

DE WERELD OM ONS HEEN



ONZE OMGEVING

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

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

De impact van het coronavirus

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

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

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

Veilig, eerlijk en verantwoord spel

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

HEROPENING IN EEN NIEUWE REALITEIT



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

VNLOK



**HEROPENING IN EEN
NIEUWE REALITEIT**

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

Modernisering kansspelbeleid

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

Wet ter voorkoming witwassen en financiering van terrorisme

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

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

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

Privatisering Holland Casino

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

Toegenomen concurrentie

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



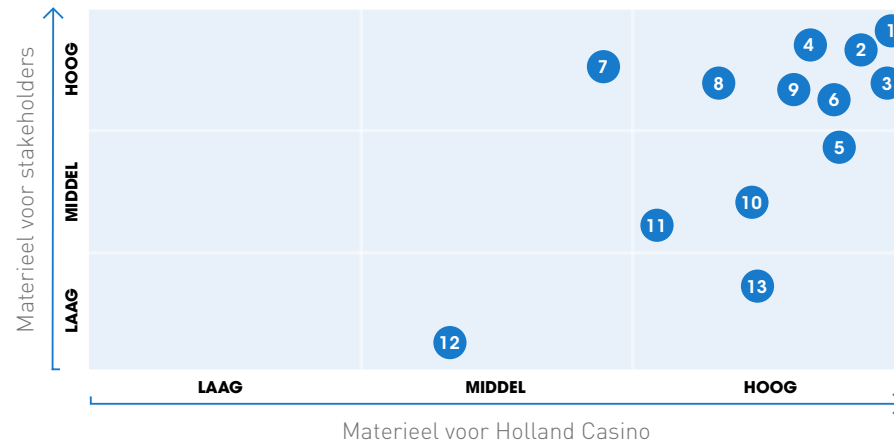
MATERIALITEITSMATRIX

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

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

De impact van het coronavirus

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



MATERIËLE ONDERWERPEN

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



STAKEHOLDEROVERZICHT

Bij Holland Casino hechten we aan de waarden, belangen en behoeften van al onze stakeholders: gasten, gemeenten, medewerkers, partners, publiek en leveranciers. Een strategische stakeholder is voor ons iemand die een groep vertegenwoordigt en een mandaat heeft om vanuit die positie te kunnen spreken en besluiten te kunnen nemen. Onder deze groep vallen onder andere onze aandeelhouder, overheden (politiek en ambtelijk) en niet-gouvernementele organisaties, maar ook branche- en bedrijfsorganisaties. We investeren voortdurend in een open dialoog met onze stakeholders. Dit leert ons wat onze stakeholders van ons verwachten. We monitoren en evalueren ons stakeholdermanagement op regelmatige basis.

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

Stakeholder & verwachtingen

RIJKSOVERHEID: BELEIDSMINISTERIES

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

In het kader van de coronapandemie zijn daarnaast contacten aangehaald met de ministeries van SZW, VWS, en EZK.

Soort dialoog en frequentie

Diverse ministers, directies en ambtenaren (4x).

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

In het kader van de coronapandemie is er structureel overleg met de betrokken ministeries.

Materiële onderwerpen in 2021

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



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

Respons

- Holland Casino levert een actieve bijdrage aan de consultatie van de lagere regelgeving van de aanhangige wetsvoorstellen;
- De Ksa heeft op aangeven van het ministerie van JenV de aanpak van illegale online aanbieders geïntensiveerd;
- Holland Casino is betrokken bij verkennende gesprekken over de toekomst van de regelgeving voor de landbased sector;
- De gesprekken omtrent Wwft met het ministerie van Financiën zijn geïntensiveerd. Daarin wordt gesproken over de specifieke casino gerelateerde issues;
- Holland Casino speelde in 2021 een centrale rol in een coalitie van bioscopen, podia en arcadehallen om actief mee te denken over de coronamaatregelen;
- Deelname FATF-evaluatie Nederland;
- Vaste zitting commissie meldplicht ministerie van Financiën; en
- Deelname pilots corona.



Stakeholder & verwachtingen RIJKSOVERHEID: POLITIEK

Soort dialoog en frequentie

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

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

Stakeholder & verwachtingen DECENTRALE OVERHEDEN

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

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

In 2021 kreeg Holland Casino als gevolg van het coronabeleid opnieuw te maken met stevige beperkingen op zowel lokaal als regionaal niveau. De overheid verwacht dat Holland Casino hierin een voorbeeldrol blijft vervullen.

Soort dialoog en frequentie

Diverse bestuurders- en ambtenaren (1x)

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

- Deelname rondetafel gemeenteraad Amsterdam over preventiebeleid.

Stakeholder & verwachtingen AANDEELHOUDER (MINISTERIE VAN FINANCIËN)

Soort dialoog en frequentie

Er vindt ten minste elk kwartaal overleg plaats.

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

Materiële onderwerpen in 2021

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





Stakeholderbijeenkomst Holland Casino Venlo.

Stakeholder & verwachtingen STAKEHOLDERS PREVENTIE VAN KANSSPELVERSLAVING

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

Soort dialoog en frequentie

PBK-adviesgroep (6x per jaar)

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

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

Stakeholder & verwachtingen FINANCIERS

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

Soort dialoog en frequentie

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

- Holland Casino bespreekt regelmatig actuele scenario's met zowel banken als verzekeringsmaatschappij;
- Holland Casino informeert de banken over de (toekomstige) ontwikkeling van de bankconvenanten;
- Vanuit de banken is een waiver verstrekt op gevolgen van tijdelijke sluitingen van alle vestigingen van Holland Casino;
- De kredietfaciliteit is met 1 jaar verlengd;
- In een amendement is opgenomen dat bij een negatieve EBITDA tot 1 september 2022 het convenant niet getest hoeft te worden (financial covenant holiday);

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

Stakeholder & verwachtingen

TOEZICHTHOUDERS

Toezichthouders, zoals de Ksa, De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), verwachten van Holland Casino dat we onze gasten veilig en verantwoord spel aanbieden en dat we ons houden aan de huidige wet- en regelgeving. Onderdeel hiervan is onder andere het voeren van een adequaat preventiebeleid kansspelen, anti-witwasbeleid en het voldoen aan de verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Soort dialoog en frequentie

Met de Ksa vindt een jaarlijkse bijeenkomst en periodiek bestuurlijk overleg plaats. Naast het toezicht op de uitvoering van het PBK houdt de Ksa toezicht op de naleving van de Wwft. Daarnaast is intensiever contact geweest in het kader van de vergunningsaanvraag online.

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

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

Het contact met de AP is op ad-hocbasis.

Materiële onderwerpen in 2021

- Naleving kansspelwet- en regelgeving en financiële toezichtwetgeving (Wet op de kansspelen, Wet op het financieel toezicht, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en Sanctiewet);
- Lagere regelgeving (Algemene Maatregel van Bestuur, medezeggenschapsraad) Kansspelen op afstand (waaronder Centraal Register Uitsluiting Kansspelen en de vergunningverleningsprocedure);
- Meldingen incidenten en klachten;
- Uitkomsten relevante auditrapportages over het vergunningsjaar 2021;
- Reclame- en wervingsactiviteiten;
- Zorgplicht en het veilig en verantwoord aanbieden van kansspelen; en
- Illegaliteit als gevolg van de coronamaatregelen.

Respons

- De Ksa ontvangt een kwartaalrapportage met daarin onder meer een overzicht van de baten en lasten, de ontwikkelingen op het gebied van Tafelspelen en Speelautomaten en informatie over acties en incidenten;
- Holland Casino heeft diverse (audit)rapportages aangeleverd, waaronder ook rapportages over productbetrouwbaarheid en over reclame- en wervingsactiviteiten; en
- Door het indienen van consultatiereacties heeft Holland Casino onder meer een bijdrage geleverd aan de Beleidsregels informatieplicht, Leidraad Wwft, Marktscan land-based 2021 en consultatie over de verstrekking van vens voor wetenschappelijk onderzoek.

Stakeholder & verwachtingen

KANSSPELSECTOR: AANBIEDERS

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

Soort dialoog en frequentie

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

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





OPENING HOLLAND CASINO VENLO

Stakeholder & verwachtingen KANSSPELSECTOR: OVERIGE BELANGHEBBENDEN

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

Soort dialoog en frequentie

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

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

Stakeholder & verwachtingen MAATSCHAPPELIJKE STAKEHOLDERS CORONAMAATREGELEN

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

Soort dialoog en frequentie

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

Materiële onderwerpen in 2021

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

Respons

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

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

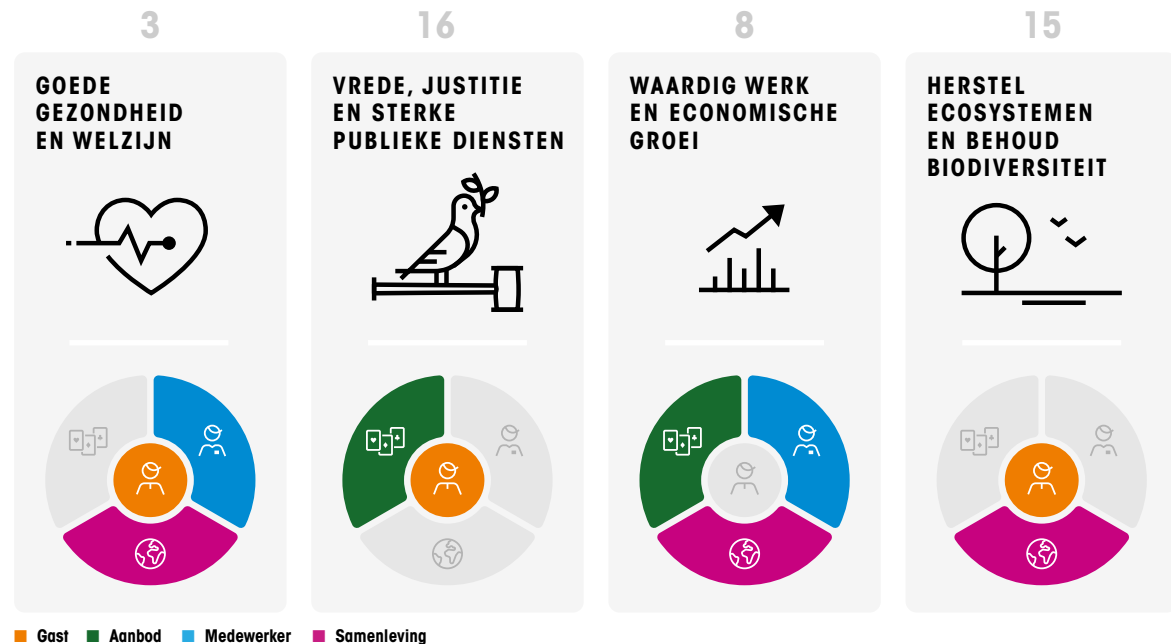
Holland Casino verwelkomt met haar 3.500 collega's jaarlijks ruim 1 miljoen gasten en is daarmee een belangrijk onderdeel van de maatschappij. Naast het bieden van veilig, eerlijk en verantwoord kansspel in een omgeving waarin gasten en medewerkers zich prettig, veilig en thuis voelen, heeft Holland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

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

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

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

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



3

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

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

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

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

16

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

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

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

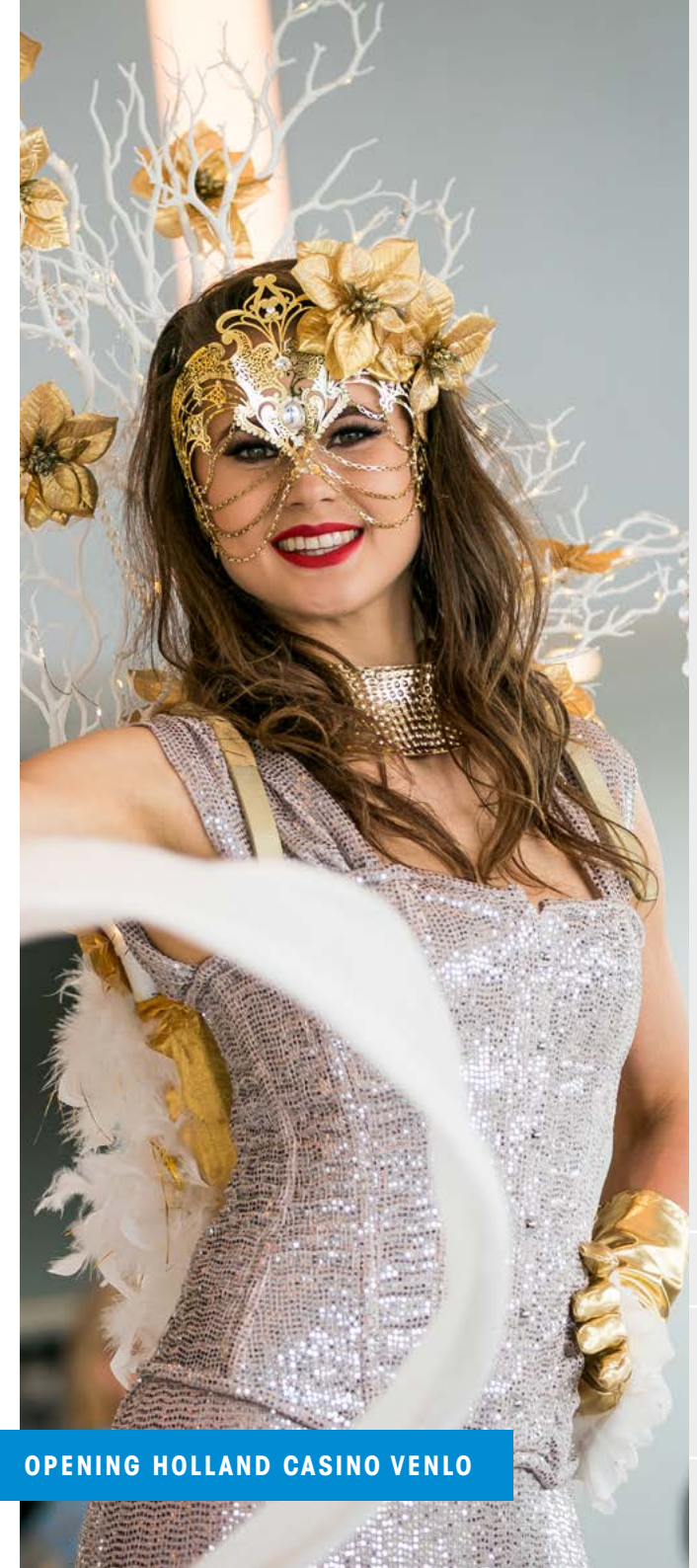
8

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

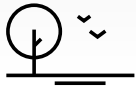
De ambitie van Holland Casino is dat medewerkers het beste uit zichzelf halen zodat zij nu en in de toekomst optimaal inzetbaar zijn en blijven, hetzij binnen of buiten Holland Casino. Met initiatieven en samenwerkingsverbanden op het gebied van arbeidsvoorwaarden,

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

OPENING HOLLAND CASINO VENLO



15

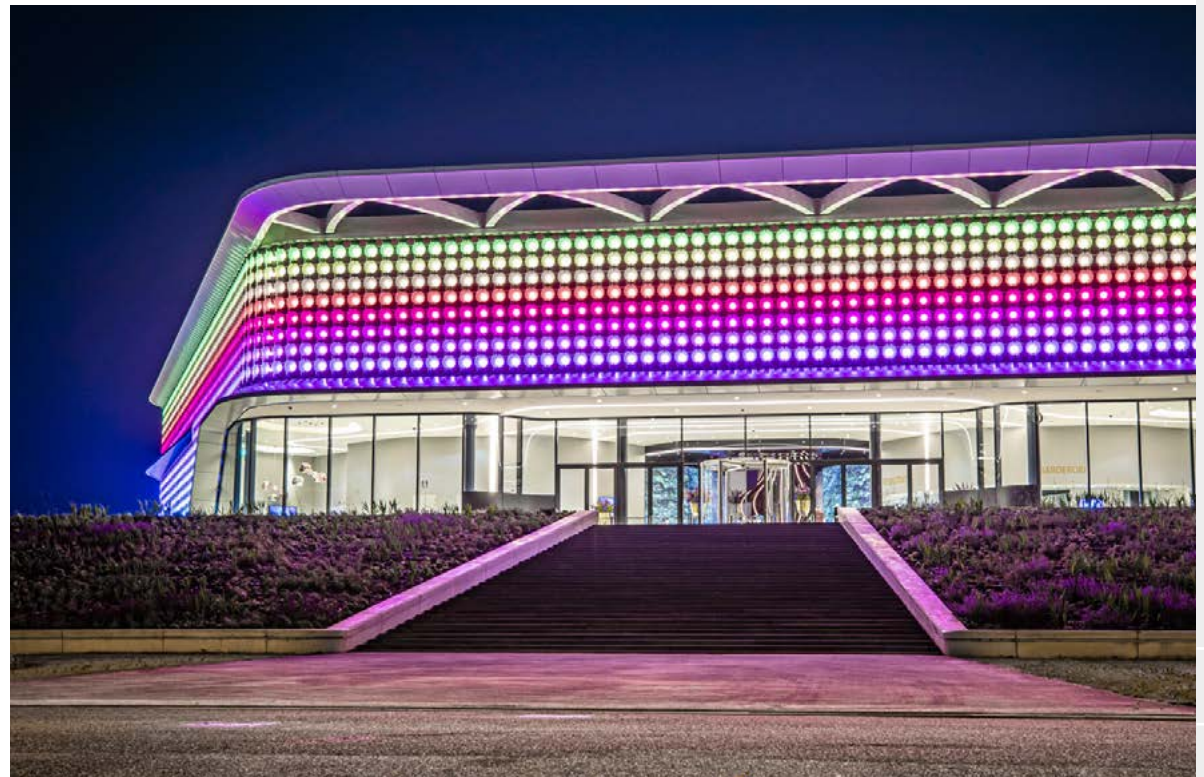
**HERSTEL
ECOSYSTEMEN
EN BEHOUD
BIODIVERSITEIT****Duurzaamheid**

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

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

2022 en verder

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



Holland Casino in regenboogkleuren tijdens pride week.

