

Nederlanders naar gokmekka Las Vegas

Rotterdamse casinotoeleverancier Gaming Support opent kantoor in Verenigde Staten

WESSEL GOSSINK

ROTTERDAM — Een Nederlands bedrijf als wereldspeler in de casinobranche: het is geen droom maar werkelijkheid. En een mooie werkelijkheid, want Gaming Support gaat naar Las Vegas. De gokhoofdstad van de wereld en de poort naar het snelgroeiende Azië, zegt oprichter-directeur Lucien van Linden op het Rotterdamse hoofdkantoor.

Binnenkort opent het Nederlandse bedrijf een volwaardig verkoopkantoor in het Mekka van de gokbranche. De huidige verkooporganisatie, die vorig jaar van start ging, kan de vraag niet aan. 'We dachten dat we klein zouden moeten beginnen', zegt Nick Hogan, de Amerikaanse verkoopdirecteur van Gaming Support. 'Maar onze eerste klant was Harrah's, het grootste casinoconcern ter wereld.'

Gaming Support maakt een groot scala aan producten voor casino's: stoelen, lakens en speelkaarten, maar ook lichtbakken, eigen spelconcepten of specialistische netwerkapparatuur om fruitautomaten continu in de gaten te houden. Daarnaast installeert en onderhoudt het Rotterdamse bedrijf jaarlijks duizenden fruitautomaten voor casino's en gokhallen in heel Europa.

'Zo repareren we de gokautomaten van Holland Casino en ook alle speelautomaten in België', vertelt Lucien van Linden, oprichter en algemeen directeur van Gaming Support, staande in de bedrijfshal. 'Ook passen we nieuwe automaten aan, zodat ze voldoen aan de eisen van een bepaald land.'

Een paar deuren verder is het magazijn. De ruimte bevat een indrukwekkende hoeveelheid van verschillende connectoren, instrumentenpanelen en andere onderdelen. 'Elke fabrikant maar ook elke afnemer gebruikt weer andere onderdelen', legt de directeur uit.

Hier is het ook waar honderdduizenden voorbedrukte pakjes speelkaarten liggen te wachten op gebruik. Achter slot en grendel, want anders is de ramp voor de casino-eigenaren niet te overzien. 'Je moet er niet aan denken dat een speler in een casino zomaar een kaart uit zijn mouw kan laten glippen', zegt Van Linden.

Gaming Support werd in 1999 opgericht, omdat Holland Casino zijn grote aantal leveranciers wilde vervangen door één bedrijf. Van Linden, die jaren ervaring had in de Amerikaanse casinowereld, greep die kans. Holland Casino is nog steeds de belangrijkste afnemer van Gaming Support, maar het bedrijf verkoopt zijn producten inmiddels over de hele wereld.

Gaming Support heeft momenteel ruim honderd werknemers. Het bedrijf behaalt een omzet van € 18 mln. 'En we zijn winstgevend en schuldenvrij', zegt Van Linden.

Hij wil de omzet de komende vijf jaar verdubbelen. Vooral in de Verenigde Staten en Azië ziet de directeur volop kansen om te groeien. De VS zijn de grootste casinomarkt ter wereld, terwijl het Verre Oosten de snelst groeiende markt is.

De prioriteit van Gaming Support ligt bij de Verenigde Staten en niet alleen vanwege de grootte van de markt. 'De Aziatische markt is nog vrij beperkt omdat ze nog in ontwikkeling is', zegt Van Linden. 'Bovendien zijn Amerikanen de



Het Rotterdamse Gaming Support prepareert en onderhoudt fruitautomaten van casino's in heel Europa (boven). Na de inbouw van onderdelen staan de apparaten klaar voor verschepping (onder). FOTO: PETER HILZ

voornaamste investeerders in de Aziatische casino's. Als je dus in de VS al aan ze levert, is het gemakkelijker om dat daarna ook bij hun Aziatische filialen te doen. Amerika is dus ook een brug naar Azië.'

Het binnendringen in de Amerikaanse markt is geen sinecure, aldus Van Linden. 'Als je daarmee begint geef je in feite al je privacy op. Toen ik een licentie in de VS aanvraag, kwam er speciaal een mannetje van de Amerikaanse toezichthouders overgevlogen om mijn bankrekening tot jaren terug te controleren. Ze hebben zelfs nog mijn oude mts opgebeld om mijn dossier op te vragen.'

Net als aan mensen stellen de toezichthouders strenge eisen aan producten. Van Linden: 'Ook bij iets simpels als een lichtbak moet je

aantonen dat het geen invloed heeft op de fruitautomaten. Het duurt daardoor jaren om licenties te krijgen.'

Een reden waarom de regels zo streng zijn, is het duistere verleden van de casinowereld. 'Een aantal decennia geleden werden de casino's van Las Vegas beheerd door criminelen', zegt Van Linden. Het is het beeld van beroemde films als *The Godfather* en *Casino*.

Inmiddels zijn de criminelen er verdreven en is de sector een van de strengst bewaakte ter wereld. 'Je hoeft echt niet bang te zijn dat ze je benen breken als je flink hebt gewonnen', aldus de directeur.

Vanwege de strikte regels ontwikkelt Gaming Support ook nagevoel al zijn producten zelf. 'Van asbakken tot de regelbaar van een

lichtbak', zegt Van Linden. 'De complexe zaken maken we hier en de eenvoudiger spullen laten we in China maken. Maar we maken alleen wat we kunnen beschermen. We hebben nu zestien belangrijke patenten en daar komen er elk jaar vijf à zes bij.'

'Als gevolg van de strenge regels zijn er ook geen grote bedrijven die in deze sector zitten', zegt verkoopdirecteur Hogan. 'Voor bedrijven als Microsoft zijn de barrières gewoon te groot.' Van Linden schat dat Gaming Support drie directe concurrenten heeft, waarvan twee in de VS en één in Europa.

Opmerkelijk genoeg bieden ook de Nederlandse wortels Gaming Support een voordeel boven zijn concurrenten. 'De arboregels dwingen ons tot creativiteit', vertelt Van

Linden. 'Zo hebben we voor Holland Casino een ergonomische roulettetafel ontwikkeld. En we hebben € 14.000 gestoken in de uitvinding van een ergonomische emmer voor de munten uit de automaten.'

'In eerste instantie lachen ze je in het buitenland uit om dat soort producten', vervolgt de directeur, 'maar als je laat zien dat het ziekteverzuim door de producten tot 2% daalt, dan zijn ze opeens erg geïnteresseerd.'

Concurrentie vindt voor een belangrijk deel plaats op basis van de producten die het bedrijf aanbiedt. Zo heeft Gaming Support een aantal eigen speltypen en heeft het een eigen mediasysteem om bezoekers van een casino te laten merken dat er iemand een jackpot heeft gewonnen.

'Dat systeem is echt een groot verkoopssucces', zegt Van Linden. 'Beter dan we verwacht hadden.' Het bestaat uit de combinatie van platte televisieschermen, een geluids- en lichtinstallatie en een computersysteem dat vastgemaakt is aan de gokautomaten van het casino. De schermen worden gebruikt om promotie- en informatie filmpjes uit te zenden, maar laten ook weten als er een jackpot is gevallen. 'Het systeem creëert meer opwinding in het casino', zegt Hogan, terwijl hij het apparaat demonstreert. Luide muziek en flitsende lampen zorgen ervoor dat het geen klant kan ontgaan dat er een jackpot is gevallen.

Gaming Support heeft inmiddels meer dan honderd mediasystemen verkocht en ze zijn volgens Hogan een groot succes. 'Ze hebben telkens voor omzettingen van 10 tot 25% geleid', aldus de directeur. 'En bovendien is de klanttevredenheid bij al die casino's gestegen. Mensen hebben het gevoel dat ze langer met hun geld doen.'

Volgens de Gaming Support-directeuren sluit het mediasysteem ook goed aan bij de trend binnen de casinobranche naar meer ander vermaak en minder casino. 'In de jaren tachtig was het in Las Vegas echt de bedoeling om klanten in het casino zo snel mogelijk hun geld uit de zak te kloppen', zegt Van Linden. 'De rest deed er niet toe. Inmiddels zijn de casino's vermaakt centra geworden met vestigingen van luxe winkelketens, achtbanen en golfbanen.'

De hele casinosector is sowieso sterk in beweging. In Las Vegas worden nieuwe megacasino's gebouwd en gepland en in Azië heffen steeds meer regeringen hun casinoverboden op. In Singapore en Macau staan grote investeringen gepland en onder meer Japan overweegt om de regels te versoepelen.

Een andere ontwikkeling is de opkomst van de tafelspelen zoals blackjack of poker. 'Die hadden lange tijd een nogal elitair imago', zegt Hogan. 'Ze hoorden thuis in James Bond-films.' Onder jongeren zijn de tafelspelen echter razend populair. Hogan: 'De jeugd is spelcomputers gewend en vindt gokautomaten daarom slaapverwekkend. Een tafelspel heeft een sociaal element en dat spreekt hen aan.'

De vele veranderingen geven Gaming Support een zonnige toekomst. 'We zijn al een aantal keer benaderd voor een overname', zegt Van Linden. 'Maar voorlopig ga ik daar niet op in. Er zit nog te veel potentieel in.'