

Holland Casino Zandvoort: ook actie achter de schermen

Administratieve

Bart van Tongeren werkt in de wereld van het grote geld.

Tientallen miljoenen euro's gaan jaarlijks om in Holland Casino Zandvoort. In deze surrealistische wereld is de manager finance & control de spin in het web van de administratieve organisatie. Een exclusief kijkje achter de schermen.

PETER BRINK

Er is hier continu actie. Niet alleen aan de roulettetafel, maar ook op administratief vlak,' vertelt Bart van Tongeren (29), manager finance & control bij Holland Casino Zandvoort. Op internet en in *Intermediair* had hij de advertentie gezien en sloeg daarvan direct op tilt. Tijdens zijn studie liep hij vier maanden stage in een casino in Aruba. 'Dat was een geweldige ervaring. Casino's daar zijn kopieën van Las Vegas, alles glittert en glanst. Ze waren hun

tijd met het winnen van prijzen zoals auto's en speedboten ver vooruit. Dat hadden wij in Nederland toen nog niet. Administratief was het enorm rommelig. Er was geen inzicht en toezicht hoe de winst geverifieerd kon worden. Een voorcalculatie maakten ze niet. Ik heb daar vooral geleerd hoe het niet moet. Binnenkort ga ik voor vakantie weer naar de Antillen en dan zal ik zeker letten op de administratieve organisatie, interne controles en procedures.

Misschien steek ik er nog wat van op.' Bart van Tongeren startte zijn professionele carrière niet bij Holland Casino. Hij koos voor een job als managementtrainee bij ABN AMRO. 'Ik kon een jaar lang rond kijken binnen de organisatie van een multinational. Destijds was dat voor mij de ultieme uitdaging. Het bankwezen trok mij toen veel meer. Ik prik nu door grote organisaties heen, omdat ik veel meer kijk naar functie-inhoud en ontplooiingsmogelijkheden. Ik

organisatie in een surrealistische wereld

kreeg ik voor twee jaar een leidinggevende rol als teammanager midoffice op de dealingroom. In de tussentijd studeerde ik af in economie. Toch begon het te kriebelen. Ik had mezelf voorgenomen om na drie jaar een andere functie te zoeken om stilstand te voorkomen en bredere vakkennis op te doen. Ik wilde leiding geven.'

Niet gokken

Inmiddels geeft Van Tongeren leiding aan vier man van de administratie van Casino Zandvoort en Casino Schiphol. 'Zelf gok ik niet. Dat mag ik niet als medewerker, het zijn immers collega's van me aan de andere kant van de tafel. Ik loop uiteraard wel regelmatig een rondje door de speelzaal om de sfeer te proeven. Zelf zitten we met onze administratie niet in hetzelfde gebouw als het casino, maar in een appartement aan de overkant van de straat. De overgang is dan ook enorm. Dan beland ik van kantoor in een surrealistische wereld. Maar gokken doe ik in Nederland alleen op de beurs. 'Vanwege de enorme geldstromen in een casino is het erg belangrijk dat er procedures zijn die functiescheidingen waarborgen, vooral om de geldbeweging in de gaten te houden. Vroeger waren er geen camera's en werd niet zo strikt gelet op tegengestelde belangen wat het casino zakken met geld kostte.' Tegenwoordig lijkt de AO een stuk fraudebestendiger. 'Om te kunnen spelen wisselt de gast geld om in jetons. Dat kan zowel aan de kassa als aan de speeltafel. Zowel de kassier als de croupier aan de tafel registreren deze transacties, zodat aan het einde van een dienst vast te stellen is hoeveel er uitgegeven is aan jetons en hoeveel er in kas moet zijn. Als er aan het einde van

een dienst een kasverschil is, moet de kassier hiervoor een verklaring vinden. Bij de handelingen van de croupier is verder altijd sprake van oogtoezicht door een tablemanager en van cameratoezicht. Bij de speeltafels verdwijnt al het geld in een afgesloten cashbox die de volgende dag wordt

Tijdens mijn stage op Aruba leerde ik hoe het niet moet

geteld. Hierbij dient de inhoud gelijk te zijn aan het totaal van de ingevoerde transacties. Dit wordt gecontroleerd door mijn afdeling.

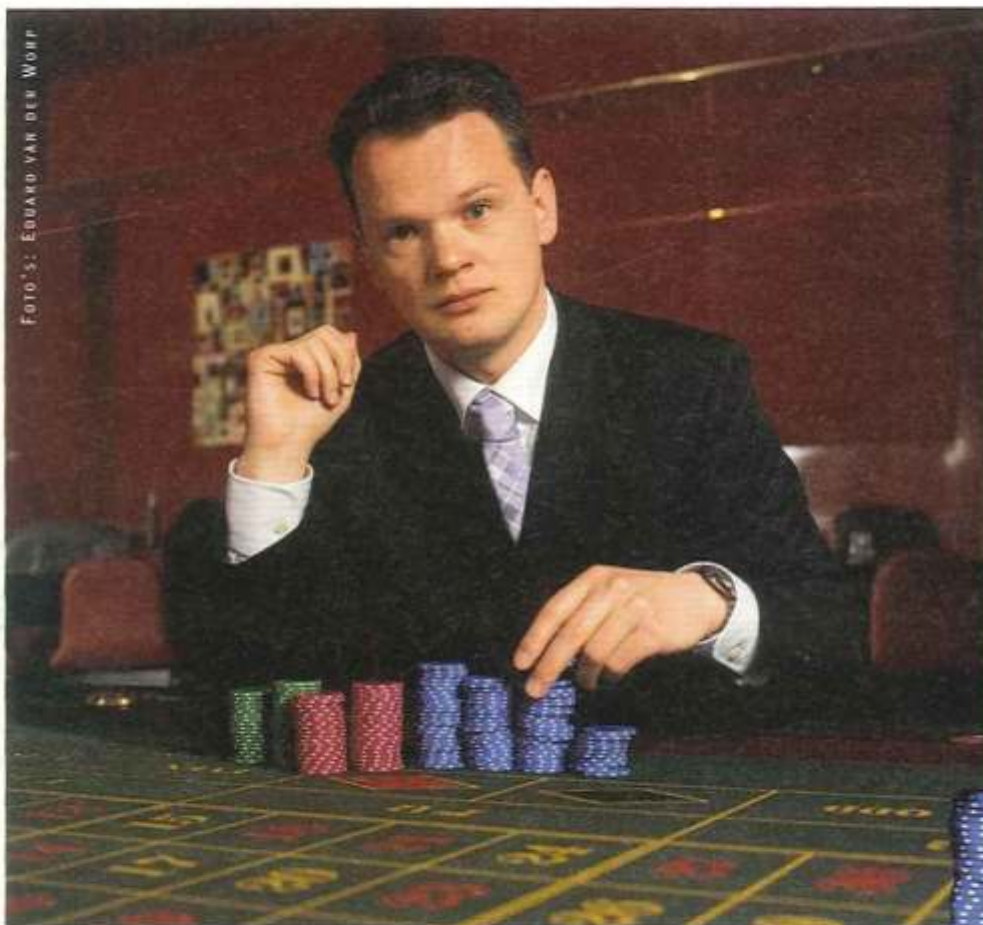
Tegengesteld belang

Aan het begin van een dienst krijgt elke tafel een tray met jetons als beginvoorraad. Deze jetons worden door de croupier geteld en op een document afgetekend. De hoeveelheid moet gelijk zijn aan de eindvoorraad van de vorige speeldag. Gedurende het spel worden jetons ontvangen en uitbetaald. Hierdoor kan het nodig zijn dat tussentijds een aanvulling of afstorting in de tray nodig is. Hiervoor hebben we aparte documenten die getekend worden door de dienstdoende croupier en de tablemanager, die beiden een tegengesteld belang hebben. De tablemanager zorgt met een basisvoorraad ervoor dat er een werkvoorraad aanwezig is en doet eventueel een aanvulling

of afstorting uit of naar de hoofdkas. Hiervoor tekenen de floormanager en backoffice-kassier: degene die de jetons uitgeeft en de persoon die de jetons ontvangt. Aan het einde van de speeldag wordt bij alle tafels de hoeveelheid aanwezige jetons afzonderlijk geteld door de croupier en de floormanager. Beiden tekenen af voor de vastgestelde voorraad. Daarna worden alle trays met jetons en alle cashboxen met geld naar de kluis gebracht, onder toezicht oog van de dutymanager die vast stelt of alle trays en cashboxen aanwezig zijn. De volgende ochtend worden alle cashboxen stuk voor stuk geopend en wordt de inhoud door minimaal drie mensen en onder toezicht oog van de camera geteld. De biljetten worden twee keer achter elkaar door een telmachine gehaald. Het totaal wordt in de computer ingevoerd en dient gelijk te zijn aan het totaal van de transacties van de croupier. Nadat alle cashboxen geleegd zijn wordt het totaal nog een keer geteld en gebundeld in pakketjes van honderd. Dit gebeurt voor het totaal wordt afgetekend en voordat het wordt overgedragen aan de backoffice-kassier, die tekent voor ontvangst. Deze gebruikt de biljetten voor een deel om de geldautomaat te vullen, de rest wordt afgestort bij de bank. Ook hiervoor geldt: er moet getekend worden voor uitgifte en ontvangst. Een medewerker die wordt betrapt op fraude wordt direct ontslagen.'

Barcontrole

Naast de controle op de kansspelen is er ook nog de controle op omzet van de bar en het restaurant. Waterdicht hulpmiddel daarbij is het Frijado point of salessysteem. >>



FOTO'S: EDUARD VAN DER WOUFF

Jacht op jongeren

Holland Casino verhuist naar Haarlem omdat Zandvoort in de winter geen uitgaansgelegenheid is en er daardoor weinig jongeren het casino frequenteren. De doelgroep waar het casino zich op wil focussen. Van Tongeren: 'Doordat elke bezoeker geregistreerd staat, weten we dat we een relatief oud publiek hebben. Niet handig, want door ziekte of ouderdom vallen deze mensen een keer af. Om jonge aanwas te krijgen presenteren we ons als eigenwijs. Zo hebben we een reclame met blote billen gehad toen wij onze entree-eisen versoepelden. Eigenwijs én spraakmakend, maar wel met ons eigen karakter.'

waarbij een barmedewerker na het invoeren van zijn persoonsgebonden pas en het intikken van de persoonlijke code, na een druk op de knop een glas frisdrank precies afgestreept in een glas krijgt. Hierdoor kan je op drie verschillende manieren altijd de volledigheid van de omzet controleren. 'Elke dag wordt een strook van de kassa uitgedraaid. Elke werknemer krijgt de uitdraai en moet daar voor tekenen. De controle op de verkoop van het eten in het restaurant is moeilijker controleerbaar,' verklaart Van Tongeren.

Niet hoogdrempelig

Het Holland Casino Zandvoort kent zes omzetgroepen: Omzet Tafelspelen, Speelautomaten, Entrée, Horeca, Parkeergarage en Fooien die verdisconteerd zijn in het loon van de kansspel en horecamedewerkers. Grote kostenposten zijn de personeelskosten, huisvesting, marketing en de afschrijving. De laatste tijd doet Holland Casino er onder andere door soepele kleedvoorschriften er alles aan om goklustigen te lokken en

om ze te houden. Opmerkelijk voor een overheidsinstelling die in het verleden juist hoogdrempelig was om gokverslaving te voorkomen. Anno 2002 draait de pr- en marketingafdeling overuren en is Holland Casino zelfs hoofdsponsor van de eredivisie geworden om haar naamsbekendheid te vergroten. Frequente bezoekers hebben veel privileges en kunnen zelfs deelnemen aan een loyaliteitsprogramma. Ondanks stabiliserende bezoekersaantallen, neemt de omzet mede door de verruimde openingstijden nog altijd toe. Ook aantrekkelijke activiteiten als een Megajackpot zijn daar debet aan. Een volgende stap is uitbreiding. 'Ons jasje werd te klein. Er konden niet meer bezoekers in. Vandaar dat we hebben uitgebreid met extra ruimte voor tachtig speelautomaten. Die automaten kosten nagenoeg geen extra personeel en ze geven vooral in de weekends wat lucht, zodat bezoekers niet in de rij hoeven te staan voor een automaat. Volgens kansberekening is de uitkering dan ook 92 procent. En er zijn grote prijzenfestivals waarbij je zelfs een Peugeot 307 kan

winnen. Bij roulette is het uitkeringspercentage 97 procent, maar daar draait het vooral om de hoge omloopsnelheid.

Stichting

De stichting Holland Casino heeft geen winstdoel en geen groot eigen vermogen. Van Tongeren: 'De winst dragen we af aan de overheid. We moeten kansspelbelasting afdragen, omdat we een semi-overheidsinstelling zijn. We worden afgerekend op onze target die we moeten halen. We spreken dan ook van te voren af wat we moeten afdragen aan de overheid. Deze grote verbouwing moet snel worden terug verdiend, daarom hebben we een investeringsplan gemaakt. Vanwege de aanstaande verhuizing naar Haarlem moet de investering in vier à vijf jaar zijn terugverdiend. Op papier hebben we het in ieder geval voor elkaar, nu maar hopen dat het in werkelijkheid lukt. Bij zo'n plan houd je rekening met rentabiliteit, cashflow, hogere exploitatiekosten en afschrijvingen. Blijft een gok, maar daar leven we van.' ■