

‘Rien ne va plus’

Wat doen interne accountants in de gokindustrie? Een kijkje in de keuken bij de afdeling Corporate Audit van Holland Casino.

TEKST LIEUWE KOOPMANS | BEELD SIMONE VAN ES

Ondanks de waas van mysterie, gokken en criminaliteit is Holland Casino een gewoon bedrijf. Wel met een bijzonder product en met veel aandacht voor een veilige spelomgeving. “In het verlengde daarvan beschouwen ook wij onszelf als een gewone internal auditafdeling”, stelt Karin Hubert, manager van Corporate Audit bij Holland Casino. “We zijn ons bewust van het bijzondere karakter van de primaire processen bij het bedrijf en de maatschappelijke verantwoordelijkheid die daarbij hoort. Toch gaat het bij ons werk in eerste instantie om de interne procesbeheersing en de kwaliteit van de systemen en de procedures. Daarin wijken we niet af van andere auditafdelingen.”

ONGETELD GELD

Een belangrijk aspect binnen de interne beheersing is de controle op de financiële geldstromen. Bij tafelspelen als Roulette of Black Jack is er sprake van een grote hoeveelheid ongeteld geld. Of beter gezegd: ongetelde waardemiddelen, aangezien de casinogasten hun echte geld omwisselen in speelgeld. Hubert: “Per avond zijn er soms wel

duizenden transacties op een tafel. Daarbij kan in theorie geld van een tafel verdwijnen. Daarom is het belangrijk dat er een goede registratie is van de waardemiddelen en dat met behulp van camera-toezicht de transacties op de tafel in de gaten kunnen worden gehouden.” Het is vooral mensenwerk bij de speeltafels en dat is ook de reden dat aan de croupiers en de table-managers hoge vakinhoudelijke eisen worden gesteld. Men moet voldoen aan alle interne normen en procedures. Niet alleen om de geldstromen te beheersen, geeft Hubert aan, maar ook om voor de gasten het spel eerlijk en veilig te laten verlopen. “Als Corporate Audit kijken wij of alle procedures goed worden nageleefd. We bezoeken regelmatig vestigingen en kijken steekproefsgewijs naar de cameraopnames.”

SPEELAUTOMATEN

In tegenstelling tot de tafelspelen worden bij de speelautomaten wel alle geldtransacties geregistreerd. De risico-beheersing en in het verlengde daarvan de audit richt zich bij dit proces dan ook vooral op de mechanische kant, zoals de kwaliteit van de informatiesystemen.

Daarnaast is er aandacht voor beveiliging. Hubert: “Je moet bijvoorbeeld voorkomen dat mensen automaten makkelijk open zouden kunnen maken of dat ze met trucjes de automaat kunnen manipuleren. Verder moet je natuurlijk storingen proberen uit te sluiten.”

PREVENTIEBELEID

Een belangrijk onderdeel van het werk van internal audit is de controle op compliance binnen het bedrijf op het gebied van preventie. Op dit punt heeft het bedrijf, als staatsdeelneming, lijnen met Justitie en Financiën. Daarbij gaat het zowel om het voorkomen van criminaliteit - onder meer het witwassen van zwart geld - als om het voorkomen van kanssperverslaving. Ten aanzien van witwassen is er bijvoorbeeld verscherpte aandacht voor gasten die grote hoeveelheden contant geld bij zich hebben. Hubert: “Daarbij bestaat toch de mogelijkheid dat dit geld afkomstig is van criminele activiteiten. Alles wordt gecontroleerd: de identiteit van gasten, een eventueel vals paspoort of vals geld én geldtransacties boven de € 15.000 worden gemeld.” Daarbij houdt Holland Casino zich scherp aan de vereisten van de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (WWFT). Indien nodig worden gasten uitgesloten van dienstverlening. Zo wordt bijvoorbeeld witwassen in Holland Casino bijzonder moeilijk, stelt Hubert.

VERANTWOORD SPELEN

De tweede kant aan compliance is de preventie van kanssperverslaving. “Voor het overgrote deel van onze gasten betekent Holland Casino een spannend avondje uit. Niettemin hebben we een

‘Verscherpte aandacht voor gasten met grote hoeveelheden contant geld.’

zorgplicht om gasten te wijzen op de risico's van het spel. "Medewerkers zijn goed getraind in het signaleren van bijvoorbeeld onverantwoord speelgedrag, hoge inzetten en overmatig drankgebruik. Wanneer dit wordt gesignaleerd, spreken de medewerkers de betrokken gasten aan."

Corporate audit controleert of deze procedures ook worden nageleefd en of ze effectief zijn. Hierbij is onder meer contact met stichtingen op het terrein van kansspelverslaving.

PROFESSIONALISERING

De afdeling Internal Audit van Holland Casino bestaat inmiddels ruim zes jaar. Hiervoor werkte het bedrijf met een AO/IC-afdeling maar in 2003 werd besloten tot een transformatie en verdere professionalisering.

Hubert: "De audits zijn een stuk intensiever dan voorheen. Het kennisniveau van de afdeling is fors verhoogd, wat onder meer komt doordat we nu eigen IT-auditors hebben."

Op dit moment zijn er acht auditors. Hiervan zijn er drie RA en twee IT-auditor. Organisatorisch valt de afdeling zowel onder het audit committee van de raad van commissarissen als onder de cfo. Daarnaast is er regelmatig contact met Security & Legal, Finance & Control en Compliance. Via laatstgenoemde zijn er ook nog af en toe contacten met externe toezichthouder DNB.

PROCESWIJZIGINGEN

Wat zijn op dit moment actuele kwesties? Hubert vindt vooral de verandering in de operationele aansturing binnen casino's een relevant punt, inclusief het lager leggen van verantwoordelijkheden in de organisatie. "We zijn bezig om qua focus binnen Holland Casino van productgericht naar gastgericht te gaan. Dit heeft tot gevolg dat de primaire processen zullen worden herzien. Een voorbeeld is het verminderen van oponthoud voor de gast. Wanneer je bijvoorbeeld bij de speelautomaat een prijs hebt gewonnen, moet



Karin Hubert:
'Organisatorisch valt de afdeling zowel onder het audit committee als onder de cfo.'

de gast altijd een bonnetje tekenen. Dat hoeft straks niet meer."

Ook aan de speeltafel levert dit wijzigingen op. Bij onenigheid over de uitbetaling mag naast de tablemanager nu ook de croupier enige coulance betrachten. Hubert: "Om de voortgang van het spel plezierig voor de gast te houden, nemen we dus iets meer risico." Deze proceswijzigingen gaan samen met een nieuw model voor besturing en organisatie. Dat is een echt langetermijnproces. Corporate Audit kijkt hierbij mee.

INTERNET

Een belangrijke wijziging die op termijn in het verschiet ligt, is de mogelijke lancering van een internetspelomgeving door Holland Casino. Uit onderzoek van bureau Motivaction blijkt dat de markt van spelers die in Nederland gebruik-

maken van buitenlandse en illegale internetcasino's, in de periode 2005-2008 is verdubbeld tot in totaal zo'n 485.000 spelers. De Eerste Kamer hield in april 2008 echter een wetsvoorstel tegen tot het inrichten van een internetcasino door Holland Casino. Momenteel onderzoekt de Commissie Janssen hoe verder te gaan met het online casinobeleid in Nederland.

MEER IT

Mocht Holland Casino in de toekomst op internet actief worden, dan zal dat ook voor internal audit gevolgen hebben. Hubert verwacht dat de nadruk nog sterker op veiligheid zal gaan liggen. "Je moet dan denken aan de juistheid van persoonsgegevens en credit card-gegevens aan de ene kant en aan de bescherming van deze gegevens, inclusief het betalingsverkeer, aan de andere kant."

Daarnaast is het uitgangspunt van de 24-uursbeschikbaarheid van een website van belang. Het betekent volgens Hubert dat er binnen Corporate Audit een grotere nadruk zal komen op IT. "Voor ons betekent dit investeren in nieuwe kennis. In eerste instantie zullen we deze nieuwe kennis moeten inhuren, maar op termijn willen we het onszelf ook eigen maken." □

Resultaten Holland Casino onder druk

Na een aantal jaren van groei, zowel in het aantal gasten als in winst, vielen de resultaten vanaf 2008 terug. Volgens Karin Hubert is een aantal ontwikkelingen hiervoor verantwoordelijk. "Zo kregen we in juli 2008 te maken met zowel het rookverbod in de horeca als wijzigingen in de sfeer van de kansspelbelasting. Hier kwam in het najaar de economische recessie nog eens overheen. Daarnaast is sprake van een veranderende consumentenbehoefte. Moderne consumenten zijn kritisch op de traditionele casinoformule. We zijn dan ook druk bezig met het moderniseren van ons producten- en dienstenaanbod."