen zijn hun toevlucht te zoeken op in ons land illegale sites. Dat is een onwenselijke situatie. Om te zorgen dat er ook op internet een legaal aanbod komt, heeft het kabinet het voornemen hiervoor wetgeving op te stellen. Er is dus beweging op het gebied van online spel in Nederland. Essentieel is dat het aanbod, op alle plaatsen en via alle kanalen, voorzien blijft van een stevig kader om te voorkomen dat mensen zichzelf verliezen in het spel. Een gedegen preventiebeleid met als doel problematisch spelgedrag te voorkomen en een effectieve aanpak van pogingen tot witwassen, zijn randvoorwaardelijk voor het inrichten van een verantwoordelijk functionerende markt. Hierover heeft Holland Casino gesprekken gevoerd met de ministeries van Financiën en Veiligheid en Justitie.

DEEL 3: IN DIALOOG MET ONZE STAKEHOLDERS

Kennisdeling: in dialoog met de lokale overheid

We hebben met lokale overheden in onze vestigingsplaatsen gesprekken gevoerd om kennis te delen. Hiervoor hebben wij stakeholderbijeenkomsten georganiseerd met de lokale politiek, de politie en de lokale verslavingszorg. We hebben uitgelegd waar wij voor staan en geluisterd naar de ervaringen van onze stakeholders. Met die kennis willen wij ons beleid toetsen en verrijken. Tegelijkertijd hebben we deze groepen stakeholders gevraagd om met ons mee te blijven denken.

Ontwikkeling Preventiebeleid Kansspelen: in dialoog met de verslavingszorg

Minder dan 2 procent van onze gasten heeft moeite de eigen grenzen te bewaken in het spel. Voor hen heeft Holland Casino in samenwerking met de verslavingszorg het Preventiebeleid Kansspelen ontwikkeld. Ook de continue training van medewerkers door experts uit de verslavingszorg draagt bij aan het Preventiebeleid Kansspelen. De zogeheten Adviesgroep PBK adviseert ons over dit beleid. In deze adviesgroep is naast de verslavingszorg ook de wetenschap vertegenwoordigd. Wij werken samen met Tactus, AMC, Assissa en Jellinek, GGZ en Agog. Op deze manier verankeren we de kennis en expertise van de verslavingszorg in ons beleid en zoeken we voortdurend naar verbeteringen.

Beleving gastvrijheid: in dialoog met onze gasten

We gaan in dialoog met gasten door te informeren naar hun beleving als zij een van onze casino's hebben bezocht. We laten ook een extern bureau regelmatig mystery visits doen in de casino's. Met de uitkomsten van beide onderzoeken kunnen we snel bijsturen op het moment dat het nodig is. Concrete voorbeelden van onderwerpen die we aan onze gasten voorleggen:

- Keuze speelautomaten;
- Verbetering informatievoorziening;
- Gebruiksgemak website;
- Gewenste inzet social media;
- Aanbod programmering.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek en de ondernemingsraad: in dialoog met onze medewerkers

Jaarlijks houden wij een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Met de uitkomsten gaan we in de praktijk aan de slag. In het hoofdstuk Betrokken bij onze Medewerkers lichten wij dit toe.

De ondernemingsraad is sterk betrokken bij onze organisatie en onze medewerkers. Het bestuur overlegt minimaal zes maal per jaar met de ondernemingsraad; in 2010 twee maal met een lid van de raad van commissarissen erbij. Van beide kanten wordt dit overleg als constructief ervaren.

MVO brengen we voortdurend onder de aandacht bij medewerkers. Als eerste stap hebben we onze medewerkers in bijeenkomsten en via ons intranet geïnformeerd over de reikwijdte van verantwoord ondernemen. Bijvoorbeeld dat MVO meer inhoudt dan bijdragen aan goede doelen. In 2011 willen we deze kennis van onze medewerkers uitbreiden en een positieve en enthousiaste houding creëren ten aanzien van MVO-onderwerpen door middel van interne campagnes.

MVO in de markt: in dialoog met de kansspelindustrie

Holland Casino is lid van de European Casino Association (ECA). In 2010 hebben wij een bijeenkomst georganiseerd om met elkaar in gesprek te gaan over MVO. Ons doel daarbij is om krachten te bundelen, van elkaar te leren en een standaard te ontwikkelen voor rapportage over MVO, bijvoorbeeld op het gebied van antiwitwas- en preventiebeleid en het maatschappelijk beleid.

Tips & tricks

Jongvolwassenen, mensen in de leeftijd van 18 tot 24 jaar, krijgen van ons extra aandacht. Ik probeer hen mee te geven dat ze een avondje Holland Casino vooral moeten zien als een leuke manier van uitgaan. Dat ze kunnen winnen, maar ook kunnen verliezen. Ik geef ze tips en tricks mee, zoals: laat je bankpas thuis en speel met een vast budget. We treden in contact als een jonge gast voor de zevende keer in een maand naar een van onze casino's komt, als het aantal bezoeken opeens snel stijgt, of als een croupier merkt dat het gedrag van gast verandert. De meeste gasten vinden het een goede zaak dat we dit doen. Iemand zei zelfs eens: "Dit gesprek met jou is me meer waard dan het geld dat ik hier zojuist verloren heb."

GERT-JAN MENNEN ASSISTENT MANAGER SECURITY
& LEGAL



CONCRETISERING

MVO-BELEID 2010

BETROKKEN BIJ ONZE GASTEN
BETROKKEN BIJ ONZE MEDEWERKERS
BEWUSTE BEDRIJFSVOERING
BETROKKEN BIJ DE MAATSCHAPPIJ





BETROKKEN BIJ ONZE GASTEN

Share the Joy of Playful Living, onze missie, sluit aan bij de intenties van de overgrote meerderheid van onze gasten. Zij bezoeken een casino om samen plezier te beleven aan het kansspel om een gezellige middag of avond uit te gaan. We creëren een sfeer waarin onze gasten zich welkom voelen en het bezoek aan het casino als bijzonder ervaren. Voor een kleine groep van onze gasten kan het kansspel echter gevaar voor gokverslaving opleveren. Minder dan 2 procent van onze gasten heeft moeite zijn eigen grenzen te bewaken en kan problematisch spelgedrag vertonen. Het is van belang dat waar en wanneer ze ook spelen, er mechanismen zijn ingebouwd die helpen voorkomen dat het van kwaad tot erger gaat. Hiervoor hebben wij ons Preventiebeleid Kansspelen ontwikkeld.

Het is onze doelstelling om in ons productaanbod meer de nadruk te leggen op het samen beleven. Wij hechten waarde aan het creëren van een sociale context rond het spel, omdat we menen dat het mensen minder kwetsbaar maakt voor de mogelijke risico's van het kansspel.

- Doel** Focus op en inspanning voor Preventie Kansspelverslaving
- Bereikt**
- Nieuwe strategie gericht op meer sociale interactie;
 - Meer mogelijkheden voor spelonderbreking;
 - Training van medewerkers in nauwe samenwerking met de verslavingszorg om problematisch spelgedrag bij gasten te herkennen en hiernaar te handelen;
 - Positief oordeel Algemene Rekenkamer over onze aanpak van kansspelverslaving en antiwitwassen;
 - Aanscherpen nazorg, procesverbetering en (constante) kwaliteitsverbetering van de opleidingen.
- Doel** Verantwoord spelaanbod
- Bereikt**
- Selectie nieuwe leveranciers die het social gamingconcept kunnen aanbieden;
 - Innovaties die spelen met vrienden bevorderen, zoals de Private Table.
- Doel** Optimale gastvrijheid
- Bereikt**
- Verder verbeteren van de ambiance in onze vestigingen;
 - Hospitality-trainingen voor elke medewerker;
 - Introductie speelruimten voor rokers.
- Doel** Optimale communicatie met gasten
- Bereikt**
- Terughoudende communicatie voor specifieke, kwetsbare doelgroepen;
 - Meten van de gastbeleving;
 - Verbeterde klachtenregistratie en –management.



DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

PREVENTIEBELEID KANSSPELEN

We blijven ons Preventiebeleid Kansspelen aanscherpen op basis van nieuwe (wetenschappelijke) inzichten en resultaten. Dit doen we in nauwe samenwerking met de Nederlandse verslavingszorg. Onze nieuwe strategie is gericht op meer sociale interactie tussen gasten. Niet in de laatste plaats omdat het achterliggende idee is mensen samen te brengen en meer mogelijkheden te bieden voor spelonderbreking. Daardoor zijn mensen minder kwetsbaar voor de risico's van het spel.

Het uitgangspunt van onze preventie-aanpak is dat gasten aan het spel kunnen deelnemen zolang zij zelfbewust spelen. Met zelfbewust bedoelen we dat gasten het spel als plezier ervaren en daarin hun eigen grenzen kennen. Daarom richten we ons in eerste instantie op het creëren van bewustwording bij gasten.

Onze preventie-aanpak is erop gericht om de gast zoveel mogelijk een spiegel voor te houden, zodat hij in staat wordt gesteld om zijn voorgenomen gedrag te toetsen aan zijn werkelijke gedrag. In de preventiegesprekken besteden wij aandacht aan het door de gast voorgenomen aantal bezoeken en het leren kennen van de eigen grenzen.

DE PREVENTIE-AANPAK IN DE PRAKTIJK

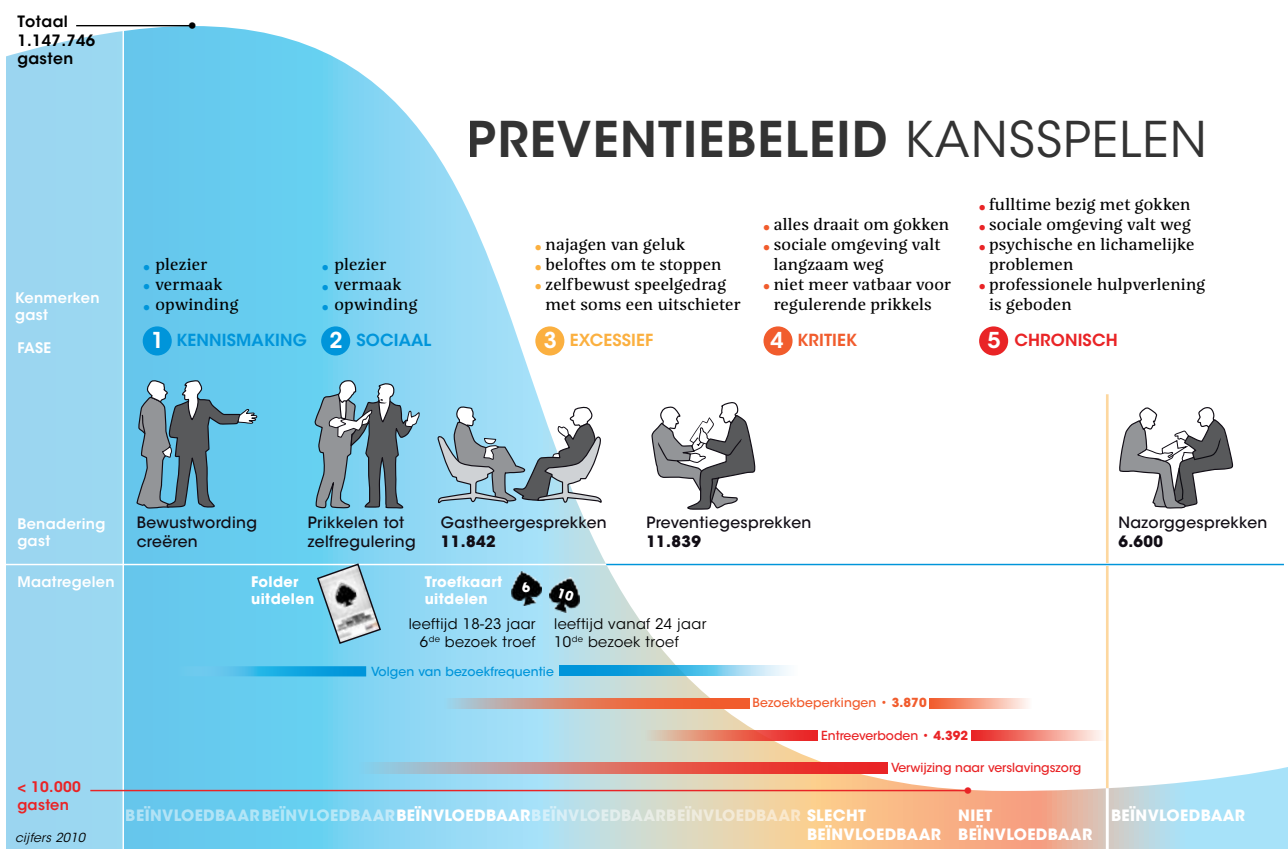
In 2010 brachten onze gasten 5.624.000 bezoeken aan de veertien vestigingen van Holland Casino, een daling van bijna 10% ten opzichte van 2009 (6.217.000). In totaal waren dat iets meer dan 1,1 miljoen gasten uit binnen- en buitenland, een daling van 7% in vergelijking met 2009 (1,2 miljoen gasten). De gemiddelde bezoekfrequentie nam af van 5,0 naar 4,9 keer. Net als afgelopen jaar kwam het gros van de gasten incidenteel. Van alle gasten bezocht 78% Holland Casino afgelopen jaar tussen de één (659.130) en drie keer en 18% tussen de vier en elf keer.

Het fundament onder de preventie-aanpak van Holland Casino is de geautomatiseerde, landelijk gekoppelde bezoekersregistratie, die de mogelijkheid biedt om de bezoekfrequentie te monitoren. Iedere gast die ons casino bezoekt, dient zich te legitimeren. Deze legitimatie en verificatie van gegevens is verplicht, vanwege de Wwft, maar wij hebben in het verleden besloten dat er meer nodig is dan dat. Zo wordt er een scan van het legitimatiebewijs gemaakt, die wordt opgeslagen in het overkoepelende computersysteem van alle Holland Casino's. Ieder volgend bezoek van een gast aan een vestiging van Holland Casino wordt vervolgens geregistreerd in dit systeem. Dit helpt ons om bij te houden of gasten het eigen spelgedrag nog in de hand hebben. Een hoge bezoekfrequentie is een belangrijke indicator voor mogelijk verslavend gedrag, net als plotselinge pieken in het aantal bezoeken.

Daarnaast volgen alle medewerkers van Holland Casino, afhankelijk van hun functie, één of meer trainingen om indicatoren voor problematisch spelgedrag van gasten te herkennen en waar nodig in te grijpen. Alle medewerkers met gastencontact zijn verplicht de training Preventiebeleid Kansspelen 1 te volgen. Hierin staat het herkennen van indicatoren van problematisch spelgedrag centraal. De supervisors Operations en managers Tablegames fungeren als gastheer of -vrouw in de speelzaal. Zij krijgen ook een aanvullende training waarin gesprekstechnieken, achtergronden, aanpak, signalering en preventie nog verder worden uitgediept. Een nog stevigere training is er voor de medewerkers Security, aangezien zij de preventiegesprekken met gasten voeren.

Voor de preventie-aanpak gebruikt Holland Casino een risicomodel. Het model maakt onderscheid in fasen van spelgedrag. Bij elke fase horen specifieke maatregelen. De aanpak is preventief van aard, omdat het doel is escalatie naar een volgende fase zoveel mogelijk te voorkomen. In onze preventie-aanpak richten we ons op de herkenning van (problematisch) spelgedrag en het eventueel nemen van maatregelen. We verwijzen zo nodig door naar de verslavingszorg als er daadwerkelijk sprake lijkt van problemen.

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010



Stappenplan preventie

- Stap 1: Bewustwording creëren door middel van goede voorlichting;
- Stap 2: Prikkelen tot zelfregulering; een maatregel is effectiever als de gast zelf het initiatief neemt;
- Stap 3: Preventiegesprek voeren;
- Stap 4: Bezoekbeperking/verbod opleggen;
- Stap 5: Doorverwijzing naar verslavingszorg.

Aanpak

In eerste instantie richten we ons op het creëren van bewustwording bij gasten. De brochure *Laat spelen een spel blijven* is beschikbaar voor alle gasten. Omdat uit wetenschappelijke literatuur blijkt dat jongvolwassenen meer risico lopen op problematisch spelgedrag dan volwassenen ouder dan 23 jaar (o.a. WODC, 2006), hebben wij een strikter beleid voor 18- tot 24-jarigen. Na 6 bezoeken ontvangen zij een zogeheten zesde bezoek troefkaart die in gaat op hun bezoekgedrag. Bij voortzetting van de bezoeken is het achtste bezoek aanleiding voor een preventiegesprek. En dit gesprek wordt zwaarder ingezet dan het gesprek met een volwassene.

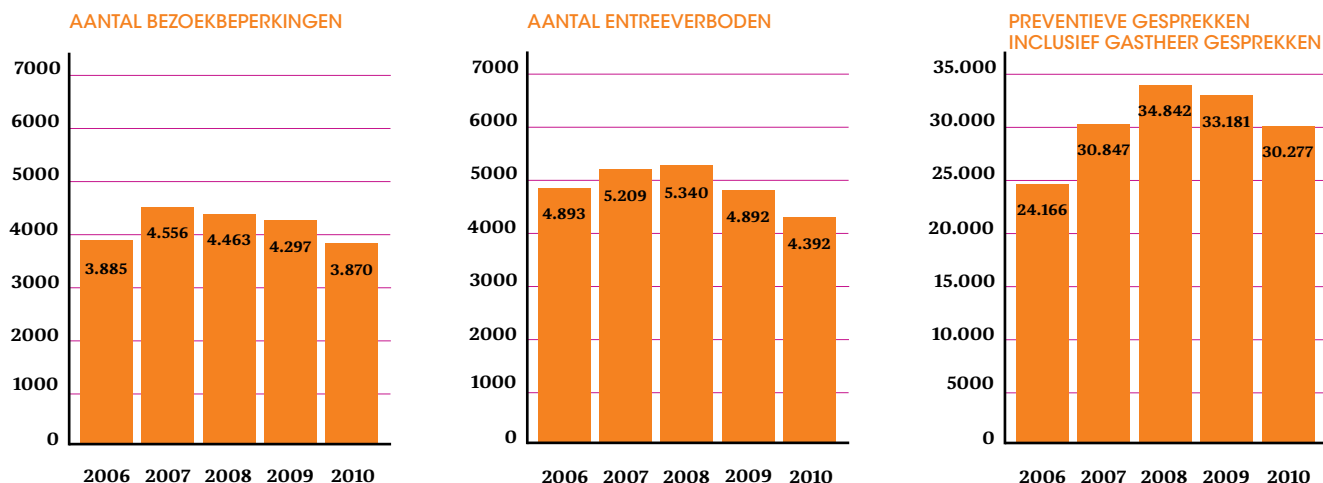
Bezoekers vanaf 24 jaar ontvangen bij het tiende bezoek in een maand een tiende bezoek troefkaart. In deze kaarten wijzen wij de gast nog eens nadrukkelijk op hun bezoekgedrag en de risico's van het spel. Als de bezoekfrequentie hoog blijft of plotseling stijgt, houden we met de gast een gastheergesprek. Deze gesprekken hebben tot doel om de gast een spiegel voor te houden en hem of haar bewust te maken van eigen gedrag. Als het gedrag van de gast niet ten positieve verandert, of als het vermoeden rijst dat er meer aan de hand is, volgt er een vervolgesprek. In zo'n preventiegesprek gaan we nadrukkelijker in op het gedrag van de gast en bespreken we de verschillende maatregelen die we kunnen treffen. Jongvolwassenen (18 tot 24 jaar) die op basis van bezoekfrequentie opvallen, krijgen overigens direct zo'n preventiegesprek. Ook opvallend gedrag kan aanleiding geven tot een preventiegesprek. Het herkennen van signalen die kunnen duiden op verslaving is een integraal onderdeel van de opleiding van de medewerkers van Holland Casino.

Veel wisselen valt op

Het valt op als mensen aan mijn kassa heel zenuwachtig zijn, niet goed weten hoeveel geld ze bij zich hebben, of met een grote stapel wisselende biljetten of een bijzonder hoog bedrag op zak lopen. Verdachte transacties registreer ik en ik hou goed in de gaten of een gast niet probeert om bij verschillende collega's te wisselen. In trainingen heb ik ook geleerd om de geldigheid van biljetten en documenten, zoals paspoorten, te kunnen herkennen. Als ik denk: 'Hier klopt iets niet', dan vraag ik om adresgegevens. De meeste gasten hebben er geen problemen mee om die te geven.

LUCINDA SCHRURS MEDEWERKER FRONT OFFICE

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010



ANTIWIETWASBELEID

Mede in het kader van de Wwft monitoren wij de financiële transacties en melden wij ongebruikelijke transacties bij de Financial Intelligence Unit (FIU). Bij twijfel doen wij cliëntenonderzoek naar de herkomst van geld om witwassen van geld te voorkomen. In onze casino's voorkomen we met ons antiwitwasbeleid dat er bijvoorbeeld gelden ten onrechte als speelwinst en daarmee als 'wit geld' in het girale verkeer kunnen worden gebracht.

Ons antiwitwasbeleid kent de volgende pijlers:

- Melden ongebruikelijke transacties bij de FIU;
- Volgen van en labelen bij overboekingen van geldstromen;
- Lokaal cliëntenonderzoek en gesprekken met gasten over de bron van transacties en vermogen;
- Verscherpt cliëntenonderzoek naar de gast, mogelijk gevolgd door een entreeverbod;
- Doorlopend opleiden van al ons personeel met gastencontact.

De Nederlandsche Bank (DNB) controleert Holland Casino op naleving van de Wwft.

RESULTATEN PREVENTIEBELEID KANSSPELEN EN ANTIWIETWASBELEID

Rapport Algemene Rekenkamer

In 2010 kreeg de Algemene Rekenkamer van de ministers van Justitie en Financiën het verzoek om bij Holland Casino onderzoek te doen naar:

- Holland Casino's maatschappelijke taak en haar nieuwe strategie;
- Het marketing- en promotiebudget;
- De reis- en representatiekosten van het bestuur en de raad van commissarissen;
- Het beleid tegen kansspelverslaving;
- Het beleid tegen witwassen en fraude.

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

De Algemene Rekenkamer kwam tot de conclusie dat *'het beleid van Holland Casino in opzet en werking voldoet aan de regelgeving en in lijn is met het kansspelbeleid van het Rijk. Holland Casino voert momenteel een terughoudend marketingbeleid dat in overeenstemming is met het kansspelbeleid en de geldende codes, kent in opzet een toereikend beheer voor reis- en representatiekosten en geeft invulling aan zijn maatschappelijke taken op het terrein van verslavingspreventie en het tegengaan van witwassen. Slechts bij een aantal specifieke punten zien we verbetermogelijkheden.'*

Holland Casino heeft toegezegd om in de eerste helft van 2011 de betreffende procedures en processen waar nodig te verbeteren en te versterken.

Verder concludeert de Algemene Rekenkamer dat de strategie die Holland Casino sinds eind 2008 voert, aansluit op de maatschappelijke taak om het aanbod aan casinospelen te kanaliseren. Wel vragen de onderzoekers aandacht voor de balans tussen de ambities van Holland Casino om het casinoconcept te moderniseren en haar verplichting om kansspelverslaving te voorkomen. Holland Casino heeft toegezegd om de staatssecretarissen van Financiën en van Veiligheid en Justitie aangesloten te houden bij het nieuwe concept en af te stemmen of ontwikkelingen binnen het door de landsadvocaat geschetste kader vallen.

Dalende bezoeken na een preventiegesprek

In 2010 vonden in het kader van het Preventiebeleid Kansspelen 30.277 gesprekken plaats. Dit is een absolute daling van 9% in vergelijking met 2009 (33.200 gesprekken), maar een kleine relatieve stijging afgezet tegen het aantal bezoeken. Ondanks het teruglopend aantal bezoeken en de mindere financiële resultaten blijven wij ons onverminderd inspannen voor de preventie van kansspelverslaving.

Voor hoogfrequente gasten van 24 en ouder nam de gemiddelde bezoekfrequentie naar aanleiding van een gastheergesprek af van 9,7 bezoeken per maand naar 3,9 bezoeken per maand. Dit komt overeen met een daling van 60%. Voor jongvolwassenen (18-23) was die daling zelfs scherper. Daar daalt de gemiddelde bezoekfrequentie van 4,5 bezoeken per maand naar 1,1 bezoeken per maand. Dit is een afname van ruim 75%.

Deze cijfers hebben betrekking op 2009, omdat voor de meting een monitoringperiode van 9 maanden geldt. De effectiviteit van de gastheergesprekken is ten opzichte van 2008 gestegen. In dat jaar was de gemiddelde bezoekafname van volwassenen 37% en van jongvolwassenen 62%.

In 2010 voerden onze medewerkers 6594 nazorggesprekken met gasten. Na dit gesprek namen binnen 3 maanden, 1790 gasten weer een bezoekbeperking en 575 gasten opnieuw een entreeverbod. In totaal 42 gasten verwezen we door naar de hulpverlening.

Opnieuw een Gaming award in 2011

Holland Casino kreeg voor haar preventie-aanpak in 2008, 2009 en opnieuw in 2011 de internationale Gaming Award voor Socially Responsible Casino Operator of the Year. Onze preventie-aanpak geldt als blauwdruk voor de aanpak van kansspelverslaving in meerdere landen.

VERANTWOORDE SPELCONCEPTEN

In 2010 hebben we nieuwe sociale kansspelen geïntroduceerd die mensen met elkaar kunnen spelen, zoals het spel Deal or no Deal en het dobbelspel Rocket 7. We bieden sinds 2010 ook de mogelijkheid om als groep een speeltafel, een Private Table, te huren. Binnen het segment gaming (behendigheid) hebben we ons nieuwe spelconcept Joy getest, een wand waarop mensen samen een bewegingsspel kunnen spelen. Het menselijk lichaam functioneert daarbij als 'controller'. Dit spelelement wordt in 2011 getest in onze vestiging in Rotterdam. In de Lido Club in Amsterdam bieden we vanuit dezelfde gedachte spel voor groepen aan in 'pods'.

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

Het aanbieden van laagdrempelige producten met een sociale component (Try Out pakket) wordt erg goed ontvangen door een breed publiek. Het pakket stelt gasten in staat om voor 35 euro het hele casino te leren kennen; gasten mogen spelen met lage inzetten en worden begeleid door medewerkers. Eind 2010 is in Amsterdam de Lido Club geopend, een casino club waar naast 'gambling' ook interactieve spellen worden aangeboden in een innovatieve omgeving. In 2010 hadden wij 474 speeltafels beschikbaar voor onze gasten, dat zijn er aanzienlijk minder dan in 2009 (511). Speeltafels voor incidenteel gebruik nemen we niet meer in de telling mee. Het aantal speelautomaten daalde ook, van 6997 in 2009 naar 6747 in 2010.

Met fabrikanten van speelautomaten denken we na hoe we nieuwe gamingconcepten, zoals 'troseaters' en speelautomaten kunnen ontwikkelen en vormgeven. Hiervoor hebben we in 2010 twee leveranciers geselecteerd. Holland Casino gaat deze spelconcepten zelf ontwikkelen in samenwerking met de preferred leveranciers. Dit omdat het standaardaanbod van leveranciers wereldwijd niet of slechts in zeer beperkte mate inzet op social gaming en gambling. Het streven is met de (her)opening van vestigingen een groter aandeel van het sociale spelaanbod aan te kunnen bieden.

GASTVRIJHEID

AMBIANCE

In de overgang van kansspel naar leisure hebben we vooruitgang geboekt in het creëren van een aantrekkelijke en open ambiance, met meer mogelijkheden voor onderling contact. Onze kledingvoorschriften zijn aangepast naar stijlvol en verzorgd. Onze wisselende menukaarten stemmen we af op de wensen van onze gasten. De casino's in Scheveningen, Amsterdam en Rotterdam kregen een meer open inrichting, die gasten meer overzicht geeft. In Amsterdam zijn we nog een stap verder gegaan. Daar is visuele rust gecreëerd door veel lichtreclames van de speelautomaten te verwijderen. Minder speelautomaten geven deze vestiging meer ruimte voor zithoekjes en spelonderbreking buiten het speelplein.

HOSPITALITY

Onze medewerkers hebben grote invloed op hoe gasten hun bezoek ervaren. Bij de nieuwe spelconcepten en belevingswereld die wij creëren, passen een gastvrije ontvangst en gastvriendelijk gedrag. In 2010 heeft iedere medewerker een training Hospitality gevolgd. In deze training maken we onze medewerkers ervan bewust dat elke gast persoonlijke aandacht verdient. Deze trainingen zijn een startpunt voor onze toegenomen aandacht voor hospitality en krijgen in 2011 een vervolg. Zo blijven medewerkers zich bewust van de noodzaak voor gastgericht gedrag.

ETEN EN DRINKEN

Bij de samenstelling van het aanbod in eten en drinken voor onze gasten streven we ernaar te werken met een beperkt aantal leveranciers. Op deze manier ontvangen we minder leveranciers aan de deur, wat het aantal rijbewegingen beperkt. Waar mogelijk kiezen we voor producten met een biologische oorsprong van lokale leveranciers.

Een toets op de MVO-activiteiten van onze leveranciers is onderdeel van het inkoopproces. De nieuwe huiswijn is bijvoorbeeld mede geselecteerd op basis van de initiatieven die de wijnmaker verricht op het gebied van duurzaamheid. Voor het nieuwe koffiecontract kwamen alleen die leveranciers in aanmerking die een UTZ- of Fairtrade-certificaat konden overleggen. De nieuwe placering van de centrale bar in de casino-indeling zorgt voor een rust- en oriëntatiepunt binnen de spelzones. Gasten kunnen zich hier op het moment dat zij dit wensen, afzonderen van het spel zonder het sociale contact met de overige gasten te verbreken.

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

ROKEN EN SPELEN

Het aantal rokers onder onze gasten is zo'n 10% hoger dan onder de Nederlandse bevolking. Volgens veel van onze gasten horen roken en het spel bij elkaar. Hoewel wij het roken niet actief propageren, hechten wij aan een vrije keuze voor onze gasten. Onze medewerkers hebben echter recht op een rookvrije werkplek. In 2010 hebben wij proeven gedaan met rookruimtes waarin gasten ook kunnen spelen. In casino's met een rookruimte staat ongeveer een kwart van de speelautomaten in een ruimte met een optimale klimaatbeheersing en sterke afzuiging. Onze medewerkers gaan naar binnen om service te verlenen nadat de ruimte eerst is schoon geblazen. De geur van sigaretten neutraliseren wij met geur'skimmers'. In rookruimten meten wij constant of de luchtkwaliteit binnen de wettelijke bepalingen blijft.

Onze gasten waarderen de rookruimtes zeer. Dat is een belangrijke reden om deze service uit te breiden. Er zijn nu zeven vestigingen met één of twee gecombineerde ruimtes voor roken en spelen. Het is onze ambitie dat eind 2011 de meeste vestigingen van zo'n gecombineerde ruimte zijn voorzien.

VEILIGHEID

Een van de belangrijkste randvoorwaarden voor Holland Casino is dat onze gasten en onze medewerkers zich veilig voelen. Via een uitgebreid camerasysteem houden onze security medewerkers de situatie bij de speelafels en speelautomaten voortdurend in de gaten. Zij zijn erin getraind om gasten die zich emotioneel of negatief gedragen goed op te vangen, zodat anderen daar zo min mogelijk last van hebben.

De instrumentele benadering uit het verleden, die overigens altijd goede scores op het veiligheidsgevoel liet zien, is uitgebreid. Om de ontwikkeling in de beleving van de veiligheid nog beter te kunnen monitoren, hebben wij begin 2010 een nieuwe onderzoeksmethodiek in gebruik genomen. In dit onderzoek worden gasten benaderd met specifieke vragen naar de beleving van veiligheid en is er ook ruimte om door te vragen naar het waarom van die beleving. Wij kiezen bewust voor een beweging van procesmatige 'compliance' naar een benadering vanuit de gast. Met algemene brand track-onderzoeken peilen wij overigens niet alleen de mening van onze gasten, maar ook de mening van de buitenwacht in het algemeen.



Gasten helpen alert te blijven

Ik zorg dat alles goed en prettig verloopt. Ik maak een praatje met gasten en los zo nodig meningsverschillen tussen medewerkers en gasten op. Verder voer ik gastheergesprekken met gasten die meer dan tien keer per maand komen. Ik nodig hen uit om even iets te drinken en leg uit dat we hen graag ontvangen, maar wijs hen ook op de risico's van het spel. We willen voorkomen dat gasten in problemen komen. Gasten reageren soms verbaasd of zeggen dat het voor hen echt niet nodig is. Maar vaak bedanken ze me achteraf. Laatst zei een gast: "Ik heb er nog eens over nagedacht en ik wil toch wel een half jaartje een bezoeksbeperking". Ik vind het ook persoonlijk prettig dat we hier iemand mee kunnen helpen.

MARCEL VAN GEFFEN MANAGER TABLEGAMES

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

In verband met het gevoel van veiligheid van de gast en ook het veiligheidsgevoel van de medewerkers, is het aantal alcoholgerelateerde gedragsincidenten van belang. Dit aantal blijft redelijk stabiel, ondanks het feit dat de horeca nu een meer prominente rol inneemt in het casino.

Halverwege 2010 zijn we begonnen gedragsincidenten te registreren die te maken hebben met een combinatie van dronkenschap met agressief of onbehoorlijk gedrag. In 2009 was het aantal aan dronkenschap gerelateerde incidenten 1241. Door de aandacht voor incidentenregistratie is er een beperkte toename zichtbaar, naar 1251 incidenten in 2010.

COMMUNICATIE MET ONZE GASTEN

In communicatie met onze gasten werken wij conform de Wet op de privacy. In 2010 hebben we via een interne audit meer inzicht gekregen in de werking van onze communicatiestrategie naar onze gasten en de registratie van gastgegevens. In 2011 laten we ook een externe audit uitvoeren door een gerenommeerd advocatenkantoor, om te controleren of onze communicatiestrategie voldoet aan de wettelijke privacy-normen.

ZORGVULDIGE COMMUNICATIE DOOR ETHISCH FILTER

In 2010 zijn we afgestapt van de methodiek om al onze vaste gasten regelmatig dezelfde mailing te sturen. We kijken nauwkeurig naar de wensen van onze gasten en stemmen onze aanbiedingen daarop af.

Sinds 2010 passen we op al onze commerciële uitingen een ethisch filter toe. Bijvoorbeeld door gasten die al vaak komen, geen of een zeer beperkt aantal mailings te sturen. Wij voeren geen gerichte communicatie op jongvolwassenen. De inhoud van onze communicatie wordt getoetst door de Reclame Code commissie. Holland Casino kent een eigen reclamecode, deze is strikter dan de in de horeca/leisurebranche gebruikelijke Reclame Code. Er waren sinds 2005 4 klachten (op een totaal aantal van bijna 150 over de kansspelsector) over Holland Casino bij de Reclame Code Commissie. Deze zijn alle ongegrond verklaard.

BELEVING VAN GASTEN

Holland Casino vraagt al jaren de mening van gasten. Sinds 2010 doen we dit nog explicieter vanuit de beleving van de gast zelf. Wat vinden gasten belangrijk en hoe hebben ze hun bezoek aan het casino ervaren? Op basis van de uitkomsten zijn we in staat snel bij te sturen als dat nodig is. Verder laten we een extern bureau regelmatig mystery visits doen. In 2010 hebben we de frequentie verhoogd, om meer inzicht te krijgen in wat gasten van onze dienstverlening vinden. Op deze manier maken we de feedback van onze gasten tot een regulier onderdeel van het proces. Via gastpanels kunnen we binnen 72 uur online een actueel onderwerp toetsen. In 2010 hebben we onze gasten diverse onderwerpen voorgelegd en hun reactie daarop gebruikt bij de invulling van onze activiteiten, zie de vermelding van de acties bij stakeholderdialoog.

Afhandeling van klachten

Jaarlijks ontvangen wij 2.500 telefoontjes van gasten en 13.600 online aanvragen of verzoeken. Voor de vlotte afhandeling van e-mail hebben wij in 2010 een nieuw systeem in gebruik genomen op de afdeling Marketing. Hiermee is het mogelijk om de inkomende e-mail landelijk te registreren en de beantwoording te monitoren. Ook worden klachten in dit systeem geregistreerd.

In 2010 ontvingen wij 478 klachten op ruim 5,6 miljoen bezoeken. Voornamelijk de invoering van de nieuwe menukaart en de kledingvoorschriften leidden tot klachten en vragen. We reageren altijd op klachten en stellen de betreffende vestiging daarvan op de hoogte, zodat onze medewerkers bij een volgend bezoek extra attent kunnen reageren naar de gast.

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

AMBITIES VOOR 2011

Ambities Preventiebeleid Kansspelen

- Persoonlijke portal. Doel is om een persoonlijke online portal te ontwikkelen waarbij een gast voorgenomen gedrag kan vergelijken met werkelijk gedrag. De portal is tevens een instrument om op het individu gericht voorlichtingsmateriaal te kunnen verspreiden en beperkende maatregelen te kunnen nemen. De gast krijgt afhankelijk van zijn of haar profiel mogelijkheden voor het maken van afspraken met zichzelf over bezoekfrequentie, bezoekduur en te besteden bedrag. De gast heeft dus de mogelijkheid tot inzicht in het eigen spelgedrag zonder dat hier een gastheergesprek aan te pas hoeft te komen.
- Profiling. In samenwerking met de wetenschap wil Holland Casino een beter inzicht krijgen in het risicoprofiel van gasten. Door gebruik te maken van risico-classificatie en gastsegmentering kan de preventie-aanpak nog gericht worden ingezet.
- Nazorg. Het aanscherpen van het terugkeerbeleid heeft als doel problematisch spelgedrag te voorkomen. Er wordt onderzoek opgestart naar gefundeerde indicatoren voor het weer toelaten van gasten na afloop van een maatregel. We gaan hierbij twee aspecten meenemen: het overleg met de verslavingszorg en de juridische implicaties.
- Procesverbetering. Verbetering interne processen en procedures met als doel onder andere verbetering van de kwaliteit van gesprekken en de registratie van gegevens.
- Kwaliteitsverbetering. Door de constante verbetering van opleidingsprogramma's wordt gericht gewerkt aan het verhogen en borgen van de kwaliteit en het kennisniveau van medewerkers.

Ambities Marketing 2011

Vanuit Marketing komt in 2011 de nadruk te liggen op het verder ontwikkelen van spelen in een sociale setting. Een voorbeeld is de introductie van een arrangement waarbij mensen met vrienden in het casino kunnen spelen en medewerkers van Holland Casino hen begeleiden.

Hospitality wordt steeds belangrijker. In 2011 willen we voor teams instrumenten inzetten die hen van impulsen op het gebied van hospitality voorzien. Onderdelen hiervan kunnen zijn: het uitnodigen van inspirerende sprekers, bedrijfsbezoeken afleggen, vernieuwende spelvormen, aanvullende literatuur en intervisie. Zie verder ook de trainingen voor onze medewerkers, pagina 35.



BETROKKEN BIJ ONZE MEDEWERKERS

Werken bij Holland Casino

Onze medewerkers, die dagelijks in contact staan met onze gasten, zijn het gezicht van Holland Casino. Zij creëren iedere dag een belevingswereld van spanning en entertainment. Medewerkers geven invulling aan onze kernwaarden: speelsheid, de mens centraal, openheid, integriteit/fair en excelleren. Met elkaar proberen wij de verwachtingen van onze gasten te overtreffen en werken wij aan een financieel gezond en tegelijkertijd maatschappelijk verantwoord bedrijf.

- Doel** **Optimaliseren inzetbaarheid medewerkers**
- Bereikt**
- Visie ontwikkeld op inzetbaarheid en employability en dit verwoord in een plan van aanpak voor 2011. Met onder andere extra aandacht voor talentontwikkeling;
 - Ontwikkelen van opleidingen voor medewerkers;
 - Vernieuwing beoordelingssystematiek met ook de toekomst van de medewerker als onderwerp;
 - Selectie nieuwe zakelijke partners die ons ondersteunen bij het realiseren van ons preventiebeleid ter voorkoming van ziekte of gezondheidsklachten;
 - Ontwikkeling Preventiekompas;
 - Vernieuwing reglement Interne vertrouwenspersonen;
 - Pilots Vraaggestuurd roosteren;
 - Hospitalitytrainingen voor alle medewerkers.
- Doel** **Management Development**
- Bereikt**
- Management Development-beleid ontwikkeld, gericht op continuïteit in sleutelposities;
 - Potentieelonderzoek onder de managementpopulatie;
 - Leiderschapsprogramma's ontwikkeld en geïmplementeerd.
- Doel** **Organisatieveranderingen**
- Bereikt**
- Onderzoek naar gewenste cultuur. Bevindingen komen in een actieplan dat vanaf 2011 in werking treedt;
 - Workshop Kernwaarden is door alle medewerkers gevolgd;
 - Verlenging bestaande CAO met onder andere overall werkgelegenheidsgarantie.

De reorganisatie van Holland Casino, waarvan de laatste fase in 2010 heeft plaatsgevonden, heeft grote impact gehad op onze medewerkers. De reorganisatie was echter noodzakelijk om de hele organisatie voor te bereiden op onze nieuwe strategie en de flexibiliteit en slagkracht van Holland Casino te vergroten. Voor onze medewerkers streven wij naar optimale inzetbaarheid; dat betekent dat we de medewerkers inzetten waar en wanneer zij het meest nodig zijn en dat we hun talenten zoveel mogelijk benutten. Diverse initiatieven zijn/worden ingezet om dit ook mogelijk te maken voor mens en organisatie.

MEDEWERKERS OPTIMAAL INZETBAAR

Holland Casino weet haar medewerkers voor langere tijd te binden, waardoor de uitstroom laag is. Onze arbeidsvoorwaarden worden als uitstekend gewaardeerd, maar de specifieke ervaring bij Holland Casino is soms moeilijk te vertalen naar een andere functie op de arbeidsmarkt. Voor medewerkers die elders een baan willen of moeten zoeken, kan dit problemen opleveren.

Om deze situatie het hoofd te bieden, hebben wij een visie ontwikkeld op optimale inzetbaarheid. Deze visie is uitgewerkt in een plan voor 2011. Daarbij hebben wij concrete doelstellingen geformuleerd. De belangrijkste doelstelling is dat wij de talenten van onze medewerkers willen ontwikkelen, zodat zij keuzemogelijkheden hebben, binnen en buiten onze organisatie.

Het management vervult een belangrijke adviesrol naar de medewerkers als het gaat om inzetbaarheid. Verder vragen wij andere kwalificaties bij de instroom van medewerkers dan voorheen. Nieuwe medewerkers moeten in ieder geval in staat zijn op enig moment buiten ons bedrijf een plaats te vinden op de arbeidsmarkt. Intern faciliteren we opleidingen via onze business school en stimuleren wij medewerkers om een mbo- of hbo-diploma te halen. We denken na over het vormgeven van een Academy, waarin we de kennis en kunde van onze medewerkers willen combineren met die van andere organisaties in de leisure branche of gaming industry. Deze opgebouwde kennis willen we niet alleen teruggeven aan de samenleving, maar beslist ook aan onze medewerkers.

PRODUCTIVITEIT EN FLEXIBILITEIT VERBETEREN

Door het optimaal inzetten van medewerkers wil Holland Casino een meer flexibele organisatie worden en tegelijkertijd efficiënter werken. We willen gebruik maken van medewerkers op tijden dat we hen echt nodig hebben. In het begin van de week is het minder druk in onze vestigingen dan in de weekenden. Tot nu toe werken we echter met een rooster dat alle dagen dezelfde standaardbezetting genereert. In 2010 zijn we drie proeven gestart met 'Vraaggestuurd roosteren'. Afhankelijk van de behoefte aan inzet in de casino's worden onze medewerkers ingepland. Bijzonder aan dit systeem is dat medewerkers zelf aangeven wanneer ze willen werken. Sommige medewerkers prefereren werken in de vroege uren, anderen werken liever 's avonds of in het weekend. Dat kan met dit systeem. Hiermee komen we niet alleen tegemoet aan wat nodig is in de casino's, maar ook aan de behoefte van onze medewerkers aan een betere werk-privébalans.

De eerste pilot in Enschede is begin 2011 afgelopen. De overige twee in Scheveningen en Amsterdam lopen door tot augustus 2011. Daarna gaan we met de vakbonden evalueren en bekijken of we dit systeem doorvoeren in de hele organisatie. De eerste ervaringen zijn positief. De medewerkers in Enschede hebben gevraagd om de pilot te mogen voortzetten. Het aantal deelnemers was tijdens de proef ongeveer 84%, begin 2011 doet bijna 100% mee.

Het nieuwe roostersysteem heeft impact op de bepalingen in de CAO. Samen met de vakbonden gaan we onderzoeken in hoeverre we de bestaande CAO hierop kunnen aanpassen.



Een luisterend oor

Ik weet van mijn gasten of ze al de hele middag binnen zijn, of net binnenkomen. Of ze een borreltje drinken en of ze ook iets gegeten hebben. Maar ook of een gast goed in zijn vel zit, of aan het verliezen is. Af en toe moet ik tegen iemand zeggen dat ik geen alcohol meer schenk, dat geef ik ook door aan collega's. Zo zorgen we er met elkaar voor dat het gezellig blijft. Op onze afdeling is het eigenlijk altijd druk. Toch probeer ik tijd te maken voor een praatje en leef ik me in in hoe de gast zich voelt. Vaste gasten ga ik even gedag zeggen, dat vind ik belangrijk. Iemand die verliest, wil vaak even z'n hart luchten, het van zich af praten. Maar ook met gasten die veel winnen, leef ik mee. Een luisterend oor is altijd welkom.

LINDA SONDAGH MEDEWERKER FOOD & BEVERAGE

RESULTAAT- EN TOEKOMSTGERICHT BEOORDELEN

Met het oog op optimale inzetbaarheid en rekening houdend met de levensfase van onze medewerkers, hebben wij de beoordelingssystematiek onder de loep genomen en bijgesteld. Het essentiële verschil met de oude systematiek is dat niet alleen meer het behaalde resultaat, maar ook de doorkijk naar de toekomst nadrukkelijk onderwerp van gesprek is. De voorbereidingen voor de implementatie zijn in 2010 afgerond en per april 2011 is de aangepaste systematiek in gang gezet. Wij beoordelen onze medewerkers ieder jaar.

Ons beleid gericht op optimale inzetbaarheid moet ertoe leiden dat 5 procent van onze medewerkers in 2011 initiatieven heeft genomen om met hun eigen ontwikkeling bezig te zijn (totaal 200 medewerkers in 2011). Dit is in lijn met de nieuwe beoordelingssystematiek die toekomstgericht is.

EIGENTIJDSE ONTWIKKELVORMEN

Wij ondersteunen onze medewerkers zodat zij zo goed mogelijk invulling kunnen geven aan de gastgerichte rol die zij hebben in ons bedrijf. Zij maken nu een ommezwaai door zich te ontwikkelen van 'vakspecialisten' naar perfecte gastvrouwen en -heren met vakbekwaamheid. Om hen daarin te faciliteren, besteden wij veel aandacht aan talentontwikkeling. We willen ook in onze opleidingen en ontwikkelvormen onze kernwaarden laten doorklinken. Daarom hebben we in 2010 onze opleidingen weer wat eigentijdsler gemaakt op een manier waarin onze kernwaarde speelsheid duidelijk herkenbaar is.

Workshop Kernwaarden

In 2009 en 2010 hebben alle medewerkers een workshop Kernwaarden gevolgd.

Hospitality-trainingen

Wij willen binnen vijf jaar toonaangevend zijn in gastgerichtheid in de leisure branche. Dat vraagt veel van de houding en het gedrag van onze medewerkers. We hebben een reeks Hospitality-trainingen opgezet waarin het accent ligt op de ontwikkeling van gastvriendelijk en gastgericht gedrag en daarbij passende vaardigheden. Dit trainingsprogramma strekt zich uit over meerdere jaren, zodat we onze medewerkers in de nabije toekomst voortdurend bijscholen. In 2010 volgden alle medewerkers een hospitality-training.

Om de ontwikkeling van medewerkers verder vorm te geven, ontwikkelen wij een digitaal mobiliteits/loopbaancentrum met als werktitel het Holland Casino House. Hierin vinden medewerkers allerlei instrumenten om daarmee hun eigen keuzes voor de toekomst beter te kunnen bepalen. Ze krijgen inzicht in hun kwaliteiten en in benodigde accenten in hun ontwikkeling. Holland Casino House biedt verder mogelijkheden voor arbeidsmarkt- en functieverkenning. Het streven is om het Holland Casino House in 2011 operationeel te hebben.

GEZONDHEID EN VEILIGHEID

Optimale inzetbaarheid bereiken we ook als onze medewerkers zich vitaal en gezond voelen. Ons beleid is vooral gericht op het voorkomen van uitval door ziekte, onder andere door bij klachten tijdig advies te vragen of hulp in te roepen. In 2010 hebben wij nieuwe partners gezocht die ons ondersteunen in ons preventiebeleid.

Bij de verzuimbegeleiding hebben we het accent verlegd door niet zozeer te focussen op herstel, maar meer op onderzoeken van mogelijkheden tot inzet. Hiervoor kunnen leidinggevenden bijvoorbeeld een arbeidskundige inschakelen. Veiligheid van medewerkers en hun veiligheidsbeleving is uiteraard belangrijk. We trainen mensen in het omgaan met emoties van gasten. We zijn een gastvrij bedrijf met gasten die doorgaans genieten van een avondje uit. Helaas hebben we ook te maken met gasten die agressief gedrag kunnen vertonen. We werken daarom continu aan de weerbaarheid van onze mensen. Medewerkers kunnen voor klachten met betrekking tot ongewenst gedrag laagdrempelig terecht bij de interne vertrouwenspersonen of ze kunnen een externe ver-

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

trouwenspersoon raadplegen. In 2010 is het reglement voor de interne vertrouwenspersoon herzien. In 2011 willen we de rol van de vertrouwenspersoon verder professionaliseren.

Verder willen we in 2011 meer structuur aanbrengen in ons vitaliteitsbeleid, waarbij de focus ligt op inzetbaarheid en levensfasebewust personeelsbeleid. Dit doen we in overleg met de vakbonden. Een onderdeel van dit beleid is bijvoorbeeld het Preventiekompas, waarvan medewerkers vanaf 2011 gebruik kunnen maken. Deze individuele gezondheids- en lifestylecheck laat medewerkers zien hoe fit zij zijn en (preventief) hoe zij fit kunnen blijven.

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Holland Casino vindt het belangrijk dat medewerkers met plezier kunnen werken in de organisatie en laat daarom jaarlijks een onderzoek uitvoeren naar de medewerkerstevredenheid.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek over 2010 laat de volgende uitkomsten zien: De tevredenheid onder onze medewerkers is in het afgelopen jaar in lijn gebleven met eerdere metingen. De meting van 2010 leverde een score van 6,94 op (2009: 6,96), dat is iets hoger dan de Nederlandse beroepsbevolking die in beide jaren 6,90 scoorde.

De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek gebruiken wij onder andere om ons personeelsbeleid te verbeteren en om te controleren of we ook de juiste acties nemen.

MANAGEMENT DEVELOPMENT: CONTINUÏTEIT IN VITALE SLEUTELPOSITIES

Om managementposities goed in te kunnen vullen, nu en straks, is Holland Casino in het kader van haar Management Development-beleid (MD) gestart met een eerste bespreking en beoordeling van de top 250 managers. Deze kwalitatieve inventarisatie biedt inzicht en helpt de doelstelling om de juiste mensen op sleutelposities te zetten, te realiseren. Daar starten wij mee in 2011.

Holland Casino wil een faciliterende, maar zeker ook inspirerende leiderschapstijl ontwikkelen. In 2010 zijn we begonnen met enkele leiderschapsprogramma's, waarin we een verbinding maken tussen leiderschap, de nieuwe strategie en de kernwaarden van Holland Casino. Onze leidinggevendenden leren van en met elkaar om hun mensen te laten excelleren.

ORGANISATIEVERANDERINGEN

Eind 2008 startte Holland Casino een ingrijpende reorganisatie, waarvoor de raad van commissarissen in 2008 toestemming gaf. Als laatste fase van deze reorganisatie is in 2010 de functie Tablemanager omgevormd tot manager Tablegames. Dit betekende dat 100 van de 425 voormalige Tablemanagers hun baan verloren. Deze fase was voor velen ingrijpend. De Tablemanagers die het betrof, konden terugvallen op het sociaal plan. Het hele traject verliep in voortdurende en nauwe samenspraak met de ondernemingsraad en de vakbonden.

Het Centraal Bureau Speelautomaten is opgeheven en in nieuwe vorm ondergebracht bij de afdeling Operations Support. Het gevolg hiervan was dat we voor 7 medewerkers een andere functie moesten zoeken en van 6 medewerkers afscheid is genomen. Verder zijn op het hoofdkantoor enkele stafafdelingen gereorganiseerd, evenals de vestiging Schiphol. Hierover is nauw overleg gevoerd met de ondernemingsraad.

Eind 2010 werd duidelijk dat het casino in Leeuwarden, na een periode van vijf jaar, verliezend blijft als we geen maatregelen zouden treffen. De ondernemingsraad heeft in maart 2011 een positief advies uitgebracht op de adviesaanvraag voor Leeuwarden, waarbij het

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

casino per 2 mei 2011 de openingstijden aanpast. Op deze wijze verwachten we aan te sluiten bij de wensen van onze gasten en zoveel mogelijk arbeidsplaatsen te behouden.

ORGANISATIE: STRUCTUUR EN CULTUUR

In 2010 hebben wij de organisatieveranderingen uitgebreid geëvalueerd en gekeken of de gekozen organisatiestructuur in de praktijk werkt zoals we hadden verwacht. Deze evaluatie was gericht op de harde kant van de organisatiewijzigingen maar, ook op de zachte kant (cultuuraspecten) is aan de hand van interviews met panels van medewerkers uit het hele land getoetst of de knelpunten zijn opgelost. Het rapport met conclusies en aanbevelingen is voorgelegd aan het bestuur en wordt in 2011 omgezet in een actieplan.

De personeelsgerelateerde kengetallen staan in de bijlage Human Resources in kengetallen.

ARBEIDSVORWAARDENOVERLEG

Holland Casino heeft zich, ingegeven door de huidige economische en financiële situatie, ten doel moeten stellen de arbeidskosten structureel te verlagen en de productiviteit structureel te verhogen. Beide punten waren onderdeel van het overleg met de vakbonden over de nieuwe CAO. Op 31 maart 2009 liep de vorige CAO af. Het onderhandelingstraject voor een nieuwe CAO liep door tot 1 mei 2010. Het klimaat tussen vakbonden en Holland Casino is goed en de gesprekken hebben plaatsgevonden in een sfeer van vertrouwen. We zijn een verlenging van de bestaande CAO overeengekomen met enkele aanvullingen:

- Een overall werkgelegenheidsgarantie gedurende de looptijd van de CAO, voor alle medewerkers. Voor Tablemanagers die niet herplaatst kunnen worden binnen Holland Casino is de ontslagdatum uitgesteld tot 1 januari 2011;
- Geen initiële stijging van de salarissen gedurende de looptijd van de CAO;
- Protocolaire bepalingen met betrekking tot de projecten Vraaggestuurd roosteren, Food & Beverage-organisatie, Levensfasebewust personeelsbeleid en Consequenties mogelijke ophoging van de AOW-leeftijd.

MEDEZEGGENSCHAP

In 2010 heeft de ondernemingsraad diverse keren advies en instemming gegeven. Zij heeft onder andere ingestemd met de nieuwe Arbodienstverlening, de gewijzigde beoordelings-systematiek en het vernieuwde beleid Vertrouwenspersonen. Adviezen zijn uitgebracht over het vervallen van de functie van Tablemanager en de invulling van de nieuwe functie manager Tablegames, de organisatieaanpassing van Holland Casino Schiphol Airport, de wijziging van het Centraal Bureau Speelautomaten en enkele stafafdelingen. In 2011 adviseerde de ondernemingsraad over de reorganisatie van Holland Casino Leeuwarden.

Verder is veel energie en aandacht gestoken, zowel intern als met het bestuur, in de aanpassing van de medezeggenschapsstructuur, de nieuwe dienstverlening ergonomie en de naleving Arbeidstijdenwet en het effect hiervan op de medewerkers. Waar nodig heeft de Ondernemingsraad extern advies ingewonnen, zoals juridisch advies in de kwestie rond de nieuwe functie Tablemanager.

Door de korte lijnen is er een direct contact tussen de ondernemingsraad en het bestuur. Naast formeel overleg is er regelmatig informeel overleg. Met enige regelmaat zijn directeuren, maar ook andere collega's, te gast in de Ondernemingsraadsvergadering om een bepaald onderwerp te presenteren of toe te lichten.

In 2010 vonden Ondernemingsraadverkiezingen plaats. De nieuwe Ondernemingsraad heeft de ambitie om de medezeggenschap verder te professionaliseren. Zij heeft gekozen voor een scholingsaanpak voor de komende jaren volgens twee sporen, die zowel de totale medezeggenschap als de individuele rol en inbreng versterken. Holland Casino onderschrijft de scholingsaanpak die in 2011 van start gaat en vorm heeft gekregen in de Holland Casino

DEEL 4: CONCRETISERING VAN MVO

Medezeggenschapsacademie. In 2011 volgen de Ondernemingsraadleden en de vice-voorzitters van de Onderdeelcommissies een competentiegerichte opleiding. Verder zullen er thema-gerichte trainingen worden georganiseerd voor de commissies.

PENSIOENFONDS HOLLAND CASINO

Medewerkers van Holland Casino nemen voor hun pensioenopbouw verplicht deel in de Stichting Pensioenfonds Holland Casino. Het pensioenfonds heeft circa 8000 deelnemers (actief, slapend en gepensioneerd) en een belegd vermogen van bijna € 700 miljoen. De stichting voert de administratie uit in eigen beheer, het vermogensbeheer is uitbesteed. Ieder jaar organiseert het bestuur een tweedaagse bijeenkomst om over een breder aantal onderwerpen te spreken dan in de reguliere bestuursvergadering. In de bijeenkomst van 2010 stond MVO op de agenda en het besluit is genomen om MVO een nadrukkelijker plek te geven in het beleid. In het nieuw opgestelde beleggingsplan, is afgesproken dat in 2011 duurzaamheid een van de criteria is bij de keuze van een eventuele nieuwe vermogensbeheerder. Het pensioenfonds hanteert nu al een uitsluitingsbeleid: het belegt niet in ondernemingen die clusterbommen maken. Verder wil het bestuur de deelnemers in 2011 via een enquête raadplegen over hun pensioenbewustzijn en hun mening vragen over het pensioenfonds. De vragen richten zich op de risico's die het pensioenfonds mag nemen om een bepaald rendement te bereiken en op de vraag of de deelnemers duurzaam beleggen belangrijk vinden. Het pensioenfonds communiceert via haar website www.pensioenfondshc.nl onder meer het laatste nieuws over de ontwikkelingen van de dekkingsgraad van het fonds. In mei 2011 publiceert het pensioenfonds het pensioenjaarverslag 2010.



DEEL 4: CONCRETISERING VAN MVO

AMBITIES VOOR 2011

OPTIMALE INZETBAARHEID

Ons beleid ten aanzien van optimale inzetbaarheid moet ertoe leiden dat 5 procent van onze medewerkers (200) in 2011 initiatieven heeft genomen om met hun eigen ontwikkeling bezig te zijn.

Eind 2011 hebben wij een digitaal mobiliteits/loopbaancentrum, het Holland Casino House, waarin medewerkers allerlei instrumenten vinden waarmee ze hun eigen keuzes voor de toekomst beter kunnen bepalen. Ze krijgen inzicht in hun kwaliteiten en in hun ontwikkelpunten. Het Holland Casino House biedt verder mogelijkheden voor arbeidsmarkt- en functieverkenning.

GEZONDHEID EN VEILIGHEID

In 2011 willen we meer structuur aanbrengen in ons vitaliteitsbeleid, waarbij de focus ligt op inzetbaarheid en levensfasebewust personeelsbeleid. Dit doen we in overleg met de vakbonden. Een onderdeel van dit beleid is bijvoorbeeld het Preventiekompas, waarvan medewerkers vanaf 2011 gebruik kunnen maken. Deze individuele gezondheidscheck laat medewerkers zien hoe fit zij zijn.

BEOORDELINGSSYSTEMATIEK TOEKOMSTGERICHT

In 2011 wordt de nieuwe beoordelingssystematiek geïmplementeerd. In de nieuwe beoordelingssystematiek is niet alleen het behaalde resultaat onderwerp van gesprek, maar wordt ook nadrukkelijk naar de toekomst gekeken.





Trainingen houden mij alert

Als croupier krijg ik behalve een speltechnische cursus ook trainingen van Jellinek, gericht op het voorkomen van gokverslaving. Ik leer daar vooral signalen op te pikken, op veranderingen in het gedrag te letten. Ik let op het humeur van mijn gasten, iemand die altijd heel opgewekt is en langzamerhand afwezig reageert, dat hou je in de gaten. Of mensen die zich steeds wat minder goed verzorgen. Ook let ik op wat gasten zeggen. Opvallende dingen die ik hoor en zie speel ik door aan mijn manager. Later hoor ik dan of er is ingegrepen en hoe het met de gast gaat. Ik trek liever een keer te vaak aan de bel, dan dat een gast niet wordt geholpen terwijl dat wel zou moeten.

JORIKE TER AVEST CROUPIER

BEWUSTE BEDRIJFSVOERING

Onze maatschappelijke en duurzame verantwoordelijkheid wordt behalve in onze producten en onze medewerkers zeker ook zichtbaar in onze bedrijfsvoering, die wordt gevoed vanuit diverse afdelingen. We richten ons op de vier terreinen, waar onze impact op het milieu het grootst is. Dit zijn: Vastgoed, Facilitaire dienstverlening, ICT en Inkoop. Ons doel is onze CO₂-uitstoot zo veel mogelijk te verkleinen. Hiervoor richten we ons op huisvesting, leveranciersselectie en energieverbruik.

- Doel** **Verduurzamen huisvesting**
- Bereikt**
- Onderzoek Klimaatneutraal bouwen en een Breeam Scan (duurzaamheid) voor de vestiging Scheveningen;
 - Breeam Scans ingepland voor de overige vestigingen in 2011 om nulmeting te bepalen;
 - Duurzaamheidsambitie wordt opgesteld voor verbouw en nieuwbouw.
- Doel** **Facilitaire dienstverlening verduurzamen, waaronder dalend energieverbruik**
- Bereikt**
- In 2010 wogen MVO-componenten mee bij de selectie van een aantal leveranciers;
 - In 2011 starten we met de opzet van een leverancierscode om onze ambitie van volledig duurzaam inkopen meer structureel vorm te geven;
 - Aanschaf energiezuinige apparaten en verlichting.
- Doel** **ICT verduurzamen**
- Bereikt**
- Aanschaf multifunctionele printers;
 - De centrale servers zijn gevirtualiseerd. In 2011 start van het project om computerruimtes in de vestigingen te virtualiseren en centraliseren, met als doel een flinke vermindering van energieverbruik en ruimtebeslag.
- Doel** **Betrokken bij de maatschappij**
- Bereikt**
- Nieuw beleid opgezet voor de verwerking en het milieuvriendelijk ontmantelen van afgeschreven pc's en printers. De opbrengst gaat naar een goed doel in Afrika.

VERDUURZAMEN HUISVESTING

Voor de maatschappelijke positie van Holland Casino is het verduurzamen van de huisvesting een belangrijk aandachtspunt. Wij hebben 15 panden in beheer: één hoofdkantoor en 14 casino's. Wij denken op dit gebied nog een aanzienlijke verbetering te kunnen maken.

Voor de vestiging Scheveningen hebben wij onderzoek gedaan naar "klimaat neutraal bouwen" en een Breeam quickscan laten uitvoeren. Dit is een scan die een indicatie geeft van de duurzaamheid van gebouwen. Dit eerste onderzoek is deels gesubsidieerd door de gemeente Den Haag. De onderzoeken geven aan dat de investeringen die nodig zijn om tot klimaatneutrale huisvesting te komen relatief erg hoog zijn en pas na zeer lange tijd terugverdiend kunnen zijn. Toch hebben we besloten een aantal aanbevelingen direct over te nemen om de vestiging Scheveningen op te waarderen naar niveau 'Good' op de Breeam-ladder. Dit is een gemiddelde score, wat voor gebouwen als acceptabel kan worden beschouwd. Dat kan met een overzichtelijk aantal investeringen, zoals de toepassing van LED-verlichting en tijdschakelaars in de kantoren.

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

Als vervolg op deze eerste Breeam-meting doen we in 2011 een soortgelijke nulmeting voor de overige bestaande vestigingen. Op basis van de informatie uit die nulmeting zal een beleidsvoorstel aan het bestuur worden voorgelegd. Doel is om een uniform duurzaamheidsniveau vast te stellen op basis waarvan gerichte keuzes kunnen worden gemaakt bij toekomstige investeringen in nieuw- en verbouw. Tevens zullen we op basis van de duurzaamheidsambitie voorwaarden opstellen waaraan nieuwbouwvestigingen moeten voldoen. Ons streven bij deze nieuwe panden is een Excellent Breeam-niveau. Excellent is het op één na hoogste niveau binnen Breeam, een uitdagende ambitie.

ENERGIEVERBRUIK

Wij rapporteren over ons energieverbruik op het hoofdkantoor en onze vestigingen. Het aandeel groene stroom bleef gelijk: 20% van het totale verbruik. Het verbruik van gas steeg in 2010 (2,83%), terwijl het verbruik van elektra daalde (-5,88%).

	2010	2009
Electriciteitsverbruik	45.258.404 k	48.112.127 kWh
Gasverbruik	4.008.411 m ³	3.894.419 m ³
CO2-uitstoot	24.693 ton	25.592 ton

De belangrijkste verandering die dit verklaart, is de ingebruikname van enkele nieuwe systemen. Zo nam Groningen een nieuw regelsysteem in gebruik dat warmte in de piekuren opvangt, om tijdens de koude uren te gebruiken en gingen in de Utrechtse keuken grote stroomverbruikers over op gas. Verder valt op dat de winter in Valkenburg strenger was dan in de rest van Nederland. Gevallen sneeuw bleef veel langer liggen en veroorzaakte hogere gaskosten. Het uitschakelen van de speelautomaten na sluitingstijd in Valkenburg zorgt voor minder warmte-uitstoot. Dat is gunstig in de zomer, maar leidde in deze koude winter tot hogere stookkosten.

FACILITAIRE DIENSTVERLENING VERDUURZAMEN

In 2010 hebben wij verschillende initiatieven ontplooid om de CO2-uitstoot van onze interne bedrijfsvoering te verkleinen. Bij elke aanbesteding die wij uitzetten in de markt voor facilitaire dienstverlening nemen we de MVO-component mee door milieucriteria op te nemen.

De resultaten op een rij:

VERLICHTING

Wij overwegen om LED-verlichting toe te passen in de vestigingen die we gaan verbouwen of nieuw bouwen. LED is zeer energiezuinig, maar heeft als nadeel dat het kil en koel licht geeft, wat niet past bij de uitstraling die wij willen bereiken in onze casino's. In onze vestiging in Scheveningen hebben wij proeven gedaan met een type LED-verlichting dat wel de goede uitstraling geeft. We maken voor de verdere toepassing in elk afzonderlijk geval de afweging tussen enerzijds de kosten en de gastenbeleving en anderzijds het maatschappelijke doel om het milieu te sparen.

TECHNISCHE INSTALLATIES

In 2010 is een tender voorbereid om een nieuwe partij te selecteren die de installatie en het beheer en onderhoud van de technische installaties op basis van Total Cost of Ownership gaat verzorgen (Liften, Elektriciteit en Warmte, Koeling, Klimaatbeheersing). Dit is een output gestuurd contract waarbij afwegingen worden gemaakt tussen kosten en milieu.

SCHOONMAAK

Via een aanbesteding hebben wij een nieuw schoonmaakbedrijf gecontracteerd dat voor een groot gedeelte resultaatgericht gaat werken. In plaats van elke dag een standaard programma

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

af te werken, wordt alleen schoongemaakt waar het echt nodig is: resultaatgericht schoonmaken. Daardoor besparen wij water en schoonmaakmiddelen. Verder promoten wij het werken met milieuvriendelijke microvezeldoekjes. De schoonmaakmiddelen moeten aan de gestelde wet- en regelgeving voldoen. We hebben het schoonmaakbedrijf gevraagd actief mee te denken over aanpassingen in werkmethodes of schoonmaakmiddelen die beter zijn voor het milieu.

CATERING

Voor onze bedrijfskantines hebben we een nieuwe cateraar. Een vast onderdeel van het basisassortiment is voortaan biologisch. Verder hebben we energiezuinige koffieapparaten geleased die in 2011 in gebruik komen. In de kantoororganisatie gaan wij koffie met het Fairtrade keurmerk schenken. Bij de nieuwe koffiemachines gaan we ook gebruik maken van biologisch afbreekbare bekers in plaats van de standaard plastic bekers.

AFVAL

In overleg met het afvalverwerkingsbedrijf scheiden wij afvalstromen waar mogelijk nog beter. Dit doen we zowel op kantoren als in de casino's. Op dit moment maken we alleen onderscheid tussen normaal afval en papier. Welke andere stromen er worden gescheiden, varieert per vestiging. Daarin willen en kunnen we een stap verder gaan in de vorm van centraal beleid voor het scheiden van afval. Dit staat op de agenda voor 2011.

DUURZAAM INKOPEN

Naast prijs, kwaliteit en levertijd is duurzaamheid in toenemende mate een fundamenteel criterium in het inkooptraject. De ambitie is om dit aspect structureel mee te gaan wegen.

DUURZAAM KETENBEHEER

Ketenverantwoordelijkheid heeft onze aandacht en betekent voor Holland Casino helderheid bieden en de dialoog aangaan over de eisen die we aan toeleveranciers willen stellen. Vanuit de Holland Casino ambitie 'Van restrictief naar relevant' vertaalt de MVO-strategie zich voor Inkoop naar een integraal inkoopbeleid. Dit beleid richt zich meer op proactiviteit en daarnaast op een nauwere samenwerking met de leveranciers én andere betrokken partijen zoals NGO's (non-gouvernementele organisaties). Deze integrale manier van werken zal in 2011 leiden tot meer kennis en samenwerking in het gezamenlijk verduurzamen van de keten. We willen rekening houden met de maatschappij en controleren daarom steeds meer wat de sociale impact van de producten en diensten is en wat het effect is op het milieu.

In 2010 is Inkoop omgevormd naar een centraal gecoördineerde dienst die professioneel is ingericht. Vooral de tactische en de operationele inkoopactiviteiten zijn gestroomlijnd, inclusief de organisatie. De kennis over contractmanagement is nu gebundeld op één centraal punt. Waar afdelingen nog zelf inkopen, doen zij dat via centrale richtlijnen.

Behalve total cost of ownership (TCO), kwaliteit en levertijd worden milieuaspecten nu meer meegewogen bij inkoop. Dit was in 2010 vooral het geval bij de inkoop van facilitaire zaken. In het nieuwe inkoopbeleid dat wij ontwikkelen, krijgt duurzaamheid een nog meer primaire positie, waarbij we werken aan de opzet van een leverancierscode en ook aandacht voor het verduurzamen van relevante productgroepen.

ICT VERDUURZAMEN

Wij gebruiken voor onze kantooromgeving en voor de speelautomaten uitgebreide ICT-voorzieningen. Dat maakt ons tot een grote energieverbruiker. Besparen op energie levert niet alleen geld op, maar ook een aanzienlijke vermindering van de CO₂-uitstoot. Dat kan door diensten uit te besteden, maar ook door ICT anders in te richten.

DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

FLEXIBILISEREN ONDERSTEUNEN

We willen flexibiliseren en zoeken de ICT-omgeving die daarbij past. Thuiswerken en flexwerken behoren nu al tot de mogelijkheden, maar zullen in de toekomst nog beter ondersteund worden als we tot een meer mobiele kantooromgeving komen. Minder ruimtegebruik en een afname van het woon-werkverkeer zijn het directe gevolg.

PRINTERS

In 2010 hebben wij multifunctionele printers aangeschaft die minder energie verbruiken. Alle printers zijn ingesteld op dubbelzijdig printen, waardoor het papierverbruik in 2011 daalt. In het verlengde hiervan is een nieuwe drukwerkleverancier geselecteerd. Wij gebruiken nu alleen nog milieuvriendelijk papier met het FSC-keurmerk. Ook voor onze kantoorartikelen hebben we leveranciers gekozen die artikelen leveren die minder belastend zijn voor het milieu.

CENTRALISEREN EN VIRTUALISEREN

Holland Casino beschikt over een centraal datacenter en heeft per casino een kleine serverruimte in gebruik. Ons centrale datacenter is begin 2008 gevirtualiseerd. Dat betekent dat er minder servers nodig zijn en dat deze apparaten voor meerdere doeleinden kunnen worden gebruikt. De aanpassing heeft geleid tot een halvering van het energieverbruik en het ruimtebeslag. Dat scheelt in kosten en CO₂-uitstoot. In 2010 zijn we een project gestart om waar mogelijk ook de computerruimtes in de casino's te gaan virtualiseren en centraliseren. De virtualisering en centralisering van een deel van de servers in de casino's staat in 2011 gepland.

KANTOORAUTOMATISERING

In 2010 hebben we de ondersteuning van onze kantoorautomatisering opnieuw aanbesteed en de beste aanbieder in prijs/kwaliteit én in milieuscore geselecteerd. Periodiek vragen we onze externe datacenter-leveranciers naar hun milieuprestaties en plannen ten aanzien van energiebesparing en koeling.

DATABEVEILIGING

De veiligheid en betrouwbaarheid van bedrijfsinformatie is voor Holland Casino en voor haar gasten zeer wezenlijk. Uiteraard stellen we daarom hoge eisen aan databeveiliging. Standaardprocedure bij de introductie van een nieuwe applicatie is een consultatie door de Information Security Officer, die met de ICT-afdeling een risicoanalyse maakt. Daar volgt een advies uit dat wordt voorgelegd aan het bestuur.

VERANTWOORD AFVOEREN VAN IT-MATERIALEN

Holland Casino beschikt over 2.000 werkplekken en grote aantallen printers, servers en netwerkcomponenten. Wij hanteren een afschrijvingstermijn van vijf jaar, zodat jaarlijks circa 400 pc's en andere componenten worden vervangen. Tot nu toe hadden we geen structureel beleid voor de afvoer van deze materialen. In 2010 is nieuw beleid voorbereid met als uitgangspunt dat wij de opbrengsten ten goede willen laten komen aan de Stichting Via Afrika. We hebben een partner geselecteerd die zorgt dat de pc's zorgvuldig worden leeggemaakt en afgevoerd. De materialen worden verkocht of op een milieuvriendelijke manier ontmanteld. Van de opbrengst koopt Stichting Via Afrika nieuwe laptops. We gaan hiermee in 2011 van start.



DEEL 4: CONCRETISERING MVO-BELEID 2010

AMBITIES VOOR 2011

VASTGOED

Als vervolg op de eerste Breeam-meting in Scheveningen zullen we in 2011 een soortgelijke nulmeting doen voor de overige vestigingen. Doel is een totaal duurzaamheidsplan voor vastgoed en facilities.

In het programma van eisen voor de nieuwbouw geldt de ambitie Breeam Excellent als uitgangspunt voor de uitwerking van een project.

AFVAL

In overleg met het afvalverwerkingsbedrijf zullen wij afvalstromen waar mogelijk beter scheiden, zowel op kantoren als in de casino's.

VIRTUALISERING LOKALE VESTIGINGEN

In 2011 worden de computerruimtes in de vestigingen gevirtualiseerd en gecentraliseerd.

AFVOER MATERIALEN

IT-materialen worden beschikbaar gesteld voor hergebruik.

INKOOPAMBITIE

In het nieuwe inkoopbeleid werken we aan de opzet van een leverancierscode en het verduurzamen van enkele productgroepen.





Een spiegel voorhouden

Mijn werkdag begint als er iets bijzonders aan de hand is. Als iemand onwel wordt, als er iets niet naar wens is, maar ook als een familielid opbelt omdat hij zich zorgen maakt over het spelgedrag van de gast. Ik zoek dan uit wat er aan de hand is, ga in gesprek met de gast. De meeste mensen komen naar het casino voor de gezelligheid. Sommige mensen komen elke dag om alleen de maaltijd van de dag te eten. Prima. Op zaterdagavond is het lekker druk en hangt er een hele leuke sfeer. Van al die gasten heeft maar een enkeling een probleem. Maar voor die kleine groep nemen we wel verantwoordelijkheid. Ik probeer mensen bewust te maken van hun gedrag en ze een spiegel voor te houden. Als een gast zegt dat hij één keer in de week naar het casino gaat, kan ik de gast bijvoorbeeld door te antwoorden: “Maar weet u dat u in de afgelopen maand al 12 keer bent geweest?”

MARION VAN DOORMAAL SUPERVISOR OPERATIONS



BETROKKEN BIJ DE MAATSCHAPPIJ

Onze missie ‘Share the Joy of Playful Living’ is geïnspireerd op de homo ludens, de spelende mens. Johan Huizinga introduceerde het idee van de homo ludens in 1938. Huizinga constateert dat door spel een samenleving kan ontstaan en dat door spel een samenleving zich blijft ontwikkelen. De strategie van Holland Casino sluit hier naadloos op aan. Deze is namelijk gericht op samen spelen. Tot nu toe gaat het vooral om het bevorderen van samen spelen in het casino, maar in 2011 wil Holland Casino het spel en de speelsheid delen met de maatschappij. In 2010 zijn hiervoor al gesprekken gevoerd met gemeenten en andere stakeholders. Onze ambitie is om hiervoor een Foundation en Academy op te zetten. De invulling van dit idee zal in 2011 verder vormgegeven worden.

MENSEN SAMENBRENGEN EN KENNIS DELEN

Samen spelen leidt tot een leuker leven. Onze kennis van het spel willen we ten goede laten komen aan de maatschappij. Samen spelen is niet alleen plezierig, maar betekent ook sociale controle en interactie tussen mensen. Holland Casino wil door middel van het spel een bijdrage leveren aan een betere sociale cohesie, interactie tussen mensen en haar betrokkenheid bij de maatschappij tot uitdrukking brengen. Daarnaast hebben we veel kennis van het spel en weten we hoe samen spelen het leven kan veraangename en problemen kan oplossen. Die kennis willen we graag ontsluiten, voor externe doeleinden, samen met onze eigen medewerkers. We werken aan initiatieven die hier uitdrukking aan geven.

Voorbeelden van onze huidige inzet voor maatschappelijke doelen door de diverse vestigingen:

Regio Noord Oost: Leeuwarden, Enschede en Groningen

Medewerkers zetten zich in voor spelavonden bij een verpleegtehuis en een zorgboerderij. Daarnaast donaties aan diverse goede doelen.

Regio Noord West: Amsterdam, Zandvoort en Schiphol Airport

Bijdragen aan een ondernemersvereniging voor de viering van Chinees Nieuwjaar en lokale muziekfestivals. Shirtsponsoring van teams tijdens sportieve evenementen.

Regio Midden Nederland: Utrecht, Breda en Nijmegen

Organisatie van een bingotoernooi voor mindervaliden in een opvanghuis. Donaties aan collecte van het Rode Kruis. Sponsoring van het Wereld Lizst concours, een sportvereniging en het Nederlands Film Festival.

Regio Zuid West: Rotterdam en Scheveningen

Diverse donaties aan goede doelen en lokale ondernemersverenigingen.

Regio Zuid: Eindhoven, Venlo en Valkenburg

Diverse donaties aan de Nierstichting, het Rode Kruis en andere goede doelen. Inzet van medewerkers bij ouderenorganisaties en deelname aan de Roparun.

Hoofdkantoor:

Overkoepelend ondersteunde Holland Casino in 2010 Pink Ribbon, initiatieven van medewerkers en goede doelen gala's.

SPONSORING: PINK RIBBON

Holland Casino heeft heel 2010 activiteiten van Pink Ribbon ondersteund. Alle vestigingen hielden lokale acties:

- medewerkers liepen mee met de Vierdaagse;
- de waarde van het kerstpakket kon eind 2009 in een donatie worden omgezet;
- het ‘gevonden geld’ ging naar Pink Ribbon;
- de Pink Ribbon armbandjes zijn verkocht aan medewerkers en onze gasten kregen ze als attentie.

GRI-TABEL





STRATEGIE EN ANALYSE

	OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VERWIJZING
1.1	CEO statement	Voorwoord	MVO pagina 4
1.2	Belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden	Voorwoord	MVO pagina 4

ORGANISATIEPROFIEL

2.1	Naam organisatie	Holland Casino	JV pagina 62
2.2	Voornaamste producten en/of diensten	Bedrijfsprofiel	MVO pagina 10, 21-28 JV pag 62
2.3	Operationele structuur	Bedrijfsprofiel	MVO pagina 64
2.4	Locatie hoofdkantoor	Hoofddorp	
2.5	Landen waar de organisatie actief is	Bedrijfsprofiel	JV pagina 62
2.6	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Jaarverslag: Corporate Governance	MVO pagina 15 JV pagina 62
2.7	Afzetmarkten	Nederland	JV pagina 62
2.8	Omvang van de organisatie	Bedrijfsprofiel	Bijlage HR kengetallen
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode m.b.t. omvang, structuur of eigendom	Geen veranderingen ten opzichte van 2009	N.v.t.
2.10	Toegekende onderscheidingen	International Gaming Award Socially Responsible Casino Operator of the Year 2008, 2009, 2011	MVO pagina 26

VERSLAGPARAMETERS

3.1	Verslagperiode	1 januari 2010 t/m 31 december 2010	MVO pagina 5
3.2	Datum van het meest recente verslag	Verslagjaar 2009	MVO pagina 5
3.3	Verslaggevingscyclus	Kalenderjaar	MVO pagina 5
3.4	Contactpunt	Colofon	MVO pagina 5
3.5	Proces voor de bepaling van de inhoud van het verslag	Over dit jaarverslag, Governance van MVO	MVO pagina 5 en 15
3.6	Afbakening van het verslag.	Over dit jaarverslag	MVO pagina 15
3.7	Vermelding van beperkingen voor de reikwijdte van het verslag	Over dit jaarverslag	MVO pagina 15
3.8	Basis voor verslaggeving over samenwerkingsverbanden, dochterondernemingen, gehuurde voorzieningen, uitbestede activiteiten en andere entiteiten die significante wijzigingen teweeg kunnen brengen		N.v.t.

	OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VERWIJZING
3.9	Technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen, inclusief de manier waarop aannames en schattingen tot stand zijn gekomen toegepast op de verzameling indicatoren en andere informatie in dit verslag. Verklaar iedere beslissing om substantieel af te wijken van de GRI Indicator Protocols		N.v.t
3.10	Verklaring van het effect van herziene informatie verstrekt in eerdere verslagen en de reden van de herziening	Geen herziene informatie, wel uitbreiding van de scope ten opzichte van 2009.	MVO pagina 5
3.11	Significante veranderingen t.o.v. vorige verslagperiode in het bereik, de afbakening of berekeningsmethoden in het verslag	Over dit verslag	MVO pagina 5
3.12	GRI inhoudsopgave		MVO pagina 49
3.13	Beleid en huidige toepassing van het verkrijgen van externe assurance op het verslag	Over dit verslag	MVO pagina 5

GOVERNANCE, COMMITMENT, EN ENGAGEMENT

4.1	Governancestructuur	Holland Casino is een stichting. Toelichting op onze website	Klik hier voor meer toelichting. MVO pagina 62
4.2	Voorzitter van het hoogste bestuursorgaan vervult een leidinggevende functie	Corporate Governance Financiële Jaarverslag	MVO pagina 4 en 10 JV pagina 19
4.3	Aantal leden van het hoogste bestuursorgaan met een onafhankelijke rol	Holland Casino heeft een bestuur dat bestaat uit drie leden en een Raad van Commissarissen van zes leden. De nevenfuncties zijn vermeld in de paragraaf Personalialia in het Financiële jaarverslag	JV pagina 19 en 63
4.4	Mechanismen voor aandeelhouders en medewerkers om aanbevelingen te doen of medezeggenschap uit te oefenen op het hoogste bestuursorgaan	Holland Casino is een stichting en heeft geen aandeelhouders	MVO pagina 38 JV pagina 63
4.5	Koppeling tussen prestaties van de organisaties (inclusief sociale en milieuprestaties) en vergoedingen voor leden hoogste bestuursorgaan, topmanagers en leidinggevendenden	Governance van MVO	MVO pagina 15 JV pagina 29

	OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VERWIJZING
4.6	Processen waarmee hoogste bestuursorgaan waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden	Code of Business Conduct	Klik hier voor meer toelichting. MVO pagina 13, 17 en 30
4.7	Proces om de kwalificaties en kennis vast te stellen van de leden van het hoogste bestuursorgaan om de strategie op het gebied van economische, milieu- en sociale onderwerpen te leiden	Corporate Governance	MVO pagina 15 JV pagina 17 en 30
4.8	Intern ontwikkelde missies, gedragscodes, beginselverklaringen relevant voor economische, milieu- en sociale prestaties en de status van implementatie	Code of Business Conduct: wat verwacht Holland Casino van haar medewerkers?	MVO pagina 15 JV pagina 17 en 30
4.9	Procedures van het hoogste bestuursorgaan om toezicht te houden op de legitimatie van de organisatie en management van economische, milieu-, en sociale prestaties, inclusief relevante risico's en kansen, en instemming of compliance met de international geaccepteerde standaarden, gedragscodes en principes	Code of Business Conduct:	Klik hier voor meer toelichting. JV pagina 13, 17 en 30
4.10	Processen voor evalueren van eigen prestaties van het hoogste bestuursorgaan, de economische, milieu- en sociale prestaties in het bijzonder	Corporate Governance Verslag Raad van Commissarissen	JV pagina 26
4.11	Uitleg of en hoe het voorzorgprincipe binnen de organisatie aan de orde wordt gesteld	Risicomanagement	JV pagina 30
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieu-gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven welke de organisatie onderschrijft en goedkeurt	Code of Business Conduct:	Klik hier voor meer toelichting. JV pagina 17 en 30
4.13	Lidmaatschap van verenigingen en/of nationale/internationale belangenorganisaties	In Dialoog met onze Stakeholders: Kansspelindustrie	MVO pagina 17
4.14	Lijst van groepen stakeholders die de organisatie heeft betrokken	In Dialoog met onze Stakeholders:	MVO pagina 17 en 18
4.15	Basis voor de inventarisatie en selectie van groepen stakeholders die moeten worden betrokken	In Dialoog met onze Stakeholders:	MVO pagina 17 en 18
4.16	Benadering van het betrekken van belanghebbenden, inclusief frequentie van het betrekken per type stakeholdersgroep	In Dialoog met onze Stakeholders:	MVO pagina 17 en 18
4.17	De voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen door de betrokkenheid van stakeholders en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd	In Dialoog met onze Stakeholders:	MVO pagina 17 en 18

ECONOMISCHE PRESTATIE-INDICATOREN

INDICATOR	OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VERWIJZING
EC1	Direct gegenereerde en gedistribueerde economische waarde, inclusief omzet, bedrijfskosten, salarissen, donaties, andere investeringen in de gemeenschap, ingehouden winsten, en betalingen aan investeerders en overheden	Jaarrekening Kengetallen	JV pagina 6-18
EC4	Significante financiële steun van een overheid	Holland Casino is een staatsdeelneming. Holland Casino ontving subsidie van de gemeente Den Haag voor een Bream-onderzoek	MVO pagina 42 JV pagina 62
EC9	Inzicht in en beschrijving van significante indirecte economische gevolgen, waaronder de omvang ervan	De indirecte economische impact van kansspelverslaving leidt tot hogere maatschappelijke kosten. Een effectief preventiebeleid voorkomt dat individuen een beroep doen op collectieve voorzieningen	MVO pagina 21-27

MILIEU PRESTATIE-INDICATOREN: BEDRIJFSVOERING

EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron	Bewuste bedrijfsvoering - Absoluut gasverbruik voor huisvesting [m3] - Absoluut elektriciteitsverbruik voor huisvesting en ICT [kWh]	MVO pagina 43
EN4	Indirect energieverbruik door primaire energiebron	Bewuste bedrijfsvoering - Absoluut gasverbruik voor huisvesting [m3] - Absoluut elektriciteitsverbruik voor huisvesting én ICT [kWh]	MVO pagina 43
EN6	Initiatieven ten behoeve van energie-efficiëntie en duurzame energie evenals besparingen in de energievraag als gevolg van deze initiatieven	Bewuste bedrijfsvoering -verduurzaming huisvesting -maatregelen ICT	MVO pagina 42-45
EN16	Totale directe en indirecte emissies van broeikasgassen naar gewicht	Bewuste bedrijfsvoering - Absolute CO2-emissie huisvesting [kton] - Absolute CO2-besparing t.o.v. 2009	MVO pagina 43



INDICATOR	OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VERWIJZING
EN18	Initiatieven ter verlagings van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen	Bewuste bedrijfsvoering - verduurzaming huisvesting - maatregelen ICT	MVO pagina 42- 45

SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN

LA1	Totaal personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio	Zie tabellen in hoofdstuk Betrokken bij onze Medewerkers en bijlage	MVO bijlage HR kengetallen JV pag 66
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeels-verloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	Zie tabellen in hoofdstuk Betrokken bij onze Medewerkers	MVO bijlage HR kengetallen
LA4	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	Zie tabellen in hoofdstuk Betrokken bij onze Medewerkers	MVO bijlage HR kengetallen
LA10	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie	Medewerkers volgden oa. Hospitalitytrainingen en trainingen in het kader van preventiebeleid kansspeleravering. Zie tabellen in bijlage en hoofdstuk Betrokken bij onze Medewerkers	MVO bijlage HR kengetallen
LA11	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan	Inzetbaarheid is een van de speerpunten van ons HR-beleid: Betrokken bij onze Medewerkers Betrokken bij onze gasten; Preventiebeleid constante trainingen	MVO pagina 32 MVO pagina 22
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling	Nieuwe beoordelings-systeem geïntroduceerd in 2010 Betrokken bij onze Medewerkers	MVO pagina 32

PRESTATIE-INDICATOREN VOOR MENSENRECHTEN

HR2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen	Bewuste bedrijfsvoering, Inkoop: Na invoering van de nieuwe code of conduct voor leveranciers, gaan wij dit beleid implementeren	MVO pagina 44, 46
-----	---	--	-------------------



INDICATOR	OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VERWIJZING
HR4	Totaal aantal gevallen met discriminatie en getroffen maatregelen	Betrokken bij onze gasten: Holland Casino hanteert een toegangsbeleid. Gasten dienen zich gepast te kleden en gasten met een speelverbod wordt de toegang geweigerd	MVO pagina 27 MVO pagina 23, 25

MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIE-INDICATOREN

SO1	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek	Betrokken bij onze gasten: Het Preventiebeleid Kansspelverslaving van Holland Casino is door de Algemene Rekenkamer voorzien van een positief oordeel in 2011	MVO pagina 25, 26
SO2	Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's	Governance, Integriteits-beleid. Alle vestigingen van Holland Casino en haar medewerkers dienen zich te houden aan de gedragscode	MVO pagina 15 JV pagina 13, 17, 30
SO3	Percentage van het personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd	Alle medewerkers met gastcontact zijn getraind in het kader van ons Anti witwas beleid tbv Wwft. Alle nieuwe medewerkers krijgen bij aanvang van dienstverband deze training	MVO pagina 25 Bijlage HR kengetallen
SO4	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie	In het kader van Wwft: Monitoren van financiële transacties en aanmelden van ongebruikelijke transacties bij de FUI	MVO pagina 25
SO5	Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen	In Dialoog met onze stakeholders: Holland Casino heeft intensief en regelmatig overleg met overheden	MVO pagina 17,18 JV pagina 62
SO8	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en -regelgeving	Holland Casino heeft in 2010 geen boetes opgelegd gekregen	MVO pagina 54

PRESTATIE-INDICATOREN VOOR PRODUCTVERANTWOORDELIJKHEID

INDICATOR	OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VERWIJZING
PR1	Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld op optimalisaties en het percentage belangrijke producten en diensten dat dergelijke procedures heeft ondergaan	Betrokken bij onze gasten: Preventiebeleid Kansspelverslaving vormt de kern van onze activiteiten	MVO pagina 22, 23, 25
PR3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen	Betrokken bij onze gasten: Holland Casino heeft in het kader van het Preventiebeleid Kansspelverslaving diverse voorlichtingsfolders voor gasten. Verder geven wij diverse brochures uit, is voor ieder spel een spelregelboekje beschikbaar staat er veel informatie over het spelaanbod op onze website	MVO pagina 22, 23 MVO pagina 30 www.hollandcasino.nl
PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid en resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid.	Betrokken bij onze gasten: Holland casino gebruikt verschillende methoden om de beleving en tevredenheid van gasten te onderzoeken.	MVO pagina 18, 30 www.hollandcasino.nl
PR6	Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring	Betrokken bij onze gasten: Holland Casino houdt zich aan de wet- en regelgeving inzake marketingcommunicatie, reclame, promotie en sponsoring. Daarbovenop hanteren wij een eigen reclamecode die strikter is dan de wet ons voorschrijft. Bovendien passen wij een ethisch filter toe op onze direct mail campagnes	MVO pagina 30 JV pagina 26



BIJLAGE HUMAN RESOURCES KENGETALLEN

(HER)INDIENSTREDINGEN TOT EN MET 31 DECEMBER 2010

In personen, exclusief standby medewerkers, exclusief stagiaires

MANNEN	VROUWEN	TOTAAL	FTE
231	198	429	205,76

UITDIENSTREDINGEN TOT EN MET 31 DECEMBER 2010

In personen, exclusief standby medewerkers, exclusief stagiaires

MANNEN	VROUWEN	TOTAAL	FTE
259	209	468	257,14

Verloopperscentage 2010 exclusief standby medewerkers, exclusief stagiaires:

10.73%

TOTAAL AANTAL MEDEWERKERS PER VESTIGING PER 31 DECEMBER 2010

In personen, exclusief standby medewerkers, exclusief stagiaires

VESTIGING	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL	FTE **
Groningen	122	91	213	144,81
Leeuwarden	72	38	110	77,77
Enschede	108	73	181	123,97
Regiokantoor Noord-Oost	10	11	21	19,11
Amsterdam	309	227	536	392,89
Schiphol	15	8	23	23,30
Zandvoort	106	91	197	143,83
Regiokantoor Noord-West	12	13	25	22,21
Rotterdam	244	204	448	360,43
Scheveningen	246	175	421	330,18
Regiokantoor Zuid-West	11	13	24	19,89
Breda	211	166	377	285,76
Utrecht	153	136	289	214,35
Nijmegen	172	112	284	215,57
Regiokantoor Midden	20	8	28	24,17
Eindhoven	152	104	256	189,82
Valkenburg	177	147	324	231,33
Venlo	149	94	243	189,65
Regiokantoor Zuid	12	14	26	22,18
Hoofdkantoor*	227	131	358	329,14
Totaal	2528	1856	4384	3360,36

* Hoofdkantoor is inclusief voorziening reorganisatie.

** In FTE, exclusief opgegeven standby uren en uitzend- en inleenkrachten.

TOTAAL AANTAL STANDBY MEDEWERKERS EN STAGIAIRES PER VESTIGING PER 31 DECEMBER 2010

VESTIGING	STANDBY			STAGIAIRES		
	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL
Groningen			0		1	1
Leeuwarden			0		1	1
Enschede			0			0
Regiokantoor Noord-Oost			0			0
Amsterdam			0			0
Schiphol			0			0
Zandvoort	2		2		1	1
Regiokantoor Noord-West			0	1		1
Rotterdam			0			0
Scheveningen	1		1			0
Regiokantoor Zuid-West			0			0
Breda			0	1		1
Utrecht			0			0
Nijmegen			0		1	1
Regiokantoor Midden			0			0
Eindhoven			0			0
Valkenburg			0	1		1
Venlo	4	1	5	2	1	3
Regiokantoor Zuid			0		1	1
Hoofdkantoor*			0	4	3	7
Totaal	7	1	8	9	9	18



MEDEWERKERS FULL TIME / PART TIME

In medewerkers

VESTIGING	MAN FT	MAN PT	VROUW FT	VROUW PT
Groningen	54	68	6	85
Leeuwarden	40	32	8	30
Enschede	63	45	12	61
Regiokantoor Noord-Oost	9	1	4	7
Amsterdam	154	155	24	203
Schiphol	14	1	1	7
Zandvoort	65	41	11	80
Regiokantoor Noord-West	11	1	8	5
Rotterdam	170	74	53	151
Scheveningen	141	105	34	141
Regiokantoor Zuid-West	9	2	3	10
Breda	128	83	26	140
Utrecht	82	71	24	112
Nijmegen	106	66	16	96
Regiokantoor Midden	16	4	1	7
Eindhoven	71	81	16	88
Valkenburg	96	81	22	125
Venlo	99	50	29	65
Regiokantoor Zuid	12		5	9
Hoofdkantoor	175	52	39	92
Totaal	1515	1013	342	1514

LEEFTIJDOPBOUW ALLE MEDEWERKERS PER 31 DECEMBER 2010

In medewerkers, exclusief standby medewerkers, exclusief stagiaires

LEEFTIJD	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL
G<30	498	373	871
30 tot 40	639	593	1232
40 tot 50	916	648	1564
>50	475	242	717
Totaal	2528	1856	4384

VERHOUDING MAN / VROUW: 58% MANNEN, 42% VROUWEN

VERZUIMPERCENTAGE OVER 2010 INCL. GEMIDDELDE MELDINGSFREQUENTIE EN VERZUIMDUUR

VESTIGING	VERZUIMPERCENTAGE	VERZUIMFREQUENTIE	VERZUIMDUUR
Groningen	7,06	1,47	14,7
Leeuwarden	3,52	1,25	8,8
Enschede	3,22	0,95	15,4
Regiokantoor Noord-Oost	1,14	1,22	3,4
Amsterdam	4,75	1,4	13,4
Schiphol	4,16	1,9	6,9
Zandvoort	3,55	1,3	15
Regiokantoor Noord-West	3,64	1	13,7
Rotterdam	4,22	1,35	16,1
Scheveningen	3,72	1,09	17,4
Regiokantoor Zuid-West	6,14	1,1	54,9
Breda	3,09	1,15	12,7
Utrecht	4,38	1,4	9,7
Nijmegen	5,1	1,18	15,9
Regiokantoor Midden	3,76	1,32	11
Eindhoven	5,4	1,6	13,6
Valkenburg	3,27	0,98	16,2
Venlo	2,35	0,99	11,2
Regiokantoor Zuid	0,57	0,62	8,1
Hoofdkantoor	2,31	1,05	12,2

FUNCTIENIVEAUVERDELING MEDEWERKERS PER 31 DECEMBER 2010

In medewerkers, excl. bestuur en leerlingen horeca

FUNCTIESCHAAL	MEDEWERKERS CAO	MEDEWERKERS HAY
11	40	
10	197	
9	127	
8	529	5
7	97	14
6	1661	9
5	1004	6
4	480	11
3	65	
2	105	
1		
	4305	45

GEMIDDELDE SALARISKOSTEN

Loonsom: € 244.611.000 : 3.360,36 fte = € 72.793,31



AANTAL MEDEWERKERS PER PRODUCTGROEP

PRODUCTGROEP	MEDEWERKERS	%
Tafelspelen	1786	40,7
Speelautomaten	297	6,8
Front Office	665	15,2
Food & Beverage	561	12,8
Overigen	1075	24,5
Totaal	4384	100,0

Holland Casino had eind 2010 4384 medewerkers in dienst (2009: 4377), waarvan er 4026 werkzaam zijn in de 14 casino's.

PERSONEELSONTWIKKELING

SOORT OPLEIDING	AANTAL OPLEIDINGEN	AANTAL MEDEW. DIE EEN OPLEIDING GEVOLGD HEBBEN	TOTAAL AANTAL OPLEIDINGSUREN
Organisatiegericht	28	5.785	41.357,00
Vakspecifiek	38	1.187	41.542,50
Competentiegericht	13	973	9.048,50
Totaal	79	7.945	91.948,00

OPLEIDINGSINSPANNING

Totaal aantal opleidingsuren	91.948,00
Gemiddeld aantal uren opleiding per medewerker	21,1
Totale opleidingskosten	2.461.215,00
Gemiddelde opleidingskosten per medewerker	565



COLOFON

©Holland Casino
Hoofddorp, april 2011

HOLLAND CASINO

CORPORATE IDENTITY & PUBLIC AFFAIRS

Postbus 355
2130 AJ Hoofddorp

CORPORATE.IDENTITY@**HOLLANDCASINO.NL**
www.hollandcasino.nl

Concept:

Sinot Design Associates, Eemnes

Productie:

Werk in Uitvoering, Amsterdam

Fotografie:

Rahi Rezvani, Bloemendaal

Op de foto's staan medewerkers van Holland Casino Venlo en Scheveningen. Met hartelijke dank voor hun medewerking.