

Waar heel Nederland wint

Jaarverslag 2023

Inhoud

Voorwoord van de CEO	2
Ons profiel	4
Over Nederlandse Loterij	5
Kerncijfers 2023	6
Tien spelmerken	7
2023 in het kort	10
De wereld om ons heen	14
Trends en ontwikkelingen in onze markt	15
Waar heel Nederland wint	18
Wat onze stakeholders belangrijk vinden	30
Hoe wij waarde ontwikkelen	34
Nederlandse Loterij en de SDG's	35
Onze impact op de maatschappij	38
Maatschappelijke betrokkenheid	39
Klimaat en milieu	43
Goed werkgeverschap en opdrachtgeverschap	47
Van de Ondernemingsraad	52
Diversiteit en inclusie	53
Ontwikkeling en resultaat	57
Verantwoord deelnemen aan kansspelen	58
Fraude en witwassen	69
Duurzame groei in afdracht en resultaat	72
Informatiebeveiliging en privacy	76
Voldoen aan wet- en regelgeving	80
Klanttevredenheid en consumentvertrouwen	83
Innovatie	87
Risicomanagement	91
Goed bestuur en toezicht	99
Corporate Governance	100
Verslag van de Raad van Commissarissen	110
Remuneratierapport 2023	116
Jaarrekening 2023	118
Overige gegevens	157
Statutaire bepaling omtrent winstbestemming	158
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	159
Aanvullende informatie	164
GRI-contentindex	168

Voorwoord van de CEO

Nederlandse Loterij geeft door

We kijken ook dit jaar met veel waardering terug op het achterliggende jaar, 2023. Met een nog steeds groeiende organisatie, pakken we alle uitdagingen aan die op ons pad komen. Van onvindbare prijswinnaars tot duurzaamheid, van een verbod op ongerichte reclame tot innovatief spelaanbod en nog veel meer. Dat kan alleen met medewerkers die hun schouders eronder zetten en met elkaar willen samenwerken, een ware prestatie.

Nederlandse Loterij was overal

Het einde van het jaar brengt altijd drukte met zich mee. Deze drukte resulteerde in zeer positieve resultaten. Waar de voorbereiding al in februari begint, komt de Oudejaarsekking van Staatsloterij in december echt tot een hoogtepunt. Op het drukste moment werden er maar liefst 28 loten per seconde verkocht. Uiteindelijk zorgde dit voor een record van ruim 7,2 miljoen verkochte loten voor de Oudejaarsekking.

Ook bij de andere spelmerken werden mooie resultaten behaald. Krasloten voegde een derde Decemberkalender toe aan het portfolio. Eurojackpot lanceerde afgelopen jaar de campagne 'Zooveel meer met Zooveel money'. Deelnemers aan dit spel maakten meerdere keren kans op de recordjackpot van € 120 miljoen, de hoogste jackpot van Nederland. We konden veel mensen blij maken met mooie prijzen, zowel bij Lotto als Staatsloterij viel de jackpot in 2023 maar liefst vier keer.



Niels Onkenhout, CEO Nederlandse Loterij

“In het komende sportjaar zien we weer hoe belangrijk het is om de sport te ondersteunen.”

TOTO zette ook in 2023 volop in op bewustwording van verantwoorde deelname aan de verschillende spellen. We monitoren het speelgedrag van spelers, ook op weekend- en feestdagen, en medewerkers stonden 365 dagen per jaar klaar om spelers te bellen en te spreken over hun speelgedrag. Als het nodig is voeren we speelbeperkingen in.

Onze sportieve partnerships werden afgelopen jaar duidelijk zichtbaar tijdens mooie sportevenementen, zoals het European Para Championship in Rotterdam, het WK Zeilen in Den Haag en het EK Wielrennen in Drenthe.

Beschermen van spelers

Elke dag zet Nederlandse Loterij zich in voor het beschermen van spelers, zodat zij verantwoord kunnen deelnemen aan onze spellen. Ter bevestiging van onze inzet ontvingen we in 2023 opnieuw het 'Responsible Gaming Certificate of Alignment' van European Lotteries voor de komende drie jaar.

Het beschermen van kwetsbare groepen is een van onze belangrijke taken bij het uitvoeren van het kansspelbeleid. Op 1 juli 2023 trad het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in werking, dat hieraan dient bij te dragen. We pakken dit met grote zorgvuldigheid op en spannen ons in om te zorgen dat dit niet ten koste gaat van het streven om spelers bij het legale vergunde aanbod te laten spelen.

Heel Nederland wint

Afgelopen jaar keerden we wederom het meeste prijzengeld uit van alle kansspelaanbieders; een bedrag van € 5.747 miljoen. Nederlandse Loterij geeft vrijwel haar hele resultaat terug aan Nederland. De Nederlandse sport, goede doelen en de samenleving ontvangen € 196,1 miljoen. Opnieuw meer dan het jaar ervoor. Dit is geheel in lijn met onze ambitie om de afdracht elk jaar op een verantwoorde wijze te laten groeien. Om deze mooie resultaten te behalen hebben we iedereen nodig; winkeliers, medewerkers, partners en bovenal natuurlijk de deelnemers aan onze spellen. Hartelijk dank voor jullie bijdrage.

Een bedankje is ook op zijn plek voor de juryleden van zesde editie van de Nederlandse Loterij in Beweging Prijs; Pieter van den Hoogenband, Hugo Borst, Marjan Olfers, Hedy d'Ancona en Fien Vermeulen bepaalden dit jaar wie de prijs van € 50.000 won. De eer was aan de Nederlandse Breaking League met het initiatief: The Floor is Yours. Hierdoor kunnen steeds meer kinderen en jongeren kennis maken met breakdancen. Zo brengen we samen heel Nederland in beweging.

Wat brengt 2024?

Dit voorwoord is ook het moment om kort vooruit te blikken naar 2024. Het wordt een groots sportjaar met onder andere het WK Shorttrack, EK Voetbal en Olympische & Paralympische Spelen. Komend jaar zien we weer hoe belangrijk het is om de sport te ondersteunen. Nederlandse Loterij draagt met de afdracht bij aan zowel breedtesport als topsport in Nederland én is hoofdsponsor van TeamNL. We zijn hoe dan ook trots op onze sporters. Laten we voor iedereen hopen dat er prachtige resultaten behaald worden.

“Nederlandse Loterij is een bedrijf om van te houden, met een grote positieve impact op de samenleving.”

2024 wordt ook het jaar waarin het bestuur van Nederlandse Loterij verandert. Ik draag met vol vertrouwen het stokje van CEO over aan, op het moment van schrijven, huidig CFO Arjan Blok. Na twee termijnen, bijna acht jaar, is het tijd om afscheid te nemen van deze prachtige organisatie en komt er een einde aan een voor mij geweldige periode bij Nederlandse Loterij. Ik ben trots op de stappen die we de afgelopen jaren met elkaar hebben gezet. Nederlandse Loterij is een bedrijf om van te houden, met een grote positieve impact op de samenleving.

Tot slot kijk ik met een trots gevoel terug op het afgelopen jaar, en de jaren daarvoor. Nederlandse Loterij draagt bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland en zorgt dat heel Nederland wint. Toen, nu en in de toekomst.

Namens de directie,

Niels Onkenhout

CEO Nederlandse Loterij



Ons profiel

Nederlandse Loterij is de grootste aanbieder van kansspelen in Nederland. Spelers bieden wij een gevarieerd aanbod aan spellen. Daarbij staan we voor onze maatschappelijke taak, we beschermen consumenten en proberen illegaliteit zo veel mogelijk te voorkomen.

IN DIT HOOFDSTUK

- › Over Nederlandse Loterij
- › Tien spelmerken
- › 2023 in het kort

Over Nederlandse Loterij

Nederlandse Loterij is de grootste aanbieder van kansspelen in Nederland. Spelers bieden wij een gevarieerd aanbod aan spellen. Daarbij staan we voor onze maatschappelijke taak en beschermen we consumenten en proberen we illegaliteit zo veel mogelijk te voorkomen.

Missie

Waar heel Nederland wint: dat is onze missie. Een missie met impact, want wij dragen bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Dat doen we door dagelijks vele spelers blij te maken met mooie prijzen. In 2023 hebben de spelers van de tien kansspelen Staatsloterij, Lotto, Eurojackpot, Miljoenenspel, Lucky Day, Krasloten, TOTO Winkel, TOTO Sport TOTO Casino en Winnitt samen € 5.747 miljoen aan prijzengeld gewonnen (inclusief kansspelbelasting).

Jaarlijks geven wij vrijwel ons gehele resultaat aan de Nederlandse samenleving: aan de Staat der Nederlanden via het ministerie van Financiën, aan de Nederlandse sport via NOC*NSF en aan achttien goede doelen via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN). De totale afdracht over 2023 bedraagt € 196,1 miljoen.

Kerncijfers 2023

(bedragen x € miljoen, tenzij anders vermeld)



Inleggelden
6.403

2022: 6.503

Netto-omzet

672

Resultaat voor belastingen
en afdrachten

216,8



Ratio salaris
bestuur/
medewerkers

3,6

2022: 3,6



Prijzengeld
5.747

2022: 5.829

Uitkeringspercentage

89,8%



Verkooppunten

5.702

2022: 5.789



Totale afdracht
196,1

2022: 195,1

Verdeling afdracht

63%

123,5 Staat der Nederlanden

37%

52,6 NOC*NSF

20,0 18 goede doelen via
Stichting ALN



Klanttevredenheid

7,7

2022: 7,8



Gemiddeld aantal
medewerkers
480

2022: 429

Verdeling man/vrouw

67% man

33% vrouw

Tien spelmerken



Sinds 1994

De enige instantloterij in Nederland. Spelers zien direct of ze prijs hebben. De trekking heeft namelijk al voor verkoop plaatsgevonden: eerst wordt een trekking verricht, de uitslag wordt op de loten onder de kraslaag gedrukt en daarna worden de loten zowel online als in de winkel verkocht.

Hoogtepunten 2023

- Het Krasloten Wenslot werd geïntroduceerd: een kraslot dat je cadeau kunt geven of kunt opsturen naar vrienden en familie. Het is verkrijgbaar in de meeste gemakswinkels. Uniek gepositioneerd met een verkoopprijs van € 3,95 en zo veel mogelijk prijzen met een maximum van € 50.
- Nieuwe campagne met onder andere de best gewaardeerde Krasloten-tv-commercial ooit.
- De Decemberkalender heeft naast de versies van € 5 en € 10 een nieuwe gouden € 15-variant met twee hoofdprijzen van € 300.000. Deze € 15-versie is direct een succes geworden: vanaf de eerste verkoopdag is het de meest verkochte Decemberkalender.



Sinds 1974

Iedere zaterdag van het jaar een trekking en een XL-trekking. De laatste zaterdag van de maand is Super Zaterdag met een extra trekking.

Hoogtepunten 2023

- Introductie 'Direct meespelen'. Spelers kunnen via onze website direct meespelen met de eerstvolgende trekking na het afsluiten van een abonnement, ook als deze trekking al de volgende dag is.
- Succesvolle sponsoring van het goed bekeken spelprogramma Kwis met Ballen. Onder leiding van Johnny de Mol strijdt elke aflevering een vijfkoppig team boven een zwembad om een mooie geldprijs.



Sinds 2012

De enige internationale lotto in Nederland. Eurojackpot wordt gespeeld in achttien Europese landen. Iedere dinsdagavond en vrijdagavond is er een trekking met een jackpot die kan oplopen tot € 120 miljoen.

Hoogtepunten 2023

- Eurojackpot introduceert het Poulespel. Alle retailers kunnen spelers nu poulespelen aanbieden via de terminal. Spelers van een verkooppunt die een aandeel kopen, vormen samen een poule. Ze maken zo een grotere kans op de jackpot. Valt er een prijs op een lot in de poule, dan wordt de winst verdeeld onder alle poulespelers.
- In januari, juli, september en december viel de tweede prijs in Nederland met geldprijzen tot € 612.000.

Staatsloterij



Sinds 1726

Jaarlijks zestien trekkingen (twaalf reguliere trekkingen op de 10e van de maand, Koningsdag, 1 juli, 1 oktober, 31 december).

Hoogtepunten 2023

- Staatsloterij had met € 450 miljoen weer de grootste prijzenpot van alle Nederlandse loterijen. Maar liefst 30 spelers wonnen een bedrag van ten minste € 1 miljoen.
- Veel spelers zagen een prijs vallen op hun geluksgetal: het Geluksgetal (onderdeel van het prijzenpakket) viel maar liefst zes keer op eindcijfer 7.
- Door het succes in 2022 heeft Staatsloterij ook in 2023 bij een zestal trekkingen een extra prijzenpakket gevoegd: vier trekkingen waarbij '10 jaar lang € 100.000 per jaar' gewonnen kon worden en twee trekkingen met als extra prijs vijftien keer een Volkswagen ID.Buzz.
- Staatsloterij won met de Oudejaarscommercial 2022 in 2023 meerdere prijzen: Gouden Loeki, Gouden Esprix en Cannes Bronzen Leeuw.



Sinds 1993

Het dagelijkse spel met elke dag van de week een trekking. Spelers spelen met hun eigen geluksgetal(len) en maken kans op 300.000 keer hun inleg.

Hoogtepunten 2023

- Er kwamen 2.000 nieuwe abonneespelers bij in 2023. Succesvolle wervingscampagnes zorgden voor een flinke groei. Deze nieuwe abonnees blijven ook losse loten aankopen, ze zijn dus erg loyaal.
- Lucky Day is sponsor van de honkbal- en basketbalbond. Spelers en andere sportfans herkennen de sterke samenwerking van Lucky Day met vooral de Koninklijke Nederlandse Baseball en Softball Bond, waar Lucky Day naamgevend sponsor is van de Hoofdklasse.
- Door de hernieuwde focus op Lucky Day binnen het retailsegment werd het spontane karakter van het spel benadrukt. Dit leidde tot een toename in de retailverkoppen.



Sinds 1957

Oppericht door de KNVB om met de inkomsten voetbalverenigingen te ondersteunen. Met TOTO Winkel kunnen spelers vanaf € 1 meespelen en inzetten op tientallen sporten.

Hoogtepunten 2023

- TOTO Winkel zet steeds meer in op bewustwording bij retailers en spelers over verantwoord spelen. Zo kregen de TOTO-specialisten een kennissessie over verantwoorde verkoop tijdens de TOTO KNVB Bekerfinale.
- In 2023 telt TOTO Winkel 376 specialisten. TOTO-specialisten hebben uitgebreide kennis van sportweddenschappen en spannen zich extra in om het belang van verantwoord spelen onder de aandacht van klanten te brengen.
- TOTO Winkel heeft een aantal nieuwe en exclusieve sportweddenschappen toegevoegd om klanten meer variatie te kunnen bieden.



Sinds 2021

TOTO Sport is het merk voor het online aanbod van sportweddenschappen in Nederland. Dagelijks kunnen spelers op vele wedstrijden en wedstrijdopties inzetten. Bij TOTO Casino kunnen spelers terecht voor online casinospellen, van slotgames tot live roulette en blackjack.

Hoogtepunten 2023

- TOTO Sport en TOTO Casino lanceren bij de start van de voetbalcompetitie de Hart & Hoofd-campagne. Spelers worden opgeroepen om niet alleen met hun hart te spelen, maar ook met hun hoofd: een echte Koning TOTO speelt verantwoord.
- Rugdekking is een programma van activiteiten waarbij we de clubs en achterban van de betaaldvoetbalorganisaties die TOTO sponsort, tips en tools voor verantwoord speelgedrag meegeven. Ook organiseren clubs kennissessies voor spelers, staf en medewerkers. TOTO Sport heeft daarnaast aan bezoekers van wedstrijden om de TOTO KNVB Beker voorlichtingssessies gegeven met ervaringsdeskundigen, zoals voormalig voetballer Arne Nilis. Meespelen moet namelijk leuk blijven voor iedereen.

- In totaal hebben negen betaaldvoetbalclubs, de KNVB en TOTO Sport het programma Rugdekking verder uitgebreid. Doel: het meedoen met sportweddenschappen leuk houden en de risico's van gokken bespreekbaar maken. Hiervoor zijn online campagnevideo's ontwikkeld om verlies van sportweddenschappen onder vrienden bespreekbaar te maken en elkaar 'rugdekking' te geven.
- Spelers weten – ondanks de toenemende concurrentie – de weg naar het online aanbod van TOTO Sport en TOTO Casino goed te vinden. TOTO Sport en TOTO Casino behoren tot de top van de Nederlandse vergunde online sportweddenschappen en casino's.
- TOTO Sport breidt het aanbod uit met virtuele sporten, zoals voetbal, darts, basketbal, American football en cricket. De wedstrijden worden grafisch weergegeven en zijn RNG-based (random number generators). Net als bij een 'echte' sportwedstrijd weet de speler niet wanneer er gescoord gaat worden. Hierop kan hij inzetten.
- TOTO Casino breidt zijn aanbod uit met meer dan 800 nieuwe spellen.



Sinds 2023

Winnitt is sinds augustus 2023 een nieuw spelplatform van Nederlandse Loterij, met onder meer crashgames, clickergames en slingo. Dit zijn populaire online kansspelen, die spelers nu ook op een veilige en verantwoorde manier kunnen spelen onder de vlag van Nederlandse Loterij.



Sinds 2012

Bij Miljoenenspel maken spelers iedere zaterdag kans op € 1 miljoen. Loten zijn online te koop.

2023 in het kort

JANUARI

MINI-weekend

Staatsloterij ontvangt de winnaars van de MINI's uit het prijzenpakket van de Oudejaartrekking 2022 op het kantoor in Rijswijk.



EURO JACKPOT

Eurojackpot introduceert Poulespel

Alle retailers kunnen klanten poulespelen aanbieden via de terminal.

FEBRUARI

Ondertekening SER Charter Diversiteit

Met het ondertekenen van de Charter Diversiteit van de Sociaal Economische Raad (SER) bindt Nederlandse Loterij zich aan het vormgeven van een succesvol diversiteits- en inclusiebeleid.

MAART

Nederlandse Loterij DOET

Het tweede weekend van maart staat jaarlijks in het teken van NLdoet, een initiatief van het Oranje Fonds. Samen met ambassadeur Tess Lieder steken meer dan 200 medewerkers van Nederlandse Loterij de handen uit de mouwen.



Bewustwordingssessie verantwoord spelen

Tijdens een medewerkersbijeenkomst voor alle medewerkers deelt ervaringsdeskundige Arne Nillis het indrukwekkende verhaal over zijn kansspelverslaving.

APRIL

Introductie beneficianten kennissessies

De beneficianten van Nederlandse Loterij zijn bij succesvolle kennissessies over artificial intelligence en social media, waarin medewerkers van Nederlandse Loterij en anderen hun kennis delen.

MEI

€ **195.100.000,-**

Recordbedrag

De afdracht van Nederlandse Loterij aan de samenleving, sport en goede doelen blijft groeien. In 2023 steeg deze naar maar liefst € 195,1 miljoen.

World-class Workplace Award

Medewerkers waarderen de organisatie zo goed, dat Nederlandse Loterij de 'World-class Workplace' Award 2023 wint voor goed werkgeverschap.

2022
2023

World
class
Work
place

JUNI



Krasloten Wenslot

Introductie van het Krasloten Wenslot: hét kraslot dat je cadeau geeft of stuurt naar vrienden en familie, met prijzen tot € 50.

Oudejaarscommercial 2022 in de prijzen

Staatsloterij wint een Gouden Loeki, een Gouden Esprit én een Bronzen Leeuw in Cannes voor de Oudejaarscommercial van 2022, met het thema 'Wacht niet tot geluk je overkomt'.



Kwis met Ballen

Lotto sponsort het succesvolle televisieprogramma Kwis met Ballen op SBS6, waarin teams strijden om een mooie geldprijs.

JULI

Go OranjeLeeuwinnen!

Staatsloterij lanceert een supportcampagne rondom het WK Voetbal voor vrouwen dat in Australië en Nieuw-Zeeland wordt gespeeld.



AUGUSTUS

Sportieve partnerships

Nederlandse Loterij is trotse hoofdsponsor van TeamNL. Deze zomer goed zichtbaar bij de European Para Championships in Rotterdam en het WK Zeilen in Den Haag.



Lancering Winnitt

Vanaf augustus heeft TOTO er een zusje bij: Winnitt. Een nieuwe plek met vermakelijke en online spellen.

Certificaat voor verantwoord spelaanbod

Nederlandse Loterij haalt opnieuw het 'Responsible Gaming Certificate of Alignment', uitgereikt door European Lotteries.

SEPTEMBER

Comeback campagne

Samen met Marit Bouwmeester motiveert Nederlandse Loterij Nederland om een sportieve comeback te maken en meer te bewegen, tijdens de Nationale Sportweek.



Hoofdsponsor EK wielrennen

Nederlandse Loterij is sponsor van het EK Wielrennen rond de VAM-berg in Drenthe.

OKTOBER

Wereldrecord

Ambassadeur Jeffrey Hoogland verbreekt het wereldrecord op de één kilometer baanwielrennen. Nederlandse Loterij en Lotto zijn trotse sponsor.



Beneficiëntendag

Tijdens de jaarlijkse beneficiëntendag krijgen de goede doelen de mogelijkheid om hun achterban uit te nodigen, deze keer bij de EK-voetbalkwalificatiewedstrijd Nederland-Frankrijk.

NOVEMBER

Nederlandse Loterij in Beweging Prijs

De prijs wordt voor de zesde keer uitgereikt aan een initiatief dat Nederland letterlijk en figuurlijk in beweging brengt. De winnaar van dit jaar is de Nederlandse Breaking League, met hun initiatief The Floor Is Yours. Zij ontvangen € 50.000 om hun project verder te ontwikkelen.

Staatsloterij zoekt winnaars

Grote zoektocht naar prijswinnaars die hun oudejaarslot van 2022 niet geclaimd hebben. Het gaat om 478.885 winnende lotnummers, met een totaalbedrag van bijna € 3,95 miljoen belastingvrij.


DECEMBER

Decemberkalender

De Decemberkalender krijgt, naast de € 5- en de € 10-versie, een volledig nieuwe € 15-variant met twee hoofdprijzen van maar liefst € 300.000. Vanaf de eerste verkoopdag is het de meest verkochte Decemberkalender.

Oliebollenbezoek

Samen met het Kansfonds verblijden we 1.000 mensen met een oliebol, die tijdens de donkere dagen wel wat extra aandacht kunnen gebruiken.


Oudejaarslotrekking weer groot succes

De Oudejaarscommercial, met het thema 'Geloof in Geluk', van Staatsloterij is weer een groot succes. Staatsloterij verkoopt meer dan 7,2 miljoen Oudejaarsloten. Hiermee behaalt zij voor het vierde jaar op rij een record.

2024

Bestuursverslag



De wereld om ons heen

Bij het uitvoeren van onze taak is het belangrijk te weten welke factoren van invloed kunnen zijn op onze activiteiten. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste trends en ontwikkelingen. Ook laten we zien hoe we ons verbinden aan onze stakeholders en ketenpartners. Samen creëren we waarde voor de samenleving.

IN DIT HOOFDSTUK

- › Trends en ontwikkelingen in onze markt
- › Waar heel Nederland wint
- › Wat onze stakeholders belangrijk vinden
- › Hoe wij waarde ontwikkelen
- › Nederlandse Loterij en de SDG's

Trends en ontwikkelingen in onze markt

Het jaar 2023 kenmerkte zich door diverse ontwikkelingen die ingrijpen op de maatschappij en impact hebben op het werk van Nederlandse Loterij. De ontwikkelingen in de dynamische kansspelmarkt gaan snel en bieden uitdagingen én kansen. Het is voor ons belangrijk dat we goed zicht houden en anticiperen op koersbepalende trends en ontwikkelingen op zowel de korte als lange termijn.

Maatschappelijke discussie over online kansspelen

Sinds 2021 is de markt voor online kansspelen in Nederland opengesteld. Sindsdien is de markt snel gegroeid. Dit komt overeen met de ontwikkelingen in andere landen. De regulering was nodig, want daarvoor speelden vele Nederlanders bij illegale aanbieders. Vaak zonder goede bescherming en zonder een goed vangnet voor spelers.

Het doel van de Wet Kansspelen op afstand (Koa) is het regelen van de behoefte aan online kansspelen, zodat consumenten daar op een veilige en eerlijke manier aan kunnen deelnemen. Dit betekent dat de regels voor reclame-uitingen en het tegengaan van verslaving vanaf dat moment ook gelden voor online aanbieders van kansspelen. In de politiek, de media en in de verslavingszorg is online gokken een actueel thema dat tot discussie leidt over onder meer de risico's van online kansspelen en de rol van preventie en verslavingszorg. Door alle media-aandacht is de zichtbaarheid van alles wat er speelt rondom kansspelen op afstand versterkt. Er ontstond een algemeen kritisch beeld over online kansspelen.

Als aanbieder van online kansspelen wil Nederlandse Loterij spelers leiden naar een veilig en verantwoord aanbod. Onderzoeken en adviezen van onder andere de Kansspelautoriteit en de Nationaal Rapporteur Verslavingen in 2023 dragen bij aan de verscherpte aandacht voor de invulling van de zorgplicht door alle aanbieders. De Nationaal Rapporteur Verslavingen geeft goede adviezen om risico's op kansspelverslaving te minimaliseren. Ons Verslavingspreventiebeleid sluit aan op de aanbevelingen van de Nationaal Rapporteur Verslavingen over vroegsignalering en aansluiting op de verslavingszorg. Nederlandse Loterij richt zich op het vroeg herkennen van en ingrijpen bij een risicospeler en het voorkomen van problematisch speelgedrag.

Aanscherping van reclame voor online kansspelen

Sinds het opengaan van de markt voor online kansspelen is het aantal aanbieders fors gegroeid en zijn de reclame-uitgaven meegestegen. Daardoor rezen er zorgen rondom de normalisering van online kansspelen en de risico's die de spellen met zich meebrengen. In juli 2023 werd het verbod op ongerichte reclame van kracht. Hierdoor mag er door online kansspelaanbieders bijvoorbeeld geen reclame meer gemaakt worden op tv, radio en op billboards in openbare ruimte, zoals bushokjes. Deze maatregelen moeten vooral kwetsbare groepen, waaronder jongvolwassenen, beter beschermen tegen het risico op kansspelverslaving. Daarnaast wordt sponsoring door aanbieders van online kansspelen gefaseerd verboden. Vanaf 1 juli 2024 zijn alle vormen van sponsoring, met uitzondering van sportsponsoring, niet meer toegestaan. Denk aan het sponsoren van mediaprogramma's, evenementen en podcasts. Vanaf 1 juli 2025 zal ook sportsponsoring verboden zijn en zullen online kansspelaanbieders niet meer zichtbaar zijn rondom sportwedstrijden.

Wet- en regelgeving die indirect op Nederlandse Loterij van invloed is

Nederlandse Loterij verkoopt ook loten en sportweddenschappen via de retail. Deze verkooppunten verkopen de loten en sportweddenschappen via hun kassasysteem of via apparatuur van Nederlandse Loterij, vaak achter een servicebalie. Voor een aantal verkooppunten geldt dat zij vanaf 1 juli 2024 door verandering van de Tabaks- en rookwarenwet geen tabaksproducten meer mogen verkopen. Albert Heijn stopt er zelfs al per 1 januari 2024 mee. Daarnaast stappen veel verkooppunten over op zelfscankassa's.

Door deze ontwikkelingen overwegen verkooppunten om hun servicebalie anders in te richten of zelfs helemaal weg te halen uit de winkel. Dit heeft uiteraard consequenties voor de wijze van verkoop van loten en sportweddenschappen en daarmee voor onze positie in de supermarkt. Zonder servicebalie zal de klassieke terminal plaats moeten maken voor bijvoorbeeld een terminal die iedere speler zelfstandig kan bedienen of zijn er andere oplossingen nodig.

Evaluatie aandeelhouderschap Nederlandse Loterij

Het kabinet heeft afgelopen jaar het aandeelhouderschap van de Staat in Nederlandse Loterij geëvalueerd. Er is onder andere onderzocht of een deelneming nog steeds het juiste instrument is om een bijdrage te leveren aan de borging van publieke belangen en of het beheer van de aandelen door de Staat de gewenste toegevoegde waarde heeft. Uit het onderzoek is gebleken dat nadere analyses nodig zijn om hier antwoord op te geven. Vervolgens is in een verkenning gekeken naar de impact van diverse toekomstopties voor Nederlandse Loterij met daarbij de borging van de publieke belangen en de juridische houdbaarheid als belangrijke randvoorwaarden. De resultaten zijn eind 2023 gedeeld met de Tweede Kamer. In 2024 kan een besluit over een eventuele verzelfstandiging van Nederlandse Loterij worden genomen.



Nederlandse Loterij levert als hoofdsponsor van TeamNL een bijdrage aan de ambitie van NOC*NSF om Nederland in beweging te krijgen en over tien jaar het sportiefste land ter wereld te zijn.

Artificiële Intelligentie

In 2023 namen allerlei nieuwe generatieve AI-systemen een vlucht. Deze ontwikkeling gaf een eerste, algemene indruk van de mogelijkheden van AI en de mogelijke impact van AI in de toekomst. Nederlandse Loterij verwacht dat AI de komende jaren ook binnen de kansspelmarkt veelvuldig gebruikt gaat worden en experimenteert op vele vlakken met AI.

Aandacht voor maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen

We zijn ervan overtuigd dat duurzaam ondernemen bij ons hoort. Het is niet alleen goed voor de maatschappij, maar ook voor onze onderneming zelf. Daarnaast verwacht de Staat van ons als staatsdeelneming dat we daarin een voorbeeldrol vervullen. We houden waar relevant rekening met de effecten van onze bedrijfsvoering op mens, milieu en maatschappij. Vanaf komend jaar treedt voor veel ondernemingen de nieuwe Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) in werking. Deze EU-richtlijn

schrijft voor dat meer bedrijven in Europa transparant moeten rapporteren over hoe duurzaam zij ondernemen. Wij werken op dit moment aan de implementatie van deze richtlijn in onze bedrijfsvoering. De wetgeving wordt voor Nederlandse Loterij vanaf boekjaar 2025 van kracht. Dat is ook het moment dat wij volgens deze richtlijnen gaan rapporteren. In voorbereiding daarop onderzoeken we nu al waar dit in onze bedrijfsvoering impact heeft.

NEDERLANDSE LOTERIJ EN NOC*NSF SAMEN OP WEG NAAR HET SPORTIEFSTE LAND TER WERELD

Nederlandse Loterij levert als hoofdsponsor van TeamNL een substantiële bijdrage aan het realiseren van de ambitie van NOC*NSF om Nederland in beweging te krijgen en over tien jaar het sportiefste land ter wereld te zijn. Deze ambitie is verwoord in de Sportagenda 2032. Het belang van sporten en sportief bewegen is door de coronacrisis nog duidelijker geworden. De sportdeelname is sterk teruggelopen en herstelt nog onvoldoende. Daarom zet NOC*NSF hoog in: Nederland staat met TeamNL in de top tien van topsportlanden, 14 miljoen mensen beleven wekelijks plezier aan sport en 12 miljoen mensen sporten en bewegen drie keer per week.

Het tienjarig contract met Nederlandse Loterij staat los van de vaste, wettelijk geregelde jaarlijkse afdracht vanuit de loterijgelden naar de top- en breedtesport. De jaarlijkse afdracht van loterijgelden is onmisbaar bij het organiseren van de sport in Nederland. Met deze sponsorovereenkomst levert Nederlandse Loterij een structurele extra bijdrage aan de Nederlandse sport.

Waar heel Nederland wint

Nederlandse Loterij wil de leidende kansspelorganisatie in Nederland zijn en blijven, zowel in maatschappelijk als commercieel opzicht. Onze missie leidt tot vijf strategische doelstellingen. In 2023 boekten we belangrijke voortgang bij het bereiken van deze doelen.

Missie

Nederlandse Loterij draagt met haar prijzen en afdracht bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Zo maken we elke dag veel spelers blij met geldprijzen. En nadat de prijzen zijn uitgedeeld, geven we wat overblijft aan de Nederlandse samenleving: via het ministerie van Financiën aan de Staat der Nederlanden, aan NOC*NSF en aan achttien goede doelen via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland.

Visie

Onder kansspelorganisaties in Nederland is Nederlandse Loterij met haar sterke merken de betrouwbare nummer één. Wij bieden spelers een optimale klantervaring met prijzenloterijen, sportweddenschappen en online kansspelen. Wij zijn de kansspelexpert en zetten ons in voor verantwoord spelen.

Onze strategische doelstellingen

In 2023 scherpten we onze vijf strategische doelstellingen aan. De ontwikkelingen in de kansspelmarkt toonden eens te meer het strategische belang aan van het aanbieden van een verantwoord en betrouwbaar kansspelaanbod. Het robuuster maken en versterken van de uitvoering van het kansspelbeleid en de invulling van de zorgplicht staan centraal bij de uitvoering van onze strategie. Het draagvlak voor onze organisatie hangt samen met de perceptie van Nederlandse Loterij bij stakeholders, klanten en de maatschappij in het algemeen. De doorontwikkeling naar een breder kansspelaanbod heeft invloed op het aanzien van de organisatie en op de ruimte om onze maatschappelijke impact zichtbaar te maken. Dit vraagt om aandacht, want maatschappelijke acceptatie is van belang om ook commercieel goed te kunnen presteren.

STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

Onze missie en visie hebben we vertaald in vijf hoofddoelstellingen:



Hét voorbeeld in verantwoord en betrouwbaar kansspelaanbod



Leidend in sportweddenschappen en online casino



Maatschappelijke impact maken



Realiseert een resultaat voor afdracht van € 219 - 256 miljoen



Marktleider in de loterijmarkt

Voor alle strategische doelstellingen hebben we doelstellingen gedefinieerd die we door het jaar heen monitoren en periodiek evalueren. Op die manier controleren en beheersen we de voortgang hiervan. Onze vijf hoofddoelstellingen zijn:

1. Nederlandse Loterij is thought leader en hét voorbeeld in de kansspelmarkt in verantwoord en betrouwbaar kansspelaanbod.

Nederlandse Loterij is betrouwbaar en verantwoord, acteert open en transparant, zorgt voor en beschermt de speler. Nederlandse Loterij is een excellente uitvoerder van het kansspelbeleid en voorloper in de wereld van kansspelen. Wij anticiperen, onder andere via onze deelname in de branchevereniging voor Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders (VNLOK), op verbeteringen in maatregelen en beleid en wij delen praktijkkennis met beleidsbepalers, maatschappelijke partners en de wetenschap. De conclusies en aanbevelingen van de relevante onderzoeken van onder meer de Kansspelautoriteit en de Nationaal Rapporteur Verslavingen gaven aanleiding om ons eigen beleid te toetsen en verder aan te scherpen. Binnen deze kaders streven wij naar het invullen van een voorbeeldrol in de sector, bijvoorbeeld door het verder versterken van onze kennis, expertise en kwaliteiten en een set aan bovenwettelijke maatregelen.

2. Nederlandse Loterij maakt maatschappelijke impact wat resulteert in een betrokken maatschappelijk imago en aantrekkingskracht van de organisatie.

Nederlandse Loterij maakt aantoonbare maatschappelijke impact door direct bij te dragen aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Afgelopen jaar lieten wij door een onafhankelijke partij in kaart brengen wat de maatschappelijke impact van onze afdracht is. Hieruit bleek onder andere dat onze afdracht aan beneficianten in de breedtesport en goede doelen leidt tot meer maatschappelijke waarde en meer werkgelegenheid.

Op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) is ons beleid in ontwikkeling. Diverse maatregelen zijn afgelopen jaar geïmplementeerd en we hebben ons aangesloten bij belangrijke initiatieven zoals het Scientific Based Target Initiative (SBTI) en het Charter Diversiteit van de Sociaal Economische Raad (SER).

Op het vlak van medewerkerswaardering is Nederlandse Loterij erkend met de World-class Workplace award 2022-2023 in de categorie Financial Services. Als trotse partner van Impact Matters vergroten we onze maatschappelijke impact met bijdragen aan kennis en expertise bij goede doelen. Ten slotte dragen we onze maatschappelijke boodschap breed uit met onze ambassadeurs en onze betrokkenheid bij TeamNL.

3. Nederlandse Loterij is marktleider in de loterijmarkt

Nederlandse Loterij bouwt voortdurend aan sterke merken en biedt het meest relevante productportfolio voor de speler. We werken toe naar het grootste aandeel in de loterijmarkt. Op basis van onze kennis van de loterijmarkt biedt Nederlandse Loterij producten voor zeer brede consumentenbehoeften, met een hoge kanalisatiegraad. We blijven de productportfolio vernieuwen en verbeteren om ons aanbod nog meer verantwoord en aantrekkelijker te maken voor onze klanten. Zo introduceerden we in 2023 verbeteringen bij Staatsloterij, het Eurojackpot-poulespel in retail, het Wenslot en een nieuwe Decemberkalender voor Krasloten. Met prijzenloterijen keert Nederlandse Loterij altijd de meeste prijzen uit, in hoeveelheid geld en in aantal prijzen.

4. Nederlandse Loterij is een leider in de markt van online kansspelen met een verantwoord aanbod

Nederlandse Loterij draagt bij aan de kanalisatiedoelstelling: het is de bedoeling minimaal 80 procent van de online kansspelspelers te laten spelen bij vergunde aanbieders. Nederlandse Loterij heeft het hoogste aantal actieve spelers in de online kansspelmarkt. Met TOTO Casino en TOTO Sport wil Nederlandse Loterij minimaal gelijkwaardig zijn aan de concurrentie in product- en dienstenbeleving. Om in te spelen op de brede consumentenbehoefte, hebben we Winnitt toegevoegd aan ons merkenportfolio. Winnitt verbreedt het aanbod met nieuwe spelvormen en kenmerkt zich onder meer door lagere inzet en inzetfrequentie.

Met onze werkwijze, vastgelegd in een uitgebreid Verslavingspreventiebeleid voor verantwoord spelen, beschermen we spelers bij dreigend controleverlies. Ook in het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit lopen we voorop. Daarnaast investeren we actief in preventie van risicovol speelgedrag. Dit doen we onder andere met ons TOTO Rugdekking-programma en met het uitbreiden van hulpmiddelen bij verantwoord spelen.

5. Nederlandse Loterij realiseert duurzame groei in opdracht voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland

Nederlandse Loterij versterkt haar maatschappelijke positionering met opdrachten voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Met een risicobewuste houding en verbeterde inzichten in winstgevendheid en effectiviteit van (marketing)investeringen realiseert Nederlandse Loterij een zo efficiënt mogelijke operatie. De ambitie voor een duurzame en consistente groei van de opdrachten blijft onverminderd overeind. Het risicoprofiel voor het behalen van deze doelstelling neemt echter significant toe door toenemende concurrentie, beperkende wet- en regelgeving en overige externe marktonwikkelingen (zoals beleidsmatige matiging van inzet van commerciële en marketing middelen).

ECONOMISCHE EN MAATSCHAPPELIJKE IMPACT VAN ONZE AFDRACHT

Afgelopen jaar lieten wij door een onafhankelijk onderzoeksbureau in kaart brengen wat de maatschappelijke en economische effecten van onze opdracht waren. Dit onderzoek ging over het volledige jaar 2022 en is in september 2023 gepubliceerd. In dit onderzoek zijn de effecten voor alle beneficianten van Nederlandse Loterij onderzocht. Met het geld vanuit Nederlandse Loterij zijn onder andere topsportprogramma's gefaciliteerd en sportverenigingen en goede doelen op het gebied van gezondheid, sociaal domein en cultuur ondersteund. Dit had tal van positieve effecten. Investeren in breedtesport draagt bijvoorbeeld bij aan fysieke en mentale gezondheid. Het versterkt ook de sociale samenhang, omdat sporten mensen de kans geeft om andere mensen te ontmoeten. Bovendien zijn sportende mensen productiever en minder vaak ziek.

Voor een deel van onze opdrachten kunnen we de 'Social Return on Investment' (SROI) berekenen. Zo heeft de opdracht van Nederlandse Loterij van € 28,9 miljoen aan de breedtesport een effect ter waarde van € 56,2 miljoen, wat een SROI van 1,9 oplevert. Voor de opdrachten aan goede doelen is een SROI berekend van 1,8 tot 3,3. Met andere woorden: elke euro die in 2022 door Nederlandse Loterij is afgedragen, leidt tot maatschappelijke baten van € 1,80 tot € 3,30. De maatschappelijke waarde van onze opdracht aan topsport is lastiger te berekenen. Vaststaat dat veel burgers inspiratie ontleen aan prestaties in de topsport, naast gevoelens van trots en verbondenheid. Met een aandeel van 33 procent in de totale topsporttoekenningen van NOC*NSF dragen wij hieraan bij. Onze opdrachten hebben ook positieve werkgelegenheidseffecten. Naar schatting hebben ze direct en indirect bijgedragen aan werk voor 3.610 mensen in bijvoorbeeld sponsoring, retail, sport en de zorg. Sommige andere waardevolle effecten zijn niet in euro's of werkgelegenheid uit te drukken, zoals vergroting van sociaal kapitaal en verbetering van mentaal welzijn. In de volgende figuur staat alles in één overzicht.

Nederlandse Loterij draagt bij aan een **gelukkig, gezond en sportief Nederland.**

In 2022 droeg Nederlandse Loterij € 195,1 miljoen af aan:

**Ministerie
van Financiën**
€ 122,9 miljoen

NOC*NSF
€ 52,3 miljoen

18 goede doelen
€ 19,9 miljoen

Wat waren de economische en maatschappelijke effecten van de afdracht van Nederlandse Loterij?

Gebruiken het bijvoorbeeld voor algemene middelen of aflossen staatschuld.

Draagt bij aan werk voor 1.090 mensen.

Breedtesport maakt van € 28,9 miljoen afdracht een maatschappelijke waarde van € 56,2 miljoen. Van elke euro maken de 77 sportbonden € 1,90.

Met de afdracht kan sport blijven innoveren, onderzoeken en vernieuwen.

Bespaart tot € 5,1 miljoen aan zorgkosten.

Topsporters inspireren anderen en zorgen voor gevoel van trots en verbondenheid.

Draagt bij aan werk voor 1.260 mensen.

Goede doelen maken van € 19,9 miljoen afdracht een maatschappelijke waarde van maximaal € 66,3 miljoen. Van elke euro maken de 18 goede doelen € 1,80 tot € 3,30.

Positieve invloed op gezondheid, sociaal leven en cultuur.

Nederlandse Loterij draagt voor gemiddeld 4% bij aan de begroting van de 18 goede doelen.

Draagt bij aan werk voor 340 mensen.

Evaluatie aandeelhouderschap Nederlandse Loterij

Het kabinet heeft in 2023 het aandeelhouderschap van de Staat in Nederlandse Loterij geëvalueerd en diverse toekomstopties verkend. Er is onder andere onderzocht of een deelneming nog steeds het juiste instrument is om een bijdrage te leveren aan de borging van publieke belangen en of het beheer van de aandelen door de Staat de gewenste toegevoegde waarde heeft. Uit de evaluatie bleek dat nadere analyses nodig zijn om hier antwoord op te geven. Ook kwam uit de evaluatie naar voren dat wet- en regelgeving mogelijkheden bieden voor het borgen van publieke belangen, te weten het beschermen van consumenten, het voorkomen van kansspelverslaving en het tegengaan van aan kansspel gerelateerde criminaliteit en fraude.

Vervolgens is in een verkenning gekeken naar de impact van diverse toekomstopties voor Nederlandse Loterij met daarbij de borging van de publieke belangen en de juridische houdbaarheid als belangrijke randvoorwaarden. Naast gehele of gedeeltelijke privatisering van Nederlandse Loterij is het behouden van het aandeelhouderschap door de Staat een van deze toekomstopties. Nederlandse Loterij staat positief tegenover verzelfstandiging, mits dit zorgvuldig gebeurt en met het oog op: onze maatschappelijke taak om consumenten te beschermen, kansspelverslaving te voorkomen en fraude en criminaliteit tegen te gaan, alsook een gezonde ontwikkeling van de afdracht en de continuïteit van de onderneming. Daarbij past in onze ogen één toekomstvariant: integrale verzelfstandiging, waarbij Nederlandse Loterij als geheel wordt verkocht. De resultaten zijn eind 2023 gedeeld met de Tweede Kamer. In 2024 kan een besluit over een eventuele verzelfstandiging van Nederlandse Loterij worden genomen. Deze keuze is aan de politiek en de aandeelhouders.

Voortgang in 2023

Nederlandse Loterij is voorloper en hét voorbeeld in de kansspelmarkt met een verantwoord en betrouwbaar kansspelaanbod

Nederlandse Loterij werkt voortdurend aan het versterken van de consumentenbescherming en het voorkomen van kansspelverslaving.

- Nederlandse Loterij werkte haar verslavingspreventiebeleid bij op basis van praktijkervaringen en onderzoek en deelde dit met de Kansspelautoriteit.
- Nederlandse Loterij werkte aan verbeterde zichtbaarheid van het spelersdashboard, waarmee spelers inzage hebben in hun speelgedrag. Door klanten datagedreven inzichten te tonen, bevorderen we zelfreflectie over speelgedrag.
- Een groep medewerkers van de afdeling Klantenservice die daar specifiek voor getraind is (zogenoemde 'Responsible Gaming Counselors'), neemt proactief contact op. Ook zijn coachings- en intervisiegroepen opgezet om te leren aan de hand van praktijkvoorbeelden.
- We introduceerden een e-learningmodule 'Responsible Marketing'. Alle marketingmedewerkers van Nederlandse Loterij zijn verplicht deze module te volgen. Ook andere medewerkers van Nederlandse Loterij kunnen de e-learning volgen. Tot slot volgen medewerkers van strategische marketingpartners de e-learning ook.
- Wij laten structureel marktonderzoek uitvoeren onder actieve TOTO-spelers over de perceptie van TOTO als verantwoorde aanbieder. Dit heeft al verschillende inzichten en verbeteringen opgeleverd.
- Er zijn veel activiteiten voortgekomen uit het TOTO-programma 'Rugdekking' en andere externe bijeenkomsten, al dan niet samen met de afdeling Fraud & Payments. We hadden veel contacten met klanten en stakeholders en er is een roadshow ingezet rond wedstrijden.
- Uit een controleronde van verkooppunten bleek dat de bewustwording en kennis over Responsible Gaming-regels over het algemeen is toegenomen onder retailers.
- In 2023 vond er een onafhankelijke audit plaats aan de hand van het Responsible Gaming-framework van European Lotteries. European Lotteries kende wederom het 'Responsible Gaming Certificate of Alignment' toe aan Nederlandse Loterij.

- Nederlandse Loterij sloot zich in 2023 aan bij de Nederlandse Schuldhulproute via Schuldenlab (Geldfit). In de online omgeving van TOTO en via interventiegesprekken verwijzen we spelers met geldzorgen naar Geldfit, als zij aangeven zich zorgen te maken over de financiële situatie.
- Het applicatielandschap voor het kansspelbeleid is doorontwikkeld, waardoor we processen beter kunnen ondersteunen.

Nederlandse Loterij verbeterde het voorkomen van illegaliteit en criminaliteit.

- Met uitvoering van het onafhankelijk onderzoek 'Kaarten Keren' is de aard en omvang van illegale kansspelen in kaart gebracht. Één op de acht Nederlanders maakt gebruik van illegale kansspelproducten. Opvallend is dat 'de illegale' speler vaker alcohol en drugs gebruikt tussen het spelen door. Dit baart de onderzoekers zorgen omdat deze middelen het gokgedrag kunnen versterken. Het illegale aanbod ondermijnt de kanalisatie en doelstellingen van het Nederlandse kansspelbeleid. Nederlandse Loterij heeft het onderzoek aangeboden aan (vertegenwoordigers van) het ministerie van JenV, het ministerie van VWS en de Kansspelautoriteit zodat het kan worden betrokken bij beleidsontwikkeling, handhaving en toezicht.
- Het applicatielandschap voor het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit werd doorontwikkeld, waardoor we processen beter en diepgaander kunnen ondersteunen. Zo werden uitbetaalsnelheid en activatietijd versneld om klanten beter van dienst te zijn.
- Er zijn pilots gedraaid en aansluitingen gemaakt met nieuwe registers en bestanden (onder meer met het Centraal curatele- en bewindregister) om beter inzicht te krijgen in de financiële situatie van onze klanten. Dit verbetert de invulling van onze zorgplicht en de bescherming van de consument.
- Bij de monitoring van ons sportaanbod hebben we diverse meldingen gemaakt van ongebruikelijke patronen bij de Sports Betting Intelligence Unit (SBIU) van de Kansspelautoriteit.
- Het betalingsproces werd medio 2023 geoptimaliseerd om directe uitbetalingen te ondersteunen en beter inzicht te krijgen in het betalingsverkeer.
- Er werd gewerkt aan het vergroten van het bewustzijn en de kennis van de risico's van matchfixing bij onze partners zoals NOC*NSF en voetbalclubs.



Met Staatsloterij lanceerden we voor het WK voetbal voor vrouwen een grote supportcampagne.

Nederlandse Loterij maakt maatschappelijke impact die resulteert in een betrokken maatschappelijk imago en een grotere aantrekkingskracht van de organisatie.

Nederlandse Loterij werkte met verschillende partners aan maatschappelijke impact op diverse terreinen.

- Het partnerschap met TeamNL is in 2023 verder uitgerold. Hiermee investeren we, naast onze jaarlijkse afdracht, op duurzame wijze in de ambities van NOC*NSF om in 2032 het sportiefste land ter wereld te zijn.
- In 2023 werkten we mee aan een activatieprogramma van de Gezonde Generatie voor een gezonde, actieve levensstijl.
- Naast de beneficiantendag waren er in 2023 ook meerdere ontmoetingsmomenten en goede doelenontvangsten om de band met onze beneficianten te versterken (bijvoorbeeld de themadagen met de Hartstichting en Mind en tijdens het jaarlijkse afdrachteenvenement). Ook organiseerden we diverse sessies bij beneficianten om onze uitvoering van het kansspelbeleid verder toe te lichten, onder meer bij de Samenwerkende Gezondheidsfondsen en NOC*NSF. Beneficianten nodigden we uit voor onze nieuwe kennissessies over AI en sociale media. Ze konden op een hoge waardering van de deelnemers rekenen.
- Nederlandse Loterij deed in 2023 met 210 enthousiaste collega's op 37 verschillende locaties mee aan vrijwilligersactie NLdoet onder het motto 'NLdoet'.
- Ook brachten we Tompoucebezoeken aan maatschappelijke organisaties om mensen een hart onder de riem te steken. Met onze Oliebollenbezoeken riepen we met onze beneficianten Nederland op om samen met onze ambassadeurs tussen kerst en Oud en Nieuw op bezoek te gaan bij naasten die wel wat extra aandacht mogen hebben.
- Ook in 2023 genoten we weer van geweldige sportmomenten. In Nederland werden er boeiende internationale sportevenementen zoals het EK wielrennen en de Europese paralympische kampioenschappen. Met sponsoring investeerde Nederlandse Loterij hier extra in.
- Bij de Europese paralympische kampioenschappen in Rotterdam voerden we samen met Uniek Sporten en ConTrainer de campagne 'Geen Smoesjes'.
- Met Staatsloterij lanceerden we voor het WK voetbal voor vrouwen een grote supportcampagne.

Voor Nederlandse Loterij hoort maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) bij de kern van haar strategie. Op dit vlak is er ook in 2023 progressie geboekt.

- Nederlandse Loterij heeft zich gecommitteerd aan het Science Based Targets Initiative. Hiermee zijn we op koers voor onze doelstelling van 0 procent CO₂-uitstoot in 2030 en kunnen we tussentijds de voortgang monitoren.
- We hebben ons gecommitteerd aan de SER Charter Diversiteit, met daarin onder meer doelstellingen op het vlak van diversiteit in leiderschapsfuncties en directie.
- Voor onze footprint is scope 1 en 2 (eigen, directe CO₂-uitstoot) in kaart gebracht.
- Nederlandse Loterij gaat vaker proactief de dialoog aan met onze top 100-leveranciers, om meer inzicht te krijgen in hun duurzaamheidsbeleid. Ook nieuwe leveranciers worden hierop bevraagd.

Nederlandse Loterij werkte ook in 2023 aan haar positie als aantrekkelijk werkgever.

- Nederlandse Loterij continueerde de samenwerking met Impact Matters, zodat we de kennis van onze medewerkers kunnen inzetten bij andere organisaties.
- Nederlandse Loterij won de 'World-class Workplace'-prijs van Effectory in de categorie Financial Services, een erkenning van onze initiatieven op het gebied van werkgeverschap.
- Afgelopen jaar implementeerden we een nieuw hr-systeem dat aansluit bij onze datagedreven ambities en meer inzicht geeft in belangrijke hr-onderwerpen als welzijn, diversiteit en inclusie, professionele ontwikkeling en kostenontwikkeling.

- De campagne van de werken-bij-website werd verrijkt met praktijkverhalen van onze medewerkers, wat bijdraagt aan ons visitekaartje.
- Een nieuw rollenhuis werd uitgewerkt en geïmplementeerd, met aandacht voor principes volgens het agile werken en datagedreven competenties. Belangrijk zijn de T-shaped-rollen: medewerkers specialiseren zich niet alleen, maar ontwikkelen ook een brede basis. Om teamdynamiek en teamkwaliteiten te verkennen en nog beter te leren samenwerken, introduceerden we de Teambooster. Inmiddels nemen 470 medewerkers hieraan deel.
- Uitbreiding en verwerving van technische functies kreeg verder vorm, waardoor Nederlandse Loterij nu een nog grotere technische community heeft, met meer disciplines. Dit is belangrijk voor onze ambitie om een technologiegedreven organisatie te worden. Nederlandse Loterij is inmiddels in staat om al haar websites en apps in eigen beheer te ontwerpen, te ontwikkelen en te beheren.
- We investeerden in de digitale veiligheid van onze medewerkers met security e-learningtool SoSafe, het invoeren van wachtwoordmanagers en nadrukkelijker aandacht voor een aantal specifieke securityrisico's.
- Om het agile en datagedreven werken te stimuleren, stelden we agile coaches aan, die teams ondersteunen.
- We versterkten en verlengden de samenwerking met BrandedU, een personal-brandingprogramma om de zichtbaarheid van vrouwen in leiderschapsposities te vergroten.



Nederlandse Loterij won de 'World-class Workplace'-prijs van Effectory in de categorie Financial Services, een erkenning van onze initiatieven op het gebied van werkgeverschap.

Met haar deelneming in Lotify droeg Nederlandse Loterij bij aan fondsenwerving voor het maatschappelijk middenveld

- Lotify organiseerde diverse succesvolle fondsenwervende loterijen en winacties met organisaties als KWF, Matchis, de Bibian Mentel Foundation, Fonds Gehandicapten Sport, PSV, de Maag Lever Darm Stichting, MIND us, het Erasmus MC en Stichting Zonnebloem.
- Het platform is afgelopen jaar verder geoptimaliseerd om veilige en wettelijk correct uitgevoerde promotionele kansspelen aan te bieden in abonnementsvorm aan goede doelen en sport. Ook troffen we voorbereidingen voor de lancering van nieuwe overkoepelende concepten voor het maatschappelijk middenveld.

Nederlandse Loterij is marktleider in de loterijmarkt

Nederlandse Loterij bouwde verder aan een duurzame en toekomstbestendige portfolio van loterijspelmerken, voor een verantwoord en aantrekkelijk spelaanbod.

- Lotnummercommunicatie op papier werd voor Staatsloterij gemoderniseerd naar digitale, klantvriendelijkere en duurzamere alternatieven.
- Staatsloterij won afgelopen jaar met haar reclame voor de Oudejaarsekking 'Wacht niet tot geluk je overkomt' de European Lotteries Grand Prix, een Gouden Loeki en een bronzen Leeuw tijdens het Cannes Lions International Festival of Creativity.
- Voor Eurojackpot werd in het retailkanaal het Poulespel succesvol geïntroduceerd. Hierdoor bieden retailers geen eigen poulespellen meer aan en is het omzetspotentieel voor retailers vergroot.
- In het aanbod Krasloten Decemberkalenders werd het € 15-lot geïntroduceerd, met een hoofdprijs van € 300.000.
- Nederlandse Loterij introduceerde het Krasloten Wenslot, een kraslot met ruimte voor een persoonlijke boodschap. Ideaal om op een originele manier iemand geluk te wensen.
- Om in te spelen op de vraag naar digitalisering van de speler ontwikkelden we in 2023 de kraslotenscanner. Hiermee kan de speler zelf loten inscannen om snel resultaat te checken en deel te nemen aan het loyaliteitsprogramma.
- Verder stond 2023 in het teken van veel voorbereidend werk voor spelmerkwijzingen en -verbeteringen in 2024, voor een nog aantrekkelijker aanbod.

Nederlandse Loterij ontwikkelde haar marketing- en mediastrategie in de loterijmarkt met onder meer versterking van personalisatie, pull-marketingcompetenties en optimalisatie van keuzes in een veranderend medialandschap.

- Succesvolle introductie van een personalisatieprogramma, ondersteund door nieuwe tools. Hierdoor kwam er een nieuwe aanpak voor marketingcommunicatie per e-mail, zijn nieuwe kanalen als pushberichten op de website en app beschikbaar en hebben we nieuwe gebruiksvormen voor gepersonaliseerde en gerichte content.
- We introduceerden de spelshow Kwis met Ballen voor Lotto, om meer sympathie en spelbeleving rondom het merk te creëren.
- De wervingsstrategie werd aangepast om meer rendement uit eigen data en kanalen te halen en de overige kanalen te optimaliseren.
- De spelmerken werden sterker verbonden aan de sponsoringportfolio, waardoor we meer kapitalisatiemogelijkheden hebben.
- Lucky Day werd hoofdsponsor van de Honkbal Hoofdklasse en de Holland Series in het honkbal, met positieve impact op de merkwaarde.

Nederlandse Loterij ontwikkelde de duurzaamheid van haar toekomstig verdienvermogen en haar spelersbestand.

- Door aantrekkelijke abonneevoordelen en proposities is de abonneebasis van alle merken gegroeid. Zo kunnen klanten directer en sneller meespelen dan voorheen en is de ondersteuning van creditmanagementprocessen verbeterd.
- Door betere customer journeys op onze portal, website en apps is de online spelersbasis voor alle merken gegroeid. Met testen en conversieoptimalisatie werken we toe naar de optimale klantbeleving voor onze loterijspelers.
- Er zijn, inspeland op de klantbehoefte, diverse succesvolle experimenten uitgevoerd met cross-sell tussen loterijspelmerken, waaronder het aanbieden van Lucky Day-loten in de Eurojackpot-aankoopprocessen.

Nederlandse Loterij is leider in de markt van online kansspelen met een verantwoord aanbod
Nederlandse Loterij versterkte in 2023 haar positie in de online kansspelen markt met een betrouwbaar, verantwoord en Nederlands aanbod.

- Medio 2023 startte TOTO met het ontwikkelen van haar nieuwe marketing- en mediastrategie 'Hart & Hoofd' in verband met het verbod op ongerichte reclame.
- TOTO introduceerde realltime monitoring van speelgedrag via haar digitale kanalen. Met onze tools zijn we in staat om realtime te communiceren en in te grijpen bij spelers die onwenselijk speelgedrag vertonen.
- TOTO voerde met de Responsible Gaming-afdeling twee innovatiechallenges uit om de markt te bevragen over speellimieten en het helpen van spelers die de controle dreigen te verliezen. Momenteel wordt er gewerkt aan een prototype van een digitale assistent.
- We introduceerden Winnitt om ons online kansspelaanbod te verbreden en om een voldoende aantrekkelijk spelaanbod te blijven behouden, met leuke en verantwoorde spellen als Slingo en Solitaire.
- We lanceerden sportwedenschappen voor virtuele sporten als nieuw product binnen TOTO. Hierin kan de speler deelnemen aan wedenschappen op computergenereerde competities en wedstrijden als bijvoorbeeld voetbal, basketbal en darten.
- Medio 2023 optimaliseerden we het betalingsproces voor directe uitbetalingen, zodat onze klanten vrijwel direct de beschikking hebben over hun winsten.
- De casino- en sportsbookproducten werden aantrekkelijker gemaakt voor onze spelers, met een meer gevarieerder bonusaanbod en exclusief spelaanbod (onder andere TOTO Gold Blitz en Koning TOTO Spinner), snellere performance van onze websites en apps en beschikbaarheid van apps in de Android-playstore.
- De CRM-strategie is geoptimaliseerd, met onder andere meer gerichte toepassing van personalisatie naar spelers die hiervoor in aanmerking komen.



Nederlandse Loterij is hoofdsponsor van TeamNL en support zowel de sporters als het TeamNL-huis tijdens de Olympische en Paralympische Spelen in Parijs in 2024.

Nederlandse Loterij realiseert duurzame groei in afdracht, voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland

- Er is voortgang gemaakt met het portfolio aan strategische programma's. Het personalisatieprogramma is zo goed als afgerond voor iGaming en loterijen, waarin ook pushkanalen voor websites en apps zijn geïntroduceerd, en meer mogelijkheden richting sociale media. We hebben voorbereidingen getroffen om voor TOTO Winkel een vrijwillige registratie in 2024 mogelijk te maken. Er zijn Proof of Concepts gemaakt voor een toekomstbestendig digitaal verkooppunt in retail, en de eerste experimenten met verantwoorde AI-toepassingen binnen Nederlandse Loterij zijn inmiddels uitgevoerd.
- Binnen de organisatie is het datagedreven werken versterkt door te investeren in eigen voorspellende modellen en datatools, onder meer om AI op schaal te ondersteunen.
- Het datagedreven werken en sturen is significant versterkt met het intuïtiever maken en uitbreiden van de dashboards voor onze teams, zowel voor commerciële als maatschappelijke doelstellingen.
- In 2023 zijn aanbevelingen uitgevoerd die bijdragen aan het verhogen van het digitale volwassenheidsniveau van Nederlandse Loterij, zoals het versterken van de datagedreven competenties van onze medewerkers.
- In 2023 zijn nieuwe loterij-initiatieven voorbereid, voortgekomen uit het Ondernemerslab.
- In 2023 was het resultaat voor belastingen van Nederlandse Loterij € 216,7 miljoen.

FOCUS VOOR DE KOMENDE JAREN

Naast de vijf strategische doelstellingen hebben we voor 2023-2025 vijf strategische prioriteiten benoemd:



Versterken zorgplicht richting klanten en uitdragen van verantwoord spelen en het tegengaan van witwassen en criminaliteit.



Groei van ons marktaandeel in de loterijmarkt met behoud van voldoende rendement.



Versterken weerbaarheid en concurrerend vermogen in casino en sportweddenschappen om ons marktaandeel te verdedigen.



Versterken van onze aantrekkingskracht voor onze klanten, medewerkers en stakeholders.



Nederlandse Loterij persoonlijker en relevanter maken voor onze klanten, medewerkers en stakeholders.

Vooruitblik 2024

Na de succesvolle livegang van nieuwe businessactiviteiten gaan we de organisatie in 2024 verder professionaliseren en brengen we onze strategische investeringen tot baten. We blijven streven naar een excellent verantwoord aanbod.

Maatregelen om de publieke belangen beter te borgen en de zorgplicht te optimaliseren

We gaan onze uitvoering van het kansspelbeleid en de ondersteunende processen voor online kansspelen en loterijen verbeteren en robuuster maken. Aanpassingen van wet- en regelgeving, onderzoeksrapporten en de evaluatie van de Wet Kansspelen op afstand (Koa) bieden perspectieven en aanbevelingen om de uitvoering van ons kansspelbeleid en onze zorgplicht verder te optimaliseren. Hiermee willen we een impuls geven aan onze voorbeeldrol in de markt.

Een memorabel sportjaar

2024 belooft een memorabel sportjaar te worden. De Olympische en Paralympische Spelen in Parijs vormen het hoogtepunt en Nederlandse Loterij vervult daar als hoofdsponsor van TeamNL een belangrijke rol met onder andere het TeamNL-huis. Ook het EK voetbal in Duitsland is een evenement waar we een grote bijdrage aan willen leveren, via eventsponsoring door Staatsloterij. Verder hebben we in eigen land prachtige toernooien als het EK afstanden langebaanschaatsen, het WK shorttrack en het EK baanwielrennen. Met zoveel sportieve inspiratie zijn we als Nederlandse Loterij weer een stap dichterbij onze missie: een gelukkig, gezond en sportief Nederland.

Vernieuwing van spelaanbod met focus op innovatie van loterijen

Na de regulering en inwerkingtreding van de Wet kansspelen op afstand hebben we met TOTO een breed spelaanbod ontwikkeld. In 2024 willen we hier nog enige productuitbreidingen aan toevoegen en de spellen Lotto, Staatsloterij en Miljoenenspel nog beter laten aansluiten bij de spelersbehoefte.

Wat onze stakeholders belangrijk vinden

Nederlandse Loterij wil een actieve en activerende rol spelen in de Nederlandse maatschappij. Wij vinden het belangrijk om hierover regelmatig in contact te zijn met onze stakeholders. Om onze maatschappelijke relevantie te versterken, willen we weten welke onderwerpen stakeholders belangrijk vinden en met welke onderwerpen Nederlandse Loterij in hun optiek de meeste impact kan hebben op de maatschappij.

Stakeholders

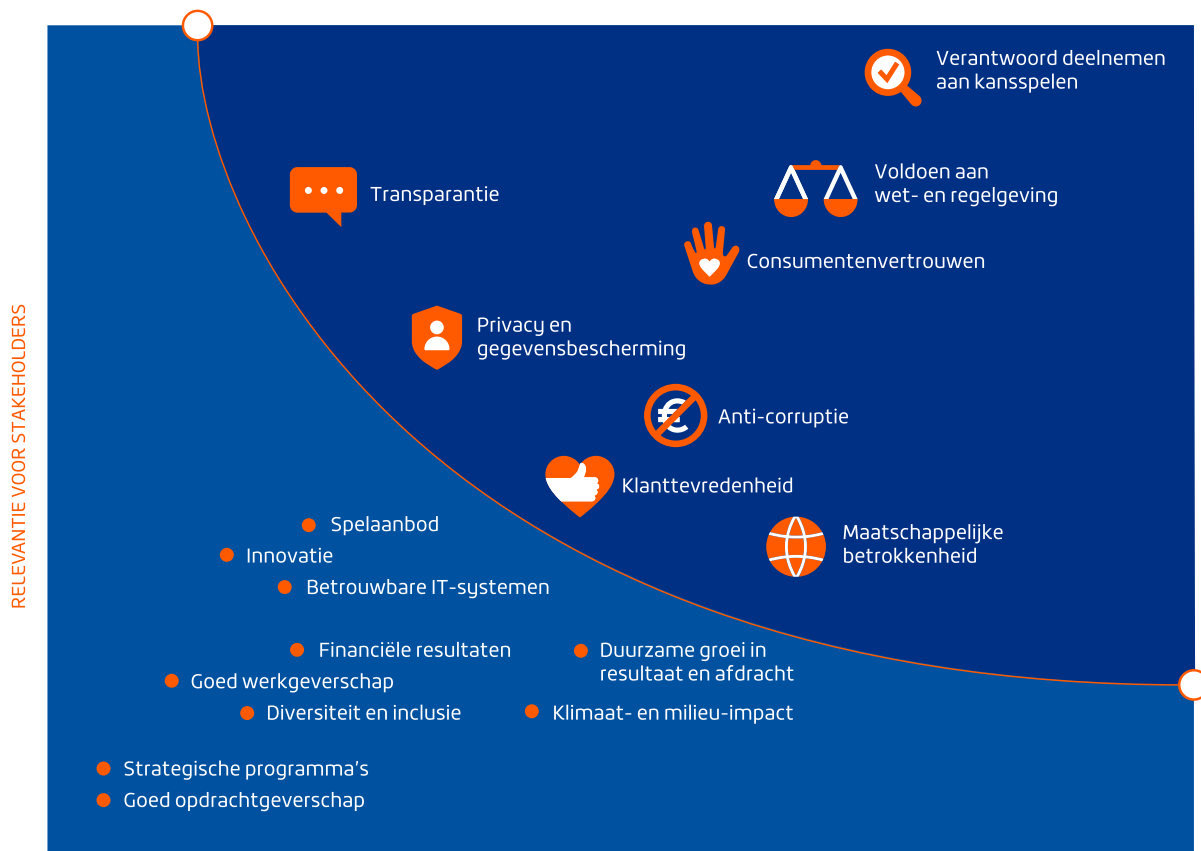
Onze stakeholders variëren van spelers, medewerkers, aandeelhouders en beneficianten tot de politiek, toezichthouders, verkooppunten, leveranciers en de kansspelbranche. We kunnen onze prioriteiten voor de komende jaren optimaal stellen als we rekening houden met de behoeften, meningen en verwachtingen van onze stakeholders. We voeren actief gesprekken over onderwerpen en toetsen regelmatig bij onze stakeholders of en welke veranderende opvattingen er zijn met betrekking tot specifieke onderwerpen. In de stakeholdertabel hieronder zijn de overlegmomenten met onze stakeholders in 2023 opgenomen.



Nederlandse Loterij wil een actieve en activerende rol spelen in de Nederlandse maatschappij.

Stakeholder	Vorm dialoog	Inhoud	Frequentie	Effecten dialoog op Nederlandse Loterij
Spelers/prijswinnaars	<ul style="list-style-type: none"> • Klantenservice • Klantenpanels • Klantonderzoek • Social media • Adviesgesprekken prijswinnaars • Ombudsman 	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over spellen en wijzigingen • Begeleiden prijswinnaars • Afhandeling klachten en vragen • Onderzoek naar klanttevredenheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbetering dienstverlening • Bijsturen en veranderen processen
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met Ondernemingsraad • Personeelsbijeenkomsten • Intranet • Doelen- en ontwikkelcycli • Lijncommunicatie • Medewerker- tevredenheidsonderzoek • Vertrouwenspersoon 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatiedoelstellingen • Strategie en resultaten • Missie, visie, kernwaarden, cultuur en sfeer 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend 	<ul style="list-style-type: none"> • Betrokken en gemotiveerde medewerkers • Duurzaam personeelsbeleid • Ontwikkeling medewerkers
Aandeelhouder: ministerie van Financiën	<ul style="list-style-type: none"> • Regulier overleg over lopende dossiers • Aandeelhouders- vergadering 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategie • Meerjarenplannen • Begroting • Informatie-updates • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Investerings • Responsible gaming beleid 	<ul style="list-style-type: none"> • Elk kwartaal • Indien daar aanleiding toe is 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wet- en regelgeving • Acteren binnen kaders beleid Staatsdeelnemingen, statuten en vergunningen
Aandeelhouder STAK Beneficianten: NOC*NSF en ALN	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiantendag • Afrachtmoment • Aandeelhouders- vergadering • Goede doelen- bijeenkomsten (Nederlands Elftal- wedstrijden) • Update bondsdirecteuren • Een-op-een updates 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategie • Meerjarenplannen • Begroting • Informatie-updates • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Versterken onderlinge relaties • Vaststellen gemeenschappelijk belang en doelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Een keer per jaar • Doorlopend 	<ul style="list-style-type: none"> • Besluitvorming • Bestendigen en versterken aandeelhoudersrelatie
Ministerie van Justitie & Veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Regulier overleg • Ad hoc overleg 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Veranderingen in wet- en regelgeving 	<ul style="list-style-type: none"> • Twee keer per jaar • Indien daar aanleiding toe is 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wet- en regelgeving • Acteren binnen de kaders van het kansspelbeleid
Kansspelautoriteit	<ul style="list-style-type: none"> • Ad hoc overleg 	<ul style="list-style-type: none"> • Toepassing van wet- en regelgeving • Incidenten (indien relevant) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ad hoc overleg 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wet- en regelgeving • Anticiperen op veranderingen
Verkooppunten en -ketens	<ul style="list-style-type: none"> • Ketens via accountmanagement • Overige (zelfstandige) verkooppunten via rayonmanagers • Alle verkooppunten via brieven, e-mails, terminalberichten en trainingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanagement • Verbeteren organisatie • Verantwoord spelaanbod • Naams- en merkbekendheid • Klantcontact • Commerciële acties 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend 	<ul style="list-style-type: none"> • Borgen van doelstellingen verantwoord spelen • Informeren over nieuwe producten en acties • Feedback op processen en organisatie om continu te leren en te verbeteren
Leveranciers	<ul style="list-style-type: none"> • Via contractmanagers en afdeling Inkoop 	<ul style="list-style-type: none"> • Toepassing van contractuele afspraken, prestaties en innovatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimalisatie levering producten en diensten

Onze materiële thema's



IMPACT VAN NEDERLANDSE LOTERIJ OP SAMENLEVING, MILIEU EN ECONOMIE

Materiële onderwerpen vertalen naar KPI's

Het jaarverslag 2023 is geheel in lijn met de vastgestelde materiële onderwerpen ingericht, zodat we kunnen laten zien welke inspanningen Nederlandse Loterij heeft geleverd op die materiële onderwerpen. In toenemende mate kunnen we per materieel onderwerp aangeven over welke vastgestelde KPI's we rapporteren.

Vorbereiden op de implementatie van CSRD

Vanaf boekjaar 2025 moet Nederlandse Loterij voldoen aan de Europese Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). In het laatste kwartaal van 2023 voerden we een dubbele materialiteitsanalyse uit volgens de nieuwe richtlijnen vanuit de CSRD. Gedurende dit traject bepalen we samen met interne en externe stakeholders de meest actuele materiële onderwerpen, waarover Nederlandse Loterij in toekomst zal rapporteren. De dubbele materialiteitsanalyse wordt in 2024 afgerond.

STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN IN RELATIE TOT MATERIËLE THEMA'S

Strategische doelstellingen:



Hét voorbeeld in verantwoord en betrouwbaar kansspelaanbod



Maatschappelijke impact maken



Marktleider in de loterijmarkt



Leidend in sportwedenschappen en online casino

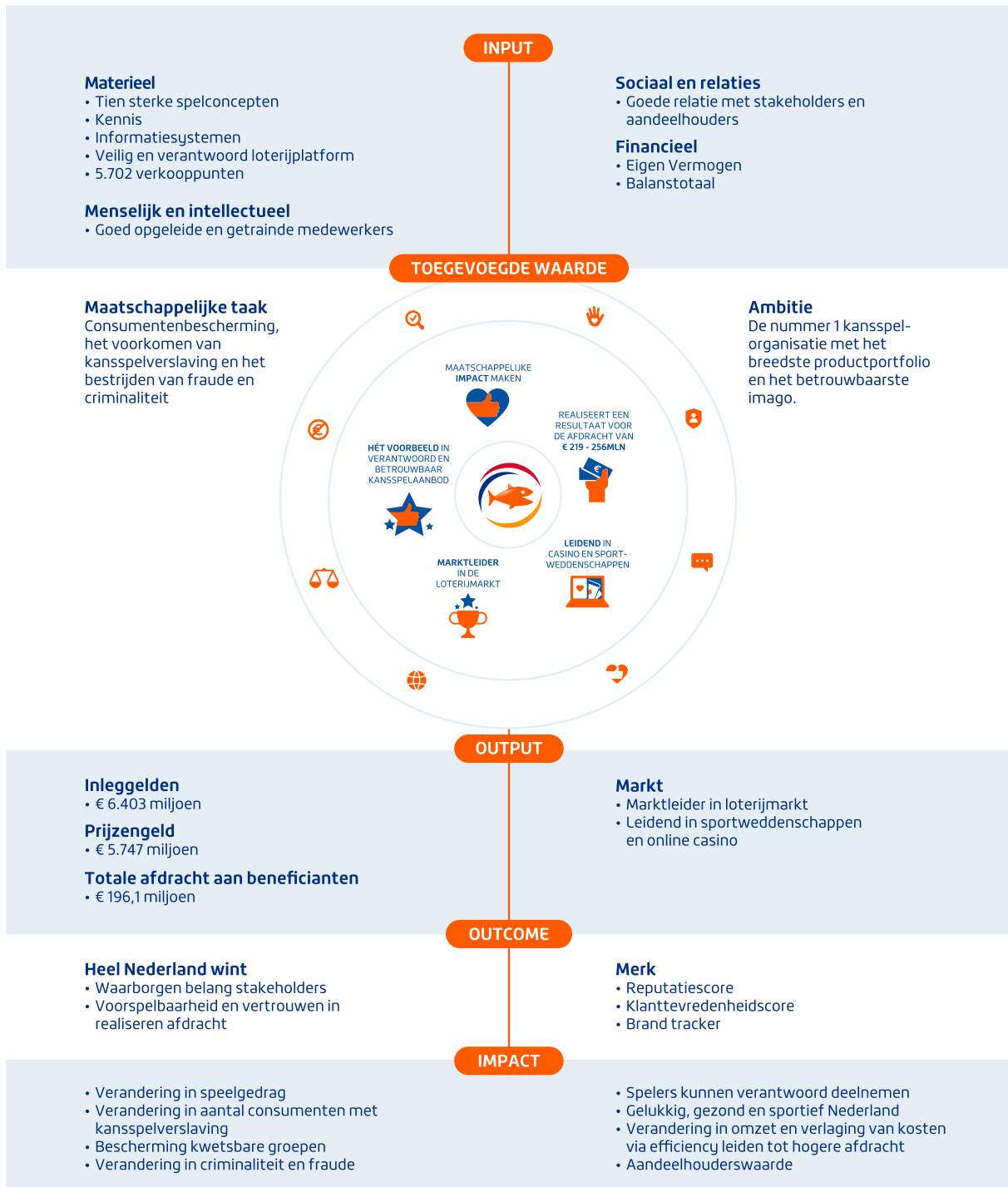


Realiseert een resultaat voor afdracht van € 219 - 256 miljoen

Materiële thema's:



Hoe wij waarde ontwikkelen



Bijdragen aan SDG's



Waardeketen

Leveranciers

Nederlandse Loterij

Verkooppunten

Consumenten

Beneficianten

Nederlandse Loterij en de SDG's

In 2015 hebben 195 lidstaten, waaronder Nederland, zich gecommitteerd aan de Sustainable Development Goals (SDG's). Ze bestaan uit zeventien doelstellingen met 169 subdoelen, die in 2030 gerealiseerd moeten zijn. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat deze doelstellingen worden vertaald in nationaal beleid. Op basis van een analyse in 2019 zijn de volgende SDG's het meest relevant voor Nederlandse Loterij.

SDG 3 - Goede gezondheid en welzijn

Jaarlijks dragen wij ons resultaat af aan NOC*NSF, Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland en het ministerie van Financiën. Daarmee dragen wij bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Ook stimuleren we onze medewerkers om zelf actief bezig te zijn met hun gezondheid. Zo hebben we een eigen gym, bieden we sportlessen aan en zijn in het bedrijfsrestaurant gezonde maaltijden te verkrijgen.

SDG 10 - Ongelijkheid verminderen

Iedereen heeft gelijke kansen. Dat geldt voor de deelnemers aan onze kansspelen en voor de medewerkers van Nederlandse Loterij. Wij bieden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of topsporters die stoppen met hun sport de mogelijkheid om een periode bij ons te werken en ervaring op te doen.

SDG 12 - Verantwoorde consumptie

Een van onze belangrijkste prioriteiten is het op verantwoorde wijze aanbieden van onze kansspelen, volgens de drie pijlers van het Nederlandse kansspelbeleid: het beschermen van de consument, het tegengaan van kansspelverslaving en het voorkomen van illegaliteit en criminaliteit gerelateerd aan de door Nederlandse Loterij georganiseerde kansspelen. Verantwoord spelen is de basis van onze processen en systemen. Al onze medewerkers zijn ervan op de hoogte en voor nieuwe medewerkers is het een vast onderdeel van het introductieprogramma.

SDG 16 - Vrede, Justitie en sterke publieke diensten

Transparantie, voldoen aan wet- en regelgeving en de integriteit van onder meer onze systemen dragen bij aan het vertrouwen van stakeholders in de organisatie en in de uitvoering van onze maatschappelijke taak. Het voldoen aan wet- en regelgeving is de basis van onze reputatie als verantwoorde en betrouwbare aanbieder van kansspelen. Door transparant te zijn, kunnen we laten zien dat Nederlandse Loterij betrouwbaar is. Wij willen herkenbaar zijn en mensen kunnen ons aanspreken op ons gedrag.

SDG 17 - Partnerschap om doelstellingen te kunnen bereiken

Nederlandse Loterij staat midden in de samenleving. We werken vaak en graag met anderen, want samen bereiken we meer. We werken samen met sportbonden zoals de KNVB, waarbij we aandacht geven aan en aandacht vragen voor onderwerpen als de risico's van deelname aan kansspelen en matchfixing. Samen zorgen wij ervoor dat de sport en het spel betrouwbaar blijven. We werken met de Samenwerkende Gezondheidsfondsen aan de Gezonde Generatie.

SDG's	Subgoals	Bijdrage en initiatieven	Verwijzing in het verslag
	3.4 De mentale gezondheid en het welzijn bevorderen.		
	3.5 De preventie en behandeling versterken van misbruik van verslavende middelen.	<ul style="list-style-type: none"> Rugdekking-campagne 	<ul style="list-style-type: none"> Maatschappelijke betrokkenheid
	3.6 Risicovermindering en het beheer van nationale en globale gezondheidsrisico's.	<ul style="list-style-type: none"> Masterclasses voor medewerkers Workshops veilige werkomgeving voor leidinggevenden Kernwaardenevent over 'ondernemerschap' voor medewerkers Start afdeling Learning & Development NLO Academy 	<ul style="list-style-type: none"> Goed werkgeverschap Goed werkgeverschap
	10.2 Tegen 2030 de sociale, economische en politieke inclusie van iedereen mogelijk maken en bevorderen, ongeacht leeftijd, geslacht, handicap, ras, etniciteit, herkomst, godsdienst of economische of andere status.	<ul style="list-style-type: none"> Diversiteit en inclusie in werving en selectie 	<ul style="list-style-type: none"> Diversiteit en inclusie
	10.3 Gelijke kansen verzekeren en ongelijkheden wegwerken, ook door het afvoeren van discriminerende wetten, beleidslijnen en praktijken en door het bevorderen van de geschikte wetgeving, beleidslijnen en acties in dit opzicht.	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt leveren een bijdrage 	
	10.4 Beleid voeren dat geleidelijk tot een grotere gelijkheid leidt, in het bijzonder inzake fiscaliteit, lonen en sociale bescherming.	<ul style="list-style-type: none"> Programma Female Leadership met BrandedU Masterclass 'Inclusief Denken' voor medewerkers Young Talent Program 	<ul style="list-style-type: none"> Goed werkgeverschap
	12.7 Duurzame praktijken bij overheidsopdrachten bevorderen in overeenstemming met nationale beleidslijnen en prioriteiten.	<ul style="list-style-type: none"> Verslavingspreventiebeleid uitgebreid Verantwoord spelen campagne E-learning programma's iGaming en verslavingspreventie en Fraud & Payments voor medewerkers Awareness-programma over gokverslaving Informatiesessies over verantwoord spelen en matchfixing bij voetbalclubs voor spelers 	<ul style="list-style-type: none"> Verantwoord deelnemen
	16.5 Op duurzame wijze een einde maken aan corruptie en omkoperij in al hun vormen.	<ul style="list-style-type: none"> Fraudebeleid voor retailkanaal aangescherpt 	<ul style="list-style-type: none"> Anti-corruptie en transparantie
		16.6 Doeltreffende, verantwoordelijke en transparante instellingen ontwikkelen op alle niveaus.	<ul style="list-style-type: none"> Optimalisatie informatie spelers



17.17 Doeltreffende openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen aanmoedigen en bevorderen, voortbouwend op de ervaring en het netwerk van partnerschappen.

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid gestegen naar 7,7 | <ul style="list-style-type: none"> • Consumentenvertrouwen en klanttevredenheid |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fraudepreventie en monitoring retailkanaal aangescherpt | <ul style="list-style-type: none"> • Anti-corruptie en transparantie |
| <ul style="list-style-type: none"> • Meer aandacht voor fraudepreventie tijdens grote sportevenementen | <ul style="list-style-type: none"> • Anti-corruptie en transparantie |
| <ul style="list-style-type: none"> • Beneficianten ontvangen bij sportwedstrijden | <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijke betrokkenheid |
| <ul style="list-style-type: none"> • Partner bij huldiging van Olympische sporters in Nederland | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Host van Responsible Gaming Seminar namens European Lotteries (EL) en World Lotteries Association (WLA) in Amsterdam | <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoord deelnemen |
| <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking met Impact Matters | <ul style="list-style-type: none"> • Goed werkgeverschap |
| <ul style="list-style-type: none"> • MVO-dag van ministerie van Financiën | <ul style="list-style-type: none"> • Diversiteit en inclusie |
| <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking met de KNVB: Rugdekking en Code of Conduct Sportwedenschappen | <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoord deelnemen |



Onze impact op de maatschappij

Nederlandse Loterij is zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. We geven bijna ons gehele resultaat aan de samenleving: aan de Staat der Nederlanden via het ministerie van Financiën, aan de Nederlandse sport via NOC*NSF en aan achttien goede doelen. Zo dragen wij bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland.

IN DIT HOOFDSTUK

- › Maatschappelijke betrokkenheid
- › Klimaat en milieu
- › Goed werkgeverschap en opdrachtgeverschap
- › Van de Ondernemingsraad
- › Diversiteit & inclusie

Maatschappelijke betrokkenheid

DEFINITIE

Nederlandse Loterij draagt via haar medewerkers en partners direct en indirect bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland.



AFBAKENING

Dit hoofdstuk gaat over het contact met onze beneficianten (aandeelhouders) en hoe we dit intern en extern uitdragen. Contact over het specifieke thema 'verantwoord spelen' staat nader toegelicht in 'Verantwoord deelnemen aan kansspelen'.

DOELSTELLINGEN

- Verhogen van de waardering van onze beneficianten
- Versterken van de betrokkenheid van onze partners en een brug leggen tussen de sport en de gezondheidsfondsen
- Optimaliseren van de samenwerking bij doelgerichte projecten
- Informeren van onze beneficianten en ze betrekken bij de voortgang en de strategische keuzes van Nederlandse Loterij
- Het inhoudelijk versterken van onze beneficianten met specifieke kennis van Nederlandse Loterij

KPI'S

- Gemiddelde beneficiantwaardering van 8+
- Iedere beneficiant minimaal één directiebezoek en vier accountbezoeken per jaar
- Minimaal twee overkoepelende beneficiantenevents en voor ieder goed doel een goede doelen-ontvangst
- Minimaal twee kennissessies voor onze beneficianten



Managementaanpak

Nederlandse Loterij hecht veel waarde aan een goede samenwerking met haar beneficianten. Jaarlijks bezoeken directieleden verschillende beneficianten en twee keer per jaar bespreken we de voortgang: op de Beneficiantendag én op het jaarlijkse afdrachtevenement. Ook organiseren we kennissessies en onderhouden we regelmatig contact, onder meer via nieuwsbrieven. Onze beneficianten worden bediend door het team Sponsoring & Beneficianten. Dit team kijkt samen met de beneficianten hoe we onze gedeelde waarde kunnen optimaliseren.

Voortgang in 2023



Nederland het sportiefste land ter wereld in 2032

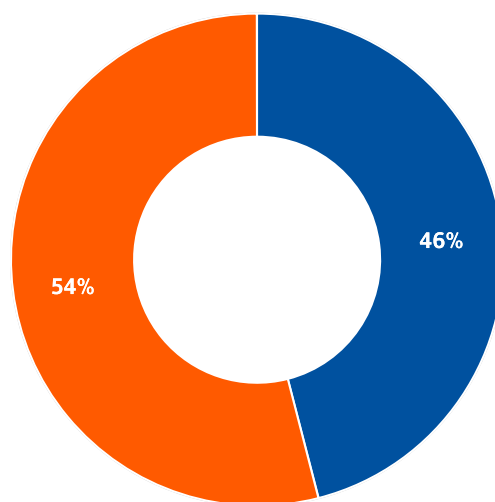
In 2022 zijn we als hoofdsponsor van TeamNL een tienjarige overeenkomst aangegaan met NOC*NSF. Naast de jaarlijkse afdracht investeren we hiermee op duurzame wijze in de ambities van NOC*NSF om in 2032 van Nederland het sportiefste land ter wereld te maken. We dragen bij aan deze ambitieuze sportagenda voor zowel de breedtesport als de topsport, met als belangrijkste doelen:

- Nederland staat structureel in de top 10 van de internationale medaillespiegel bij de Olympische en Paralympische Spelen.
- 14 miljoen Nederlanders beleven wekelijks plezier aan sport.
- 12 miljoen Nederlanders sporten of bewegen minimaal drie keer per week.

In contact met beneficianten

We hebben de ambitie om al onze beneficianten meerdere keren per jaar te ontmoeten. Een groot gedeelte van hen proberen wij jaarlijks te bezoeken met een directieafvaardiging. Waar het kan, onderhouden we het contact via (sport)evenementen. Zo organiseren we bij alle thuiswedstrijden van het Nederlands elftal goede doelen-ontvangsten. We stellen plaatsen beschikbaar aan goede doelen, die zelf hun eigen achterban mogen uitnodigen: donateurs, medewerkers, onderzoekers, ambassadeurs of andere stakeholders. Zodoende hoeven deze goede doelen zelf geen middelen te besteden aan het bedanken en binden van relaties en medewerkers, en kunnen ze hun fondsen primair blijven inzetten voor bijvoorbeeld onderzoek naar het verhogen van kwaliteit van leven.

Tevredenheid beneficianten



● Zeer positief ● Positief

Informereren van beneficianten

Hoe beneficianten ons waarderen, wordt mede bepaald door onze activiteiten rondom een verantwoord spelaanbod en ter voorkoming van illegaliteit en criminaliteit in onze sector. De openstelling van de online kansspelmarkt in 2021 heeft geleid tot meer zichtbaarheid en bewustwording van de maatschappelijke risico's van de online kansspelindustrie. Onze beneficianten voelen de mediadruk over dit onderwerp op Nederlandse Loterij in het algemeen en TOTO in het bijzonder en worden ook aangesproken door de buitenwereld op hun partnership met ons. Ze hebben hierin een eigen specifieke positie die per beneficiant verschilt.

Het is dus belangrijk om onze beneficianten goed te informeren over wat wij op het gebied van verantwoord spelen en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit ondernemen. We geven actief informatie over de stappen die we zetten op de online kansspelmarkt. Onder meer met nieuwsbrieven en speciale sessies, waarin centraal staat wat wij precies doen om verantwoord spelen te bevorderen en illegaliteit en criminaliteit tegen te gaan en waarom we dat doen. Deze sessies zijn bedoeld voor alle medewerkers van stakeholders en beneficianten. Zij ervaren dit contact als zeer waardevol.

Introductie kennissessies

In 2023 zijn we gestart met kennissessies voor onze beneficianten. De eerste sessies gingen over Artificial Intelligence (AI) en sociale media. Specialistische medewerkers van Nederlandse Loterij en externe partijen deelden hun kennis over deze thema's met onze beneficianten. Deze sessies werden zeer hoog gewaardeerd door de bezoekers.

Inspirerende Beneficiantendag

In oktober hielden we tijdens de EK-kwalificatiewedstrijd Nederland-Frankrijk onze Beneficiantendag in de Johan Cruijff Arena. We gaven een update over onze organisatie en deden inspiratie op met een indrukwekkende presentatie van fotograaf Jimmy Nelson. Peter Heerschop nam ons op humoristische wijze mee door het sportjaar en Ronald de Boer gaf een treffende voorbeschouwing op de wedstrijd.

Mooie sportmomenten

In 2023 hebben we weer kunnen genieten van fantastische prestaties van sporters die TeamNL vertegenwoordigen. Met meer dan 250 podiumplaatsen op EK's en WK's en bijzondere momenten zoals het goud van Mathieu van der Poel bij het WK wielrennen op de weg.

In Nederland hadden we met onder meer het EK wielrennen, WK zeilen en de Europese paralympische kampioenschappen weer mooie grote internationale sportevenementen. Deze evenementen heeft Nederlandse Loterij gesponsord. Met Staatsloterij lanceerden we rond het WK vrouwenvoetbal in Australië en Nieuw-Zeeland een grote supportcampagne, die de nadruk legde op de eigen kracht van het vrouwenvoetbal.

Lotify

Sinds eind 2021 heeft Nederlandse Loterij een meerderheidsbelang in Lotify. Lotify biedt een totaaloplossing voor het organiseren van loterijen bedoeld voor fondsenwerving en promotionele kansspelen voor het genereren van leads. Het bedrijf faciliteert alles op het gebied van wet- en regelgeving, techniek, uitgifte van lotnummers, loterijtrekking, deelnemerscommunicatie, incasso's en uitbetalingen. Dankzij de samenwerking met Lotify kunnen wij onze beneficianten ondersteunen in het versterken van de band met hun leden en bij het genereren van extra inkomsten. Bovendien dragen we op deze manier bij aan de regulering van lokale initiatieven, zoals een clubloterij of een loterij naar aanleiding van een jubileum. Dit past bij onze rol als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid.

Lotify is er niet alleen voor grote partijen, maar ook voor amateurclubs en kleinere goede doelen. Om sociale impact te kunnen realiseren, heeft Lotify met een team van ontwikkelaars een innovatief platform gebouwd. Klanten kunnen hiermee een eigen sociale loterij of promotioneel kansspel organiseren. Verder werken we regelmatig aan nieuwe features voor klanten, zoals nieuwe vormen van acties. Sinds 2022 bieden we via Lotify ook marketingondersteuning aan klanten die behoefte hebben aan hulp bij strategie of de menskracht niet in huis hebben.

Focuspunten Lotify 2023

- Het organiseren van succesvolle fondsenwervende loterijen en promotionele kansspelen met organisaties als KWF, Matchis, de Bibian Mentel Foundation, Fonds Gehandicaptensport, PSV, de Maag Lever Darm Stichting, MIND Us, het Erasmus MC en Stichting Zonnebloem.
- De optimalisatie van het Lotifyplatform om veilige en wettelijk correct uitgevoerde promotionele kansspelen aan te bieden in abonnementsvorm aan goede doelen en sportverenigingen. Voorbereiding van nieuwe overkoepelende concepten voor het maatschappelijk middenveld.

Vooruitblik 2024

2024 belooft een interessant sportjaar te worden. Voor Nederlandse Loterij zijn er veel aanknopingspunten om op een positieve manier de aandacht op zich te vestigen. We starten het winterseizoen met het WK shorttrack in Rotterdam, waar Nederlandse Loterij hoofdsponsor van is. Daarnaast hebben we verschillende Olympische kwalificatietoernooien en het EK baanwielrennen in Apeldoorn waar we partner van zijn. In juni begint het EK voetbal in Duitsland, waar we met onze merken Staatsloterij en TOTO actief op inhaken. De maanden juli tot en met september staan in het teken van de Olympische en Paralympische Spelen, waar Nederlandse Loterij als hoofdsponsor van TeamNL en het TeamNL-huis een rol zal vervullen. Kortom, het is een drukbezette sportkalender met grote evenementen dicht bij huis, waar Nederlandse Loterij als sponsor aandacht kan geven aan de sport.



Een van onze doelen is dat 12 miljoen Nederlanders minimaal drie keer per week sporten of bewegen.

Klimaat en milieu

DEFINITIE

Het terugbrengen van de CO₂-uitstoot veroorzaakt door onze bedrijfsactiviteiten inclusief de effecten van werken en reizen en de activiteiten van winkeliers en leveranciers.

AFBAKENING

Wij concentreren ons in eerste instantie op het terugbrengen van de CO₂-uitstoot van de partijen die genoemd zijn in de definitie.

DOELSTELLING

In 2030 heeft Nederlandse Loterij een netto-CO₂-uitstoot van 0 procent. Klimaatverandering en de opwarming van de aarde vragen om snelle en doortastende actie, ook van Nederlandse Loterij. Daarom willen wij volledig energieneutraal en CO₂-emissievrij worden.



Managementaanpak

Samen met een externe partij inventariseerden wij in 2023 het energiegebruik en de CO₂-uitstoot van Nederlandse Loterij. Naast bedrijfspand, mobiliteit en afval betrokken we daarbij ook datacenters en de afdeling inkoop. Om nog beter inzicht te krijgen in energiegebruik en CO₂-uitstoot werken we toe naar een volledig milieubeheersysteem in 2024, ontwikkeld door onze IT-afdeling. Voor onze leveranciers gaan we een dashboard bouwen, waarmee zij op een makkelijke manier updates kunnen delen over hun eigen energiegebruik en hun CO₂-uitstoot.

Voortgang 2023

Mobiliteitsregeling

Reiskosten van collega's die met het openbaar vervoer naar het werk komen, vergoeden wij voor 100 procent. Om medewerkers te motiveren met het openbaar vervoer te reizen, hebben we ze voorzien van een ov-chipkaart waarmee ze gratis kunnen reizen.

In 2027 wil Nederlandse Loterij een volledig elektrisch wagenpark hebben. Dit betekent dat we in de komende jaren streven naar zuinige en elektrische voertuigen. Per leasecategorie wordt een maximale CO₂-uitstoot vastgesteld. Plug-inhybrides zijn ook toegestaan, onder voorwaarde van een minimum aantal kilometers elektrisch rijden. Om dit beleid verder te ondersteunen, hebben we de laadvoorziening op onze parkeerplaats uitgebreid naar negentien laadpalen.

Daarnaast heeft iedereen de mogelijkheid om een leasefiets aan te schaffen. Verder kunnen medewerkers voor afspraken buiten kantoor gebruikmaken van leenfietsen.

Gebouw

Nederlandse Loterij maakt volledig gebruik van duurzame energie. Om de impact van het gasverbruik te compenseren, investeert onze energieleverancier ENGIE in eigen Gold Standard cookstoves-projecten. Hiermee dragen we bij aan minder ontbossing en wereldwijde CO₂-reductie. Daarnaast planten wij samen met Trees for All bomen, in Nederland én wereldwijd. Bomen die CO₂ omzetten in zuurstof. De door ENGIE geleverde stroom wordt opgewekt door Europese windturbines. Voor zowel de groene elektriciteit als het gecompenseerde gas hebben we certificaten.

In ons hoofdkantoor in Rijswijk wordt afval nu volledig gescheiden ingezameld. Verder hebben we een nulmeting laten verrichten door onze stroomleverancier, om na te gaan hoe wij op de meest efficiënte manier nog meer energie kunnen besparen. Naar aanleiding van dat rapport wordt er een lijst met energiebesparende maatregelen opgesteld.

Duurzame catering

Sinds 2022 bieden we in het bedrijfsrestaurant medewerkers voor een beperkt bedrag de onbeperkte keuze uit verschillende gezonde lunchgerechten. De overwegend vegetarische gerechten worden in kleinere porties aangeboden, zodat iedereen een gevarieerde maaltijd kan samenstellen. Na een evaluatie bleek meer dan 90 procent van onze medewerkers uitermate tevreden over deze vorm van catering.

Winkeliers en verkooppunten

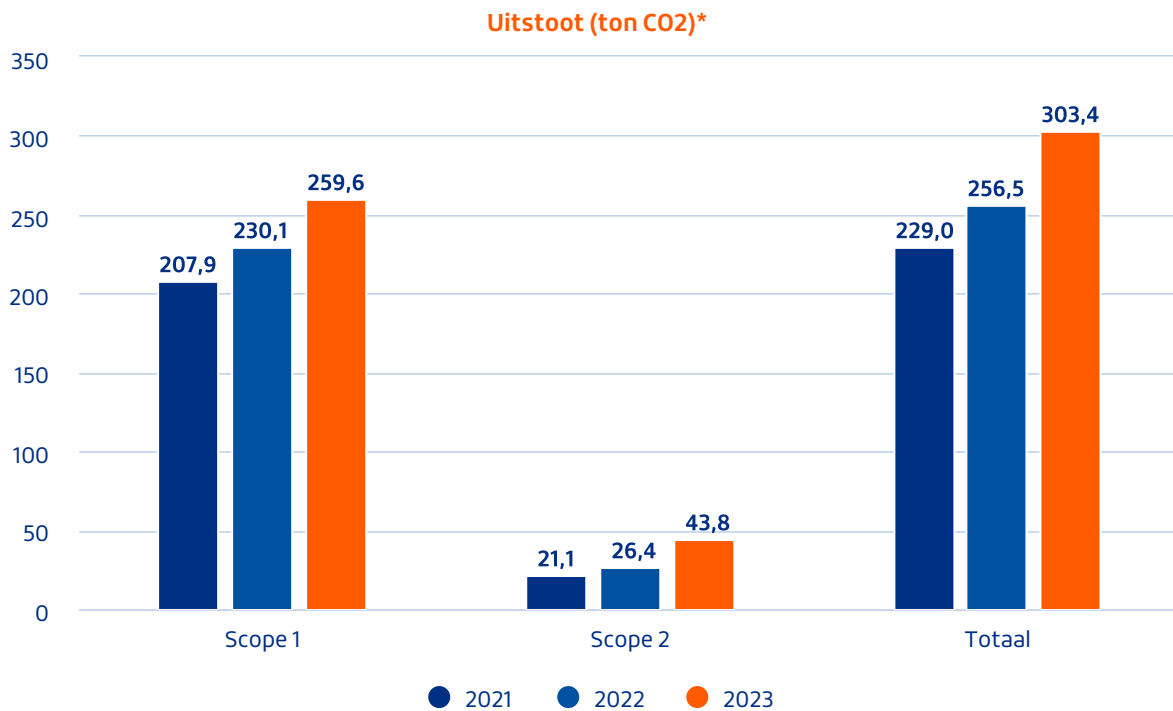
We stopten in 2023 met het per post opsturen van lotnummers van Staatsloten naar onze abonnees. Voortaan gebeurt dit digitaal. Deze maatregel scheelt meer dan een miljoen poststukken op jaarbasis. Maar nog steeds vindt circa 80 procent van onze activiteiten 'op papier' plaats. Van de distributie van fysieke loten tot flyers, directmarketingcampagnes en posters voor de winkels. Ons streven is om dat naar 0 te brengen, maar soms lopen we bij het streven naar verdere digitalisering aan tegen praktische hindernissen. In retailmedia willen we ook spellen en het bijbehorende promotie- en advertentiemateriaal de komende jaren verder digitaliseren.

Leveranciers

Vanaf boekjaar 2025 zijn wij volgens de Europese CSRD-richtlijn verplicht om uitgebreid te rapporteren over onze impact op mens en milieu. In 2023 zijn we begonnen met het duurzaamheidsbeleid van onze leveranciers in kaart te brengen, omdat daar de meeste uitstoot zit. Dit past bij de maatschappelijk verantwoorde organisatie die Nederlandse Loterij wil zijn.

Inmiddels hebben we 90 van onze 600 leveranciers geïdentificeerd als partijen met een relatief grote 'voetafdruk'. Wij vragen deze leveranciers onder andere wat ze aan duurzaamheidsinspanningen doen, wat hun CO₂-uitstoot is en wat hun ambities zijn om de emissie terug te brengen. Dat is een lastige opgave, want niet iedere leverancier heeft dat even goed in beeld. Daarom hebben we een externe partij ingeschakeld, die zowel onze voetafdruk als die in de keten in kaart heeft gebracht. Onze ambitie voor 2024 is om inzicht te krijgen in de duurzaamheidsinspanningen van de 90 geïdentificeerde leveranciers met een relatief grote voetafdruk.

We zitten nu nog vaak vast aan bestaande contracten, maar in de toekomst willen we leveranciers al in het voortraject nadrukkelijk vragen naar hun duurzaamheidsinspanningen. Zo kunnen we potentiële leveranciers al in een vroeg stadium selecteren op duurzaamheidsbeleid en milieubewustzijn.



* Scope 1 en 2 emissies.

Scope 1 emissies omvatten de directe CO₂-uitstoot, veroorzaakt door eigen bronnen binnen Nederlandse Loterij. Dit betreft de uitstoot van gebouw-, vervoer- en productie-gerelateerde activiteiten.

Scope 2 emissies omvatten de indirecte CO₂-uitstoot. Deze emissies ontstaan door de opwekking van elektriciteit, warmte en koeling en stoom in installaties die niet tot de eigen onderneming behoren, maar die door Nederlandse Loterij worden ingezet.

Bij scope 3 emissies gaat het om emissies van activiteiten die plaatsvinden in de keten voordat een product geproduceerd wordt. Denk aan de uitstoot van leveranciers en uitstoot tijdens het transport van bijvoorbeeld grondstoffen. Maar het gaat ook om de uitstoot van emissies na de productie. Denk aan de uitstoot bij het gebruik van een product, aan afvalverwerking of aan uitstoot door zakelijk vliegverkeer. Scope 3 emissies omvat dan ook vooral uitstoot waarop Nederlandse Loterij geen directe invloed kan uitoefenen. Over onze scope 3 emissies rapporteren we concreter in het jaarverslag over 2024.

ESG beleid

In 2023 hebben we stappen gezet om onze duurzaamheidsplannen richting de toekomst nog concreter te maken. Daarom hebben we een ESG-beleid (Environmental, Social and Governance) ontwikkeld, waarin de voor ons belangrijkste pijlers op het gebied van klimaat en milieu, behoorlijk bestuur en sociale kwesties zijn opgenomen. Dit beleid zal komend jaar worden vastgesteld en aangevuld met een klimaatactieplan met concrete KPI's en doelstellingen.

Vooruitblik 2024

In 2024 verduurzamen we verder. Zo gaan we met leveranciers in gesprek over het papier waarop onze Krasloten worden gedrukt en over de mogelijkheden voor het recyclen van ongebruikte loten. Verder kijken we hoe we de transportbewegingen naar onze 5.702 retailers kunnen terugbrengen door zendingen nog slimmer te combineren. Ook onderzoeken we of het aantal bezoeken aan retailers efficiënter en minder kan. Bijvoorbeeld door de check van het aanwezige Point of Sale (POS)-materiaal te combineren met het plaatsen of onderhouden van een terminal. Daarnaast streven we naar minder transportbewegingen en bestellingen van POS-materiaal door kritisch te bekijken welke winkels welke middelen nodig hebben en daar keuzes in te maken.

In het eerste kwartaal van 2024 wordt er in ons pand ook een energie-audit uitgevoerd, een verplichting die voortkomt uit de Europese Energie Efficiency Richtlijn. Verder is er in opdracht van de pandeigenaar een inventarisatie uitgevoerd vanwege de Informatieplicht Energiebesparing. De inventarisatie informatieplicht energiebesparing is in november 2023 uitgevoerd en ingediend. We verwachten in het eerste kwartaal van 2024 de resultaten.

In het eerste kwartaal van 2024 gaan we aan de slag met een CSRD readiness assessment. Daarbij voeren we onder andere een gap-analyse uit om de huidige inspanningen van Nederlandse Loterij te vergelijken met de vereisten van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Het doel is om te identificeren, waar nog ruimte is voor verbeteringen of aanvulling om aan deze vereisten te voldoen. Dit helpt bij het vaststellen van prioriteiten en de benodigde inspanningen voor de implementatie van de CSRD.

Goed werkgeverschap en opdrachtgeverschap

DEFINITIE

Nederlandse Loterij biedt dé werkomgeving in de digitale wereld. We zijn een relatief kleine organisatie met een grote impact en we stellen passie, autonomie en ondernemerschap centraal. We bieden een gebalanceerde mix van aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, maatschappelijke betrokkenheid, ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en een goede werk-privébalans. Op die manier sluiten we aan bij de wensen en behoeften van de generaties met wie we samen de toekomst willen vormgeven.

AFBAKENING

De huidige arbeidsmarkt is uitdagend wat betreft het aantrekken, ontwikkelen en behouden van medewerkers, met name als het gaat om professionals met tech- en datagedreven profielen. Daarom richten wij ons op thema's als employer branding, modernisering en flexibilisering van onze arbeidsvoorwaarden en hebben we aandacht voor Learning & Development.

DOELSTELLINGEN

- Nederlandse Loterij staat bekend als aantrekkelijke werkgever
- Nederlandse Loterij is een wendbare en innovatieve organisatie
- Nederlandse Loterij is een inclusieve werkgever



Managementaanpak

Het directieteam is eindverantwoordelijk voor het beleid en de resultaten op het gebied van goed werkgeverschap. Leidinggevendend zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. De afdeling Human Resources (HR) initieert het beleid en bereidt de kaders voor. Als strategisch adviseur en initiator van verandering richt HR zich op de behoeften vanuit de bedrijfsvoering. Daarnaast is de afdeling HR steun en toeverlaat van de medewerkers én administratief expert. Voor bepaalde onderdelen van het beleid vraagt HR advies aan de Ondernemingsraad.

	2023
Gemiddeld aantal FTE	459
Gemiddeld aantal medewerkers	480
Doorstroom	26
Vrouwen	158
Mannen	322
Opleiding&Training	€ 924.000
Per medewerker	€ 1.925
Gemiddelde leeftijd	39,5
Ziekteverzuim	3,80%
Vacatures vervuld	98
Onbepaalde tijd	380
Bepaalde tijd	100
Uitdienst binnen 1 kalenderjaar (2023)	3
Buiten Nederland geboren	45, 33 niet-westers en 12 westers
Niet Nederlandstalig	40

Voortgang in 2023

Nederlandse Loterij werkt al enkele jaren aan een digitale transformatie, gebaseerd op vijf principes: klantgerichte doelstellingen, multidisciplinaire teams, agile kort-cyclische verbeteringen, datagedreven werken en mandaat voor de teams. Sinds deze transformatie heeft Nederlandse Loterij mooie resultaten geboekt en zien we grote verbetering in de bedrijfsvoering. In de eerste plaats loopt de interne aansturing beter: er is een aantal grote projecten afgerond en het businessritme wordt bepaald door de klantgerichte doelstellingen. Daarnaast wordt er meer klantgericht en multidisciplinair gewerkt en is de organisatie versterkt met steeds meer digitale vaardigheden.

Kijkend naar de toekomst komen er grote uitdagingen aan, die verdere eisen stellen aan de organisatie: veranderend kansspelbeleid en veranderingen in retail. Deze uitdagingen vragen om een organisatie die in staat is om zichzelf aan te passen, continu te leren en te verbeteren en de vaardigheden en capaciteit aan te passen aan nieuwe zakelijke prioriteiten en doelstellingen.

Dit heeft twee veranderingen tot gevolg. Ten eerste kantelen we van een digitaal gedreven organisatie naar een marketingtechnologische (MarTech) organisatie, waarin speler, propositie, business, data en technologie niet meer los van elkaar te zien zijn. Ten tweede gaan we van marketing naar customer relationship management (CRM), met een sterke focus op de eigen kanalen en (technische) producten. Nederlandse Loterij heeft op dit vlak al stappen gezet en kan dus leunen op een goede basis om deze veranderingen te realiseren.

Agile learning loop en datagedreven vaardigheden

In 2023 hebben we vervolgstappen gezet op de thema's agile learning loop (het inzetten op continue verbetering) en datagedreven vaardigheden.

Agile learning loop

In 2023 is veel aandacht besteed aan agile werken. De basis van agile staat: teams werken grotendeels volgens het agile ritme. De kern van agile is een gesloten feedbackloop, want dit versterkt het leereffect. Om het leereffect voor teams te verbeteren, is de Teambooster in het leven geroepen. Dit is een online selfserviceplatform dat we binnen Nederlandse Loterij gebruiken voor teamontwikkeling. Verder is het Scrum Master-gilde nieuw leven ingeblazen. Het gilde bestaat uit de Scrum Masters en andere collega's die van elkaar willen leren en de samenwerking in teams willen bevorderen.

Ten slotte zijn we gestart met de inzet van agile coaching om de agile manier van werken te borgen. Zo kan Nederlandse Loterij effectieve en doelgerichte teams ontwikkelen en zetten we de volgende stap naar een zelflerende organisatie. Er zijn twee agile coaches aangenomen.

Datagedreven vaardigheden

Om echt te leren en continu te verbeteren, dienen we als Nederlandse Loterij onze datagedreven vaardigheden verder te ontwikkelen. Met name voor het realiseren van de noodzakelijke veranderingen en het effectief verbeteren van onze eigen kanalen. De projectgroep heeft daarom in 2023 onder andere de volgende activiteiten verricht:

- Datacompetenties zijn per niveau en per rol gedefinieerd
- Het belang van datagedreven werken is verder benadrukt bij werving en selectie (vacatureteksten en cases) en bij de onboarding van nieuwe medewerkers
- Datavaardigheden zijn opgenomen in het rollenhuis dat in het najaar van 2023 is geïntroduceerd
- Er is een opleidingsframework opgesteld

In het najaar van 2023 is een leverancier geselecteerd die voor begin 2024 een opleidingsprogramma opstelt voor leidinggevendenden. Nadruk in dit programma ligt op het waarom en op het gedrag en de competenties die we verwachten van leidinggevendenden. Een van de doelstellingen voor 2024 is het verbeteren van datavaardigheden. Wanneer het programma voor leidinggevendenden is afgerond, volgt een programma voor de rest van de organisatie en borgen we een en ander in de werkprocessen.



De projectgroep heeft in 2023 verschillende activiteiten verricht om onze datagedreven vaardigheden verder te ontwikkelen.

MijnHR

In 2023 troffen we de voorbereidingen voor een nieuw hr-systeem (AFAS) die per 1 januari 2024 is geïmplementeerd. Een belangrijke reden voor de introductie van dit nieuwe systeem was de sterke groei van Nederlandse Loterij, van ongeveer 250 medewerkers in 2016 naar gemiddeld 480 medewerkers in 2023.

Ons bestaande systeem was te tijdrovend en inefficiënt, het had geen selfservicemogelijkheden voor leidinggevend en medewerkers en de data waren verspreid over meerdere applicaties. Bovendien beschikte dit oude systeem over onvoldoende hr-rapportagemogelijkheden, wat het ongeschikt maakte voor datagedreven werken.

Leren en ontwikkelen

In de huidige markt is het noodzakelijk dat onze medewerkers voortdurend meebewegen en hun kennis en vaardigheden blijven ontwikkelen. Door te investeren in ontwikkeling vergroten we onze aantrekkingskracht als werkgever en de inzetbaarheid van onze medewerkers. Bovendien is de ontwikkeling van onze medewerkers een voorwaarde voor het realiseren van onze strategische doelen. Learning & Development is daarom een cruciaal thema voor onze organisatie en krijgt met een aparte afdeling Learning & Development de noodzakelijke focus. Op het gebied van Learning & Development waren er in 2023 de volgende ontwikkelingen:

Verplichte e-learning modules

Het is van groot belang dat al onze medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren binnen de geldende wet- en regelgeving en de door Nederlandse Loterij vastgestelde richtlijnen. Daarom zijn al onze interne en een groot deel van onze externe medewerkers verplicht om bij indiensttreding e-learningmodules te volgen over privacy, Responsible Gaming, online kansspelen en verslavingspreventie. Vervolgens krijgen medewerkers één keer in de drie jaar opfriscursussen aangeboden.

Doorontwikkeling Young Talent Pool

Door te focussen op campus recruitment-activiteiten zoals presentaties en workshops op studentencongressen, deelname aan recruitment events, organisatie van inhouse dagen, begeleiding van masterstudenten en het aangaan van partnerships, hebben we in september 2023 wederom vijf marketingtrainees kunnen werven. In totaal hebben we op dit moment negen marketingtrainees in dienst. Twee tweedejaarstrainees stromen na vijftien maanden door naar een vaste formatieplek binnen marketing. In 2024 willen we het traineeship uitbreiden naar IT- en dataprofessionals.

Masterclasses

In 2023 organiseerden we voor het derde jaar op rij een aantal inspirerende masterclasses met externe sprekers, live en online. Met onder andere Irene Koel over creativiteit, Reinier van Leuken over machine learning & AI en Florine Cramwinckel over inclusief denken.

Impact Matters

Nederlandse Loterij heeft een samenwerkingsverband met Impact Matters. Impact Matters wil kennis uit het bedrijfsleven inzetten voor ideële organisaties, om maatschappelijke doelstellingen te realiseren. In 2023 heeft Nederlandse Loterij vanuit verschillende disciplines een bijdrage geleverd aan vraagstukken bij ideële organisatie als Unicef, Sailwise, Oud Geleerd Jong Gedaan (OGJG), het Nationaal Muziekinstrumenten Fonds en de F|Fort Foundation.

Employer branding

In 2022 lanceerden we een nieuwe werken bij-website en bijbehorende campagne. Bij de evaluatie van deze website in 2023, een jaar na de introductie, zagen we een grote toename van het aantal bezoekers én van de sollicitaties. In 2023 hebben meer dan 5.000 kandidaten bij ons gesolliciteerd en zijn 98 vacatures vervuld.

Kernwaardenevent

Zoals elk jaar organiseerde Nederlandse Loterij ook in 2023 een kernwaardenevent. De kernwaarde Passie kwam dit keer aan de orde. Uit het tevredenheidsonderzoek van 2022 bleek dat medewerkers minder trots waren op de organisatie dan in 2020. Wij willen deze 'trotscore' verbeteren. Daarom was er op het kernwaardenevent een expositie van de mooie resultaten van alle afdelingen in de afgelopen periode, waar iedereen vol TROTS kon rondlopen. Daarnaast was er aandacht voor de corporate story van Nederlandse Loterij en heeft de afdeling Responsible Gaming uitgelegd op welke wijze Nederlandse Loterij invulling aan haar Verslavingspreventiebeleid geeft. Nederlandse Loterij is trots op dit beleid en de uitvoering hiervan.

ONZE KERNWAARDEN: S.P.O.R.T.

Onze kernwaarden zijn richtinggevend voor de manier waarop wij werken:

Samen

Winnen kunnen we alleen in de juiste opstelling. In ons team spelen we samen en is ieders talent onmisbaar. Wij helpen elkaar om te presteren en gaan niet voor eigen succes.

Passie

Bij Nederlandse Loterij spelen we het spel met passie en overgave. Trots en gedreven verschijnen we aan iedere start. Met ons enthousiasme helpen we elkaar naar de eindstreep.

Ondernemen

Wij zijn ondernemende en creatieve spelmakers, omdat een verrassende speelstijl de winst kan betekenen. We blijven scherp maar mogen ook fouten maken, want van fouten leren we; ze brengen ons spel op een hoger niveau. Iedere dag worden we een beetje beter.

Resultaatgericht

Met mooi spel alleen winnen we de wedstrijd niet. We gaan voor resultaat en verliezen dat doel niet uit het oog. Van iedereen wordt onderweg kopwerk verwacht. Een etappe winnen is mooi, maar dit mag ons niet het eindklassement kosten.

Transparant

Bij Nederlandse Loterij zijn we transparant door te doen wat we zeggen en te zeggen wat we doen. We zijn open en eerlijk naar elkaar, ook als de meningen verschillen. En dat doen we altijd met respect.



Vooruitblik 2024

Bij onze ontwikkeling naar een volwassen MarTech-organisatie moeten we in staat zijn om onszelf aan te passen, continu te leren en te verbeteren. Daarom leggen we de focus in 2024 onder andere op:

- Vergroten datagedreven skills & mindset met een opleidingsprogramma
- Aandacht voor vitaliteit, met onder andere de Week van de Vitaliteit
- Het medewerkerstevredenheidsonderzoek, met het streven om opnieuw een 'World Class Workplace' te zijn

Van de Ondernemingsraad

Onze missie

De Ondernemingsraad wil zich vooral richten op aantrekkelijk(er) werkgeverschap van Nederlandse Loterij. Dit draagt bij aan gemotiveerde medewerkers, een sterk imago en een stabiele financiële positie. De Ondernemingsraad besteedt aandacht aan moderne arbeidsvoorwaarden, de bedrijfscultuur en inspirerend leiderschap door de hele organisatie.

Ontwikkelingen in 2023

In 2023 is de Ondernemingsraad op regelmatige basis in contact getreden met de bestuurder. Tijdens deze momenten is de Ondernemingsraad goed meegenomen in de dagelijkse gang van zaken en toekomstige initiatieven binnen Nederlandse Loterij. Voor de Ondernemingsraad was het een relatief rustig jaar. Samen met de bestuurder heeft er een oriëntatie plaatsgevonden op het dossier van de pensioenen welke in 2024 zijn vervolg zal krijgen. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad ingestemd met een verlenging van de looptijd van de arbeidsvoorwaardenregeling met één jaar tot 1 januari 2025. Ook is akkoord gegeven op de arbeidsvoorwaarden voor 2024, met een inflatiecorrectie van 5,3 procent per januari en een verhoging van de kilometervergoeding van € 0,19 naar € 0,23 cent per kilometer.

Een belangrijk moment in 2023 was de mededeling van de bestuurder en de Voorzitter van de Raad van Commissarissen dat de heer Niels Onkenhout Nederlandse Loterij gaat verlaten en dat de Raad van Commissarissen voornemens was om de heer Arjan Blok aan te stellen als nieuwe CEO van Nederlandse Loterij. De Ondernemingsraad heeft na een toelichting van de heer Pechtold en een persoonlijk gesprek met de heer Blok positief ingestemd met zijn voordracht. De Ondernemingsraad wil via deze weg Niels bedanken voor de fijne en constructieve samenwerking. Er heeft altijd een goede vertrouwelijke basis gelegen voor de Ondernemingsraad om kritische vragen te mogen stellen over advies- en instemmingsaanvragen. De transparante en constructieve samenwerking hebben wij zeer gewaardeerd.



De Ondernemingsraad van Nederlandse Loterij (vlnr): Marije van Thiel (plaatsvervangend voorzitter), Ivy Overwijn (lid), André Baijens (lid), Ine van Gent (voorzitter), Maurice de Jonge (secretaris), Marlin Kamminga (lid)

Vooruitblik 2024

Voor 2024 ligt de nadruk op het aangaan van een vernieuwde pensioenovereenkomst. De Ondernemingsraad zal hierover nauw contact onderhouden met de bestuurder en de achterban.

Diversiteit en inclusie

DEFINITIE

Nederlandse Loterij staat midden in de maatschappij en draagt zorg voor een personeelsbestand dat een goede afspiegeling is van de samenleving en voor een bedrijfscultuur waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en toegang heeft tot dezelfde mogelijkheden.

AFBAKENING

Naast de krapte op de arbeidsmarkt is de transitie naar een technologie- en datagedreven organisatie voor Nederlandse Loterij een extra uitdaging bij het behalen van de diversiteitsdoelstellingen. Met de groei van de organisatie verschuift de verhouding vrouw-man naar ca. 33% - 67%. Het aantal vrouwen in senior managementrollen bleef stabiel.

SER CHARTER DIVERSITEIT

Het Charter Diversiteit is een initiatief van de Sociaal Economische Raad (SER). In februari 2023 heeft Nederlandse Loterij dit charter ondertekend. Vervolgens hebben we een plan van aanpak opgesteld waarin staat omschreven op welke gebieden Nederlandse Loterij zich focust, welke concrete doelstellingen daarbij horen en welke middelen we inzetten. We willen (geanonimiseerde) informatie van andere deelnemende bedrijven gebruiken om te zien wat wél en niet werkt voor een succesvol diversiteits- en inclusiebeleid. In het najaar van 2023 heeft de SER ons plan van aanpak beoordeeld, naar aanleiding hiervan zal begin 2024 nog verdere aanscherping van dit plan van aanpak plaatsvinden.

In het plan van aanpak staat dat we ons binnen het thema diversiteit en inclusie focussen op:

- Vrouwen in leidinggevende posities
- Medewerkers met een niet-westerse achtergrond
- Medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt

We hebben daarom de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Nederlandse Loterij wil minstens een derde vrouwen in de Raad van Commissarissen, de directie en op andere leidinggevende posities
- Nederlandse Loterij wil minstens tien procent medewerkers met een niet-westerse achtergrond binnen de organisatie
- Nederlandse Loterij wil minimaal vier medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt of een arbeidsbeperking, om hen de kans geven zich te ontwikkelen binnen de organisatie
- Nederlandse Loterij wil voormalig topsporters helpen invulling te geven aan hun maatschappelijke loopbaan

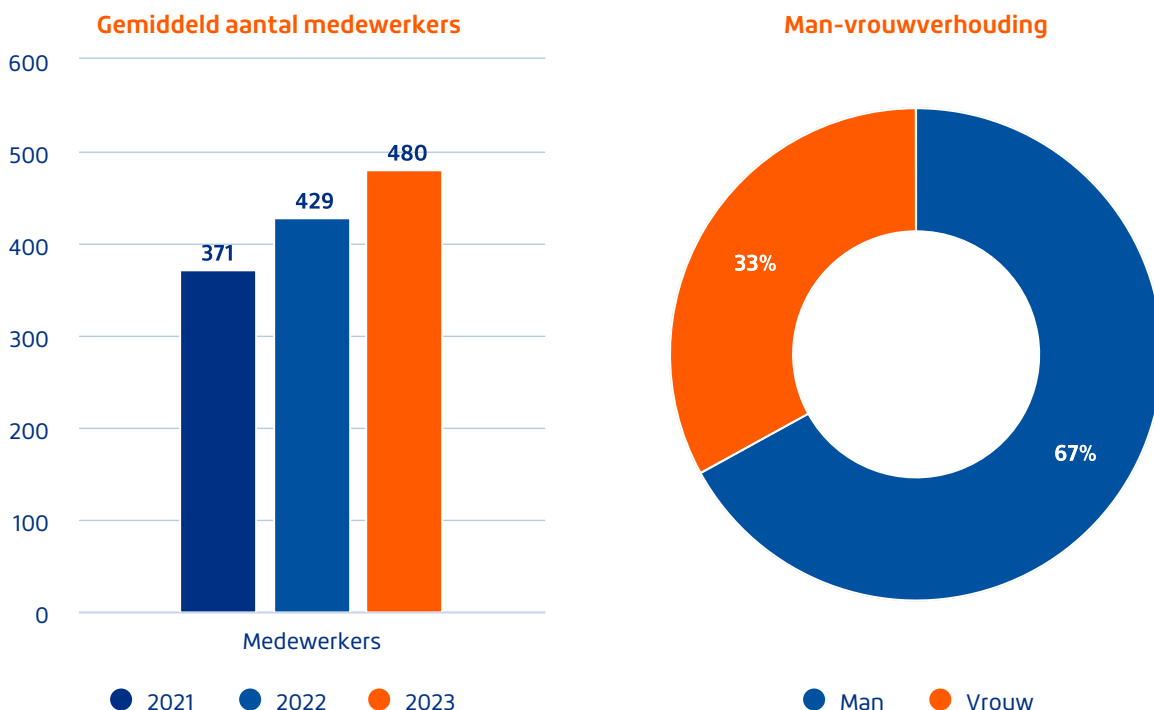


Managementaanpak

Het directieteam is eindverantwoordelijk voor het beleid en de resultaten op het gebied van diversiteit en inclusie. Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor de uitvoering. De afdeling Human Resources initieert het beleid en bereidt de kaders voor.

Voortgang in 2023

Iedereen doet mee bij Nederlandse Loterij. We geloven in gelijke kansen voor iedereen. Vanuit onze kernwaarde 'Samen' geven we invulling aan een cultuur waarin iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen, ongeacht geloofsovertuiging, geslacht, seksuele geaardheid, (etnische) achtergrond of arbeidsbeperking. We zijn er bovendien van overtuigd dat diversiteit creativiteit en innovatie bevordert.



Vrouwen in leiderschapsposities

BrandedU is een organisatie die vrouwen helpt sneller hun zakelijke ambities te realiseren door middel van personal branding. In 2022 namen vijftien van onze vrouwelijke medewerkers voor het eerst deel aan een programma bij BrandedU. Wegens groot succes deden in 2023 negentien vrouwen van Nederlandse Loterij hieraan mee. Het programma van BrandedU bevat onder andere:

- Het netwerkevenement AmplifyHER, met verhalen van rolmodellen uit het bedrijfsleven
- Mentorschapsontbijt tijdens de Women's Visibility Week. Medewerkers worden gekoppeld aan een vrouwelijke mentor van een ander bedrijf, die helpt bij carrièrevragen
- 'Men as advocates for women's visibility', een evenement om meer mannen te betrekken bij het diversiteit- en inclusiegesprek op de werkvloer

Op dit moment werken we aan een eigen vrouwen netwerk binnen Nederlandse Loterij.

	2023	2022	2021
Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in Directie	28,50%	28,50%	28,50%
Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in RvC	60%	60%	60%
Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging senior management (Direct Reports)	23%	23%	29%

Medewerkers met een niet-westerse achtergrond

In 2023 werkten er bij Nederlandse Loterij 45 mensen die niet in Nederland zijn geboren, van wie er 33 afkomstig zijn uit een niet-westers land. Dit is vooral toe te schrijven aan de buitenlandse expertise die we aantrekken voor verschillende functies en afdelingen in het kader van iGaming.

Medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt

Nederlandse Loterij geeft mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de gelegenheid om werkervaring op te doen, met een tijdelijke positie in een van onze teams. Dat kunnen mensen zijn met een geestelijke of fysieke uitdaging of (top)sporters die na hun sportcarrière ervaring willen opdoen in het bedrijfsleven.

In 2023 gingen we ook een partnership aan met Werkwaardig, een regionaal platform van en voor werkgevers in de regio Delft en Rijswijk. Werkwaardig staat voor: volwaardig werk voor iedereen. Deelnemende organisaties voelen zich verantwoordelijk voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Tijdens evenementen en workshops ontmoeten en inspireren de aangesloten partners elkaar rond de 'P' van People, in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Via dit netwerk wil Nederlandse Loterij de komende jaren meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek geven in de organisatie.

Tenslotte hebben we intensieve contacten met TeamNL@Work van NOC*NSF, om te onderzoeken wat Nederlandse Loterij kan betekenen voor ex-topsporters.

Inclusiviteit

Een veilige werkomgeving en goed werkgeverschap gaan voor Nederlandse Loterij hand in hand. Wij streven naar een omgeving en een cultuur waarin iedereen zich gesteund voelt en vrij is om gedachten te delen en zorgen te uiten. Daarbij gaat het ook over praktische randvoorwaarden, zoals een toegankelijke vertrouwenspersoon, een fijne, veilige werkplek (ook thuis) en het voorkomen van (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie'.

Nederlandse Loterij heeft een Ethische code inclusief protocollen met betrekking tot integriteit, Klokkenuidersregeling en opvolging van vermeende overtredingen, zoals grensoverschrijdend gedrag. Om continu aandacht voor deze onderwerpen te vragen is in 2023 gestart met het ontwikkelen van een e-learning over de ethische code. Deze wordt vanaf 2024 periodiek verplicht door medewerkers doorlopen. Focus hierbij ligt bij het melden van mogelijke misstanden. Daarnaast is gestart met het aanpassen van de Klokkenuidersregeling aan de vernieuwde wetgeving en is een samenwerking met het Nederlands Compliance Instituut (NCI) aangegaan. Vanuit het NCI is ook een vertrouwenspersoon beschikbaar gesteld.

Om te meten hoe inclusief iedereen zich voelt binnen Nederlandse Loterij, zijn in 2023 de voorbereidingen getroffen voor een inclusiviteitsscan, die we in 2024 zullen uitvoeren. Deze scan geeft medewerkers ongeacht hun achtergrond, cultuur, genderidentiteit, seksuele geaardheid, religie, fysieke en mentale mogelijkheden, de mogelijkheid op verschillende thema's anoniem aan te geven in welke mate ze zich welkom en gewaardeerd voelen en gelijke kansen krijgen. Het doel is deze scan jaarlijks uit te voeren en op basis van de uitkomsten interventies vast te stellen.

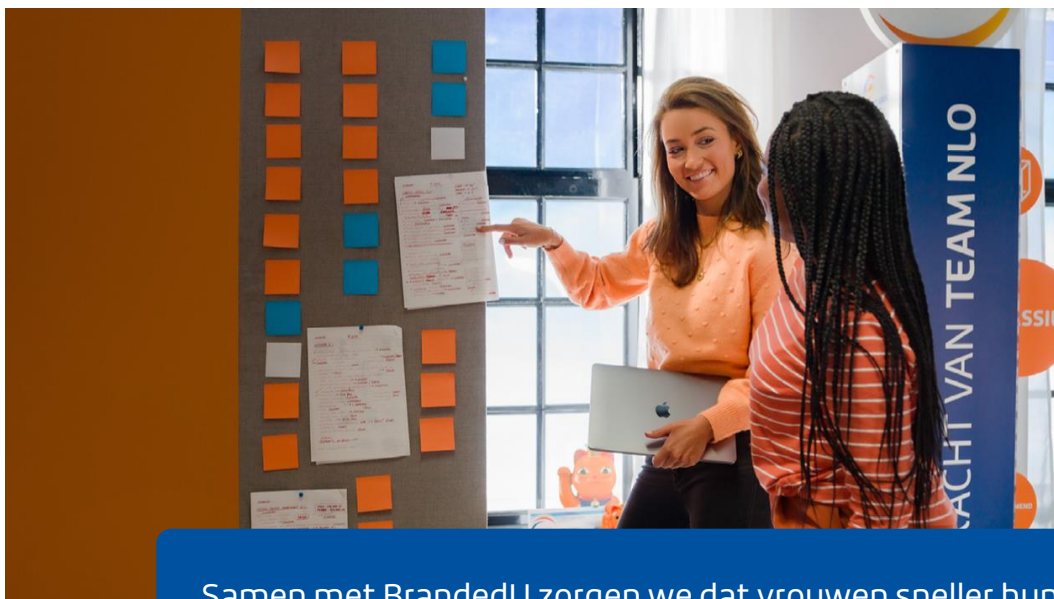
Recruitment

Nederlandse Loterij heeft steeds meer aandacht voor diversiteit en inclusie bij recruitment. Zo worden cv's anoniem aangeboden (zonder naam, foto, gender of leeftijd) en stellen we vacatureteksten neutraal op, zodat we niemand uitsluiten. Daarnaast werven we onder meer via Colourful People, een in diversiteit gespecialiseerd werving-en-selectiebureau. Bovendien krijgen we vanaf medio 2024 te maken met de nieuwe Wet toezicht gelijke kansen bij werving en selectie. Deze wet verplicht organisaties met meer dan 25 medewerkers om aantoonbaar antidiscriminatiebeleid te voeren bij het werven van personeel.

Om iedereen gelijke kansen te geven, moeten we onbewuste vooroordelen zo veel mogelijk voorkomen. Eind 2023 volgde een groep leidinggevendenden een pilottraining gericht op werving en selectie die vrij is van vooroordelen. Medewerkers konden een masterclass Unconscious Bias volgen. Tijdens deze masterclass vertelde diversiteitsexpert Taz Latif over het ontstaan van vooroordelen en over de rol van onbewuste vooroordelen in het selectieproces.

Vooruitblik 2024

In 2024 gaan we het aangescherpte plan van aanpak gebaseerd op het Charter Diversiteit in de praktijk brengen. We willen met name meer aandacht geven aan de inbedding van diversiteit en inclusie in de organisatie. Onder meer met de hierboven genoemde inclusiviteitsscan en door het trainen van leidinggevendenden in het zonder vooroordelen werven van personeel.



Samen met BrandedU zorgen we dat vrouwen sneller hun zakelijke ambities bereiken.



Ontwikkeling en resultaat

In 2023 heeft Nederlandse Loterij goede resultaten geboekt. De totale afdracht aan sport en goede doelen is gegroeid. Daarnaast zetten we ons in om speelgedrag van onze spelers te monitoren en nemen we contact op met spelers die problematisch speelgedrag vertonen. Bovendien zijn we voortdurend actief met het doorontwikkelen van ons Verslavingspreventiebeleid en onze systemen voor privacybewaking en gegevensbescherming.

- › Verantwoord deelnemen aan kansspelen
- › Fraude en witwassen
- › Duurzame groei in afdracht en resultaat
- › Informatiebeveiliging en privacy
- › Voldoen aan wet- en regelgeving
- › Klanttevredenheid en consumentvertrouwen
- › Innovatie

Verantwoord deelnemen aan kansspelen

DEFINITIE

Meespelen met de spellen van Nederlandse Loterij moet leuk zijn. Maar deelnemen aan onze spellen moet ook op een veilige manier kunnen. Daarom zetten we ons in voor verantwoord spelen. We willen dat onze spelers met plezier meedoen, maar zich ook bewust zijn van hun grenzen en deze niet overschrijden. Als we het vermoeden hebben dat dit niet meer het geval is, passen we een interventie toe.



AFBAKENING

We maken verantwoord spelen mogelijk door een integrale aanpak te hanteren waarmee we risicovol en problematisch spelgedrag tijdig signaleren en proberen te voorkomen. Maar we bieden ook hulp wanneer we zien dat dit nodig is. Onze maatregelen richten zich daarbij op drie pijlers: preventie, detectie en interventie, zoals ook omschreven in ons Verslavingspreventiebeleid.

DOELSTELLING(EN)

Ons doel is ervoor te zorgen dat geen enkele speler in de problemen komt door deelname aan onze kansspelen. Dit doen we door een omgeving te creëren waarin deelname plezierig is, alle regels en voorwaarden duidelijk worden gecommuniceerd en tijdig ingegrepen wordt als risicovol spelgedrag wordt gesignaleerd. We streven ernaar te voorkomen dat spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers door ze vroegtijdig kennis te laten maken met onze hulpmiddelen om hun spelgedrag onder controle te houden. Waar nodig grijpen we in. Dit alles sluit aan bij de voorbeeldrol die we ambiëren.

KPI'S

Om te monitoren of wij aan onze doelstellingen voldoen, hanteerden we in 2023 de volgende KPI's:

- Met 100 procent van de spelers die we kwalificeren als hoogrisicospelers hebben we persoonlijk contact opgenomen.
- Minimaal 75 procent van de spelers die we kwalificeren als hoogrisicospelers laat verantwoord speelgedrag zien na een interventie van ons.
- 100 procent van de nieuwe medewerkers volgt verplichte basistrainingen over online kansspelen binnen één maand na indiensttreding en een training Responsible Gaming, binnen drie maanden na indiensttreding.
- Bij controles op naleving van de Gedragscode Verkooppunten is de kennis over de wettelijke leeftijdsgrens bij de verkoopmedewerkers minimaal 99 procent.



Managementaanpak

De afdeling Responsible Gaming & CSR stelt de kaders en initieert het beleid op dit onderwerp, dat het Risk Management Committee en de directie goedkeuren en vaststellen. De afdeling Responsible Gaming & CSR ziet vervolgens toe op de juiste implementatie en naleving hiervan binnen de organisatie en is verantwoordelijk voor het compliancegebied 'integriteit van het kansspelaanbod'.

Voortgang 2023

Sinds het opengaan van de online kansspelmarkt in 2021 monitort Nederlandse Loterij intensief het speelgedrag van online TOTO-spelers. We willen namelijk zo vroeg mogelijk kunnen ingrijpen als spelers tekenen van controleverlies vertonen. Dankzij de data die we verzamelen, de gesprekken die we met de spelers voeren en door ons te laten adviseren en begeleiden door onder andere Loket Kansspel en Centre for Motivation and Change, weten we steeds beter hoe en wanneer we spelers het beste kunnen benaderen. Hiermee zijn we een voorbeeld voor andere partijen. Onze ervaringen delen we geregeld met kansspelaanbieders uit andere landen, die ons hierover benaderen vanwege onze aanpak en resultaten.

Responsible Gaming-certificaat European Lotteries 2023

In 2023 zijn we opnieuw getoetst door een externe auditor aan het Responsible Gaming-framework van European Lotteries. Deze audit is succesvol verlopen: we hebben het Responsible Gaming-certificaat opnieuw voor drie jaar behaald. Dit betekent ook dat we het level 4 certificaat (hoogste level) van de World Lottery Association hebben ontvangen voor ons beleid en onze activiteiten op het gebied van Responsible Gaming.

Extra aandacht voor terugkerende spelers uit Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks)

Sinds 1 oktober 2021 kunnen spelers die zichzelf willen beschermen tegen de risico's van kansspelen, zich inschrijven in Cruks (Centraal Register Uitsluiting Kansspelen). Alle Nederlandse speelhallen, speelcasino's en online kansspelbedrijven met een vergunning zijn bij dit centrale register aangesloten. Na inschrijving kan de betreffende speler minimaal zes maanden niet meer deelnemen aan spellen van deze organisaties. Van iedereen die een account aanmaakt bij Nederlandse Loterij controleren wij of die persoon in Cruks is ingeschreven en bij elke login herhalen wij deze controle. Om nog meer preventie in te bouwen, gaan wij nog een stap verder dan deze wettelijk verplichte procedures. Spelers waarvan we weten dat zij in Cruks stonden ingeschreven, blokkeren wij zelf eveneens preventief. Als ze zich na hun Cruks-uitsluiting bij ons melden om weer mee te kunnen spelen krijgen bij ons zij preventief extra aandacht. We hebben in 2023 ruim 1.000 van deze ex-Cruks-geregistreerden eerst telefonisch gesproken en ruim 3.000 spelers een e-mail gestuurd voordat zij weer konden deelnemen na een Cruks-uitsluiting. We wezen hen hierbij op hulpmiddelen om hun speelgedrag onder controle te houden en onderzochten in de gesprekken of het wel verstandig was dat zij weer zouden gaan deelnemen. We stelden, aan de hand van deze informatie, accounts beperkt(er) of niet open. Wij pleiten ervoor deze aanpak sectorbreed toe te gaan passen via nieuwe wetgeving.

Impact vergroten op preventie, detectie en interventie

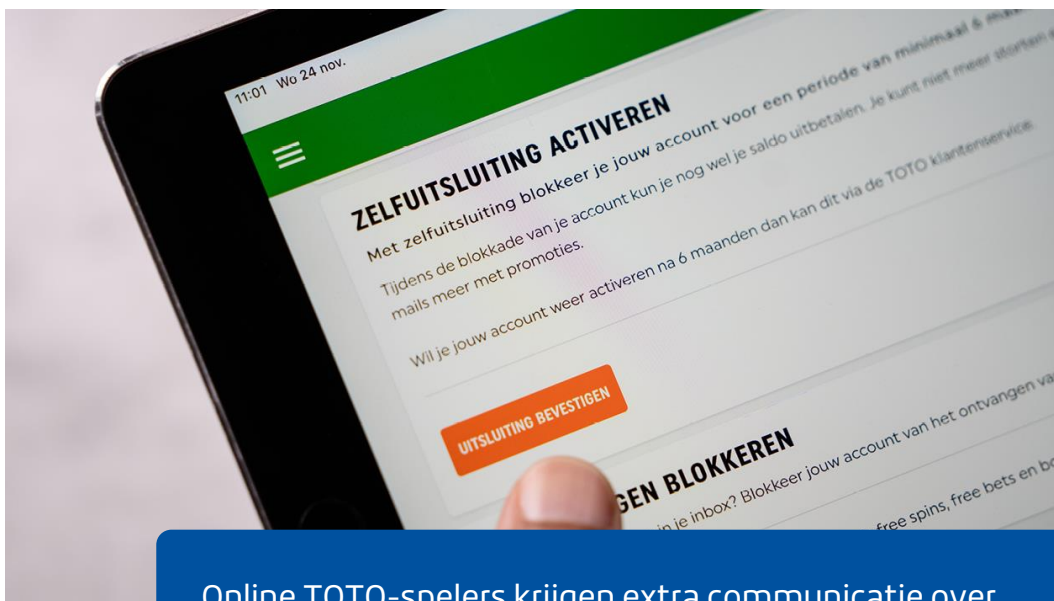
Onze aanpak om risicovol gedrag op te sporen en tegen te gaan, bestaat uit preventie, detectie en interventie. Dit geldt voor al onze spelers en via ieder verkoopkanaal. Op elk van die drie terreinen werkten we in 2023 hard om onze impact te vergroten.



Preventie

We informeren al onze spelers voortdurend over de mogelijke risico's van deelname aan het betreffende kansspel. Afhankelijk van het risicoprofiel van het spel zijn de preventieve maatregelen zwaarder. Het risicoprofiel van loterijspellen is beperkter dan bij online casinospellen of online (live) sportweddenschappen. Bij loterijen hebben we een aantal preventieve maatregelen ingericht: zo wordt bij online loterijspelers via het online identificatiesysteem iDIN geverifieerd of een speler minimaal 18 jaar oud is. Daarnaast gelden voor online loterijspelers bepaalde maximale speellimieten. Online is informatie beschikbaar voor spelers. Op de maatregelen in ons retailkanaal komen we verder in dit hoofdstuk terug.

Voor online TOTO-spelers zijn de preventieve maatregelen beduidend strenger: dit begint als nieuwe spelers bij ons een TOTO-account aanmaken: zij krijgen extra communicatie over verantwoord spelen in de eerste weken dat ze meespelen. Verder sturen we al onze spelers geregeld berichten met informatie en tips over verantwoorde deelname. Dit kunnen e-mailberichten zijn, maar ook berichten in de persoonlijke inbox of pop-ups op de website. Daarbij verwijzen we ook nadrukkelijk naar onze online hulpmiddelen, zoals de mogelijkheid om zelf limieten in te stellen en aan te passen, zoals een maximaal saldo in de online omgeving, een opwaardeerlimiet, een gemaximeerd aantal spellen per dag of de mogelijkheid voor zelfuitsluiting per spelsoort. Naast wettelijke maatregelen rondom limieten hanteren we voor jongvolwassen spelers (18 tot en met 23 jaar) bovenop de wettelijke procedures een maximaal verlies van € 400 per maand als verplichte instelling in hun account. Uiteraard kunnen ze deze limiet naar beneden aanpassen. Deze spelers monitoren we eveneens actief. Daarnaast kunnen spelers zichzelf preventief (tijdelijk) uitsluiten om mee te spelen.



Online TOTO-spelers krijgen extra communicatie over verantwoord spelen in de eerste weken dat ze meespelen, zoals over het instellen van saldo limieten of een gemaximeerd aantal spellen per dag.

Bewustwording

We vinden het zeer belangrijk dat alle medewerkers van Nederlandse Loterij kennis hebben van verantwoord meespelen en verslavingspreventie. Alle medewerkers zijn dan ook elke drie jaar verplicht een uitgebreide e-learning over diverse aspecten van verslaving te doorlopen. In 2023 heeft elke collega deze e-learning succesvol afgerond. Verder hebben we de e-learning 'Responsible Marketing' ontwikkeld in 2023: dit is een speciale e-learning die bewustwording creëert over het belang van verantwoorde marketing van onze spellen. Deze e-learning is verplicht voor iedere marketeer binnen Nederlandse Loterij en optioneel voor overige medewerkers. Ruim 200 collega's hebben deze e-learning succesvol afgerond.

In 2023 organiseerden we diverse bewustwordingssessies voor medewerkers van Nederlandse Loterij rondom het thema verantwoord deelnemen aan kansspelen. Zo kwam ervaringsdeskundige Arne Nilis tijdens een medewerkersbijeenkomst vertellen over zijn kansspelverslaving. Dit heeft hij ook gedaan voor onze Raad van Commissarissen. Tijdens maandelijkse medewerkersbijeenkomsten krijgen medewerkers standaard een update over alle activiteiten rondom verantwoord spelen. Een presentatie over responsible gaming vormt een vast onderdeel in de onboardingsdag die maandelijks wordt georganiseerd voor alle nieuwe medewerkers.

Bij ons kernwaardenevent aan het einde van 2023 hebben we aan alle medewerkers toegelicht hoe ons framework van preventie, detectie en interventie eruitziet en werkt. Collega's ontvingen na dit evenement een samenvatting met de belangrijkste informatie.

Externe voorlichting

Ook extern organiseren we veel activiteiten om bewustwording over de kansspelrisico's te vergroten. Zo gaven wij in 2023 bij diverse externe (media-)bureaus presentaties over de risico's van deelname aan kansspelen en over wat wij doen aan een verantwoord spelaanbod. Ook legden we onze werkwijze uit aan diverse partners en samenwerkingsverbanden, zoals de Samenwerkende Gezondheidsfondsen, NOC*NSF en KNVB, in samenwerking met onze afdeling Fraud & Payments. We namen twee podcasts op waarin we onze werkwijze toelichten. We vertelden eveneens uitgebreid over onze werkwijze op SNSUS (Stiftelsen Nordiska Sällskapet För Upplysning Om Spelberoende: 'The Nordic Society Foundation For Information About Problem Gambling'): een tweejaarlijkse conferentie over problematisch gokken, die dit jaar in IJsland werd gehouden. Ook tijdens het jaarlijkse seminar Responsible Gaming & CSR van European Lotteries & World Lottery Association in Oslo zijn we ingegaan op ons verslavingspreventiebeleid, waarbij we ons programma Rugdekking hebben toegelicht. Via dit programma proberen we op een toegankelijke manier bewustwording te creëren over de risico's van kansspelen.

Ontwikkelingen in preventie

De komende jaren blijven we het gebruik en het effect van deze tools monitoren en verfijnen. Zo stuurt de 'Mijn omgeving' van de online TOTO-spelers bewustwordingsberichten. In 2023 werden ruim 475.000 berichten verstuurd.

Rugdekking

Sinds het voetbalseizoen 2022-2023 loopt het programma Rugdekking, gericht op alle betaald voetbalorganisaties die TOTO sponsort. Op verschillende manieren proberen we met deze campagne bij de achterban, de clubs en de spelers meer bewustzijn te creëren over de risico's van deelname aan kansspelen.

Als onderdeel van Rugdekking gaan we samen met ex-profvoetballer Arne Nilis op bezoek bij de voetbalclubs die TOTO sponsort. Arne Nilis is naast ex-profvoetballer ook ervaringsdeskundige in problematisch deelnemen aan kansspelen. Hij vertelde in 2023 zijn verhaal op locatie aan de selecties en de staf van Feyenoord, Feyenoord Vrouwen en Feyenoord U23, Jong PSV, Jong Sparta en FC Groningen. Deze sessies maken veel indruk op de voetballers en de staf, omdat Arne Nilis zelf ook profvoetballer is geweest. Ook de achterban van deze voetbalclubs zoals de fanbase, bereiken we met Rugdekking via e-mailings, een website en andere uitingen zoals filmpjes. Daarnaast hebben we rondom de achtste, kwart- en halve finales van de TOTO KNVB Beker met een roadshow diverse speelsteden bezocht en hierbij aan de fans sessies gegeven over Rugdekking.

Het effect van onze inspanningen meten we doorlopend met een zogeheten 'verantwoord spelen- tracker'. Hierbij ondervragen we elk kwartaal een deel van onze spelers onder andere over in hoeverre zij ons zien als verantwoorde aanbieder. Ongeveer 85 procent van onze actieve spelers vindt hierbij de stelling 'Bij TOTO kan ik op een veilige en verantwoorde manier sportweddenschappen en/of casinospellen spelen' passend of heel erg passend. Slechts drie procent vindt deze stelling niet bij TOTO passen. Deze en overige inzichten uit dit marktonderzoek gebruiken wij voor continue optimalisatie.

Detectie

Bij detectie geldt dat de maatregelen zwaarder worden naarmate het risico van het spel groter is. Loterijspelers hebben te maken met speellimieten en de afdeling Responsible Gaming monitort uitvoerig en intensief het speelgedrag van deelnemers aan onze online casino's en sportweddenschappen (TOTO Online). De analisten in dit team gebruiken onder meer de software van Neccton. Deze software maakt met algoritmes een inschatting van de kans dat iemand een risico- of probleemspeler is. Deze algoritmes passen we toe op het speelgedrag, de financiële transacties en het gebruik van instrumenten om het eigen speelgedrag te controleren.

Ook informatie vanuit het klantcontact is relevant voor het signaleren van probleemgedrag. Uitlatingen in de live-chat, via e-mail of telefoon kunnen een indicatie zijn dat spelers hun speelgedrag niet goed onder controle hebben. Klantenservicemedewerkers zijn getraind om mogelijke signalen van risicovol of problematisch gedrag aan de telefoon te herkennen en deze door te geven aan de analisten van de afdeling Responsible Gaming.

Uiteindelijk resulteren analyses in een risicoscore. Afhankelijk van de risicoscore, worden spelers extra scherp in de gaten gehouden door de Responsible Gaming-analisten. Als daar aanleiding toe is, wordt de score verhoogd en kunnen spelers terechtkomen in het interventieframework. We ontwikkelen ons interventieframework continu. Zo hebben we door gebruik te maken van nieuwe inzichten uit wetenschappelijke studies, nieuwe criteria toegevoegd aan het detectiemodel. Daarnaast hebben we criteria verder aangescherpt. Dit heeft ertoe geleid dat we spelers in bepaalde gevallen in een eerder stadium benaderen met interventies. Nederlandse Loterij pleit voor branchebrede afspraken over een gezamenlijke definitie van een probleemspeler en overkoepelende speellimieten. Spelers die de controle dreigen te verliezen, moeten bij elke aanbieder dezelfde bescherming krijgen. Nederlandse Loterij is daarom betrokken bij het project dat de Europese normcommissie (CEN) in 2023 is gestart om uniforme 'markers of harm' te definiëren.

Interventie

Ook hier geldt dat de interventies zwaarder zijn op het moment dat het risicoprofiel van het spel hoger is. Bij constatering van afwijkend gedrag leggen we contact met de speler om deze hierop te wijzen dan wel hierover in gesprek te treden. Wij wijzen deze spelers op ondersteunende hulpmiddelen of informatie.

Bij ons online casino- en sportweddenschappenaanbod hanteren we een samenhangend interventiemodel met verschillende interventies. Ook tijdens weekend- en feestdagen monitoren we het speelgedrag van spelers. Op alle 365 dagen van het afgelopen jaar waren zogenoemde Responsible Gaming-counselors in het Klantenserviceteam aan het werk en zijn spelers gebeld om te spreken over hun speelgedrag. Interventies kunnen stap voor stap ingezet worden, maar in individuele situaties – afhankelijk van onze analyse en interpretatie – slaan we soms stappen over of maken we maatwerkkeuzes. Ter illustratie een voorbeeld van (een deel van de) stappen die we kunnen nemen:

- Een e-mail waarin we de speler informeren dat zijn of haar speelgedrag ons is opgevallen. We verwijzen de speler naar de hulpmiddelen op onze website die inzicht geven in het speelgedrag en die de speler kunnen helpen zelf grenzen te stellen aan dit speelgedrag.
- Een telefoongesprek waarin we de speler bewust maken van zijn of haar speelgedrag. We proberen de speler te motiveren zelf na te gaan of hij of zij inderdaad deze tijd en zo veel geld willen steken in het spelen. Doel is om de speler zelf de wens te laten uitspreken tot aanpassing van het speelgedrag zodat wij de speler daarbij kunnen helpen, bijvoorbeeld door het instellen van bepaalde speellimieten.
- Wanneer een speler na deze stappen risicovol gedrag blijft vertonen, volgt een tweede telefoongesprek. Hierin is opnieuw het doel de speler te motiveren zelf na te denken over zijn of haar speelgedrag. Wij geven aan welke limieten hen kunnen helpen.
- Als dit evenmin helpt of wanneer de speler niet bereikt is, stellen we zelf speelbeperkingen in. Hierover bellen we de speler opnieuw, waarbij wij de speler ook wijzen op manieren om hulp te vinden voor diens speelgedrag, zoals bij Loket Kansspel, dan wel door zich in te schrijven in Cruks.

In 2023 hebben we in de online spelersgroep van TOTO de volgende interventies toegepast:

Interventie	2023	2022
spelers een e-mail gestuurd	22.569	7.739
spelers gebeld voor een eerste gesprek over hun speelgedrag	7.885	4.786
spelers gebeld voor een tweede gesprek over hun speelgedrag	2.254	1.094
spelers gebeld voor een derde gesprek over hun speelgedrag, waarbij deze spelers ook speellimieten kregen opgelegd	1.661	462
gebeld om aan te geven dat het account is geblokkeerd en de spelers te verwijzen naar Loket Kansspel en Cruks	444	134
spelers voorgedragen bij de Kansspelautoriteit voor onvrijwillige inschrijving in Cruks	31	2
Totaal aantal interventies	34.813	14.215

In 2023 zijn we in een eerder stadium contact op gaan nemen met spelers om ze bewust te maken van hun speelgedrag en van de risico's van kansspelen. Hierdoor hebben we een veel groter aantal spelers benaderd met interventies dan in 2022.







Effectiviteit portalberichten

Spelers van TOTO hebben een berichtenbox in hun digitale TOTO-omgeving. Afgelopen jaar stuurde TOTO via deze inbox ruim 475.000 berichten naar de spelers. Deze berichten worden automatisch verstuurd op basis van specifieke gedragingen van de speler. Met deze berichten probeert TOTO de speler bewust te maken van het speelgedrag. Dr. Michael Auer en Dr. Mark Griffiths onderzochten in 2023 de effectiviteit van twee specifieke berichten: het bericht aan spelers die een hoog bedrag hebben gewonnen en het bericht aan spelers die hun walletegoed niet vaak laten uitbetalen. Hun onderzoek werd gepubliceerd in The Journal of Gambling Studies. Uit dit onderzoek blijkt dat spelers die zo'n bericht krijgen, vaker geld laten uitbetalen en dat uitbetaalde bedragen hoger zijn. De berichten zorgen daarmee voor aantoonbare betere bescherming van onze spelers. Het onderzoek stimuleert ons de ingeslagen weg voort te zetten.

Effectiviteit interventies

Al in 2022 hebben we wetenschappelijk onderzoek laten doen naar de effectiviteit van onze interventies. Hieruit bleek dat interventies, zowel per e-mail als telefoon, ertoe leiden dat spelers significant minder gingen spelen. Deze bewezen effectiviteit heeft ons gestimuleerd om in een vroeger stadium spelers te benaderen. Dit heeft ertoe geleid dat we in 2023 bijna driemaal zoveel e-mails hebben gestuurd ten opzichte van 2022. Daarnaast zijn we spelers ook eerder telefonisch gaan benaderen.

Om te waarborgen dat ons detectie- en interventiemodel goed werkt, brengen we maandelijks de effectiviteit ervan in kaart. Dit doen we door voor alle typen interventies te bepalen of spelers na deze interventie minder geld zijn gaan inzetten dan in de periode ervoor. Over 2023 levert dit het volgende beeld op:

	Aantal hiervan naar actieve spelers*	Inleg gedaald	Geen duidelijk verschil	Inleg gestegen
 22.569 interventie e-mails	19.540	72,6%	7%	20,4%
⋮				
 7.885 1e calls: bewustwording	6.818	76,8%	6,8%	16,4%
⋮				
 2.254 2e calls: concrete limieten voorstellen	2.254	75,5%	8%	16,5%
⋮				
 1.661 3e calls: speel-limieten opleggen	1.661	84,3%	5,1%	10,6%
⋮				
 444 accounts geblokkeerd	444	100%	0%	0%
⋮				
 34.813 totaal	30.717	74,4%	—	—

* We benaderen ook regelmatig spelers die lang niet hebben meegespeeld en weer willen deelnemen met een interventie. Het gaat dan om spelers die na een langdurige zelfuitsluiting weer willen deelnemen. De interventie is gericht op het creëren van bewustwording en om te toetsen of het voor de speler verstandig is weer deel te nemen.

We zien dat alle typen interventies ertoe leiden dat een groot deel van de spelers duidelijk minder geld gaat inzetten bij TOTO. Spelers die na een interventie nog altijd als risicovol worden aangeduid, krijgen een volgende interventie. Wanneer de interventies er niet toe leiden dat de speler zelf het speelgedrag vermindert, leggen we de speler limieten op of blokkeren we het account.

Gesprekstraining

Het telefonisch benaderen van spelers en het bespreekbaar maken van hun speelgedrag en de risico's ervan verdient de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Daarom zijn we in 2023 begonnen met het intensiever trainen van medewerkers van de afdeling Klantenservice in het voeren van motiverende gesprekken. Deze gespreksmethode wordt onder andere in de verslavingszorg toegepast en heeft als doel om een gedragsverandering teweeg te brengen. In 2023 hebben 9 collega's deze training gevolgd. Zij hebben zich gespecialiseerd in het voeren van gesprekken met spelers die mogelijk het risico lopen op kansspelproblematiek. Nadat deze medewerkers de training hebben gevolgd, worden zij aanvullend begeleid door zowel een interne als externe coach. Dankzij deze specialisatie werken we met een groep collega's die optimaal getraind is, gewend is deze soms lastige gesprekken te voeren en dit werk ook graag doet. Dit komt de kwaliteit van de gesprekken ten goede, onder meer doordat deze collega's beter voorbereid zijn op onverwachte wendingen in de gesprekken. In samenwerking met meerdere partners die gespecialiseerd zijn in lastige of emotionele gesprekken, hebben we bovendien een leidraad ontwikkeld die klantenservicemedewerkers in heftige gesprekken houvast biedt.

Samenwerking met Gamban uitgebreid

Onze samenwerking met Gamban hebben we in 2023 uitgebreid. Aan online TOTO-spelers die zichzelf hebben uitgesloten biedt TOTO de mogelijkheid een door ons betaalde licentie op Gamban te nemen waardoor de speler op maximaal vijftien apparaten niet meer kan gokken op alle door Gamban geblokkeerde sites: dit zijn tienduizenden websites, waaronder ook illegale aanbieders van kansspelen en websites met cryptoaanbod en dergelijke. Deze uitsluiting gaat dus verder dan een blokkade via Cruks. We bieden een uitsluiting aan voor zes maanden, een jaar, twee jaar en – nieuw in 2023 – vijf jaar. In 2023 hebben 222 mensen via TOTO een licentie van Gamban aangevraagd.

Aansluiting bij Schuldhulproute

Nederlandse Loterij heeft zich in 2023 via SchuldenlabNl aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Dit is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners die werken aan een financieel gezond Nederland. Dit gebeurt door mensen met schulden eerder te traceren, te bereiken en te leiden naar passende hulpmiddelen, informatie of hulp. In de online omgeving van TOTO verwijzen we spelers met geldzorgen naar Geldfit. Dit is een plek voor tips en informatie over geld; men krijgt hier passend advies of wordt in contact gebracht met iemand die meedenkt. Voor TOTO Online is een eigen pagina ingericht waar TOTO-spelers relevante informatie vinden om zelf meer grip op hun geld te krijgen of welke (lokale) financiële hulp er beschikbaar is als ze deze nodig hebben om grip op hun geld te krijgen. Spelers die in interventiegesprekken aangeven zich zorgen te maken over hun financiële situatie, wijzen we eveneens op Geldfit. We zien dit als een belangrijke uitbreiding van het vangnet voor onze spelers.

Nederlandse Loterij stimuleert spelers regelmatig te kijken naar de ingestelde speellimieten en daarbij na te gaan of deze limieten hen voldoende beschermen. Tijdens gesprekken met spelers komen limieten aan bod en raden we spelers aan meerdere vrijwillige limieten in te stellen. We zien de effecten daarvan terug in de data. Zo stelt ruim 20% van de spelers die we spreken, een verlieslimiet per meerdere periodes (dag, week en maand) in. Ze hebben daarmee het bedrag dat ze kunnen verliezen, begrensd.

Bewustwording en voorlichting in retailkanaal

In 2023 hebben we wederom veel aandacht besteed aan verantwoorde verkoop bij onze verkooppunten, onder andere via de Gedragscode Verkooppunten en de e-learning 'Verkoop bewust en alleen aan 18+'. Deze e-learning is verplicht voor elk nieuw verkooppunt. Deze training moet iedere anderhalf jaar opnieuw gevolgd worden. In 2023 volgden 17.930 deelnemers met succes deze e-learning.

Ter vergelijking: In 2022 volgden 11.873 deelnemers deze e-learning. De stijging is het gevolg van onze inspanningen ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk verkoopmedewerkers bij onze verkooppunten deze e-learning volgen.

Controlerondes in retail

Daarnaast heeft een onafhankelijke partij in 2023 wederom controlerondes gehouden bij onze verkooppunten op het naleven van onze Gedragscode Verkooppunten. Deze code waarin staat opgenomen hoe zij verantwoorde verkoop dienen toe te passen en welke regels ze daarbij moeten hanteren, is onderdeel van de overeenkomst die verkooppunten met ons sluiten. Een externe partij heeft de kennis van deze regels in 2023 bij 1.003 van onze verkooppunten onderzocht tijdens twee controlerondes. De externe partij toetst verschillende onderdelen: zo waren 998 van de ondervraagden goed op de hoogte van de wettelijk verplichte leeftijdsgrens van achttien jaar voor de verkoop van kansspelen. Uit de getoetste kennis over limieten bleek dat 961 verkooppunten kennis hebben van inleglimieten in de verkooppunten. Beide controlerondes laten over alle spellen heen een lichte stijging in de kennis over inleglimieten zien. Indien een verkooppunt niet op de hoogte was van de leeftijdsgrens of de gedragscode, hebben we vervolgacties ondernomen. Deze vervolgacties variëren van een bezoek van de rayonmanager, het opnieuw stimuleren tot het volgen van bovengenoemde e-learning tot een waarschuwing.



Tijdens de Geef Bewust-campagne controleren mystery shoppers of winkeliers hun verantwoordelijkheid nemen bij de verkoop van Decemberkalenders, die alleen voor volwassenen bestemd zijn.

In november is tijdens de Geef Bewust-campagne, net als voorgaande jaren, een aanvullende controleronde met mystery shoppers ingezet rondom de verkoop van de Decemberkalender. Een verkoper mag de Decemberkalender verkopen aan een volwassene, maar Nederlandse Loterij wil dat een verkoper zijn verantwoording neemt als hij weet dat deze kalender bij een minderjarige terecht kan komen. Dit jaar hebben we een nieuwe verkooproutine geïntroduceerd voor de Decemberkalender. Bij elke klant stelt het verkopende personeel de vraag of de Decemberkalender een cadeau is. Zo weet men, dat er een envelop meegegeven moet worden. En het biedt ook een opening om, wanneer de klant aangeeft dat het inderdaad een cadeau is, door te vragen: 'Toch wel voor iemand van 18 jaar of ouder?' Door deze toevoeging aan de bestaande verkooproutine streven we naar betere bewustwording bij de kopers van de Decemberkalender.

Tijdens deze controleronde zijn 529 verkooppunten bezocht. 318 verkooppunten (60,1%) gaven het juiste antwoord en verkochten de Decemberkalenders niet. 211 verkooppunten gaven niet de gewenste reactie. Onze inspanningen in het verkoopkanaal om bewustwording bij retailers te vergroten hebben in 2023 tot verbetering geleid. We zien ten opzichte van vorig jaar (2022: 50,2% gaf het juiste antwoord) een stijging in de hoeveelheid retailers die het juiste antwoord geeft en de Decemberkalenders niet verkoopt. Rayonmanagers hebben verkooppunten met ongewenste reacties bezocht om het onderwerp te bespreken. Daarnaast bespreken we de resultaten met de hoofdkantoren van de winkels. Verder hebben we de communicatie richting retailers uitgebreid en benaderen we ook winkelspelers zelf met deze boodschap.

Overtredingen Gedragscode Verkooppunten

Naast deze controles van de verkooppunten beschikt Nederlandse Loterij ook over andere methoden om te monitoren of de verkooppunten zich aan de Gedragscode Verkooppunten houden. Bij overtreding kunnen verkooppunten door Nederlandse Loterij afgesloten worden. In 2023 zijn in totaal 581 waarschuwingen uitgedeeld. Bij een aantal verkooppunten had dit niet het gewenste effect: 4 verkooppunten zijn het afgelopen jaar voor een week afgesloten en met 1 verkooppunt hebben we de samenwerking beëindigd.

Overzicht aantal uitgedeelde waarschuwingen	2023	2022
Aantal eerste waarschuwingen	497	721
Aantal tweede waarschuwingen	75	132
Aantal derde waarschuwingen	8	22
Aantal vierde waarschuwingen	1	2
Totaal	581	877

Verkooppunten die het goed doen bij TOTO Winkel-verkoop en die veel kennis van het spel in huis hebben, noemen we TOTO-specialisten. Aan deze groep besteden we extra aandacht omdat deze specialisten veel klanten spreken en dus een belangrijke rol spelen bij het signaleren en bespreekbaar maken van risicovol speelgedrag. Het zijn bij uitstek de verkopers die het gesprek moeten durven aangaan als een speler exceptioneel vaak terugkomt of veel geld besteedt. Rondom de TOTO KNVB Bekerfinale in 2023 hebben we voor deze TOTO-specialisten een kennissessie over verantwoorde verkoop georganiseerd, onder andere met ervaringsdeskundige Arne Nilis.

Overige samenwerkingsverbanden

Assissa

Assissa heeft het Verslavingspreventiebeleid beoordeeld als deskundige partij, evenals onze e-learning online kansspelen en Verslavingspreventie bij Nederlandse Loterij.

Centre for Motivation & Change

In samenwerking met het Centre for Motivation & Change trainen we onze klantenservicemedewerkers die spelers bellen om te onderzoeken of ze hun speelgedrag nog wel onder controle hebben en hen eventueel te helpen wanneer dit mogelijk niet het geval is. Het doel is dat deze medewerkers in staat zijn spelers te motiveren bewust mee te spelen en eventueel aan te zetten tot gedragsverandering wanneer dit nodig is.

Loket Kansspel

In 2023 hebben we regelmatig contact gehad met Loket Kansspel over onze werkwijze rond telefonische interventies. Intervisies vonden plaats met de klantenservicemedewerkers die uitgaande gesprekken voeren met spelers die mogelijk een risico lopen.

Ervaringsdeskundigen

Nederlandse Loterij werkt samen met een aantal ervaringsdeskundigen om verbeteringen door te voeren in de aanpak rondom het Verslavingspreventiebeleid. Dit is onder meer met Arne Nilis en met de organisatie Pas Op Gamers en Gokken.

Voor aanbieders van online kansspelen is het verplicht een wettelijk vertegenwoordiger Kansspelverslaving aan te wijzen, als eerste aanspreekpunt voor de Kansspelautoriteit en andere in Nederland werkzame organisaties op het gebied van kansspelverslaving. Bij Nederlandse Loterij is dat Head of Responsible Gaming & CSR.

Vooruitblik 2024

Wij optimaliseren ons verslavingspreventiebeleid ieder jaar. In samenwerking met het Centre for Motivation & Change starten we in 2024 met een verdiepend trainingsprogramma voor de Responsible Gaming counselors van de afdeling Klantenservice, die gesprekken met risico- of probleemspelers voeren.

Nederlandse Loterij wil voorop blijven lopen in het beschermen van de spelers. Met het programma TOTO Rugdekking gaan we in 2024 nog meer bewustwording creëren over de risico's van deelname aan kansspelen. Ook voor onze beneficianten is er veel veranderd sinds de online kansspelmarkt open is. Voor 2024 hebben we nadrukkelijk op de agenda staan om hen goed te informeren over de manier waarop we invulling geven aan ons Verslavingspreventiebeleid. Verder staat op de agenda voor 2024:

- Interne kennis- en inspiratiesessies om het bewustzijn onder de medewerkers van Nederlandse Loterij te onderhouden en te verbeteren.
- Externe sessies om kennisdeling en interactie tussen vergunde aanbieders, verslavingsexperts en andere relevante betrokkenen te vergroten.
- De kennis van en naleving rondom de Gedragscode Verkooppunten vergroten.

Fraude en witwassen

DEFINITIE

Alles wat Nederlandse Loterij doet om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen, het bewaken van de integriteit van onze spelen en alle activiteiten omtrent de betalingen aan onze spelers, waarbij privacy van de winnaar vooropstaat.



AFBAKENING

Alle activiteiten die wij ondernemen om te voldoen aan de kaders van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Inclusief wat Nederlandse Loterij doet op het gebied van anti-corruptie en financiële transparantie, met name gericht op spelers en retailers. Ook matchfixing valt hieronder, net als alle betalingen aan onze spelers.

DOELSTELLINGEN

Wij hanteren een zero-tolerancebeleid, met als doelstelling dat er in het geheel niet wordt gefraudeerd of witgewassen via Nederlandse Loterij. Wij nemen deze taak zeer serieus en doen er alles aan om inbreuken op integriteit te voorkomen. Tegelijkertijd moeten we ervoor waken dat de maatregelen die wij hiervoor nemen zo min mogelijk afbreuk doen aan een optimale ervaring voor onze spelers of aan de continuïteit van ons waardecreatie- en businessmodel.

KPI'S

Om te monitoren of wij voldoen aan onze doelstellingen, hanteren en monitoren wij verschillende KPI's, onder andere:

- Het aantal terugstortingen van transacties die wij niet accepteren
- Het aantal spelers dat wij blokkeren om een Wwft-rede
- Snelheid van uitbetaling aan onze spelers
- Klanttevredenheid op het gebied van de betaalervaring
- Het aantal meldingen aan de Financial Intelligence Unit (FIU) voor verdachte transacties
- Het aantal meldingen aan de Sports Betting Intelligence Unit (SBIU) van de Kansspelautoriteit

Managementaanpak

De afdeling Fraud & Payments is verantwoordelijk voor de monitoring, detectie en bestrijding van illegaliteit en criminaliteit onder spelers en retailers. Op dit onderdeel nemen we zo min mogelijk risico's. Verder is de afdeling verantwoordelijk voor de processen omtrent de inkomende en uitgaande betalingen van en aan onze spelers. In 2023 lag de focus op het optimaliseren van de betaalervaring, het bewaken en monitoren van de processen en het inbouwen van automatische controles in onze software. Fraud & Payments werkt nauw samen met de afdelingen Risk, Compliance, Klantenservice en Responsible Gaming, zodat we het kansspelbeleid integraal uitvoeren en monitoren.

Voortgang in 2023

Nederlandse Loterij heeft een zerotolerancebeleid op het gebied van witwassen en fraude. Wij willen dat er geen enkele euro wordt witgewassen via een van onze spellen. Dit beleid voeren we uit met een team van vijftien specialisten, onderverdeeld in twee teams: een Know Your Customer-team (KYC) en een fraudeteam. Het KYC-team richt zich op de onboarding van nieuwe spelers en het controleren van de inkomende betalingen en uitbetalingen. Het fraudeteam richt zich op het analyseren en monitoren van de spelers op basis van onze risico-indicatoren.

We hebben een aantal speerpunten voor het uitvoeren van het anti-witwas- en fraudebeleid. Een daarvan is het beheersen van risico's. Afgelopen jaar hebben wij onze risico-inventarisatie herzien en waar nodig onze risicoacceptatie aangepast.

Ook zijn we in 2023 doorgeshaan met het optimaliseren van onze systemen. Voor TOTO Sport en TOTO Casino hebben we hiervoor een controlemechanisme op het Centraal Curatele- en Bewindregister (CCBR) ontwikkeld. Bij iedere registratie controleren we of een speler in dit register voorkomt. Als dat het geval is, accepteren we de speler niet. Ook tijdens een verscherpt cliëntenonderzoek kijken we of de betreffende speler voorkomt in het CCBR. Mocht dat inderdaad zo zijn, dan geven we dit door aan onze afdeling Responsible Gaming. Wij willen hiermee een kwetsbare groep identificeren en daardoor invulling geven aan onze zorgplicht.

Fraud & Payments is ook verantwoordelijk voor het beheren van het betalingsverkeer, in samenwerking met IT, de verschillende merkenteams en Finance. Afgelopen jaar zijn we voor de uitbetalingen van TOTO Casino en TOTO Sport overgestapt naar een andere partner. Hierdoor kunnen we spelers ook in het weekend op ieder tijdstip binnen enkele minuten uitbetalen (uiteraard gebeurt dit op basis van risico-inventarisatie, waardoor we voor sommige uitbetalingen meer tijd nodig hebben). We zien door deze efficiëntieslag een afname in het aantal klantcontacten over uitbetalingen.

Nederlandse Loterij draagt bij aan het voorkomen van matchfixing. Met de middelen die tot onze beschikking staan, hebben we in 2023 diverse onderzoeken gedaan naar de wedpatronen van professionele atleten. Hoewel deze atleten wel mogen spelen, is het voor hen niet toegestaan om in te zetten op de eigen competitie. Door deze spelers tijdig te detecteren en te monitoren, kunnen wij in potentie matchfixing tegengaan. Wij werken hierbij samen met onze afdeling Trading. Daarnaast zijn we verbonden aan de United Lotteries for Integrity in Sports (ULIS), zodat we ook op Europees niveau signalen krijgen.

Ongebruikelijke transacties melden we aan de FIU Nederland. In 2023 ging het om 1.119 objectieve meldingen, over (samengestelde) transacties van meer dan € 15.000 per dag. Daarnaast deden we 211 subjectieve meldingen. Van alle ongebruikelijke transacties die we in 2023 hebben gemeld, heeft de FIU er 136 als verdacht gekenmerkt. Op basis van deze terugkoppelingen blijven wij continu onze risicoanalyse aanpassen.

Uitgevoerde controles

Wedpatronen worden 24 uur per dag gemonitord door het tradingteam van TOTO. Verdachte bewegingen op onze weddenschappen geven wij door aan de SBIU van de Kansspelautoriteit, een meldpunt voor signalen van mogelijke matchfixing bij kansspelen. Afgelopen jaar hebben wij één potentieel geval van matchfixing gemeld aan de SBIU. Bij de overige meldingen ging het om atleten of aan sport gelieerde personen die probeerden in te zetten op de eigen competitie.

	2023	2022
Aantal FIU meldingen	1.330	1.339
Aantal SBIU meldingen	2	4
Aantal terugstortingen	39.289	93.260

Als wij gegronde verdenkingen hebben, mogen we spelers schorsen van verdere deelname aan onze spellen. Dit kan bijvoorbeeld als spelers een tweede account proberen aan te maken, maar ook als wij redenen hebben om aan te nemen dat iemand speelt met geld dat niet legitiem is verkregen. Onze analisten besluiten autonoom en onafhankelijk om spelers wel of niet te schorsen, of om nader onderzoek te doen. De cijfers hierover rapporteren we ieder kwartaal aan de Kansspelautoriteit. In 2023 schorsten we 3.430 spelers.

TOTO Sport en TOTO Casino willen niet dat spelers met geleend geld spelen. Daarom accepteren wij bij TOTO Sport en TOTO Casino alleen geld van een bankrekening die ondubbelzinnig is te herleiden naar de speler in kwestie. Het gebruik van creditcards staan we ook niet toe. Wij accepteren alleen iDeal als betaalmethode voor het TOTO online aanbod. Als een speler zich bij ons aanmeldt, controleren we de naam van de rekeninghouder met de aanmeldgegevens bij het TOTO online aanbod. Komt dit niet overeen, dan kan de speler het account niet aanmaken (uiteraard zijn we bedacht op bankrekeningen die op naam van meerdere personen staan). Rekeningen op naam van een stichting of vereniging staan wij niet toe. In 2023 deden we in totaal 39.289 terugstortingen aan spelers, omdat wij de betaling niet accepteerden.

De controle op de betalingsgegevens van onze spelers is bijna volledig geautomatiseerd. Met al deze maatregelen doen we meer dan de wet ons voorschrijft met de leidraad Wwft van de Kansspelautoriteit.

Retail

In het retailkanaal verkopen wij onze spellen via 5.702 verkooppunten. Voor fraudemonitoring in retail hebben we handhavingsbeleid ontwikkeld dat is gebaseerd op datagedreven controles en analyses. De rayonmanagers spelen hierbij een sleutelrol. Met dit beleid kunnen we fraude en ongewenst speelgedrag in de verkooppunten voorkomen.

Daarnaast zijn we voortdurend in gesprek met de verschillende hoofdkantoren om gezamenlijk niet-integer gedrag bij onze verkooppunten te bestrijden. Als er sprake lijkt van een overtreding, kijken we samen met het betreffende verkooppunt naar bijvoorbeeld beeldmateriaal, om vervolgens eventueel passende maatregelen te nemen ter bescherming van onze producten.

Data aanleveren bij de Kansspelautoriteit

Alle aanbieders van online kansspelen moeten hun transactiedata delen met de Kansspelautoriteit en de Belastingdienst. Voor het aanleveren van deze data geldt een complexe set van regels.

Vooruitblik 2024

In 2024 verwachten wij de implementatie van de vernieuwde leidraad Wwft van de Kansspelautoriteit. Ook komen er verschillende maatregelen aan van het ministerie van Justitie en Veiligheid betreffende de speellimieten, waarbij moet worden gecontroleerd of spelers zich het speelgedrag kunnen veroorloven. De correcte toepassing en bewaking van deze speellimieten ligt bij de afdeling Fraud & Payments. Daarnaast gaan we in 2024 ook verder inzetten om de bron van de middelen te achterhalen en zullen we (geautomatiseerd) bepaalde bronnen verder uitsluiten.

In 2024 richten we onze aandacht ook op het retailkanaal. Zo gaan we onze analyses op het speelgedrag in de winkels nog meer verdiepen, zodat we fraudepatronen bij deze verkooppunten nog beter kunnen detecteren. Ook steken we opnieuw veel tijd en energie in de uitvoering van de complexe Wwft en willen wij continu verbeteren op dit punt door te investeren in mensen en middelen.

Duurzame groei in afdracht en resultaat

DEFINITIE

Groei in financieel resultaat en daarmee afdracht aan het ministerie van Financiën, NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland die op lange termijn houdbaar is en bijdraagt aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland.



AFBAKENING

Bij duurzame groei in resultaat en afdracht kijken we naar de financiële ontwikkeling binnen Nederlandse Loterij vanuit een bedrijfseconomisch perspectief.

DOELSTELLING(EN)

De doelstelling van ons financiële beleid is het zorgen voor duurzame groei in de afdracht, in balans met onze doelstellingen op andere materiële onderwerpen, waaronder verantwoord deelnemen aan kansspelen. De financiële KPI's waarop wij sturen, zijn:

- (Netto-)omzet
- Resultaat voor belasting en voor afdracht
- Afdracht

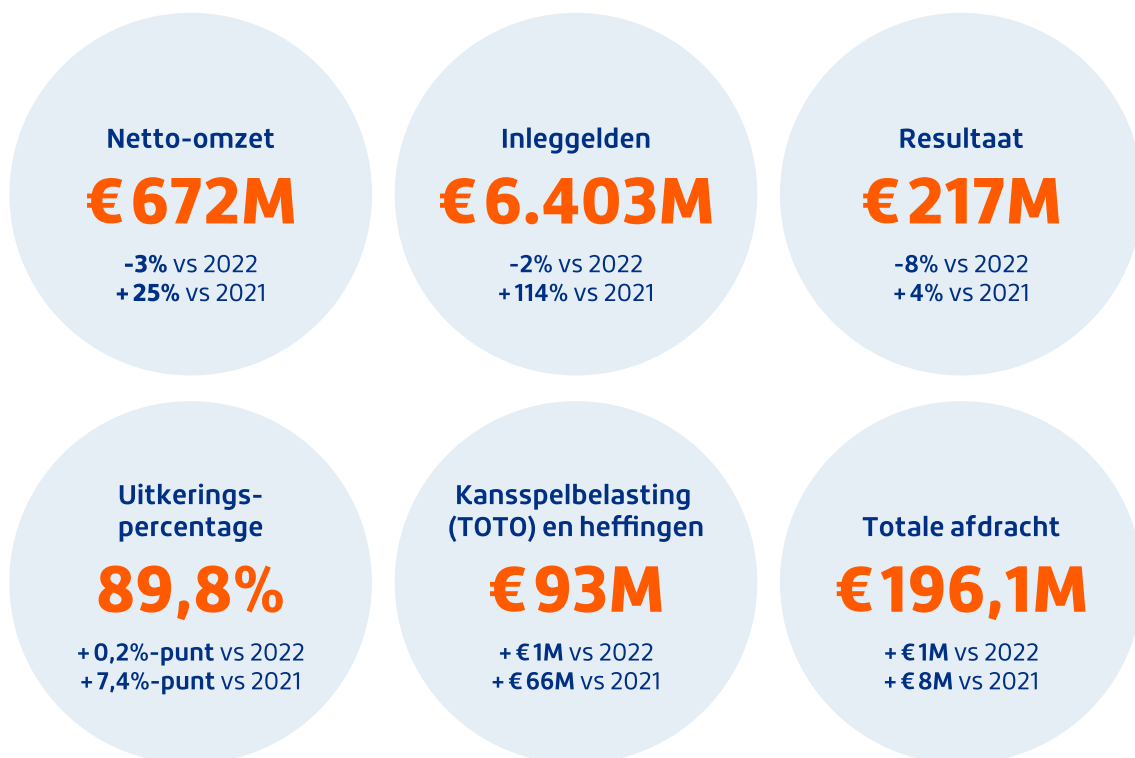


Managementaanpak

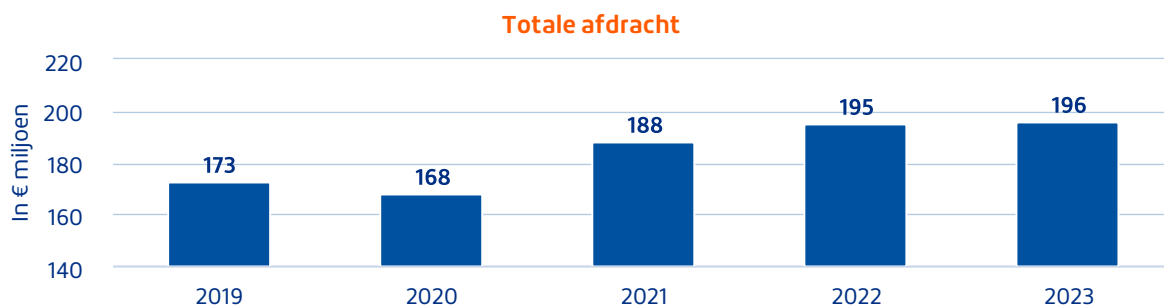
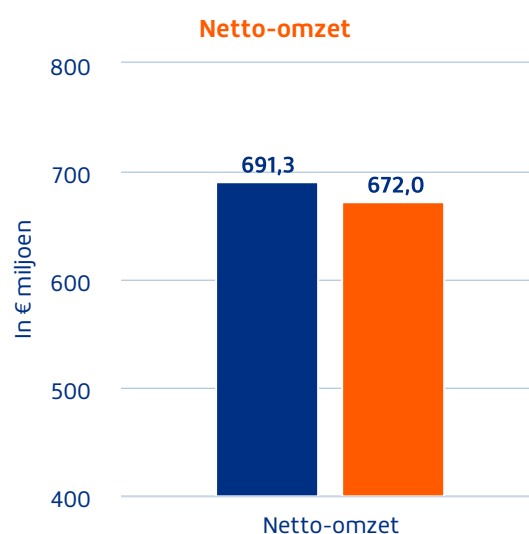
Nederlandse Loterij bepaalt haar financiële ambitie en financieel beleid en stuurt daarop aan de hand van de planning & control cyclus. De lange termijn doelstellingen van de strategie en de interne en externe ontwikkelingen worden vertaald naar een financiële ambitie voor het komende jaar. Gedurende het jaar wordt op de voortgang bijgestuurd en gerapporteerd richting stakeholders, waaronder medewerkers, Auditcommissie, Raad van Commissarissen en aandeelhouders.

Voortgang 2023

Ook in 2023 heeft Nederlandse Loterij met haar afdracht een belangrijke bijdrage geleverd aan sport en goede doelen in Nederland. De totale afdracht, bestaande uit afdracht op basis van vergunningsverplichtingen en dividend, steeg in 2023 ten opzichte van vorig jaar met € 1 miljoen naar € 196,1 miljoen.



Nederlandse Loterij heeft in lijn met voorgaande jaren ingezet op het behouden en versterken van het verdienvermogen. Wel zijn er een aantal ontwikkelingen die het verdienvermogen onder druk zetten. In de online kansspelen markt waren over het gehele jaar gemiddeld meer aanbieders actief dan voorgaand jaar waarmee de concurrentie verder is toegenomen. Daarnaast is wet- en regelgeving verder aangescherpt en was er in de loterijmarkt tegenwind met het vaak vallen van eindcijferprijzen. Dit betekent dat er bovenstatistisch prijzen zijn uitgekeerd aan onze spelers. Ook is de kansspelbelasting verhoogd met 0,5 procentpunt tot 29,5 procent. De netto-omzet is met € 672 miljoen licht gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar.



Ontwikkelingen sportweddenschappen en online kansspelen

Per 1 juli 2023 is de Wet op ongerichte reclame in werking getreden waardoor onder andere reclame op televisie en radio voor kansspelen op afstand verboden is. Met een goede naamsbekendheid heeft TOTO in dit opzicht een goede uitgangspositie voor de toekomst en blijft TOTO met bestaande sponsorcontracten verbonden aan bijvoorbeeld Eredivisie-voetbalclubs, darts en basketbal. Daarnaast heeft TOTO in 2023 verder geïnvesteerd in het spelproduct door verbeteringen in de website en de TOTO-app. Ook is de tijd waarbinnen een speler zijn uitbetaling ontvangt, sterk verbeterd met 'instant payments'. Binnen het online kansspelaanbod is met Winnitt ook een nieuw spelmerk geïntroduceerd dat voorziet in de behoefte aan 'crashgames' en 'click & reveal games'.

Ontwikkelingen loterijspellen

Staatsloterij heeft met de 'Geloof in geluk' oudejaarscommercial een succesvolle campagne neergezet. Dit heeft geresulteerd in een oudejaarsrekking met 7,2 miljoen verkochte loten. Het totale bruto spelresultaat van Staatsloterij is gedaald doordat in 2023 meer eindcijferprijzen zijn uitgekeerd aan spelers. De gezamenlijke omzet van lottospellen met spelmerken Lotto, Eurojackpot en Lucky Day is gegroeid. Met de introductie van het Poulespel bij Eurojackpot in retail is het aanbod verder uitgebreid. Bij Krasloten groeide de netto-omzet, mede door de introductie van het 'Decemberkalender € 15-lot'. Ook bij Krasloten wordt continu gewerkt om relevant te blijven voor de klant. Zo hebben we met de Krasloten Scanner succesvol ingespeeld op de klantbehoefte om écht zeker te zijn dat je een prijs hebt gewonnen.

Met een pay-out van 89,8% (2022: 89,6%) over de gehele productportefolio van loterijen, sportweddenschappen en online kansspelen blijft Nederlandse Loterij een echte prijzenloterij.



Staatsloterij zette met de 'Geloof in geluk' oudejaarscommercial een succesvolle campagne neer en verkocht 7,2 miljoen loten voor de oudejaarsrekking.

Stijging van de kansspelbelasting

In 2023 is de kansspelbelasting met 0,5 procentpunt verhoogd naar 29,5 procent. Voor loterijspellen draagt Nederlandse Loterij de kansspelbelasting af namens de speler voor prijzen boven de € 449 en is daarmee onderdeel van het prijzengeld. Voor loterijspellen waar nettoprijzen worden gecommuniceerd, waaronder Staatsloterij, geldt dat de verhoging van de kansspelbelasting een negatieve impact heeft op het verdienenvermogen. Voor de andere loterijspellen gaat dit ten koste van het nettobedrag dat de speler ontvangt. Voor TOTO spellen is Nederlandse Loterij de belastingplichtige, waardoor de verhoging van de kansspelbelasting volledig voor rekening is van Nederlandse Loterij en daarmee het verdienenvermogen van TOTO drukt. De totale kostprijs omzet, bestaande uit de kansspelbelasting en-heffing, bleef met € 93 miljoen stabiel.

Stabilisatie van de overige kosten en baten

De overige kosten en baten zijn in 2023 met € 362 miljoen stabiel gebleven met onderliggend een aantal belangrijke wijzigingen. De marketingkosten daalden, onder andere door het verbod op ongerichte reclame dat inging op 1 juli 2023. Tegelijkertijd zijn de verkoopkosten gestegen door de inzet op een duurzame groei van het aantal abonnees op de loterijspellen. De personeelskosten stegen door loonindexatie en versterking van de organisatie op gebied van Technology en Klantenservice. De kosten die we moeten maken voor een betrouwbaar en verantwoord spelaanbod, blijven fors. Te denken valt hierbij aan het verplicht 'near real time' aanleveren van speelgegevens voor ons online spelaanbod of de kosten voor cybersecurity om klanten te kunnen laten spelen in een veilige omgeving. Tot slot zijn de rentebaten over de liquide middelen die Nederlandse Loterij aanhoudt gestegen als gevolg van hogere rentestanden.

Nederlandse Loterij blijft investeren in het toekomstig verdienenvermogen. Zo vragen de ontwikkelingen in het retaillandschap om nieuwe oplossingen. Denk hierbij aan het tabaksban per 1 juli 2024, dat invloed gaat hebben op de positie en het aanbod van onze producten in onder meer supermarkten.

Totale resultaat

Het totale resultaat over 2023 is uitgekomen op € 217 miljoen voor belastingen en afdrachten (2022: € 234 miljoen).

Verdere versterking balans

De balansverhoudingen zijn verder verbeterd. De solvabiliteit van Nederlandse Loterij (€ 159 miljoen groepsvermogen bij een balanstotaal van € 586 miljoen, oftewel 27 procent) is ten opzichte van 2023 met 3 procentpunt gestegen. De liquiditeitsratio bedraagt ultimo 2023 1,5 ten opzichte van 1,4 vorig jaar. Het financiële beleid blijft ook in 2024 onverminderd gericht op gezonde balansverhoudingen.

Vooruitblik 2024

Vooruitkijkend naar 2024 is er een aantal relevante ontwikkelingen ten aanzien van onze ambitie om duurzame groei in resultaat en afdracht te realiseren. Een van die ontwikkelingen is de voorgenomen invoering van speellimieten voor spelers. Die heeft potentieel een forse impact op TOTO. De consultatie hiervan is eind 2023 door de Kansspelautoriteit gestart. Een andere ontwikkeling is de verdere verhoging van de kansspelbelasting naar 30,5 procent. Tot slot mag ook de onzekerheid rondom de impact van de invoering van de tabaksban niet onvermeld blijven. Deze ontwikkelingen zetten druk op het verdienenvermogen.

Informatiebeveiliging en privacy

DEFINITIE

Het geven van inzicht in en richting aan de beheersing van de informatiebeveiligingsrisico's voor een optimale informatievoorziening en optimale klantervaring. Een belangrijk onderdeel hiervan is gegevensbescherming: het respecteren en beschermen van de privacy en persoonsgegevens van klanten, winnaars, medewerkers en andere relaties.



DOELSTELLINGEN

Informatiebescherming

- Verbeteren van de securitykennis en -vaardigheden van medewerkers
- Aanscherpen van controle op toegang tot applicaties en spelersaccounts
- Inrichten van security by design
- Verbeteren van incident response (inclusief crisismanagement)

Privacy

- Optimaliseren en digitaliseren van bestaande privacyprocessen
- Verbeteren van de privacykennis en -vaardigheden van medewerkers

AFBAKENING

Informatiebeveiliging en privacy bestaat uit het geheel van maatregelen, processen en procedures die de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van alle vormen van informatie binnen Nederlandse Loterij garanderen. Wij sturen onder andere op de volgende KPI's:

- Tijdige opvolging van bevindingen van de audit (pentest), melding van responsible disclosure en privacy- en security-incidenten
- Tijdige onboarding van nieuwe medewerkers en het verhogen van het privacy- en securitybewustzijn van medewerkers in het algemeen
- Tijdige actualisering van richtlijnen en procedures om de privacy en security te waarborgen
- Monitoren van wijzigingen in wet- en regelgeving over privacy en tijdig de impact hiervan bepalen op Nederlandse Loterij



Managementaanpak

Privacy en informatiebeveiliging zijn prominente onderwerpen bij Nederlandse Loterij. Voor beide aandachtsgebieden zijn toegewijde medewerkers aangesteld. In 2023 werd het privacyteam structureel met één fte uitgebreid. Deze versterking hangt samen met de verdere professionaliseringslag die Nederlandse Loterij maakt op privacygebied, de hoeveelheid strategische projecten met een privacy-aspect en het aantal persoonsgegevens dat we verwerken door toenemende wettelijke verplichtingen voor deelname aan online kansspelen.

Het securityteam heeft in 2023 samen met onze security-businesspartners en een aantal strategische leveranciers gewerkt aan het verder verbeteren van de beveiliging van ons landschap. Door de komst van nieuwe producten, nieuwe activiteiten, nieuwe systemen, nieuwe medewerkers en nieuwe leveranciers verandert er veel tegelijkertijd. Dit vraagt om nieuwe of aangescherpte maatregelen, processen en procedures voor informatiebeveiliging.

De prestaties van het Information Security Management System en de resultaten van de genomen securitymaatregelen, -processen en -procedures worden periodiek gemeten. De resultaten hiervan bespreken wij op operationeel, tactisch en strategisch niveau in verschillende overlegorganen die op vaste momenten bij elkaar komen met voldoende betrokkenheid van de verschillende stakeholders waaronder het management.

Ook het beleid en de procedures, die onder andere voortkomen uit de op Nederlandse Loterij van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de nadere toelichting op de Algemene Verordening Gegevensbescherming door Europese toezichthouders, wordt geregeld besproken in de verschillende overlegorganen.

Voortgang in 2023

Binnen de thema's informatiebeveiliging en privacy heeft Nederlandse Loterij zich in 2023 onder andere beziggehouden met deze onderwerpen:

Artificiële Intelligentie

Hoewel privacy en security altijd belangrijke onderwerpen blijven, was 2023 ook het jaar van generatieve Artificiële Intelligentie (AI). AI biedt mooie kansen, maar tegelijkertijd is Nederlandse Loterij zich ook bewust van de risico's en de uitdagingen die het met zich meebrengt. Dat gaat verder dan alleen privacy en security. Ook bij de politiek en de toezichthouders leeft het onderwerp. Om AI op een zorgvuldige manier te kunnen inzetten en in voorbereiding op AI-wetgeving, heeft Nederlandse Loterij in 2023 een AI-beleid ontwikkeld.

Security-learningplatform

In 2023 hebben we een security-learningplatform gelanceerd. Voor alle medewerkers is het verplicht om een aantal leermodules te volgen en met succes af te ronden. Hiermee borgen we de noodzakelijke basiskennis en bewustzijn bij onze medewerkers.

Phishingcampagnes

In 2023 is veel aandacht besteed aan het gevaar van phishing. Onder andere via het security-learningplatform, maar vooral via phishingcampagnes trainen wij onze medewerkers op de gevaren, de mogelijkheden om het te herkennen en ook geven we tips om het te voorkomen. En mocht een medewerker gefohist worden, dan wijzen we op de noodzakelijke acties.

Multi-Factor Authenticatie voor spelersaccounts

Voor onze spelers is het belangrijk dat zij hun account (online wallet) adequaat kunnen beveiligen tegen criminelen. Daarom heeft Nederlandse Loterij in 2023 Multi-Factor Authenticatie (MFA) geïmplementeerd op de portals. We adviseren spelers om gebruik te maken van MFA.

Secure Development

In 2023 is de Secure Development-standaard in samenwerking met de lead developers geactualiseerd. Nederlandse Loterij verwacht dat haar applicaties, zoals websites, webapplicaties en businessapplicaties, voldoen aan gangbare beveiligingsrichtlijnen en bestand zijn tegen voorspelbare kwetsbaarheden. De interne developmentteams zijn goed op de hoogte van de Secure Development-richtlijnen.

Reactie op cyberaanval

We hebben in 2023 hard gewerkt aan het verbeteren van ons vermogen om adequaat te reageren op een cyberaanval. Als we een inbreuk constateren, moet het team daar snel op reageren. Want hoe langer een cyberaanval duurt, hoe meer schade kritieke functies kunnen oplopen.

Personalisatie

Afgelopen jaar heeft Nederlandse Loterij vanuit verschillende expertises in onze organisatie nieuwe mogelijkheden voor gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties verkend. Dit heeft geleid tot een mooi personalisatieproject, waarbij privacy- en gegevensbescherming centraal stonden. Door al bij de ontwikkeling van producten en diensten met privacy rekening te houden, ook wel privacy by design genoemd, worden de doelen van Nederlandse Loterij nagestreefd en tegelijkertijd de privacy van de spelers beschermd.

Digitalisering binnen het privacydomein

Nederlandse Loterij wil de privacy en persoonsgegevens van onze spelers, winnaars, medewerkers en andere relaties respecteren en beschermen. Daarom werkten wij in 2023 aan het optimaliseren en digitaliseren van onze privacyprocessen. Zo hebben we ons Privacy Control Framework gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Hierdoor kunnen we onderwerpen uit het Privacy Control Framework makkelijker monitoren, bijsturen waar nodig en risico's identificeren en verkleinen. Digitalisering van het Privacy Control Framework geeft meer inzicht en overzicht voor Nederlandse Loterij bij het voldoen aan de privacywetgeving. In 2024 gaan we daarom verder met deze digitaliseringslag.

Klantonderzoek naar ons privacy statement

In 2023 voerden we een kwalitatief onderzoek uit onder onze spelers naar het thema privacy. Tijdens het onderzoek stond het privacy statement centraal en was er speciale aandacht voor de vindbaarheid van en binnen het document en begrip van de inhoud. Daarnaast hebben we getoetst in hoeverre onze spelers op de hoogte zijn van eventuele datadeling met derde partijen, zoals leveranciers, toezichthouders, opsporingsinstanties en de fiscale autoriteit. Een onderdeel van de conclusie is dat het begrip van de inhoud van het privacy statement hoog is en de boodschapoverdracht goed verloopt. Er is daardoor geen directe noodzaak om de teksten aan te passen. Er worden echter wel inhoudelijke aanpassingen voorgesteld die wij zo veel mogelijk willen overnemen en die in 2024 geïmplementeerd gaan worden.

Incidenten

Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat processen in de organisatie niet verlopen volgens de beschreven procedures. Het is van groot belang om incidenten die inbreuk maken op onze informatiebeveiliging op tijd te ontdekken. Alle privacy- en security-incidenten worden via het incidentmanagementproces gerapporteerd en opgevolgd door het privacy- en securityteam.

Wij rapporteren informatiebeveiligingsincidenten en bespreken deze in het Security-overleg. Incidenten met een hoge prioriteit bespreken we ook in het Risk Management Committee. Waar nodig nemen we maatregelen om de impact van incidenten te minimaliseren en de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken.

Nederlandse Loterij is op basis van haar vergunningen verplicht om incidenten die het vertrouwen van de consument in de vergunde kansspelen kunnen schaden, binnen 72 uur aan de Kansspelautoriteit te melden. Een datalek dat een risico is voor de rechten en vrijheden van betrokkenen moeten we binnen 72 uur na kennisname melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Privacy en security: feiten en cijfers

- Bijna 100 procent van de nieuwe medewerkers volgt in de eerste maand na indiensttreding een onboardingsdag, voor de benodigde basiskennis over privacy- en securitythema's en -richtlijnen.
- Bijna 100 procent van alle medewerkers heeft de verplichte leermodules van het security-learningplatform succesvol afgerond.
- Er was in 2023 1 melding van een privacy-incident aan de Autoriteit Persoonsgegevens. De betrokkenen zijn door ons op de hoogte gesteld.
- Er waren 987 verzoeken over privacyrechten van spelers en medewerkers.
- Wij bieden een aanvullende training op afdelings- en teamniveau.

Vooruitblik 2024

Naast de doorlopende processen zetten we in 2024 meer in op personalisatie om onze spelers beter te kunnen bedienen, binnen de wettelijke kaders en technische mogelijkheden. Privacy staat hierbij centraal. Verder gaan wij de aanbevelingen uit het eerder genoemde klantonderzoek naar ons huidige privacy statement in ons beleid verwerken.

Op het gebied van informatiebeveiliging willen we in 2024 onze responsecapaciteiten inzake cyberincidenten verder ontwikkelen. Dit kan onder andere met maatregelen gericht op het gedrag en het bewustzijn van onze eigen medewerkers. Maar we kijken ook naar het aanscherpen van technische beveiligingsmaatregelen. Een laatste aandachtspunt betreft het consequent uitvoeren van een periodieke controle op de toegang van medewerkers tot bepaalde applicaties. In 2024 wordt deze controle voor een aantal applicaties verder aangescherpt.

Ten slotte blijven wij zowel de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Europese koepel van toezichthouders (EDPB) als de (Europese) wet- en regelgeving monitoren om wijzigingen tijdig en goed te kunnen vertalen in maatregelen en acties.

Voldoen aan wet- en regelgeving

DEFINITIE

Het naleven van wet- en regelgeving die van toepassing is op het domein van Nederlandse Loterij, waaronder het naleven van interne beleids- en gedragsregels voor medewerkers en ketenpartners.



AFBAKENING

Het voldoen aan wet- en regelgeving is de basis van onze reputatie als verantwoorde en betrouwbare aanbieder van kansspelen. Onze spelers moeten erop kunnen vertrouwen dat onze activiteiten aan alle eisen voldoen en dat wij onze toezeggingen nakomen.

DOELSTELLINGEN

Nederlandse Loterij moet voldoen aan wet- en regelgeving en aan interne beleids- en gedragsregels.



2023 stond onder meer in het teken van de inwerkingtreding van het Besluit ongerichte reclame kansspelen op afstand. Daarnaast deed de Kansspelautoriteit onderzoek naar de invulling van de zorgplicht bij verschillende aanbieders van online kansspelen, waaronder TOTO Online B.V. Mede naar aanleiding van dit onderzoek zal de Kansspelautoriteit haar Beleidsregels verantwoord spelen in 2024 aanpassen.

Managementaanpak

Nederlandse Loterij heeft de verantwoordelijkheid om te voldoen aan wet- en regelgeving. Iedere medewerker speelt daarin een rol en dient de voor zijn of haar werkzaamheden relevante regels en het bijbehorende interne beleid, te kennen en toe te passen. Medewerkers worden hierin getraind met verplichte e-learning modules en bewustwordingssessies.

Zodra nieuwe regelgeving zich aandient, informeert de afdeling Compliance de betrokken afdelingen en teams. En als dat nodig is, vertaalt Compliance de regelgeving naar intern beleid. Controle op de correcte toepassing van dit beleid vindt via het interne toezicht plaats.

De verantwoordelijkheid voor het interne toezicht op het voldoen aan wet- en regelgeving ligt bij de Intern Toezicht Functionarissen. Er zijn binnen het interne toezicht verschillende kennisgebieden, zoals Finance, Fraud & Payments, Responsible Gaming en Reclame. Voor ieder gebied is een Intern Toezicht Functionaris aangewezen. Deze monitort de naleving van wet- en regelgeving binnen het eigen kennisgebied. De Compliance Officer ziet toe op dit proces en ondersteunt de Intern Toezicht Functionarissen waar nodig. Bevindingen worden gerapporteerd en opgevolgd. We maken daarbij gebruik van Cerrix, een tool voor governance, risk en compliance.

Vanwege het interne toezicht voerden we in 2023 een risico-inventarisatie uit van alle verplichtingen voor kansspelen op afstand. Daarbij werden beheersmaatregelen geformuleerd en controles opgenomen in Cerrix. Door op deze manier toe te zien op de naleving van regelgeving, versterkt Nederlandse Loterij de compliance verder.

Waar we de gelegenheid krijgen en het relevant is voor Nederlandse Loterij, denken we mee over nieuwe regelgeving. Zo nemen we deel aan consultaties als er wet- en regelgeving in de maak is. Hierdoor hebben we vroegtijdig inzicht in de mogelijke impact van nieuwe regels en kunnen we daarop anticiperen.

Voortgang in 2023

Besluit Orka

De markt voor online kansspelen stond in 2023 opnieuw volop in de aandacht, zowel bij de politiek als in de media. Het Besluit ongerichte reclame kansspelen op afstand (Orka) trad per 1 juli 2023 in werking. Daarnaast werd ook de Reclamecode Online Kansspelen aangepast. Het verbod op ongerichte reclame heeft als doel reclame voor online kansspelen te verminderen en wil ook zo veel mogelijk voorkomen dat deze reclame groepen zoals jongvolwassenen en minderjarigen bereikt. Dit zou het risico op verslaving onder deze groepen moeten terugdringen. Reclame op televisie en radio en in kranten en tijdschriften is daarom per 1 juli 2023 verboden. Reclame op openbare plaatsen, zoals billboards en abri's en in voor het publiek toegankelijke gebouwen, zoals speelcasino's, speelautomatenhallen, bioscopen en cafés, is ook niet langer toegestaan. TOTO was al vóór 1 juli 2023 niet meer zichtbaar op deze openbare plaatsen, omdat wij ons houden aan zowel de Reclamecode Online Kansspelen als de aanvullende afspraken met de minister voor Rechtsbescherming. Adverteren via bijvoorbeeld internet en sociale media is, onder strenge voorwaarden, nog wel toegestaan voor online kansspelen.

Nederlandse Loterij besteedde veel tijd en aandacht aan het implementeren van het Besluit Orka. Het is namelijk niet eenvoudig om de ingewikkelde wetgeving, waaronder toepassing van de cumulatieve voorwaarden die gelden voor reclame via onder andere internet, naar de praktijk te vertalen. Nadere richtlijnen vanuit de Kansspelautoriteit dragen bij aan een betere implementatie. Naar aanleiding van het Besluit Orka hielden we binnen Nederlandse Loterij diverse bewustwordingssessies.

Informatievorderingen Kansspelautoriteit

De Kansspelautoriteit stuurde in 2023 verschillende informatievorderingen aan aanbieders van online kansspelen. Zo vroeg de Kansspelautoriteit aanbieders om vanwege het Besluit Orka rapportages aan te leveren over online reclame-uitingen in de maanden juli, augustus en september. In deze rapportages moesten aanbieders aangeven hoe zij voldoen aan de vereisten die gelden voor online reclame-uitingen onder het Besluit Orka. Ook verzocht de Kansspelautoriteit aanbieders om een overzicht te verstrekken van alle bonussen aan spelers gedurende een bepaalde periode. Doel hiervan was te kunnen bepalen of het verbod op het aanbieden van zogenaamde cashbackbonussen correct werd nageleefd.

De Kansspelautoriteit voerde in 2023 ook een onderzoek uit naar de manier waarop online kansspelaanbieders hun zorgplicht invullen. Nederlandse Loterij werkte hier graag aan mee. Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek komt de Kansspelautoriteit met aangepaste beleidsregels, omdat ze van mening is dat aanbieders in sommige gevallen op onvoldoende wijze aan hun zorgplicht hebben voldaan. Met deze aangepaste beleidsregels wil de Kansspelautoriteit de open normen in het kader van de zorgplicht aanscherpen en zo meer duidelijkheid geven aan aanbieders.

Consultatie leidraad Wwft

In 2023 nam Nederlandse Loterij deel aan de consultatie voor de nieuwe leidraad Wwft van de Kansspelautoriteit. We gaven aan tegen welke zaken we in de praktijk aanlopen en op welke punten de leidraad verbeterd en verduidelijkt kan worden.

Wet bescherming klokkenluiders

De Wet bescherming klokkenluiders trad op 18 februari 2023 in werking. Melders van misstanden worden hierdoor beter beschermd. Als zij door hun melding benadeeld menen te zijn door hun werkgever, ligt de bewijslast voortaan bij de werkgever. Deze moet aantonen dat dit niet het geval is.

Betere bescherming spelers

Eind december 2023 heeft de minister voor Rechtsbescherming de Kamer geïnformeerd dat hij voornemens is in 2024 met een breed pakket aan maatregelen te komen om spelers van online kansspelen beter te beschermen. Dit betreffen maatregelen die de speler voorafgaand en tijdens deelname aan online kansspelen meer bescherming dienen te bieden. Het gaat onder andere om een maandelijkse stortingslimiet van € 350 voor volwassenen en € 150 voor jongvolwassenen. Indien een speler een hogere limiet wil instellen, moet dit via een persoonlijk contactmoment met de aanbieder gebeuren waarin hij ook gewezen wordt op de gevolgen en de risico's van het instellen van een hoge limiet. Aanvullend hierop is de Ksa voornemens om strengere kaders in beleidsregels op te nemen, onder meer met een verplichting voor aanbieders om te kijken of een speler financieel niet in de problemen komt wanneer een volwassen speler € 700 in de maand daadwerkelijk stort op de spelersrekening. Bij jongvolwassen spelers (18 tot en met 23 jaar) is dit € 350 in de maand.

Ook heeft de Ksa eind december 2023 de nieuwe Beleidsregels verantwoord spelen in consultatie gebracht. In deze nieuwe Beleidsregels is onder andere opgenomen dat aanbieders van online kansspelen bij stortingen van spelers boven een bepaald bedrag verdere stortingen niet mogelijk maken, of dat ze bekijken dat een speler financieel niet in de problemen komt als meer geld wordt gestort. We doen mee aan de consultatie van deze Beleidsregels. Nederlandse Loterij streeft ernaar de meest verantwoorde online aanbieder te zijn in Nederland en doet er alles aan om spelers een veilige en verantwoorde spelomgeving te bieden. Wij juichen het dan ook toe dat er aandacht is voor de zorgplicht en dat er vanuit de toezichthouder meer duidelijkheid wordt gegeven over wat er van vergunninghouders wordt verwacht bij het invullen daarvan. Wij denken graag mee om te komen tot een werkend en werkbaar kader voor de zorgplicht van online kansspelvergunninghouders. Vooruitlopend op deze nieuwe regelgeving worden al stappen gezet door Nederlandse Loterij om snel tot implementatie over te gaan op het moment dat de inhoud van de nieuwe regelgeving bekend is.

Vooruitblik 2024

Per 1 januari 2024 stijgt het tarief voor de kansspelbelasting met 1 procentpunt en gaat het van 29,5 naar 30,5 procent. De wijziging geldt voor zowel kansspelen op afstand en landgebonden sportweddenschappen als loterijen waar belasting wordt geheven over prijzen hoger dan € 449.

In 2024 ontwikkelen we het interne toezicht verder en verankeren we dit nog steviger in de organisatie. Verder wordt de definitieve leidraad Wwft van kracht en zal de AI Act, die in de komende jaren zijn intrede doet, impact gaan hebben.

In het laatste kwartaal van 2023 voerden we een dubbele materialiteitsanalyse uit. Deze dubbele materialiteitsanalyse zal in 2024 worden afgerond. Verder is het ESG-beleid (Environmental, Social & Governance) in 2023 afgerond. Het klimaatactieplan wat hierop aansluit, zal in 2024 verder worden opgesteld. Vanaf boekjaar 2025 dient Nederlandse Loterij te voldoen aan de Europese Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) en te rapporteren welke impact onze activiteiten hebben op mens en milieu.

Klanttevredenheid en consumentvertrouwen

DEFINITIE

Het creëren van vertrouwen dat (potentiële) klanten en consumenten in Nederlandse Loterij hebben en hun positieve beoordeling van Nederlandse Loterij, door het leveren van veilige, betrouwbare en sterke spelconcepten op veilige en verantwoorde platforms voor loterijen en online kansspelen.



AFBAKENING

Nederlandse Loterij wil gerespecteerd en gewaardeerd zijn onder haar stakeholders. Consumentenvertrouwen draagt bij aan deze strategische doelstelling. In dit verslag gaat het specifiek om het contact dat Nederlandse Loterij met haar spelers heeft.

DOELSTELLING

Het vertrouwen van consumenten in Nederlandse Loterij wordt bepaald door verschillende factoren, zoals transparantie, het voldoen aan wet- en regelgeving en hoe we van onze rol invullen als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid om consumenten te beschermen. En daarnaast wat wij doen om kansspelverslaving te voorkomen, hoe wij illegaliteit en criminaliteit bestrijden en de manier waarop wij communiceren. Als meetmoment voor het consumentenvertrouwen gebruikt Nederlandse Loterij vooral de klanttevredenheid na contact met onze Klantenservice. Wij beschouwen klanttevredenheid als een waardevolle impuls voor continue verbetering. Een positieve bijdrage aan de klanttevredenheid is een van de parameters waarop we nieuwe initiatieven beoordelen.



Managementaanpak

De afdeling Service is verantwoordelijk voor het klantcontact met onze spelers en retailers. Deze afdeling zorgt er ook voor dat de stem van de speler binnen de organisatie wordt gehoord. Naast het bouwen aan consumentenvertrouwen is de zorgplicht van Nederlandse Loterij een belangrijk speerpunt van onze klantcontactstrategie. Deze heeft ook in 2023 onze nadrukkelijke aandacht gekregen.

Voortgang in 2023

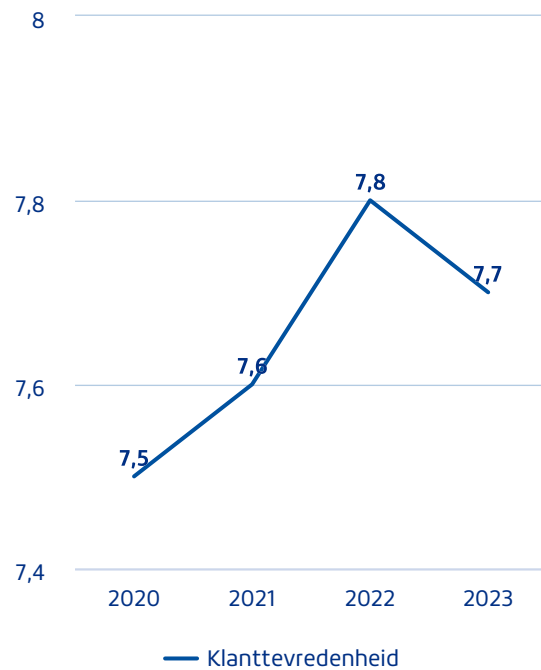
Consument beschermen

We voeren een strikt beleid voor de registratie van nieuwe spelers en de eerste periode daarna via het registratieproces. (onboarding in andere woorden).

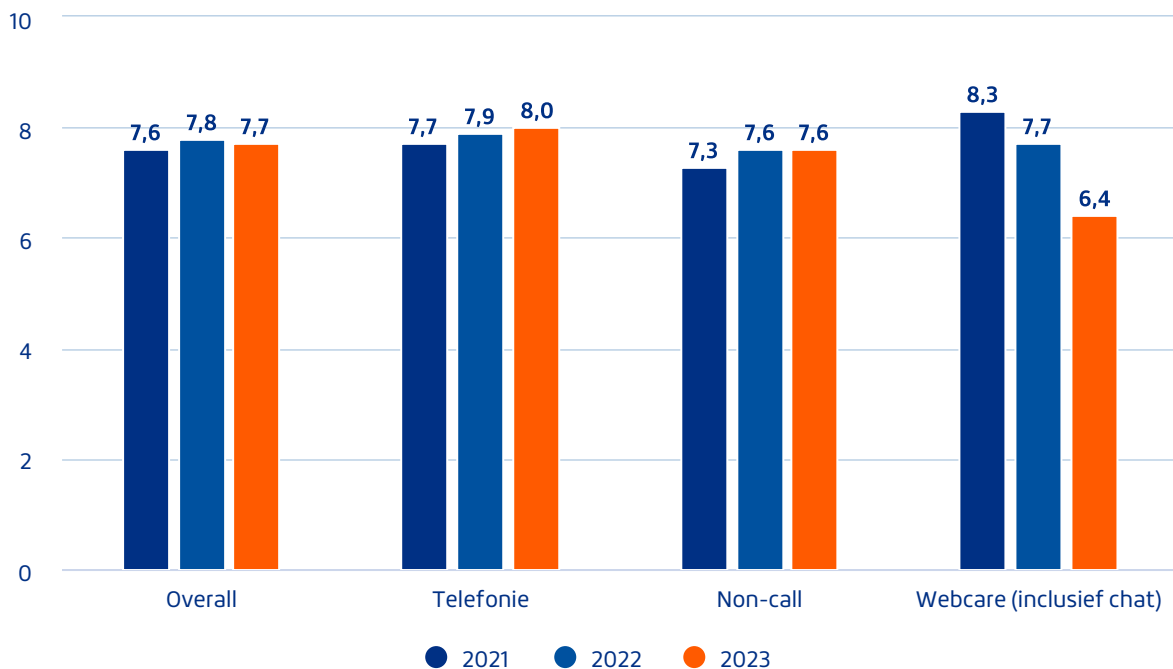
Bovendien geven we voorrang aan het thema verantwoord spelen. Door deze strenge houding scoren we soms lager op klanttevredenheid. Nederlandse Loterij accepteert dit voor het hogere doel: bescherming van de consument en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit. Een hoog cijfer zien we niet meer als een doel op zich, maar als een motiverende factor voor het structureel verbeteren en innoveren van onze diensten. Bij de beoordeling van onze klanttevredenheidsscore kijken we uitdrukkelijk ook naar de context en naar de reden van het contact.

We meten de tevredenheid van klanten net als voorgaande jaren na contact met onze klantenservice voor de loterijmerken en TOTO. Hierbij accepteren we (vooralsnog) dat niet alle kanalen hetzelfde worden beoordeeld door onze spelers. In het overzicht hieronder geven we de resultaten weer.

Klanttevredenheid



Klanttevredenheid per kanaal



In het vierde kwartaal van 2022 voegde Nederlandse Loterij op TOTO een nieuw contactkanaal toe: chat. Dit chatkanaal bleek de behoefte aan een laagdrempelig contactkanaal te vervullen. In kwartaal vier van 2022 was het aandeel chat op de meting van de klanttevredenheid nog 6 procent. In 2023 groeide dit aandeel naar 36 procent. Vooral rondom gebeurtenissen die buiten het reguliere vallen, zoals afgelastingen van wedstrijden of incidenten, zagen we het volume aan contacten specifiek op dit kanaal exceptioneel toenemen. Mede hierdoor en het laagdrempelige karakter van dit contactkanaal resulteerde dit veelal in negatieve klantfeedback. De impact van dit kanaal op de totale klanttevredenheid van TOTO was negatief. Op basis van de klantfeedback voerden we in 2023 diverse verbeteringen door. De impact op het totale resultaat is nog niet zichtbaar. In 2024 blijven wij dit chatkanaal verder optimaliseren met als doel de klantervaring te verhogen.

Klachten

Van het totale aantal afgehandelde klantcontacten in 2023 ging het in 2,9 procent van de gevallen om klachten. In 2022 was dat 3,2 procent. Eind 2022 zijn we gestart met ondersteunende spraaktechnologie om het registreren en tellen van klachten te standaardiseren. Tot dan toe beoordeelde de betrokken medewerker of een gesprek een klacht bevatte. Op basis van een lijst termen en woordcombinaties kunnen we nu automatisch bepalen welke gesprekken gekenmerkt moeten worden als klacht. Met dit systeem kunnen we klachten voortaan objectiever en strikter registreren.

Speerpunt Responsible Gaming

Onze klantenservicemedewerkers hebben een belangrijke rol bij het opsporen van afwijkend speelgedrag. We trainen en coachen onze klantenservicemedewerkers die deze gesprekken voeren doorlopend, zodat de gesprekken zo goed mogelijk aansluiten bij de speler.

Prioriteren van activiteiten

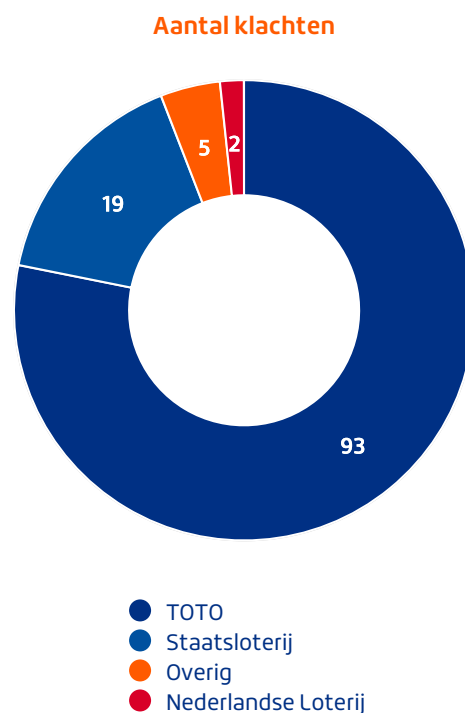
Binnen onze klantenservice werken we continu aan verbetering van onze processen. We zijn er trots op dat we met onze initiatieven waarde toevoegen aan het klantcontact. Processen zijn vereenvoudigd en spelers kunnen in de 'mijn omgeving' steeds meer zelf regelen.

Belangrijke resultaten in 2023:

- Inzet van nieuwe technieken als onze digitale assistent, om onze klanten nog beter te bedienen.
- Nieuwe motiverende gesprekstechnieken tijdens onze interventiegesprekken ten behoeve van verantwoord spelen.

Voor retailers

- Verdere optimalisatie van het monitoren en verwerken van overtredingen van de Gedragscode Verkooppunten wat de inzetlimieten van TOTO Winkel betreft.



OMBUDSMAN

Sinds 2017 heeft Nederlandse Loterij een Ombudsman. Consumenten kunnen bij onze Ombudsman terecht als hun klacht door de Klantenservice (via e-mail, chat of andere schriftelijke wijze) is behandeld en zij over deze afhandeling niet tevreden zijn. De Ombudsman rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Commissarissen. Zo waarborgen we dat de belangen van consumenten centraal staan en zorgvuldig worden behartigd.

Ondanks verbetering van de communicatie in 2022 gingen veel TOTO-klachten begin 2023 nog steeds over het verscherpt cliëntenonderzoek dat TOTO moet uitvoeren op basis van de Wwft. Voor spelers was het vaak niet duidelijk welke persoonlijke documentatie ze (vanwege de Wwft) moesten aanleveren. Daarentegen hebben we in het laatste kwartaal van 2023 hierover slechts twee klachten ontvangen. De hoeveelheid klachten lijkt dus af te nemen.

Verder gaf de Ombudsman in 2023 veel aandacht aan de verbeterpunten die uit de klachten voortvloeien. De Ombudsman stuurt erop dat klachten door de organisatie worden opgepakt om processen en werkwijzen aan te passen en informatievoorziening te verbeteren. Zij overlegt elke maand met haar team om het klachtenproces te optimaliseren, consumentenbelangen goed te behartigen en actuele ontwikkelingen te bespreken. In 2023 rapporteerde de Ombudsman twee keer aan het bestuur van Nederlandse Loterij en één keer aan de Raad van Commissarissen.

In 2024 is de focus van de Ombudsman gericht op het zichtbaar maken van de Ombudsman binnen de organisatie en het opvolgen van trends in het klachtenverkeer.

Vooruitblik 2024

In 2024 verstevigen we de route naar waardevol klantcontact. We maken gerichte keuzes uit projecten die op dit moment kansrijk lijken en een positieve bijdrage leveren aan de klanttevredenheid. Als de omstandigheden veranderen - en vooral wanneer de klanten andere wensen hebben - maken we nieuwe keuzes. Voor komend jaar zien we de volgende projecten:

Voor consumenten

- Nieuwe evaluatie contactkanaalmix: beslissing of chatkanaal van toegevoegde waarde is.
- Inzet van nieuwe technieken om eenvoudig werk te automatiseren. Eliminatie van contacten van lage waarde en stimulering van contacten van hoge waarde, zoals de contacten over verantwoord speelgedrag en contacten waarbij de klantenservice collega waarde toevoegt.

Voor retailers

- Vaker retailertevredenheid meten en de resultaten inzetten om de retailerervaring te verbeteren.
- Inzet van chatbots om onze retailers te bedienen, zodat zij ook buiten onze openingstijden snel en volledig worden geholpen.

Innovatie

DEFINITIE

Investeren in proces- en productinnovaties, nieuwe (digitale) diensten en concepten en de kansspelsystemen als geheel.



AFBAKENING

Nederlandse Loterij kijkt naar verschillende typen van innovatie, zoals product- en procesvernieuwing en technologische innovatie.

DOELSTELLINGEN

Nederlandse Loterij heeft verschillende doelstellingen geformuleerd voor het thema innovatie:

- Het toekomstbestendig maken van het verdienvermogen en de maatschappelijke waarde van de organisatie.
- Een portfolio aan toekomstgerichte ideeën met potentie gereed hebben en zoveel als mogelijk tot uitvoering brengen.
- De ondernemendheid en executiekracht van innovatie onder medewerkers bevorderen.
- De reputatie van Nederlandse Loterij op het gebied van innovatie positief beïnvloeden met de bereikte resultaten.

KPI'S WAAROP WIJ BINNEN INNOVATIE STUREN, ZIJN ONDER ANDERE:

- Totaal aantal uitgevoerde experimenten.
- Doorlooptijd van een initiatief uit de innovatiefunnel van idee tot Proof of Concept naar (commercieel) gelanceerd Minimum Viable Product (MVP).
- Percentage initiatieven ten opzichte van het totaal aantal initiatieven dat een Proof of Concept en Minimum Viable Product-fase bereikt.
- Medewerkertevredenheids- en reputatieonderzoeksscores op het criterium 'Innovatie' onder strategische partners, spelers, stakeholders en medewerkers.



Innovatie speelt een belangrijke rol in onze strategie. Wij willen en moeten vernieuwen om ons spelaanbod aantrekkelijk en verantwoord te houden. En om competitief te zijn in een nieuw concurrentieveld. Daarbij hebben we altijd de belangen van onze spelers en stakeholders voor ogen. In onze online kansspel- en ondersteunende businessactiviteiten is gedurende 2023 dan ook veel geïnnoveerd.

Managementaanpak

Nederlandse Loterij werkt continu aan de innovatie van producten, processen en dienstverlening. Voor de innovaties op korte termijn houden we Quarterly Business Reviews (QBR's). Hierin kijken we elk kwartaal terug op de resultaten die we hebben behaald en maken we keuzes voor vernieuwing in de aankomende periode. Daarnaast evalueren we ook tussentijds en houden we de voortgang van projecten en epics bij. Tot slot kijken we ook steeds vijf kwartalen vooruit welke vernieuwing er op de organisatie afkomt en welke ambities er liggen. Dit leggen we vast in een bedrijfsbrede planning.

Ondernemerslab

Voor innovatie op de middellange termijn werd eind 2021 een innovatiehub ingericht: het Ondernemerslab. In het lab zoeken we naar nieuwe waardecreatie en nieuw verdienvermogen om de organisatie voor te bereiden op de toekomst. De focus van het Ondernemerslab ligt op het ontwikkelen van ideeën en initiatieven voor nieuwe product- en dienstenontwikkeling en nieuwe verdienmodellen. Onze aandacht gaat uit naar thema's als nieuwe loterijconcepten en de uitvoering van het kansspelbeleid. Daarnaast zoeken we manieren om (nieuwe) technologie winstgevend te maken, onderzoeken we strategische toekomstscenario's en identificeren we potentiële partners voor open innovatie in start-up- en scale-up-ecosystemen.

Voortgang in 2023

Innovatie bij Krasloten

Met Wenslot introduceerden we een product waarbij spelers een kraslot kunnen versturen met een persoonlijke boodschap. Hiermee spreken we een nieuwe doelgroep en een nieuw marktsegment aan. Verder werd het aanbod aan Decemberkalenders uitgebreid met een € 15-variant en zijn enkele succesvolle nieuwe Krasloten toegevoegd aan het reguliere aanbod. Zodoende heeft de kraslotencategorie in zijn geheel een impuls gekregen. Om in te spelen op de toenemende behoefte van de speler aan digitalisering, werd het afgelopen jaar de kraslotenscanner ontwikkeld. Hiermee kan de speler loten inscannen om snel resultaat te zien en toekomstig deel te nemen aan een loyaliteitsprogramma.

Introductie Winnitt

In 2023 hebben we ons online kansspelaanbod verbreed met Winnitt. Hiermee spelen we in op de vraag naar spellen als crashgames en click-and-revealgames. Dit betrouwbare platform biedt deze spellen op een verantwoorde manier aan. Een goed en veilig alternatief voor al bestaand aanbod in de markt.

Optimalisatie van onze TOTO-activiteiten

Voor zowel het online casino als onze online sportwedenschappen vernieuwden we in 2023 ons TOTO-portaal. Op basis van klantfeedback werkten we aan het verbeteren van profielinstellingen, beheer van limieten en de gebruikerservaring van de registratie- en onboarding-flow oftewel de stappen die een nieuwe speler moet doorlopen als hij voor het eerst gaat meespelen. Daarnaast ontwikkelden we verantwoorde bonussystemen en exclusieve en unieke TOTO-spellen. Onze sportsbook en de casinowebsites en -apps verbeterden zowel in performance als klantbeleving significant, met een prominente rol voor persoonlijke interactie.

Doorontwikkeling Lotify-platform

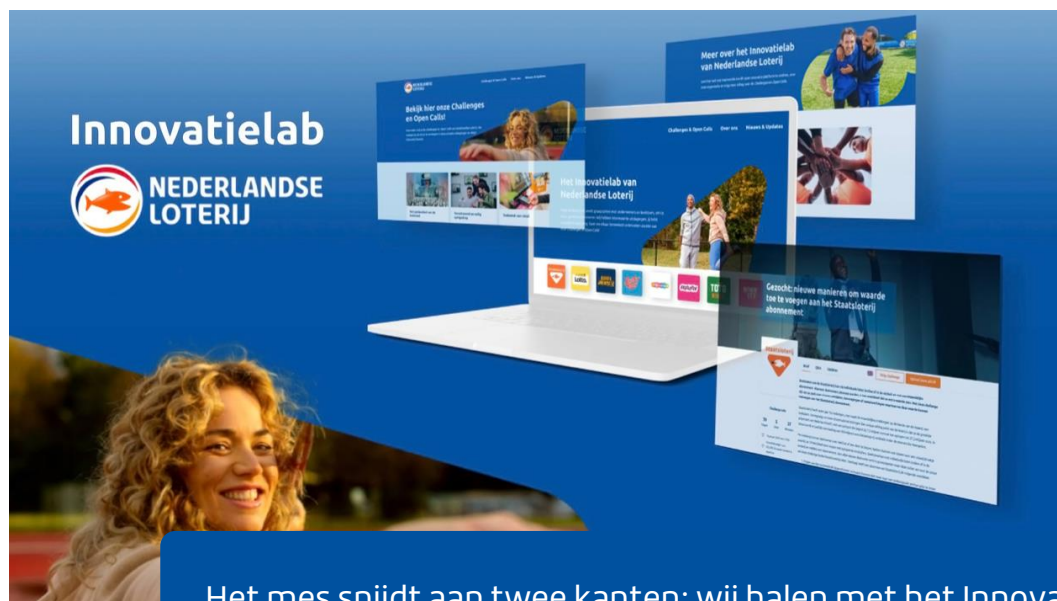
Dankzij de doorontwikkeling van het Lotify-platform kunnen we op een professionelere manier promotionele kansspelen verzorgen voor onze spelmerken. Waar dat afgelopen jaren nog vaak gebeurde met ondersteuning van marketingbureaus, is het afgelopen jaar het overgrote deel van deze promotionele kansspelacties via het Lotify-platform uitgevoerd. Met de ervaringen van de verschillende promotionele kansspelacties verbeteren we het platform doorlopend.

Datagedreven werken

Data is het fundament onder datagedreven werken. Daarom hebben we de nodige aandacht besteed aan uitbreiding van datasets, innovatieve toepassingen in dashboards en versterking van statistische en voorspellende modellen. Daarmee verbeteren we onze commerciële effectiviteit. Met Artificial Intelligence (AI) zijn de eerste experimenten gestart. We zetten AI in op exploratieve en experimentele basis, bijvoorbeeld in interacties en conversaties met klanten en in het creëren van (grafische) content. Dit alles op een veilige en verantwoorde manier met een risicomanagementraamwerk.

Lancering Innovatielab

Nederlandse Loterij gelooft dat sommige innovaties buiten onze muren ontstaan, klaar om ontdekt en opgeschaald te worden. Eind 2023 begonnen we daarom ons eigen Innovatielab. Dit lab is ontwikkeld in het Ondernemerslab en is een samenwerking met Starthubs. Visionairs krijgen via het Innovatielab de gelegenheid om oplossingen aan te dragen voor de uitdagingen waar Nederlandse Loterij voor staat. Het mes snijdt aan twee kanten: wij halen met het Innovatielab creatieve innovaties binnen en de bedenkers kunnen hun ideeën opschalen. De eerste challenges zijn in 2023 opgestart. In 2024 maken we een selectie van de veelbelovendste initiatieven.



Het mes snijdt aan twee kanten: wij halen met het Innovatielab creatieve innovaties binnen en de bedenkers kunnen hun ideeën opschalen.

Vooruitblik 2024

Innovatie is en blijft ook in 2024 een van onze strategische prioriteiten. De focus ligt op vernieuwingen in het Loterijspel portfolio, door zowel de verrijking van bestaande spelmerken als de introductie van nieuwe.

Daarnaast gaan we, anticiperend op veranderende marktomstandigheden, veel vernieuwen in het retaildomein. Natuurlijk is er blijvende aandacht voor innovaties bij de uitvoering van het kansspelbeleid.

Concrete acties die op de planning staan:

- Verder vernieuwen bestaande kansspelaanbod zowel bij loterijen als online, waarin enkele spelmerken een aanpassing krijgen en andere verder verrijkt worden.
- Verbeteren klantbeleving, met een sterke verbinding tussen online en de verkooppunten.
- Doorontwikkelen gepersonaliseerde diensten en datagedreven werken, onder andere via de moderniseringsprogramma's voor Personalisatie en Retail.
- Doorlopende aandacht voor verantwoord spelen en fraudepreventie.
- Aandacht voor de inzet van AI en op een verantwoorde en ethische manier experimenteren met initiatieven.
- Samenwerkingen aangaan met start- en scale-ups via innovatiechallenges op het platform van ons Innovatielab en de werking van producten en diensten testen met onze merken onder onze spelers.
- Verkennen van en experimenteren met nieuwe proposities en verdienmodellen in kansspelen, waaronder het uitbouwen en opschalen van ons crowdfundingplatform Venki.



Risicomanagement

Nieuwe wet- en regelgeving, verdere digitalisering, andere toetreders, nieuwe producten: de kansspelmarkt is in beweging. Dit biedt kansen, maar gaat ook gepaard met nieuwe of veranderende risico's. Nederlandse Loterij heeft bovendien te maken met veranderende verwachtingen vanuit de maatschappij, de politiek en de toezichthouder. Om te voldoen aan deze verwachtingen en beheerst in te kunnen spelen op kansen, is risicomanagement bij Nederlandse Loterij een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering, ingebed in de planning- en controlecyclus.

IN DIT HOOFDSTUK

- › Risicoprofiel
- › Verandering van risico's
- › Risicoacceptatie
- › Raamwerk voor risicomanagement
- › Organisatie van risicomanagement
- › Beoordeling belangrijkste risico's
- › Extern toezicht & externe accountant
- › Managementverklaring

Risicomanagement

Risicoprofiel

Nederlandse Loterij heeft als kansspelorganisatie te maken met uiteenlopende risico's op strategisch, operationeel en financieel vlak en op het gebied van compliance. Als marktleider in de loterijmarkt, met een groot aanbod van online kansspelen in Nederland, staat Nederlandse Loterij nadrukkelijk in de spotlights. Wij willen verantwoorde, betrouwbare en leuke spellen aanbieden. Daarbij leunen we op een sterke interne organisatie met betrouwbare processen en op een aantal strategische partners waarmee we onze dienstverlening uitvoeren.

Verandering van risico's

Het betreden van de online kansspelmarkt eind 2021 heeft gezorgd voor diverse nieuwe risico's en een grotere impact van bestaande risico's. Het verantwoord aanbieden van online kansspelen en anti-witwasmaatregelen hebben meer aandacht gekregen, onder andere in de vorm van strikte Know Your Customer-processen en uitgebreide processen om kansspelverslaving te voorkomen. Verder zijn de cyber security risico's toegenomen, door de uitbreiding van het IT-landschap en de voortdurende groei van cyber security dreigingen.

Risicoacceptatie

De mate waarin Nederlandse Loterij bij het nastreven van haar doelstellingen bereid is risico's te accepteren, is gespecificeerd per doelstelling en risicocategorie. De bepaling van deze risicobereidheid is de eindverantwoordelijkheid van de directie. Nederlandse Loterij streeft ernaar een optimale afweging te maken tussen de impact van de mogelijke gevolgen, de kans dat het risico zich voordoet en de middelen die nodig zijn om een risico te beheersen. In de tabel op de volgende pagina wordt de risicobereidheid per risicocategorie weergegeven en toegelicht. De risicoacceptatie is niet gewijzigd in 2023.

Raamwerk voor risicomanagement

Het raamwerk risicomanagement van Nederlandse Loterij is afgeleid van het best practice COSO ERM-model. Met dit systeem geven we aandacht aan het identificeren van risico's, het implementeren van maatregelen en het bewaken van de voortgang en effectiviteit van de maatregelen. De inrichting van risicomanagement kan niet los gezien worden van de missie, visie en doelstellingen van Nederlandse Loterij. Risicomanagement is hieraan ondersteunend en een hulpmiddel bij besluitvormingsprocessen. De filosofie achter ons risicomanagementbeleid is:

- De directie en het management zijn primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van risicomanagement en het toetsen van beheersmaatregelen. De staffuncties ondersteunen hierbij het lijnmanagement.
- We werken aan een cultuur waarin risico's expliciet onderdeel zijn van de besluitvorming. Hierdoor krijgen ze de benodigde aandacht en kunnen we beter voorkomen dat ze zich voordoen.
- Het risicomanagementsysteem zien we als een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering van Nederlandse Loterij en heeft een relatie met de planning & controlcyclus.
- We hanteren een integrale aanpak, waarbij er aandacht is voor financiële en niet-financiële risico's, op basis van een deugdelijke inventarisatie en een optimale risicobeheersing.
- Risico's worden inzichtelijk gemaakt en periodiek geëvalueerd, onder andere met een Control Self Assessment, resulterend in 'In Control-verklaringen', af te geven door alle Direct Reports. Dit verhoogt het risicobewustzijn van de medewerkers.

Risicocategorie	Risicoacceptatie	Toelichting
Financieel	Laag	Om te waarborgen dat Nederlandse Loterij de uitkering van het gewonnen prijzengeld kan uitbetalen aan haar spelers en kan voorzien in de afdrachten aan het ministerie van Financiën, NOC*NSF en de goede doelen, hanteert zij een lage risicoacceptatie voor financiële risico's. Hierbij is op basis van verantwoorde budgettering voldoende ruimte om de benodigde investeringen in nieuwe ontwikkelingen te kunnen doen.
Reputatie & Compliance	Laag	Nederlandse Loterij streeft ernaar volledig te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Organisatie van risicomanagement

Bepalend voor de effectiviteit van het raamwerk risicomanagement en het risicomanagementproces is het kader waarin risicomanagement is georganiseerd binnen Nederlandse Loterij. Er zijn verschillende rollen gedefinieerd. Het directieteam van Nederlandse Loterij is verantwoordelijk voor het interne risicomanagementsysteem en legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De coördinatie van het interne risicomanagementsysteem ligt bij het Risk Management Committee. Deze commissie wordt voorgezeten door de CFO en bestaat verder uit Head of Legal, Compliance & Privacy, Head of Financial Accounting, Head of Fraud & Payments, Head of Audit Risk & Security en senior Risk Officer. Tijdens maandelijkse overleggen worden strategische, juridische, operationele, financiële en merkgerelateerde risico's, incidenten en de opvolging van openstaande acties naar aanleiding van auditbevindingen gemonitord en besproken.

De verschillende tweedelijnsfuncties, die ervoor zorgen dat risico's op de juiste manier worden geïdentificeerd en beheerd waardoor de organisatie 'In Control' kan zijn, komen maandelijks bijeen in het tweedelijnsoverleg. Dit overleg levert een bijdrage aan het behalen van de organisatiedoelstellingen door kaders te stellen en te sturen op risicobeheersing. De leden monitoren en bewaken onder meer de voortgang en effectiviteit van beheersingsmaatregelen. Het overleg signaleert ook tijdig mogelijke knelpunten en helpt en faciliteert de eerste lijn waar nodig om de risicobeheersing verder te verbeteren.

Beoordeling belangrijkste risico's

Om de risico's te beoordelen en te vergelijken, worden ze gewogen op basis van zowel een inschatting van de kans dat ze zich voordoen als een inschatting van de gevolgen voor het behalen van de doelstellingen van Nederlandse Loterij. Binnen de organisatie voeren we verschillende risicoanalyses uit. Alle risico's met een beoordeling van medium of hoger zijn in het verslagjaar met de 'eigenaar' van het risico besproken. In deze gevallen spreken we maatregelen af met de risico-eigenaar om het risico tot een acceptabel niveau te beperken. Wanneer dat om wat voor reden dan ook niet direct mogelijk is, oordeelt het Risk Management Committee (RMC) over de verdere behandeling van het risico.

Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste strategische, operationele en financiële risico's, alsmede risico's op het gebied van wet- en regelgeving en compliance. Op alle terreinen zijn voorzieningen en maatregelen getroffen die de mogelijke nadelige effecten van deze risico's beperken.

Strategische risico's

Dit zijn risico's voor de strategische doelstellingen van Nederlandse Loterij. Een nadere toelichting op de strategische risico's van Nederlandse Loterij is hieronder opgenomen.

Risico (naam)	Risicodefinitie	Selectie van beheersmaatregelen
Verliesbeschikking	Het risico dat Nederlandse Loterij niet voldoet aan de eisen uit de vergunning en aan in- en externe regels, met als ultiem gevolg het verlies van de beschikking.	<ul style="list-style-type: none"> • Anti-witwas en anti-matchfixingbeleid • Proactief Responsible Gaming-beleid • Foutloze executie van primaire processen • Fraude- en verslavingspreventie
Verlies draagvlak stakeholders	Het risico dat de zeer complexe balans tussen de commerciële doelstelling en de maatschappelijke doelstelling meer druk zal zetten op de perceptie van Nederlandse Loterij bij stakeholders, met als gevolg het verlies van draagvlak bij stakeholders.	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief Responsible Gaming-beleid • Fraude- en verslavingspreventie • Anti-witwasbeleid en anti-matchfixingbeleid • Dialoog met stakeholders & beneficianten
Disfunctioneren strategische partners	Het risico dat door gebeurtenissen of incidenten bij strategische partners de dienstverlening van Nederlandse Loterij geraakt wordt, met negatieve gevolgen voor onder meer reputatie, klanttevredenheid en omzet.	<ul style="list-style-type: none"> • Assurancerapporten inzake interne beheersing derde partijen • Heldere afspraken met partners over hoe Nederlandse Loterij zekerheid verkrijgt over uitbestede diensten • Leveranciers- en contractmanagement • Toetsing op nakomen afspraken
Inbreuk op informatie-beveiliging	Het risico dat gebeurtenissen of incidenten negatieve gevolgen hebben voor de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van informatie, waardoor de dienstverlening, reputatie en strategie van Nederlandse Loterij in gevaar komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Security-awarenessprogramma (learningplatform) • Toegang met sterke/unieke wachtwoorden in combinatie met MFA • Continue pentestingprogramma • Security monitoring • Cloud strategie • Tech & data kwaliteit inhouse • Business-continuity management • Security-responsmaatregelen (onder meer incident-responseplannen, CERT) • Certificering ISO27001/WLA SCS
Restrictievere wet- en regelgeving	Het risico dat door toename van complexiteit en beperkingen door wet- en regelgeving Nederlandse Loterij minder mogelijkheden krijgt om te groeien en het verdienvermogen structureel afneemt.	<ul style="list-style-type: none"> • Foutloze executie in het primaire proces • Scenario's verwerken in langetermijnstrategie • Versterkte compliancefunctie • Innovatie ter compensatie van verdienvermogen
Toenemende concurrentie	Het risico dat acties van concurrenten of nieuwe toetreders tot de markt de concurrentiepositie van Nederlandse Loterij bedreigen.	<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemerslab initiatieven • CRM capabilities • Monitoring markt • Omnichannel-strategie

Onvoldoende executiekracht	Het risico van onvoldoende geschikte medewerkers (kwantiteit en kwaliteit in de vorm van kennis, vaardigheden en ervaring) en middelen om de organisatie of een proces te managen, zodat kritische bedrijfsdoelstellingen worden behaald en key-businessrisico's naar een acceptabel niveau worden gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> • Aantrekkelijk werkgeverschap buiten primaire salariering • Agile werkwijze met nadrukkelijk aandacht voor resource planning
Verandering in klantgedrag	Het risico dat de klantbehoefte en wensen veranderen zonder dat Nederlandse Loterij daarvan op de hoogte is of daar tijdig op kan inspelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Business Development (Lotify partnership) • Ondernemerslab initiatieven • Omnichannel klantervaring
Verlies van consumentenvertrouwen	Het risico van foutieve of niet-presterende producten of diensten, resulterend in klachten van klanten, verlies van omzet en reputatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Positieve media aandacht • Responsible Gaming (onder andere programma Rugdekking) • Correcte operatie in het retailkanaal (onder meer optimaal presteren van de Klantenservice) • Learning loop op basis van verbeteracties (reflectie) uit klachten en ombudsmanzaken • Doorlopende klanttevredenheidsmonitoring (vroegtijdige signalering issues) • Foutloze executie in het primaire proces
Verlies van materiële rechtszaken	Het risico dat Nederlandse Loterij geconfronteerd wordt met negatieve gerechtelijke uitspraken, bijvoorbeeld rondom vergunningverlening aan Nederlandse Loterij door de Kansspelautoriteit, onderzoeken van toezichthouders of (massa)schadeclaims van consumenten.	<ul style="list-style-type: none"> • Het voeren van verweer, ondersteund met (hoogwaardig) advies/advocaten • Foutloze executie

Jaarlijks actualiseren we, als onderdeel van het strategisch planproces, het overzicht van de strategische risico's. Vervolgens verifiëren we of de set aan beheersingsmaatregelen nog up-to-date is, om ten slotte te bepalen of we de overblijvende risico's acceptabel vinden.

In het RMC en in het overleg van de tweedelijnsfuncties bespreken we maandelijks eventuele ontwikkelingen (intern en extern) en verwachtingen die impact kunnen hebben op de strategische risico's en de beheersing daarvan. Indien nodig kunnen we dan tijdig bijsturen.

Financiële risico's

Nederlandse Loterij maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van financiële instrumenten die de vennootschap blootstellen aan liquiditeits-, krediet- en marktrisico's. Deze risico's hebben, gezien de niet-complexe aard van de financiële instrumenten, een geringe impact op de bedrijfsuitoefening. Nederlandse Loterij heeft beleids- en beheersingsmaatregelen geïmplementeerd die waarborgen dat transacties binnen de lage risicobereidheid vallen en die risico's beheersbaar houden.

Risico (naam)	Risicodefinitie	
Liquiditeitsrisico	Het risico dat Nederlandse Loterij niet aan haar actuele en toekomstige (potentiële) betalingsverplichtingen kan voldoen door een tekort aan liquide middelen.	Nederlandse Loterij moet te allen tijde in staat zijn om op het juiste moment aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Nederlandse Loterij houdt voldoende liquide middelen aan om het liquiditeitsrisico te minimaliseren, onder zowel normale als meer uitdagende omstandigheden. Hiertoe worden de kasstromen nauwgezet gevolgd.
Kredietrisico	Het risico dat een kredietnemer zijn beloofde betalingen niet nakomt of kan nakomen, leidend tot een verlies (een andere term voor kredietrisico is debiteurenrisico).	Nederlandse Loterij loopt kredietrisico's over haar handelsvorderingen. Bij het aangaan van (nieuwe) distributieovereenkomsten worden de afzonderlijke verkooppunten, als onderdeel van het kredietbeleid, met behulp van een externe partij beoordeeld op kredietwaardigheid. Daarnaast vindt periodieke monitoring plaats op de inbaarheid van uitstaande vorderingen.
Markt- en renterisico	Het risico dat de inkomsten van Nederlandse Loterij of de waarde van financiële instrumenten nadelig worden beïnvloed door veranderingen in rentetarieven.	Het renterisico van Nederlandse Loterij is zeer beperkt door haar financieringsstructuur. De vennootschap heeft geen opgenomen leningen en maakt geen gebruik van rentederivaten.

Reputatie- en compliance-risico's

Risico (naam)	Risicodefinitie	Selectie van beheersmaatregelen
Niet voldoen aan wet- en regelgeving en vergunningsvoorschriften	Het risico dat Nederlandse Loterij niet voldoet aan wet- en regelgeving en/of vergunningsvoorschriften. Nederlandse Loterij opereert in een sterk gereguleerde markt. Het ministerie van Justitie en Veiligheid en de toezichthouder (Kansspelautoriteit) organiseren via een gedetailleerd stelsel van wet- en regelgeving de kansspelmarkt, onder andere met vergunningen voor de verschillende aanbieders van kansspelen. Deze vergunningen bevatten voorwaarden. Op het moment dat Nederlandse Loterij niet voldoet aan wet- en regelgeving of een of meerdere voorwaarden kan de verleende vergunning in gevaar komen.	Om dit risico te voorkomen, vertaalt de afdeling Legal, Compliance & Privacy wet- en regelgeving en vergunningsvoorschriften in processen en afspraken in de organisatie. De naleving hiervan wordt actief gemonitord door Intern Toezicht Functionarissen en de Compliance Officers. De afdeling Audit & Risk voert ten slotte een onafhankelijke toetsing uit van de naleving.
Integriteitsschending	Het risico dat er incidenteel of structureel wordt gehandeld in strijd met de ethische code (inclusief aanverwante protocollen), of dat op andere wijze de normen en waarden niet worden nageleefd.	Om reputatierisico's te beheersen, heeft Nederlandse Loterij een ethische code opgesteld, inclusief protocollen, met betrekking tot integriteit, klokkenluiders en de opvolging van vermeende overtredingen. De Compliance Officer monitort de naleving hiervan.
Reputatieschade	Het risico dat externe communicatie-uitingen niet voldoen aan de regels voor verantwoorde deelname aan kansspelen.	Alle externe communicatie wordt zorgvuldig opgesteld en vóór publicatie door meerdere betrokkenen in de organisatie getoetst. Deze inspanningen zijn erop gericht dat uitingen aan spelers volledig, transparant en waarheidsgetrouw zijn. Een Responsible Gaming Officer ziet erop toe dat alle publicaties en spelvormen voldoen aan de regels voor verantwoorde deelname aan kansspelen.

Extern toezicht

Het externe toezicht op Nederlandse Loterij wordt uitgevoerd door de gebruikelijke toezichthouders.

Kansspelautoriteit

Voor de exploitatie van de Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, TOTO Winkel en Krasloten zijn door de Kansspelautoriteit vergunningen verleend aan Staatsloterij B.V. en Lotto B.V. Voor de exploitatie van TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt is een vergunning verleend aan TOTO Online B.V. De Kansspelautoriteit is belast met het toezicht op deze vergunningen.

GLI

Gaming Labs International (GLI), geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie in Nederland, inspecteert de trekkingsmachine en de ballen van Lotto, Miljoenenspel en Lucky Day, beoordeelt ontwerpdocumenten van Krasloten en controleert de fabrieken waar de Krasloten worden gedrukt. Ook houdt GLI via steekproeven toezicht op verkooppunten voor de naleving van wetgeving (bijvoorbeeld of er niet aan minderjarigen wordt verkocht). Het onafhankelijk instituut GLI doet dit in opdracht van Lotto B.V. Daarnaast heeft Nederlandse Loterij een ontheffing ontvangen voor GLI als keuringsinstelling voor het keuren van ons online aanbod. Het volledige aanbod van online kansspelen van Nederlandse Loterij (TOTO Casino, TOTO Sport en Winnitt) is en wordt door GLI gecertificeerd conform het door de Kansspelautoriteit opgestelde keuringschema, waaraan iedere aanbieder van online kansspelen moet voldoen.

Notaris

Alle trekkingen staan onder toezicht van notariskantoor Caminada Notarissen te Rijswijk.

BSI

Nederlandse Loterij is gecertificeerd door de World Lottery Association (WLA). In 2023 is vastgesteld dat Nederlandse Loterij voldoet aan de eisen van de WLA Security Control Standard: 2020. Dit zijn de eisen van ISO 27001, aangevuld door de WLA met loterij- en kansspelspecifieke eisen op het gebied van beveiliging en integriteit. BSI Group heeft de processen en procedures rondom informatiebeveiliging beoordeeld en een goedkeurende verklaring afgegeven.

Externe accountant

Met ingang van het verslagjaar 2017 is PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) de externe accountant van Nederlandse Loterij. PwC is in die rol verantwoordelijk voor het afgeven van een controleverklaring bij de geconsolideerde jaarrekening. Als onderdeel van de controle beoordeelt PwC de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersingsmaatregelen van de belangrijkste bedrijfsprocessen in de organisatie, om te komen tot een oordeel over de betrouwbaarheid van de interne informatievoorziening en de jaarrekening van Nederlandse Loterij. PwC rapporteert over zijn bevindingen in een management letter en in een accountantsverslag aan de Raad van Commissarissen en de directie. De bevindingen en aanbevelingen van de externe accountant worden besproken in het RMC, dat ook de opvolging van de bevindingen bewaakt. Alle auditresultaten worden voorgelegd aan en afgestemd met de Auditcommissie, ingesteld door de Raad van Commissarissen.

Managementverklaring

Het bestuur van Nederlandse Loterij is eindverantwoordelijk voor het beheersen van de risico's verbonden aan de ondernemingsdoelstellingen en de betrouwbaarheid van de externe (financiële) rapportage. Ook is het bestuur verantwoordelijk voor de beoordeling van de effectiviteit van de op deze risico's gerichte preventieve of beperkende maatregelen.

Het bestuur heeft de werking van de interne beheersings- en controlemaatregelen beoordeeld. Op basis van deze beoordeling is het bestuur van mening dat de interne beheersings- en controlesystemen van de onderneming per einde boekjaar 2023 voldoende effectief waren en een redelijke mate van zekerheid verschaffen dat:

- het bestuur tijdig op de hoogte is van de mate waarin de strategische, operationele en financiële doelstellingen van de onderneming worden gerealiseerd, en
- de externe (financiële) rapportage geen onjuistheden van materieel belang bevat.

Het geheel van de werkzaamheden met betrekking tot de interne beheersingssystemen en de daaruit voortgekomen bevindingen, aanbevelingen en maatregelen is besproken met de Auditcommissie, de Raad van Commissarissen en de externe accountant.

's-Gravenhage, 25 maart 2024

Bestuur Nederlandse Loterij,
Niels Onkenhout (CEO)
Arjan Blok (CFO)



Goed bestuur en toezicht

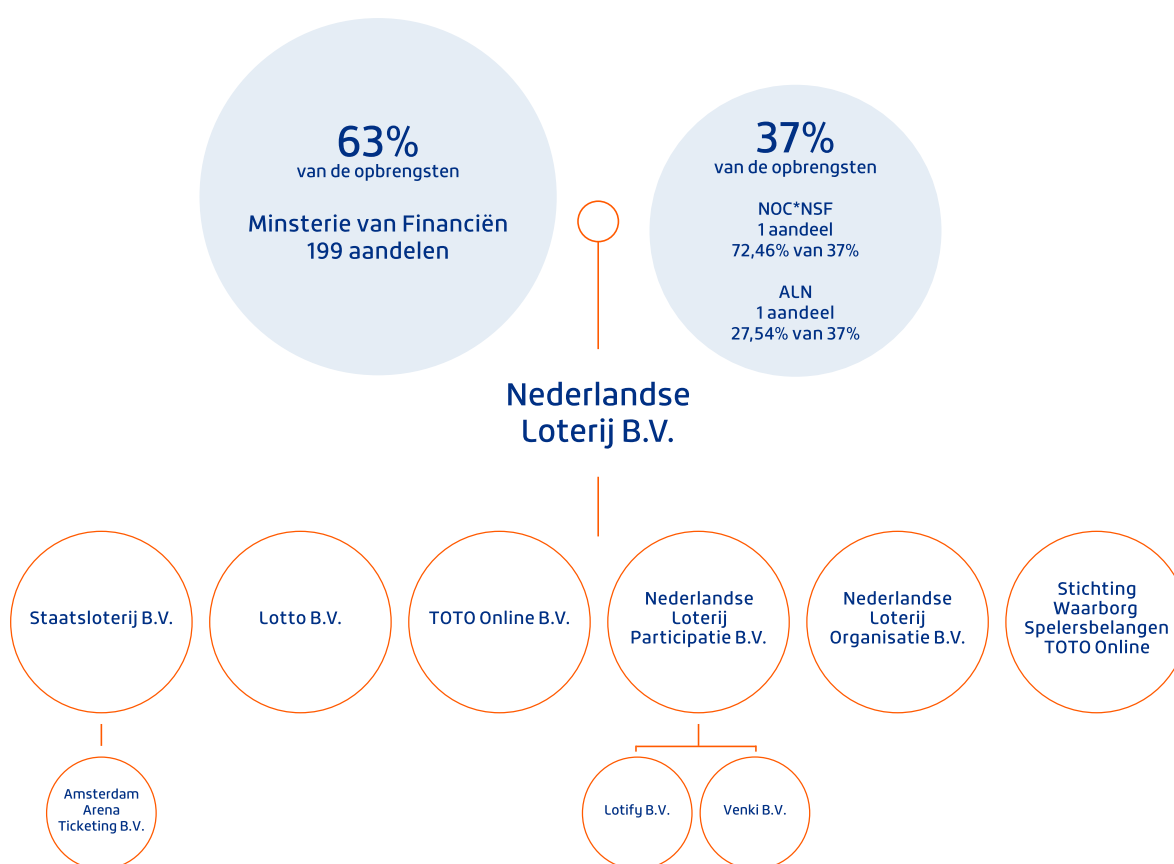
Nederlandse Loterij is een besloten vennootschap. We hechten grote waarde aan het voeren van een goed bestuur en het houden van adequaat toezicht daarop. Hiervoor maken we afspraken die de verhoudingen regelen tussen het bestuur, de Raad van Commissarissen en de aandeelhouders.

IN DIT HOOFDSTUK

- › Corporate Governance
- › Personalia Directieteam
- › Personalia Raad van Commissarissen
- › Verslag van de Raad van Commissarissen
- › Remuneratierapport

Corporate Governance

Nederlandse Loterij B.V. is de holding die de aandelen houdt van dochtervennootschappen Staatsloterij B.V., Lotto B.V., Nederlandse Loterij Organisatie B.V., TOTO Online B.V. en Nederlandse Loterij Participatie B.V. Onder Nederlandse Loterij vallen de volgende spelmerken: Staatsloterij, Lotto, Miljoenenspel, Lucky Day, Eurojackpot, Krasloten, TOTO Winkel, TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt. Deze activiteiten vinden plaats in Nederland op basis van de verstrekte vergunningen via retailkanalen, digitale kanalen en via abonnementen. Met Lotify faciliteert Nederlandse Loterij haar beneficianten en andere fondsenwervende partijen met het organiseren van een eigen loterij of promotioneel kansspel, die voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving. Stichting Waarborg Spelersbelangen TOTO Online is opgericht om TOTO Online B.V. als vergunninghouder in staat te stellen te voldoen aan haar verplichtingen, zoals gesteld in de Wet Kansspelen op afstand. In 2023 is Venki B.V. opgericht. Venki is een platform dat goede doelen faciliteert bij het organiseren van incidentele loterijen.



Algemeen

De statutaire doelstelling van de holding is onder meer het exploiteren van de vennootschappen. Daarnaast is de organisatie van de kansspelen gericht op het realiseren van opdrachten aan de Staat der Nederlanden, NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN), zodanig dat de reputatie van deze partijen niet wordt geschaad. Consumentenbescherming, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van fraude en criminaliteit staan centraal in onze maatschappelijke taak. Nederlandse Loterij streeft naar verantwoord spelen: meedoen met onze spellen is leuk en moet ook leuk blijven.

Bestuur

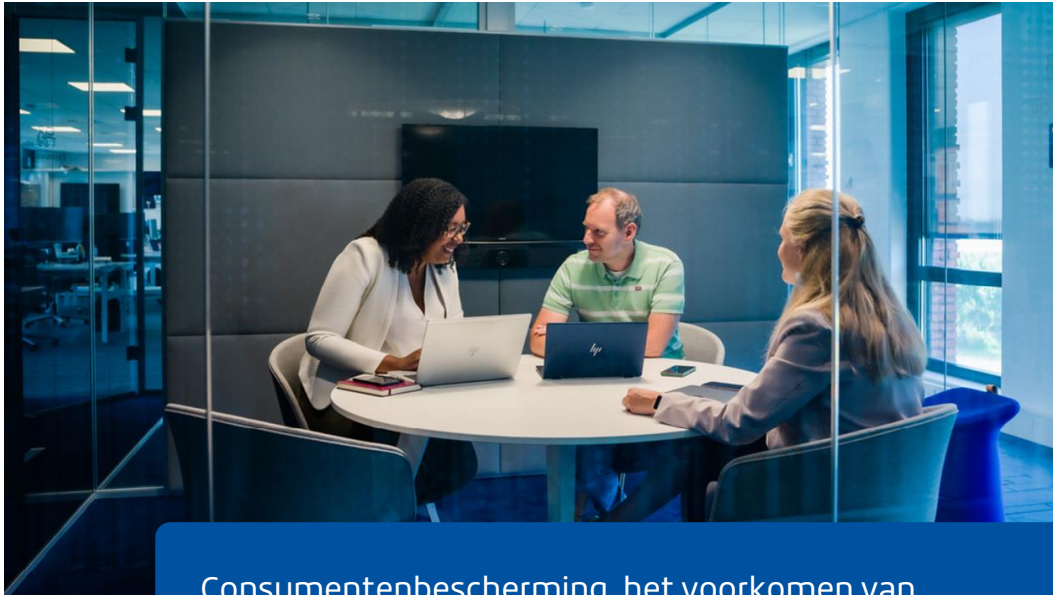
Het bestuur, bestaande uit de Chief Executive Officer (CEO) en de Chief Financial Officer (CFO), is verantwoordelijk voor de strategie voor duurzame langetermijn-waardecreatie, beleid en resultaten van Nederlandse Loterij. Het bestuur wordt hierbij ondersteund door een directieteam waarin Brands & Portfoliomanagement, Sales & Service, Technology, Business Transformation & Strategic Projects en Corporate Affairs zijn vertegenwoordigd. In november 2023 werd bekendgemaakt dat de CEO na twee bestuurstermijnen van vier jaar terugtreedt. Per 1 september 2024 – of eerder als de huidige CEO voor die datum aftreedt als statutair bestuurder – zal de huidige CFO de CEO opvolgen.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur van Nederlandse Loterij en op de algemene gang van zaken, waaronder de activiteiten van het bestuur bij het vormgeven van een cultuur die passend is bij een strategie gericht op duurzame langetermijn-waardecreatie. Daarnaast staat de Raad de directie met advies terzijde. De Raad van Commissarissen bestaat eind 2023 uit vijf leden, van wie drie vrouwen en twee mannen. Besluitvorming door het bestuur en het directieteam over belangrijke onderwerpen vindt plaats in samenspraak met de Raad. De Raad van Commissarissen kent twee commissies:

- De Auditcommissie, die zich richt op de risico's die horen bij de strategie van de organisatie, de kwaliteit van de interne beheersingsmaatregelen en financiële- en duurzaamheidsinformatie en -verslaglegging en verder op informatiebeveiliging en governance- en compliance-vraagstukken.
- De Remuneratie- en Selectiecommissie, die de taken uitvoert van een remuneratiecommissie en een selectie- en benoemingscommissie, zoals benoemd in de Corporate Governance Code.

Alle leden van de Raad van Commissarissen zijn onafhankelijk in de zin van de Corporate Governance Code. In 2023 waren er geen transacties waarbij zich tegenstrijdige belangen voordeden.



Consumentenbescherming, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van fraude en criminaliteit staan centraal in onze maatschappelijke taak.

Algemene Vergadering

In de Algemene Vergadering van Nederlandse Loterij zijn de volgende aandeelhouders vertegenwoordigd: de Staat der Nederlanden (vertegenwoordigd door het ministerie van Financiën) als houder van alle stemgerechtigde aandelen en Stichting Kansspelbelangen NOC*NSF/ALN als houder van twee stemrechtloze aandelen, waaraan op grond van de statuten een aantal bijzondere (veto)rechten is verbonden. NOC*NSF en Stichting ALN houden ieder een certificaat van een aandeel. Vanwege het aandeelhouderschap van de Staat der Nederlanden is Nederlandse Loterij B.V. een staatsdeelneming waarop het Deelnemingenbeleid van toepassing is (Nota Deelnemingenbeleid 2022). De statuten van Nederlandse Loterij B.V. zijn ingericht conform het Deelnemingenbeleid 2013.

Op Nederlandse Loterij B.V. is het gemitigeerde structuurregime van toepassing. Nederlandse Loterij heeft dus een Raad van Commissarissen die toezicht houdt op het bestuur. Beide organen leggen verantwoording af aan de Algemene Vergadering van Nederlandse Loterij. Bestuurders worden op bindende voordracht van de Raad van Commissarissen benoemd door de Algemene Vergadering. Op voordracht van de Raad van Commissarissen benoemt de Algemene Vergadering nieuwe commissarissen.

Naleving codes en richtlijnen

Nederlandse Loterij past conform het Deelnemingenbeleid waar mogelijk de Nederlandse Corporate Governance Code toe. Daarbij maken we de kanttekening dat Nederlandse Loterij geen beursgenoteerde vennootschap is, waarvoor deze code in beginsel is geschreven. Zo kent Nederlandse Loterij slechts één aandeelhouder met stemrecht en is de relatie met de aandeelhouders anders dan bij een beursgenoteerde onderneming. Het volledige 'pas toe of leg uit'-overzicht van de bepalingen uit de Corporate Governance Code is gepubliceerd op de pagina Corporate Governance op onze corporate website. Daar staan ook de interne reglementen en de gedragscode, die op grond van deze code op de website moeten worden geplaatst. Zo is daar onder meer de Ethische Code te vinden, waarin handvatten zijn opgenomen voor gewenst gedrag en cultuur van Nederlandse Loterij en haar medewerkers.

Als lid van de World Lottery Association en European Lotteries past Nederlandse Loterij het European Lotteries Framework Responsible Gaming toe.

Personalia Directieteam

Niels Onkenhout (1961)

Nederlandse nationaliteit
CEO en Statutair bestuurder

Benoemd

1 september 2016

Verantwoordelijkheden

- Leidinggeven aan directie Nederlandse Loterij, verbinding maken met externe stakeholders en de interne organisatie en vertegenwoordigen van Nederlandse Loterij
- Strategie en totstandkoming daarvan
- Aansturing en ontwikkeling interne organisatie; formuleren en bewaken van bedrijfsdoelstellingen

Ervaring

- CEO C1000
- Lid Raad van Bestuur Jumbo
- Directeur Integratie Jumbo (CEO Super de Boer)
- Lid Raad van Bestuur Wessanen
- CEO Business Unit Shaving & Beauty Philips
- Diverse marketingfuncties Procter & Gamble, EVP

Nevenactiviteiten

- Lid Raad van Commissarissen TecqGroep B.V.
- Lid Raad van Commissarissen Maxeda DIY Group

Arjan Blok (1967)

Nederlandse nationaliteit
CFO en statutair Bestuurder

Benoemd

1 november 2016

Verantwoordelijkheden

- IT/Technologie, Business intelligence, Game management, Sports trading, Business control, Financial control, Inkoop en Facilities & Logistiek, Fraud & Payments
- Daarnaast verantwoordelijk voor effectiviteit en efficiency van bedrijfsprocessen, beschikbaarheid IT-ecosysteem, kwaliteit van de (niet-)financiële informatievoorziening, beheersings- en besturingssysteem (AO/IC), treasury, investeringen en strategie



Ervaring

- Raad van Bestuur/CFO RWE Retail
- Raad van Bestuur CFO Essent
- Senior manager Ernst & Young Consulting
- Ministerie van Financiën

Nevenactiviteiten

- Raad van Toezicht RDW (voorzitter Auditcommissie)
- Raad van Toezicht Haagse Hogeschool (voorzitter Auditcommissie-IT)
- Raad van Advies Network C

Bas van de Bunt (1970)

Nederlandse nationaliteit

Director Business Transformation & Strategic Programs/CDO

Benoemd

1 april 2016

Verantwoordelijkheden

- Vanaf 2016 Directeur Online en Business Development, commercieel en operationeel verantwoordelijk voor digitale strategie, waaronder Online Marketing & Sales, Online Insights & Optimalisatie, Online Innovatie & Development
- Met ingang van 1 januari 2019 Directeur Business Transformation & Strategic Projects. Daarnaast per 1 april 2022 statutair bestuurder van Lotify B.V.

Ervaring

- Zelfstandig interim-manager bij digitale afdelingen van KPN, PostNL, Travelbird, Ahold en Interned Services
- Blink International en Tele2
- Diverse senior functies digitale strategie en management, interactie en e-commerce RTL Nederland
- Leidinggevende commerciële ervaring BT

Nevenactiviteiten

Geen.



Arno de Jong (1970)

Nederlandse nationaliteit
Directeur Product, Marketing & CRM

Benoemd

1 april 2016

Verantwoordelijkheden

P&L van de spelmerken en het corporate merk Nederlandse Loterij, samenhang en synergie merkportfolio, marketing- en kanaalstrategie (retail, online, abonnementen), innovatie- en researchkalender.

Ervaring

- Directeur Marketing De Lotto
- CMO en CCO Eredivisie Media & Marketing
- Diverse marketingfuncties NRC Handelsblad, PCM Uitgevers en Algemeen Dagblad

Nevenactiviteiten

- Voorzitter Stichting Hartedroom
- Bestuurslid Bond van Adverteerders (BvA)
- Lid van de Raad van Advies van NOC*NSF

Karin Op den Kamp (1973)

Nederlandse nationaliteit
Directeur Corporate Affairs

Benoemd

1 juni 2017

Verantwoordelijkheden

Public Affairs & Government Relations, Corporate Communicatie & Events, Verantwoord Kansspelbeleid & CSR, Juridische Zaken & Compliance en Bestuurssecretaris.

Ervaring

- British American Tobacco, onder andere manager Corporate and Regulatory Affairs en Head of Legal & External Affairs; bestuurslid Coöperatie Primera
- Public & Regulatory Affairs-manager PepsiCo

Nevenactiviteiten

Geen.



Shirley Kind (1983)

Nederlandse nationaliteit
Directeur Sales & Service

Benoemd

1 januari 2019

Verantwoordelijkheden

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor Retail Sales, Accountmanagement, Field Sales, Trade Marketing en Sales Support en Klant Contact (service en retentie)

Ervaring

- Head of Marketing Staatsloterij
- Diverse marketingfuncties De Nederlandse Staatsloterij/Nederlandse Loterij, waaronder Marketing Manager Direct Sales, Online & CRM

Nevenactiviteiten

Geen.



Maurice Meijer (1976)

Nederlandse nationaliteit
Directeur Technology / CTO

Benoemd

1 januari 2019

Verantwoordelijkheden

Algeheel verantwoordelijk voor de Technologieontwikkeling, Innovatie, Datamanagement, Operatie en generiek IT-support.

Ervaring

- Head of Development & Design Nederlandse Loterij
- Head of Online Staatsloterij
- Head of Development Tripolis Solutions
- Head of Operations Veritate e-mailmarketing
- Oprichter diverse bedrijven

Nevenactiviteiten

Geen.



Personalia Raad van Commissarissen

Alexander Pechtold (1965)

Nederlandse nationaliteit
Voorzitter

Eerste benoeming

22 april 2021

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2025

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

Algemeen Directeur bij het Centraal Bureau
Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)

Nevenfuncties

Voorzitter stuurgroep renovatie Binnenhof
Voorzitter Raad van Toezicht Drents Museum
Voorzitter Raad van Toezicht Nationaal Fonds Kunstbezit (*beëindigd in oktober 2023*)
Voorzitter Raad van Advies Autoriteit Persoonsgegevens



Annelies van Zutphen (1969)

Nederlandse nationaliteit
Vicevoorzitter

Commissies

Voorzitter Remuneratie- en Selectiecommissie

Eerste benoeming

1 april 2017

Lopende termijn

Tweede termijn, loopt af in 2025

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

Operating Partner North Haven Infrastructure Partners

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen United Retail
Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Berenschot



Ada van der Veer (1959)

Nederlandse nationaliteit

Commissies

Lid Auditcommissie

Eerste benoeming

1 januari 2023

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2027

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

Directeur Stranergy Boardroom Consultancy

Nevenfuncties

Voorzitter van de Raad van Commissarissen bij Arcadis Nederland

Voorzitter van de Raad van Toezicht bij Data Privacy Stichting

Voorzitter Bestuur Stichting Bescherming Privacybelangen

Lid Bestuur Stichting Preferente Aandelen Nedap

Lid Financiële Commissie Koninklijke Hollandse Maatschappij der Wetenschappen

Lid Kernteam Erasmus Governance Institute, Erasmus Universiteit



Frida van den Maagdenberg (1961)

Nederlandse nationaliteit

Commissies

Voorzitter Auditcommissie

Eerste benoeming

1 april 2016

Lopende termijn

Tweede termijn, loopt af in 2024

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

Lid Raad van Bestuur LUMC

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen Nederlandse Waterschapsbank

Lid Raad van Toezicht NIVEL

Lid Centrale Plancommissie



Steven Martina (1976)

Nederlandse nationaliteit

Eerste benoeming

1 januari 2023

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2027

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

President Europe & North America bij Zespri International
(Europe)

Nevenfuncties

Geen



Verslag van de Raad van Commissarissen

Ons toezicht in 2023

2023 was een goed jaar voor Nederlandse Loterij. Het bedrijf had een duidelijke, herkenbare positie (koploper in Responsible Gaming) in de markt, de verwachte afdrachten aan goede doelen als NOC*NSF werden ruimschoots gehaald en ook de afdracht aan de staatskas was boven verwachting. De organisatie is verder gegroeid, de digitalisering is doorgezet en ook nieuwe innovatieve initiatieven zijn gelanceerd. Een dynamisch concurrentieveld en wijzigende wet- en regelgeving zijn mede aanleiding geweest om de strategie te actualiseren. Wel signaleren we dat er steeds meer discussie is over de online kansspelmarkt en hoe aanbieders daarin opereren. Wij delen de zorgen in de samenleving over bijvoorbeeld kansspelverslaving en problematisch speelgedrag.

Als Raad van Commissarissen vinden we dat Nederlandse Loterij goed omgaat met alle maatschappelijke aandacht. De organisatie staat open voor kritiek, maar is ook realistisch.

Wij denken dat Nederlandse Loterij kansspelen als geen ander op verantwoorde wijze in de markt zet. Het bedrijf is koploper als het gaat om het bevorderen van verantwoord spelen, met veel geïmplementeerde maatregelen. Ook in dat opzicht vervult Nederlandse Loterij haar maatschappelijke rol. Daarbij is Nederlandse Loterij in staat, door efficiëntie, effectiviteit en adequaat risicomanagement van de organisatie tot een hoog uitkeringspercentage te komen.

“Nederlandse Loterij kan trots zijn op de afdracht aan sport en goede doelen die ook in 2023 weer is gegroeid.”

Staatsdeelneming of privatisering

Het kabinet heeft diverse toekomstopties voor Nederlandse Loterij verkend. Daarbij is onder andere onderzocht of een staatsdeelneming nog steeds het juiste instrument is om een bijdrage te leveren aan de borging van publieke belangen en of het beheer van de aandelen door de staat de gewenste toegevoegde waarde heeft. Het is aan de politiek om met een antwoord te komen. Wij vragen vooral om duidelijkheid: óf Nederlandse Loterij blijft een staatsdeelneming, óf het bedrijf wordt geprivatiseerd.

Beide opties hebben hun voors en tegens, maar uiteindelijk gaat het in deze discussie om de vraag hoe men de publieke belangen wil borgen. Moet dat via het eigenaarschap van een kansspelbedrijf? Iedereen is het erover eens dat je in deze markt een strenge marktmeester nodig hebt. Maar dat kan (en moet) met goede wet- en regelgeving, want die is voor alle organisaties in deze markt noodzakelijk.

Wij hopen dat de politiek hier de komende tijd een samenhangende visie over ontwikkelt. Maar zoals de kaarten nu liggen, kan de onduidelijkheid over de toekomst van Nederlandse Loterij nog jaren duren. Dat zou zeer schadelijk zijn voor de bedrijfsvoering en heeft ook negatieve invloed op de leidende rol die Nederlandse Loterij speelt op het vlak van uitvoering van het kansspelbeleid. Bovendien verdienen de honderden mensen die hier werken duidelijkheid over hun toekomst. We zouden het betreuren als uitstel van een duidelijk besluit leidt tot een braindrain bij Nederlandse Loterij. Zeker in deze arbeidsmarkt willen wij talent zoveel mogelijk binnenboord houden.

Hier en daar klinken ook wel geluiden dat Nederlandse Loterij gesplitst zou moeten worden, maar dit lijkt ons geen optie om te overwegen. Juist door de integratie van verschillende kansspelen kan het bedrijf een voorbeeldfunctie blijven uitoefenen en is het toekomstbestendig gezien de voortgaande integrale en digitale ontwikkeling bij spelers.

Het rapport Verkenning naar toekomstvarianten NLO is inmiddels gepubliceerd, hierin worden verschillende varianten, waaronder privatisering of doorgaan als staatsdeelneming, op korte termijn haalbaar geacht. In iedere variant is wat ons betreft van belang dat borging van het publieke belang voorop staat: een verantwoord aanbod van kansspelen en een goed toezicht. Daarnaast is de continuïteit van afdracht aan onder andere de sport van groot belang.

Verantwoord spelen

Wij staan achter de verdere beperking van reclame voor online kansspelen, zolang de regelgeving op dezelfde manier wordt toegepast door de verschillende aanbieders. Ook hier geldt: liever goed gereguleerd dan de andere kant opkijken en het laten gebeuren. De kracht van Nederlandse Loterij is dat het bedrijf een veilige omgeving biedt voor mensen die op een verantwoorde manier willen spelen. Desondanks kunnen spelers in de problemen komen. Voor hen is spelen geen spelletje meer en kan er sprake zijn van controleverlies.

“De kracht van Nederlandse Loterij is dat het bedrijf een veilige omgeving biedt voor mensen die op een verantwoorde manier willen spelen.”

TOTO Online B.V. heeft als doel hét voorbeeld in de kansspelmarkt te zijn in verantwoord en betrouwbaar kansspelaanbod. Daarbij gaat TOTO in de bescherming van zijn spelers verder dan wat wettelijk verplicht is. Bijvoorbeeld door de verplichte verlieslimiet van € 400 per maand voor jongvolwassenen en een verbod op het gebruik van creditcards. Daarnaast is TOTO voortdurend bezig met het verder ontwikkelen van zijn preventie-, detectie- en interventiemodel. De doelstelling van het Verslavingspreventiebeleid en de daaraan gerelateerde activiteiten is dat een speler niet in de problemen raakt door deelname aan onze kansspelen. Het onderzoek van de Kansspelautoriteit naar de invulling van de zorgplicht door een aantal online kansspelaanbieders, waaronder TOTO, en het rapport van de Nationaal Rapporteur Verslavingen over online gokken, wordt gebruikt om het beleid en de aanpak van TOTO nog verder te verbeteren. Daarbij zijn wij er voorstander van dat de nu in bepaalde gevallen open normen in de wet- en regelgeving voor de zorgplicht, nader worden ingevuld. Het belang van het beschermen van de spelers staat voorop en verdere invulling van open normen kan daarbij helpen.

Strategie

In 2023 zijn de strategische doelstellingen door Nederlandse Loterij aangescherpt. De uitvoering van het kansspelbeleid en de invulling van de zorgplicht stonden daarbij centraal. TOTO is erin geslaagd een sterke positie op de markt te verwerven, waarmee het mogelijk is een voorbeeldrol te spelen en normen en waarden uit te dragen. Dat is gelukt. Met het verder ontwikkelen van de online kansspelen, draagt Nederlandse Loterij tevens bij aan de kanalisatiedoelstelling.

Aan de loterijkant ondervindt Nederlandse Loterij concurrentie van de goeddoelenloterijen. Ook aan de loterijkant, speelt innovatie een belangrijke rol. Onder andere om het verdienvermogen en de maatschappelijke waarde van de organisatie toekomstbestendig te maken. Het is goed dat Nederlandse Loterij hierop inzet. In het retailkanaal staat Nederlandse Loterij voor een uitdaging. Het verminderen van het aantal servicebalies in supermarkten heeft impact op het aantal verkooppunten van Nederlandse Loterij. Om het huidige niveau van kanalisatie te blijven behouden, is het van belang dat de producten van Nederlandse Loterij op voldoende verkooppunten beschikbaar zijn. Het bedrijf ontwikkelt daarom verschillende scenario's, waarmee het de impact van het verdwijnen van de servicebalies zoveel mogelijk wil opvangen.

Environmental, Social & Governance (ESG)

Nederlandse Loterij is volop bezig met ESG. Een van de belangrijkste elementen hierin is uiteraard de bescherming van spelers en het doel van Nederlandse Loterij om te voorkomen dat spelers in de problemen raken door deelname aan onze kansspelen. Daarnaast neemt Nederlandse Loterij ook op andere thema's zijn verantwoordelijkheid: in 2030 wil en moet het bedrijf een netto CO₂-uitstoot hebben van 0 procent. Het betekent dat Nederlandse Loterij nu al de juiste strategische keuzes moet maken, onder andere door uitstootbeperkende maatregelen op een weloverwogen manier in te voeren..

Net als andere grote bedrijven en organisaties krijgt Nederlandse Loterij te maken met de Europese Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), die bedrijven verplicht om te rapporteren over hun impact op mens en klimaat. We juichen toe dat Nederlandse Loterij nu al rapporteert over haar eigen duurzaamheidsagenda. Hiermee is Nederlandse Loterij goed voorbereid op de verplichtingen die gaan komen en daarbij geldt dat ook intrinsiek de wens bestaat om op het vlak van ESG stappen te maken. Ook inclusie en diversiteit staat op de agenda van Nederlandse Loterij en de Raad van Commissarissen zelf. Mede in lijn met de Corporate Governance Code die wordt toegepast, geldt dat het bestuur verantwoordelijk is voor het opstellen van een beleid inzake diversiteit en inclusie voor het hoger management en de medewerkers, en doet de Raad van Commissarissen dat voor de Raad van Commissarissen en het bestuur. Bij de samenstelling van de Raad van Commissarissen wordt daar invulling aan gegeven en is dit bij aanpassingen in de samenstelling van het bestuur een belangrijk aandachtspunt.

Kwaliteitsborging

Continuïteit en diversiteit

In de Raad van Commissarissen hebben twee wisselingen plaatsgevonden. De heer Albers en mevrouw Rintel zijn per 1 januari 2023 teruggetreden als commissarissen. Daarvoor in de plaats zijn mevrouw Van der Veer en de heer Martina per 1 januari 2023 benoemd als commissarissen. Daarmee is de continuïteit van de Raad geborgd en blijft de benodigde expertise met wortels in het bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en de politiek aanwezig. Ook diversiteit binnen de Raad is met de komst van de twee nieuwe commissarissen opnieuw geborgd.

Commissies

De Auditcommissie bestond in 2023 uit mevrouw Van den Maagdenberg (voorzitter) en mevrouw Van der Veer. Bij de vergaderingen zijn ook de leden van het bestuur, de interne auditor en de externe accountant aanwezig. In de Remuneratie- en Selectiecommissie hadden zitting mevrouw Van Zutphen (voorzitter) en de heer Pechtold. Bij de vergaderingen zijn ook de CEO en de Head of HR van Nederlandse Loterij aanwezig.

Zelfevaluatie van de Raad

Ook in 2023 hebben we een zelfevaluatie gehouden. Deze vindt om de 3 jaar plaats onder begeleiding van een externe deskundige. In 2023 heeft die externe begeleiding plaatsgevonden. Er is onder meer gekeken naar de verdeling van expertises binnen de Raad en de toepassing daarvan in de praktijk. Ook is bezien waar mogelijke verbeteringen in de verschillende rollen van de Raad (de werkgeversrol, de adviesrol, de toezichtrol en de rol naar stakeholders) mogelijk zijn. Hierover is gesproken in eigen kring en met het bestuur. Wij vinden het belangrijk om jaarlijks te reflecteren op ons eigen functioneren, maar dit ook continu door het jaar heen te doen.

Vergaderingen

Vergaderingen Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen vergaderde in het verslagjaar zes keer, waarvan vier reguliere vergaderingen en één extra vergadering in aanwezigheid van het directieteam en één zelfevaluatievergadering zonder aanwezigheid van het directieteam. Buiten de genoemde vergaderingen is regelmatig overleg geweest tussen de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de andere leden van de Raad van Commissarissen en het bestuur, onder meer in de vorm van een vast tweewekelijks telefonisch overleg tussen de voorzitter en het bestuur.

De Raad heeft gedurende 2023 onder meer gesproken over de meerjarenstrategie, de marktontwikkelingen, wijzigingen in wet- en regelgeving, Responsible Gaming, alsmede over de onderwerpen die hierna vermeld staan en in eerste instantie in de commissies zijn besproken. Daarnaast heeft de Raad meerdere malen zonder het bestuur vergaderd over de invulling van het bestuur in verband met het eindigen van de tweede benoemingstermijn van de voorzitter van het bestuur.

Vergaderingen Auditcommissie

De Auditcommissie kwam in 2023 vier keer bij elkaar, parallel aan de vergadercyclus van de Raad van Commissarissen. De belangrijkste onderwerpen op de agenda waren de jaarrekening, het jaarverslag, de ontwikkelingen op de online-kansspelmarkt en de eerste resultaten, marktontwikkelingen en de mogelijke impact op continuïteit, tussentijdse resultaten, budgetten, businessplannen, risicomanagement, het auditjaarplan en de auditrapporten, rapportages van de externe accountant, de voortgang van IT-projecten en risicobeheersing. De voorzitter van de Auditcommissie had het bilaterale (separate) overleg met de onafhankelijke accountant.

Vergaderingen Remuneratie- en Selectiecommissie

De Remuneratie- en Selectiecommissie is in 2023 twee keer bijeengekomen. Daarnaast heeft de commissie veelvuldig contact gehad buiten vergadering over diverse onderwerpen. Er is onder meer gesproken over het goedkeuren van de prestatiedoelstellingen van 2023, het goedkeuren van het remuneratieverslag 2023, de herbenoeming van een van de commissarissen, de benoeming van CEO / CFO en het evalueren van het beloningsbeleid van het bestuur. Ook is Berenschot gevraagd om het beloningsbeleid van het bestuur te actualiseren. Tevens is gewerkt aan de nieuwe inrichting van de topstructuur. Ook is hierover overleg gevoerd met de aandeelhouders. Tussen de commissie en de Ondernemingsraad heeft regulier periodiek overleg plaatsgevonden.

Aanwezigheid

- Het aanwezigheidspercentage van de leden van de Raad van Commissarissen bedroeg 96 procent in 2023.
- Het aanwezigheidspercentage van de leden van de Auditcommissie- en de Remuneratie- en Selectiecommissievergaderingen bedroeg 100 procent in 2023.

Verdeling competentiegebieden leden Raad van Commissarissen in 2023:

Competenties	Alexander Pechtold	Annelies van Zutphen	Frida van den Maagdenberg	Ada van der Veer	Steven Martina
A. Bestuur, organisatie en besluitvorming					
Besturen commerciële onderneming				●	●
Strategievorming en Strategisch leiderschap	●	●		●	●
Financieel economisch			●	●	●
Fiscaal-Juridisch (waaronder Corporate Governance)			●	●	●
Besluitvormingsprocessen in het publieke domein	●		●	●	
Politieke en publieke stakeholders en netwerken	●		●	●	
B. Consumenten, producten, markten					
Commercialiteit ((online) retail sector en retail- en klantervaring)		●			●
Corporate branding, (online) marketing activiteiten en social media		●			●
Dienstverlenende organisaties en/of maatschappelijk betrokken ondernemen	●			●	
Bewaken en borgen van consumentenbelangen	●	●		●	
Sport en goede doelen	●			●	
C. Beheerste en integere bedrijfsvoering					
ICT en Operations				●	●
Human Resources, management development en beloningsbeleid	●	●		●	●
Financieel-technische aspecten van het risicomanagement			●	●	
Financiële verslaglegging, interne beheersing en audit			●	●	
Compliance	●	●		●	●

Jaarrekening 2023

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen van Nederlandse Loterij het jaarverslag aan, waarin de jaarrekening van 2023 is opgenomen. Het jaarverslag is opgesteld door het bestuur van Nederlandse Loterij. PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring.

De Auditcommissie heeft de jaarrekening uitvoerig besproken met het bestuur en met PwC. Dank wordt uitgesproken voor het werk dat de accountant heeft gedaan. Hierna heeft de voltallige Raad van Commissarissen het jaarverslag met het bestuur en met PwC besproken. De inhoud van het verslag en deze gesprekken hebben ons ervan overtuigd dat dit jaarverslag voldoet aan alle voorschriften en eisen op het gebied van deugdelijke verslaglegging, governance en transparantie. Het schetst een goed en compleet beeld van de koers, resultaten, risico's en gebeurtenissen gedurende het verslagjaar.

De Raad van Commissarissen stemt in met de jaarrekening, die op 19 april 2024 tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders ter vaststelling aan de aandeelhouders wordt voorgelegd. Wij zullen in die vergadering voorstellen dat aan het bestuur décharge wordt verleend voor het gevoerde beleid, dat aan de Raad van Commissarissen décharge wordt verleend voor het gehouden toezicht en dat de jaarrekening wordt vastgesteld.

Slotwoord

De afgelopen bijna acht jaar, sinds de fusie van Staatsloterij B.V. en Lotto B.V., mochten wij als Raad van Commissarissen samenwerken met een bestuur bestaande uit CEO Niels Onkenhout en CFO Arjan Blok. Na twee termijnen van ieder vier jaar komt daar komend jaar een einde aan. Afgelopen najaar mochten wij aankondigen dat Arjan Blok in de loop van 2024, uiterlijk 1 september, de nieuwe CEO van Nederlandse Loterij wordt.

“De toewijding en inzet van medewerkers zijn de drijvende kracht achter de mooie resultaten van afgelopen jaar.”

Wij willen onze oprechte waardering uitspreken over het bestuur van Nederlandse Loterij. In de afgelopen bijna acht jaar hebben zij Nederlandse Loterij mede ontwikkeld tot een gezond huis voor sterke spelmerken, waarbij het belang van de speler altijd bovenaan staat door middel van een onderscheidend verantwoord spelen-beleid en een groeiende afdracht terug naar de maatschappij. In het bijzonder danken wij Niels Onkenhout voor de prettige samenwerking en zijn grote bijdrage aan en bewezen diensten voor Nederlandse Loterij.

Daarnaast spreken wij onze oprechte dank uit aan alle medewerkers, directie en belanghebbenden, die hebben bijgedragen aan de mooie resultaten van het afgelopen jaar. De toewijding en inzet die wij zien bij de medewerkers zijn de drijvende kracht achter deze prestaties.

We kijken ernaar uit om samen verder te bouwen aan een succesvolle toekomst voor Nederlandse Loterij.

Namens de Raad van Commissarissen,

's-Gravenhage, 25 maart 2024

Alexander Pechtold
Voorzitter

Remuneratierapport 2023

Dit remuneratierapport licht het in 2023 gehanteerde beloningsbeleid voor het bestuur en de Raad van Commissarissen van Nederlandse Loterij toe. De bestuursleden van Nederlandse Loterij worden door de aandeelhouder benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Zij kunnen daarna eenmalig voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. In uitzonderlijke situaties kunnen bestuursleden nadien wederom worden herbenoemd voor een benoemingstermijn van twee jaar. Van voornoemde termijnen kan alleen afgeweken worden als een bestuurder een nieuwe functie krijgt binnen het bestuur die significant afwijkt van de huidige functie. De overige leden van het directieteam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd in dienst van Nederlandse Loterij Organisatie B.V. In 2023 bestond het bestuur van Nederlandse Loterij uit de heer Niels Onkenhout (CEO) en de heer Arjan Blok (CFO).

Algemeen

Het Nederlandse Loterij Beloningsbeleid is leidend voor de besluitvorming over de arbeidsvoorwaarden van het bestuur. Dit beleid is op voorstel van de Raad van Commissarissen met een aandeelhoudersbesluit buiten de Algemene Vergadering vastgesteld op 6 januari 2021. Het beleid is in lijn met de Nota Deelnemingenbeleid Rijksoverheid 2022. Uitgangspunt voor het beloningsbeleid is dat gekwalificeerde en deskundige bestuurders kunnen worden aangetrokken en behouden, waarmee de beloning bijdraagt aan langetermijn-waardecreatie.

Maximale vaste beloning

De maximale vaste beloning van de algemeen directeur (CEO) bedraagt in 2023 € 254.000 inclusief indexatie. De vaste beloning van de andere statutaire bestuurder (CFO) is maximaal 90 procent van de beloning van de CEO. De maximale beloning van de overige leden van het directieteam die geen statutair bestuurder zijn, is maximaal 85 procent van de vaste beloning van de CEO. De bestuurders hebben geen recht op variabele beloningen.

	2023			2022		
	CEO	CFO	Totaal	CEO	CFO	Totaal
(x €1.000)						
Vaste beloningen	254	229	483	245	220	465
Sociale lasten	14	14	28	13	13	26
Pensioenkosten	45	39	84	39	34	73
Overige vergoedingen	2	2	4	2	2	4
	315	284	599	299	269	568

Pensioen

De pensioenleeftijd is gekoppeld aan de wettelijke AOW-leeftijd. Als de pensioenleeftijd (wettelijk/fiscaal) verder wordt opgetrokken, dan wordt de bestuurder hier niet voor gecompenseerd. De pensioenregeling is op basis van middelloon, kent een eigen bijdrage van de bestuurder, hanteert het defined benefit-systeem en is conform de Arbeidsvoorwaardenregeling voor overige werknemers van Nederlandse Loterij. Voor salarissen boven het maximum pensioengevend salaris (in 2023: € 128.810 bruto) is de pensioenopbouw niet fiscaal aftrekbaar (Witteveen-kader 2015). Dit kader is van toepassing op bestuurders van Nederlandse Loterij. Er bestaat geen aanspraak op aanvullende afspraken over pensioenopbouw boven het maximum pensioengevend salaris.

Overige emolumenten

Bestuurders ontvangen een belaste onkostenvergoeding van € 200 per maand. Bestuurders nemen deel aan de autoregeling. De kosten hiervan zijn opgenomen in de leaseregeling van Nederlandse Loterij. Eventuele andere emolumenten zijn in lijn met wat het overige personeel van Nederlandse Loterij krijgt, tot maximaal de hoogste functiegroepschaal. Daarbij geldt dat het niet vanzelfsprekend is dat alles wat geldt voor het overige personeel, ook geldt voor de bestuurders. De Raad van Commissarissen oordeelt hierover.

Overig

Beloningscomponenten die niet in het beloningsbeleid zijn opgenomen, kunnen pas worden toegekend aan de bestuurder indien daar expliciet toestemming voor is verkregen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Het beloningsbeleid van Nederlandse Loterij wordt elke drie jaar geëvalueerd. In 2023 is gestart met deze evaluatie.

Remuneratie van de Raad van Commissarissen

De remuneratie van de voorzitter van de Raad van Commissarissen bedraagt over 2023 € 31.310. De overige leden ontvangen een beloning van € 20.876 op jaarbasis. Alle leden van de Raad van Commissarissen krijgen tevens een onkostenvergoeding van € 1.600 per jaar. Lidmaatschap van een commissie geeft geen recht op een aanvullende beloning.

Jaarrekening **2023**

Geconsolideerde balans per 31 december 2023

(vóór resultaatbestemming)

		31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	Ref.	€	€
VASTE ACTIVA			
Immateriële vaste activa	6	13.891	22.025
Materiële vaste activa	7	5.470	7.374
Financiële vaste activa	8	7.770	5.909
		27.131	35.308
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen en overlopende activa	9	196.938	197.436
Liquide middelen	10	362.332	357.213
		559.270	554.649
TOTAAL ACTIVA		586.401	589.957
PASSIVA			
(x 1.000)	Ref.	€	€
EIGEN VERMOGEN			
Gestort en geplaatst kapitaal	11	0	0
Agio		63.448	64.301
Wettelijke en statutaire reserves		5.441	9.905
Overige reserves		70.973	38.877
Onverdeeld resultaat		19.262	29.779
		159.124	142.862
VOORZIENINGEN	12	51.232	51.390
KORTLOPENDE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA	13	376.045	395.705
TOTAAL PASSIVA		586.401	589.957

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2023

		2023	2022
(x 1.000)	Ref.	€	€
Netto-omzet	15	671.956	691.264
Kostprijs van de omzet	16	-92.921	-92.426
Bruto-omzet resultaat		579.035	598.838
Verkoopkosten	17	-242.502	-246.207
Algemene beheerkosten	18	-126.999	-117.957
Som der kosten		-369.501	-364.164
Netto-omzetresultaat		209.534	234.674
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten		7.228	931
Rentelasten en soortgelijke kosten		-	-1.241
Resultaat vóór belastingen		216.762	234.364
Afdrachten aan de Staat en beneficianten	19	-188.559	-192.077
Resultaat vóór belastingen en ná afdrachten		28.203	42.287
Vennootschapsbelasting	20	-8.261	-11.917
Resultaat deelnemingen	8	-680	-591
Resultaat ná belastingen en ná afdrachten		19.262	29.779

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2023

		2023	2022
(x 1.000)	Ref.	€	€
Netto-omzetresultaat		209.534	234.674
Afdrachten aan de Staat en beneficianten		-188.559	-192.077
Netto-omzetresultaat na afdrachten		20.975	42.597
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen en overige waardeverminderingen	18	10.516	10.784
Mutatie voorzieningen	12	996	5.974
Verandering in werkkapitaal:			
Vorderingen		1.927	-36.764
Kortlopende schulden		-13.539	2.427
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		20.875	25.018
Betaalde interest		-	-1.298
Ontvangen interest		5.802	14
Betaalde vennootschapsbelasting		-15.527	-5.905
Kasstroom uit operationele activiteiten		-9.725	-7.189
Investeringen in immateriële vaste activa	6	-	-
Desinvesteringen in immateriële vaste activa	6	-	-
Investeringen in materiële vaste activa	7	-478	-496
Desinvesteringen in materiële vaste activa	7	-	-
Investeringen in financiële vaste activa	8	-2.553	-300
Desinvesteringen in financiële vaste activa	8	-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-3.031	-796
Betaalde dividend		-3.000	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-3.000	-
Netto kasstroom		5.119	17.033
		2023	2022
(x 1.000)		€	€
Het verloop van de geldmiddelen is als volgt:			
Beginstand geldmiddelen		357.213	340.180
Netto kasstroom		5.119	17.033
Eindstand geldmiddelen	10	362.332	357.213

Toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening

1. Algemene toelichting

Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

Nederlandse Loterij B.V., feitelijk gevestigd te Laan van Hoornwijck 55, Rijswijk (Zuid-Holland) met statutaire zetel te 's-Gravenhage, is opgericht op 30 maart 2016 en is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 65687949.

Activiteiten

De activiteiten van de vennootschap bestaan uit het houden van rechtspersonen welke direct of indirect (online) kansspelen organiseren, voor zover dit volgens de wet en de statuten is toegestaan.

Continuïteit

De in de jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de vennootschap.

Groepsverhoudingen

Nederlandse Loterij B.V. is groepshoofd van de Nederlandse Loterij-groep.

Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens van Nederlandse Loterij B.V. opgenomen samen met haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin de vennootschap direct of indirect overheersende zeggenschap kan uitoefenen doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enige andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Het aandeel van derden in het groepsvermogen en in het groepsresultaat wordt afzonderlijk vermeld. Deelnemingen waarop geen overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend (geassocieerde deelnemingen) worden niet betrokken in de consolidatie.

Intercompany transacties, intercompany winsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen worden geëlimineerd, voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de groep zijn gerealiseerd. Ongerealiseerde verliezen op intercompany transacties worden ook geëlimineerd tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering.

Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen voor de groep.

De in de consolidatie begrepen vennootschappen zijn:

- Staatsloterij B.V., 's-Gravenhage (100%);
- Lotto B.V., 's-Gravenhage (100%);
- TOTO Online B.V., 's-Gravenhage (100%);
- Nederlandse Loterij Organisatie B.V., 's-Gravenhage (100%);
- Nederlandse Loterij Participatie B.V., 's-Gravenhage (100%);
- Venki B.V., 's-Gravenhage (100%). Opgericht op 26 september 2023.

Buiten de consolidatie blijven, naast geassocieerde deelnemingen, enkele deelnemingen, die afzonderlijk en gezamenlijk van te verwaarlozen betekenis zijn. Dit betreffen:

- Lotify B.V., Leiden (65%);
- Amsterdam Arena Ticketing B.V., 's-Gravenhage (100%).

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook de statutaire directieleden, andere sleutelfunctionarissen in het management van Nederlandse Loterij B.V. en nauwe verwanten zijn verbonden partijen.

Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan wordt toegelicht de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig is voor het verschaffen van het benodigde inzicht.

Schattingen en oordelen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van Nederlandse Loterij B.V. zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Toepassing van artikel 402 Boek 2 Burgerlijk Wetboek

Aangezien de winst-en-verliesrekening over 2023 van Nederlandse Loterij B.V. in de geconsolideerde jaarrekening is verwerkt, is (in de enkelvoudige jaarrekening) volstaan met weergave van een beknopte winst-en-verliesrekening in overeenstemming met artikel 2:402 BW.

2. Algemene grondslagen

Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, die uitgegeven zijn door de Raad voor de jaarverslaggeving.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de winst-en-verliesrekening zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Functionele valuta

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in euro's; dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van Nederlandse Loterij B.V. Transacties in vreemde valuta worden op moment van betaling omgerekend tegen de dan geldende wisselkoers. Koersverschillen die voortvloeien uit de afwikkeling van dergelijke transacties en van de omrekening per balansdatum van monetaire activa en verplichtingen die in vreemde valuta luiden, worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Leasing

Een groepsmaatschappij heeft leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan het eigendom verbonden zijn, niet bij de betreffende groepsmaatschappij liggen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract. De groepsmaatschappij heeft operationele leasecontracten afgesloten met een leasemaatschappij.

3. Grondslagen voor waardering activa en passiva

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen; dit is het geval als de boekwaarde van het actief (of van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort) hoger is dan de realiseerbare waarde ervan.

Kosten van ontwikkeling

Uitgaven voor ontwikkelingsprojecten worden geactiveerd als onderdeel van de vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat het project commercieel en technisch succesvol zal zijn (dat wil zeggen: als het waarschijnlijk is dat economische voordelen zullen worden behaald) en de kosten betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. Voor de geactiveerde ontwikkelingskosten is een wettelijke reserve onder het eigen vermogen gevormd ter hoogte van het geactiveerde bedrag. De afschrijving van de geactiveerde ontwikkelingskosten vangt aan zodra de commerciële productie is gestart en vindt plaats over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Onderzoekskosten worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Goodwill

Positieve goodwill voortkomend uit acquisities en berekend in overeenstemming met grondslag "Financiële vaste activa", wordt geactiveerd en lineair afgeschreven gedurende de verwachte economische gebruiksduur.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden, tenzij anders aangegeven, gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen rekening houdend met een eventuele restwaarde. Voor de vaststelling of voor een materieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering wordt verwezen naar de betreffende paragraaf.

Indien belangrijke bestanddelen van een materieel vast actief van elkaar te onderscheiden zijn en verschillen in gebruiksduur of verwachte gebruikspatroon, worden deze bestanddelen afzonderlijk afgeschreven.

Financiële vaste activa

Deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode (nettovermogenswaarde). Wanneer 20% of meer van de stemrechten uitgebracht kan worden, wordt ervan uitgegaan dat er invloed van betekenis is. De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Nederlandse Loterij B.V. in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, dan wel het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt hiervoor een voorziening getroffen.

De eerste waardering van gekochte deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Voor de vervolgwaaarding worden de grondslagen toegepast die gelden voor deze jaarrekening, uitgaande van de waarden bij eerste waardering. Als resultaat wordt verantwoord het bedrag waarmee de boekwaarde van de deelneming sinds de voorafgaande jaarrekening is gewijzigd als gevolg van het door de deelneming behaalde resultaat.

Deelnemingen waarop geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. Als resultaat wordt in aanmerking genomen het in het verslagjaar gedeclareerde dividend van de deelneming, waarbij niet in contanten uitgekeerde dividenden worden gewaardeerd tegen reële waarde.

Boosterfund Eurojackpot

Onder de financiële vaste activa is opgenomen het boosterfund van de Eurojackpot (een samenwerkingsverband van Europese loterijen waar Nederlandse Loterij B.V., via een groepsmaatschappij, in participeert). Het aandeel van Nederlandse Loterij B.V. in het boosterfund wordt initieel gewaardeerd tegen reële waarde en vervolgens tegen geamortiseerde kostprijs. Dit is meestal de nominale waarde.

Lening u/g leaseauto's

De onder financiële vaste activa opgenomen overige vorderingen omvat een uitgegeven lening aan een leasemaatschappij. Deze vordering wordt initieel gewaardeerd tegen reële waarde. Vervolgens wordt deze lening gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er bij de uitgifte van leningen sprake is van disagio of agio, wordt dit gedurende de looptijd ten gunste respectievelijk ten laste van het resultaat gebracht als onderdeel van de effectieve rente. Ook transactiekosten worden verwerkt in de eerste waardering en als onderdeel van de effectieve rente ten laste van het resultaat gebracht. Bijzondere waardeverminderingen worden in mindering gebracht op de winst-en-verliesrekening.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

De vennootschap beoordeelt op iedere balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief geschat. Voor immateriële en materiële vaste activa wordt alleen rekening gehouden met een waardevermindering, indien deze naar verwachting duurzaam is. Als het bepalen van de realiseerbare waarde voor een individueel actief niet mogelijk is, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort.

Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder-waardeverminderingverlies wordt direct als last verwerkt in de winst-en-verliesrekening onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst; als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. De in aftrek te brengen kosten bij het bepalen van de opbrengstwaarde zijn gebaseerd op de geschatte kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de verkoop en nodig zijn om de verkoop te realiseren.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Bij financiële vaste activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument.

Het waardeverminderingsverlies dat daarvoor opgenomen was, dient te worden teruggenomen indien de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking.

De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde, inclusief transactiekosten, van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er op basis van de effectieve rente-rente-inkomsten ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen en voor verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds, met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn waarmee de tijdelijke verschillen kunnen worden verrekend en verliezen kunnen worden gecompenseerd.

De berekening van de latente belastingvorderingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven. Indien sprake is van gewijzigde belastingtarieven of andere bepalingen in de fiscale wetgeving wordt dit in aanmerking genomen bij de waardering van de belastinglatenties slechts wanneer sprake is van wettelijke vaststelling van deze wijzigingen of wanneer hiertoe reeds materieel op balansdatum is besloten.

Latente belastingvorderingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder de kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als eigenvermogensinstrumenten, worden gepresenteerd onder het eigen vermogen. Uitkeringen aan houders van deze instrumenten worden in mindering op het eigen vermogen gebracht na aftrek van eventueel hiermee verband houdend voordeel uit hoofde van belasting naar de winst. Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als een financiële verplichting, worden gepresenteerd onder schulden. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot deze financiële instrumenten worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord als kosten of opbrengsten.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen met een verwachte looptijd van maximaal een jaar worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld. De voorzieningen waarop het effect van tijdswaarde materieel is, worden gewaardeerd tegen contante waarde. De mutatie in de voorziening als gevolg van rentetoevoeging wordt gepresenteerd als rentelast. Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichtingen en verliezen, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Latente belastingverplichting

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden, of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Egalisatievoorziening

Op grond van art. 374, lid 1 BW2 is een egalisatievoorziening gevormd. De egalisatievoorziening heeft als doel Nederlandse Loterij B.V. in staat te stellen om aan haar prijsuitbetalings- en afdrachtverplichtingen te kunnen voldoen (in overstemming met de verstrekte vergunningen) en deze lasten gelijkmatig te verdelen over een aantal boekjaren. De toevoegingen aan / de onttrekkingen uit de voorziening worden bepaald op basis van een model. De voorziening wordt gewaardeerd tegen de nominale waarde aangezien het effect van de tijdswaarde niet materieel is. Jaarlijks wordt het door het model berekende egalisatieresultaat ten laste of ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

Voorziening claims

Een voorziening uit hoofde van claims, geschillen en rechtsgedingen wordt gevormd indien het waarschijnlijk is dat dit zal resulteren in een uitstroom van middelen. De voorziening betreft de beste schatting van het bedrag waarvoor de verplichting kan worden afgewikkeld, en omvat tevens de proceskosten. De voorziening claims is gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden, betreffen schulden die binnen 12 maanden na balansdatum kunnen worden opgeëist en worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

4. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De opbrengsten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd.

Opbrengstverantwoording en prijzengeld

De netto-omzet, aangeduid als bruto spelresultaat wordt bepaald als het verschil tussen de inleggelden (transactieprijs) van de in het boekjaar gehouden loterijen, andere kansspelen, aangeboden (online) sportweddenschappen en online casinospelen, onder aftrek van het (netto) prijzengeld en de over de brutoprijzen geheven kansspelbelasting die, gezien het tijdstip van de tegenprestatie, aan het boekjaar zijn toe te rekenen.

De inleggelden uit de verkochte deelnamebewijzen, abonnementen en aangeboden (online) kansspelen worden gerealiseerd op moment van trekking of na afhandeling van een (online) sportweddenschap of online casinospel. De inleggelden uit instantloterijen wordt gerealiseerd op het moment dat een winkelier een pakket in verkoop neemt. Retour gezonden pakketten worden in mindering gebracht op de netto-omzet.

Gratis deelnames en bonussen die worden verstrekt bij acties en promoties worden als kortingen verwerkt en in mindering gebracht op de inleggelden. De reeds door deelnemers opgebouwde jackpotstand(en) voor de relevante spellen, die per ultimo boekjaar nog niet zijn uitgekeerd, zijn opgenomen onder de kortlopende schulden.

Prijzen die één jaar na een trekking niet zijn geclaimd, vallen vrij ten gunste van het resultaat. Over deze prijzen hoeft geen kansspelbelasting te worden afgedragen.

Kostprijs van de omzet

Onder kostprijs van de omzet wordt verantwoord de kansspelbelasting en kansspelheffing. Op grond van de Wet op de Kansspelbelasting is Nederlandse Loterij B.V. (via haar groepsmaatschappijen) belastingplichtig voor alle binnenlandse kansspelen welke via internet worden gespeeld en voor de bij de verkooppunten afgesloten sportweddenschappen. De kansspelbelasting wordt geheven over het verschil tussen de in een tijdvak ontvangen inleggelden en de ter beschikking gestelde prijzen. Daarnaast is de Nederlandse Loterij-groep als aanbieder van loterijen, weddenschappen en online kansspelen kansspelheffing verschuldigd aan de Kansspelautoriteit. Voor de loterijen en weddenschappen is de hoogte afhankelijk van de verkochte deelnamebewijzen. Voor online kansspelen is de hoogte afhankelijk van het bruto spelresultaat.

Verkoopkosten en algemene beheerkosten

Onder verkoopkosten en algemene beheerkosten worden die kosten verstaan die ten laste van het jaar komen, en die niet direct aan de gerealiseerde omzet zijn toe te rekenen. Dit met inbegrip van afschrijvingen en waardeverminderingen.

Personeelsbeloningen

Personeelsbeloningen (lonen, sociale lasten enz.) vormen geen aparte regel in de winst-en-verliesrekening. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de winst-en-verliesrekening, te weten algemene beheerkosten. Voor een nadere specificatie worden verwezen naar de betreffende toelichting.

De beloningen van het personeel worden als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de vennootschap.

Een verwachte vergoeding ten gevolge van bonusbetalingen worden verantwoord indien de verplichting tot betaling van die vergoeding is ontstaan op of vóór balansdatum en een betrouwbare schatting van de verplichtingen kan worden gemaakt.

Pensioenen

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en worden op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan de verzekeringsmaatschappij betaald door Nederlandse Loterij B.V. (via een groepsmaatschappij). De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de winst-en-verliesrekening. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de winst-en-verliesrekening, te weten algemene beheerkosten. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting.

Immateriële en materiële vaste activa worden vanaf het moment van gereedheid voor ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

Afdrachten aan de Staat en beneficianten

"Op grond van de verkregen vergunningen dienen groepsmaatschappijen Staatsloterij B.V. en Lotto B.V. afdrachten te doen aan de Staat en/of aan andere beneficianten.

Op grond van de verkregen vergunning dient Staatsloterij B.V. gerekend over een kalenderjaar, de gerealiseerde opbrengst – na aftrek van prijzen en noodzakelijke kosten – af te dragen aan de Staat, met een minimum van 15% van de opbrengst.

"Op grond van de verkregen vergunningen dient Lotto B.V. gerekend over een kalenderjaar, de gerealiseerde opbrengst – na aftrek van prijzen en noodzakelijke kosten – af te dragen aan de beneficianten, zijnde de Vereniging Nederlands Olympisch Comité* Nederlandse Sport Federatie en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland."

De afdrachten worden ten laste van de winst-en-verliesrekening gebracht en gepresenteerd na de post "Resultaat vóór belastingen". Hiermee wordt voldaan aan het vereiste inzicht zoals opgenomen in art. 362, lid 4 BW en art. 7 lid 2 Besluit modellen jaarrekening.

Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare, fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingsschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

(Latente) belastingvorderingen en verplichtingen worden gewaardeerd in overeenstemming met de (voorgenomen) fiscale aangifte, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de fiscale autoriteiten hiermee zullen instemmen. Alsdan wordt de waardering van de onzekere belastingpositie gebaseerd op de beste schatting van het afwijkende belastingbedrag ten opzichte van de (voorgenomen) aangifte.

Resultaat deelnemingen

Het resultaat is het bedrag waarmee de boekwaarde van de deelneming sinds de voorafgaande jaarrekening is gewijzigd als gevolg van het door de deelneming behaalde resultaat voor zover dit aan Nederlandse Loterij B.V. wordt toegerekend. Bij het bepalen van de nettovermogenswaarde wordt rekening gehouden met de op de overnamedatum toegekende reële waarde van de activa en verplichtingen. Mutaties worden verwerkt in het resultaat van de deelneming.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

5. Financiële instrumenten en risicobeheersing

Algemeen

Ten aanzien van het indekken van financiële risico's maakt Nederlandse Loterij B.V. in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van verschillende financiële instrumenten. Nederlandse Loterij B.V. kent een treasury-statuuut, waarin kaders en regels zijn opgesteld voor financiële geldstromen, de financiële posities en de hieraan verbonden risico's. Financiële instrumenten van Nederlandse Loterij B.V. omvatten liquide middelen, leningen u/g, handelsdebiteuren en overige vorderingen, handelscrediteuren en overige schulden. De liquide middelen worden aangehouden of afgesloten bij gerenommeerde banken en financiële instellingen met een hoge kredietwaardigheid. Leningen u/g worden uitsluitend verstrekt indien dit noodzakelijk en verantwoord is op basis van goed ondernemerschap. Ten aanzien van de overige financiële instrumenten geldt dat Nederlandse Loterij B.V. ernaar streeft financiële transacties aan te gaan met financieel solide tegenpartijen. Nederlandse Loterij B.V. maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten).

Indien de vennootschap een financieel instrument uitgeeft, is de classificatie in de jaarrekening op basis van de economische realiteit van de contractuele bepalingen. Dat wil zeggen, dat op basis van de economische realiteit wordt bepaald of deze financiële instrumenten een financieel actief, een financiële verplichting of eigen vermogen zijn.

Alle in de balans opgenomen financiële instrumenten zijn gewaardeerd tegen de (geamortiseerde) kostprijs.

Nederlandse Loterij B.V. maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de vennootschap blootstellen aan liquiditeits-, krediet- en marktrisico's. Nederlandse Loterij B.V. schat in dat deze risico's een zeer geringe impact hebben op de bedrijfsuitoefening. Ten opzichte van vorig jaar wordt Nederlandse Loterij B.V. niet meer of minder beïnvloed in haar bedrijfsuitoefening. De vennootschap voert geen gewijzigd beleid ten aanzien van de beheersing van deze risico's ten opzichte van vorig jaar.

Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico is het risico dat Nederlandse Loterij niet aan haar actuele en toekomstige (potentiële) betalingsverplichtingen kan voldoen door een tekort aan liquide middelen. Nederlandse Loterij B.V. moet te allen tijde in staat zijn om op het juiste moment aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Nederlandse Loterij B.V. houdt voldoende liquide middelen aan om het liquiditeitsrisico te minimaliseren, onder zowel normale als meer uitdagende omstandigheden. Hiertoe worden de kasstromen nauwgezet gevolgd.

Kredietrisico

Kredietrisico is het risico dat een kredietnemer zijn beloofde betalingen niet nakomt of kan nakomen, leidend tot een verlies (een andere term voor kredietrisico is debiteurenrisico).

Nederlandse Loterij B.V. loopt kredietrisico's over haar handelsvorderingen. Bij het aangaan van (nieuwe) distributieovereenkomsten worden de afzonderlijke verkooppunten, als onderdeel van het kredietbeleid, met behulp van een externe partij beoordeeld op kredietwaardigheid. Daarnaast vindt periodieke monitoring plaats op de inbaarheid van uitstaande vorderingen.

Marktrisico

Marktrisico betreft het risico dat de inkomsten van Nederlandse Loterij B.V. of de waarde van financiële instrumenten nadelig worden beïnvloed door veranderingen in rentetarieven.

Renterisico

Het renterisico van Nederlandse Loterij B.V. is zeer beperkt door haar financieringsstructuur. De vennootschap heeft geen opgenomen leningen en maakt geen gebruik van rentederivaten.

6. Immateriële vaste activa

Het verloop van de immateriële vaste activa is als volgt:

	Zelfontwikkelde software	Aangekochte software	Goodwill	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€
Aanschafwaarde	22.922	871	35.257	59.050
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-13.017	-808	-23.200	-37.025
Stand per 1 januari 2023	9.905	63	12.057	22.025
Mutaties gedurende het boekjaar				
Investerings	-	-	-	-
Desinvesteringen	-4.670	-778	-	-5.448
Afschrijvingen	-4.464	-17	-3.653	-8.134
Afschrijvingen desinvesteringen	4.670	778	-	5.448
	-4.464	-17	-3.653	-8.134
Aanschafwaarde	18.252	93	35.257	53.602
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-12.811	-47	-26.853	-39.711
Stand per 31 december 2023	5.441	46	8.404	13.891

Zelfontwikkelde en aangekochte software

De immateriële vaste activa bestaan uit geactiveerde ontwikkelingsuitgaven voor software die binnen de operationele activiteiten van de Nederlandse Loterij-groep worden gebruikt.

De (zelfontwikkelde) software die toeziet op de "Kansspelen op Afstand"-activiteiten heeft een afschrijvingstermijn van drie jaar. De (zelfontwikkelde) software die wordt gebruikt voor de loterij-activiteiten en de aangekochte software heeft een afschrijvingstermijn van vijf jaar.

Voor de zelfontwikkelde software wordt een wettelijke reserve aangehouden van € 5,4 miljoen (2022: € 9,9 miljoen).

Goodwill

De goodwill ontstaan bij de verkrijging van de aandelen van Lotto B.V. op 31 maart 2016 wordt over tien jaar afgeschreven. De afschrijvingslast voor boekjaar 2023 bedraagt € 3,4 miljoen (2022: € 3,4 miljoen).

Voor de goodwill wordt een bijzondere agioreserve aangehouden van € 7,7 miljoen (2022: 11,1 miljoen).

De goodwill ontstaan bij de verwerving van het 65%-belang in Lotify B.V. per 23 december 2021 wordt, met ingang van 1 januari 2022, over vijf jaar afgeschreven. De reguliere afschrijvingslast voor boekjaar 2023 bedraagt € 0,2 miljoen (2022: € 0,2 miljoen).

7. Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa is als volgt:

	Gebouwen	Inventaris en overig	Totaal
(x 1.000)	€	€	€
Aanschafwaarde	2.795	14.374	17.169
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-904	-8.891	-9.795
Stand per 1 januari 2023	1.891	5.483	7.374
Mutaties gedurende het boekjaar			
Investerings	-	478	478
Desinvesteringen	-1	-1.414	-1.415
Herclassificatie aanschafwaarde	-1.334	1.334	-
Afschrijvingen	-128	-2.254	-2.382
Afschrijvingen desinvesteringen	1	1.414	1.415
Herclassificatie afschrijvingen en waardeverminderingen	-24	24	-
	-128	-1.776	-1.904
Aanschafwaarde	1.460	14.772	16.232
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-1.055	-9.707	-10.762
Stand per 31 december 2023	405	5.065	5.470

De materiële vaste activa bestaan uit verbouwingen binnen het (gehuurde) kantoorpand, hardware ten behoeve van de technische infrastructuur en kantoorautomatisering.

De afschrijvingstermijn van de verbouwingen bedraagt tien jaar en van de hardware vijf jaar. De kantoorautomatisering heeft een economische levensduur van drie jaar.

8. Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt:

	Deelnemingen	Boosterfund	Lening u/g leaseauto's	Latente belastingvordering	Totaal
(x 1.000)	€	€	€		€
Stand per 1 januari 2023	2.729	1.386	1.686	108	5.909
Resultaat deelnemingen	-680	-	-	-	-680
Waardeveranderingen / mutaties	50	2.289	214	-12	2.541
Stand per 31 december 2023	2.099	3.675	1.900	96	7.770

Deelnemingen

Lotify B.V., Leiden

Nederlandse Loterij B.V. is (via een groepsmaatschappij) 65% aandeelhouder van de vennootschap die op grond van art. 407 lid 1a BW2 niet wordt meegeconsolideerd. Nederlandse Loterij B.V. heeft beslissende zeggenschap op zowel het zakelijke als financiële beleid.

Het aandeel in het operationele resultaat van de vennootschap over 2023 bedraagt € 0,2 miljoen negatief (2022: € 0,2 miljoen negatief). Bij het vaststellen van de nettovermogenswaarde van de deelneming op balansdatum is rekening gehouden met de op overnamedatum aan de activa en verplichtingen toegekende reële waarde.

Het aandeel in het eigen vermogen per balansdatum van Lotify B.V. naar de grondslagen van Nederlandse Loterij B.V. bedraagt € 1,0 miljoen (2022: € 1,6 miljoen).

Stadion Amsterdam C.V., Amsterdam

Nederlandse Loterij B.V. heeft (via een groepsmaatschappij) als medevenoot een belang van 11,1% in de commanditaire vennootschap. De initieel gestorte founderbijdrage bedraagt € 1,1 miljoen. Er geldt beperkte aansprakelijkheid.

Amsterdam Arena Ticketing B.V., 's-Gravenhage

Nederlandse Loterij B.V. is (via een groepsmaatschappij) 100% aandeelhouder van de vennootschap die op grond van artikel 407 lid 1a BW2 niet wordt meegeconsolideerd. Het eigen vermogen per balansdatum bedraagt € 0 miljoen (2022: € 0 miljoen).

Boosterfund

Het boosterfund is een garantiefonds dat wordt aangehouden om de minimale jackpotuitbetaling van het loterijspel Eurojackpot te garanderen. De omvang van het boosterfund is (voor alle betrokken partijen als geheel) gemaximeerd op € 20 miljoen. Het aandeel van Nederlandse Loterij B.V. in het boosterfund bedraagt per balansdatum € 3,2 miljoen (2022: € 1 miljoen). Daarnaast wordt een speciale escrow-rekening aangehouden om de prijsuitbetaling van de volgende trekking te kunnen garanderen. Het aandeel in het saldo van de escrow-rekening bedraagt per balansdatum € 0,4 miljoen (2022: € 0,4 miljoen).

Lening u/g leaseauto's

Dit betreft een verstrekte lening aan een leasemaatschappij voor de aanschaf van leaseauto's ten behoeve van afgesloten leasecontracten met medewerkers van Nederlandse Loterij B.V. Door de financieringscomponent uit eigen middelen te betalen vallen de totale leasekosten voor Nederlandse Loterij B.V. lager uit. De lening heeft een resterende looptijd van 31 maanden en is daarnaast afhankelijk van de duur van de leasecontracten, welke een gemiddelde looptijd hebben van 48 maanden. Over de verstrekte lening wordt een basisrente vergoed van 0% (2022: 0%). Als zekerheid is gesteld het eerste pandrecht op alle vorderingen tussen Nederlandse Loterij B.V. en de leasemaatschappij.

9. Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen en overlopende activa bestaan uit:

	31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	€	€
Debiteuren	99.836	119.634
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	373	255
Overige vorderingen	92.722	73.788
Overlopende activa	4.007	3.759
Totaal	196.938	197.436

De looptijd van de vorderingen en overlopende activa is korter dan een jaar. De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen.

Debiteuren

	31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	€	€
Debiteuren	101.055	120.634
Voorziening oninbare debiteuren	-1.219	-1.000
Totaal	99.836	119.634

De debiteuren betreffen vorderingen op verkooppunten en abonnees. Voor oninbare debiteuren is een voorziening gevormd van € 1,2 miljoen (2022: € 1,0 miljoen). In 2023 is voor circa € 0,1 miljoen (2022: € 0,1 miljoen) afgeboekt op oninbare debiteuren.

Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen

Dit betreft een rekening-courant positie met Lotify B.V. Over het gemiddeld saldo van deze rekening-courantverhouding wordt 6% rente per jaar berekend (2022: 4%). Aflossing geschiedt naar gelang de financiële situatie hiervoor toereikend is. Zekerheden zijn niet overeengekomen.

Overige vorderingen en overlopende activa

De overige vorderingen betreffen hoofdzakelijk uitstaande gelden van de payment service providers voor een bedrag van € 92,5 miljoen (2022: € 72,7 miljoen). Deze gelden staan opgenomen op derdenrekeningen.

De overlopende activa zien toe op vooruitbetaalde kosten inzake sponsoring en licenties die betrekking hebben op volgende boekjaar.

10. Liquide middelen

De liquide middelen staan tot een bedrag van € 22,9 miljoen niet ter vrije beschikking. Op grond van artikel 4 lid 30 van de Wet Kansspelen op Afstand is een bankgarantie verstrekt aan Stichting Waarborg Spelersbelangen TOTO Online. De bankgarantie bedraagt ultimo 2023 € 20 miljoen (2022: € 20 miljoen). Daarnaast is een bankgarantie verstrekt ten behoeve van Eurojackpot van € 2,9 miljoen (2022: € 3,1 miljoen).

11. Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt in de toelichting op de enkelvoudige balans nader toegelicht. Zie hiervoor noot 30.

12. Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	Egalisatie- voorziening	Latente belastingverplichting	Voorziening claims	Overige voorzieningen	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2023	47.129	2.596	250	1.415	51.390
Dotatie	2.801	-	-	-	2.801
Onttrekking	-1.754	-1.154	-	-51	-2.959
Stand per 31 december 2023	48.176	1.442	250	1.364	51.232

Egalisatievoorziening

De voorziening is gevormd ter dekking van het boven statistisch vallen van de jackpot en de hoofdprijzen bij Staatsloterij, Staatsloterij XL, Miljoenenspel en de cijferspellen Lotto 6/45, Lotto XL en Lucky Day, en strekt tot gelijkmatige verdeling van de kosten over een aantal boekjaren. De hoogte van de voorziening is gebaseerd op een model waarbij een gewenste "streefwaarde" wordt berekend uitgaande van een betrouwbaarheidsniveau van 95% bij een tijdshorizon van 3 tot 5 jaar. Het gehanteerde dotatiebeleid en gerealiseerde egaliseresultaat zijn van invloed op de daadwerkelijke hoogte van de voorziening. Daarmee fluctueert ook het werkelijke betrouwbaarheidsniveau. Als genoemde prijzen gedurende het boekjaar boven statistisch vallen ontstaat een negatief egaliseresultaat dat wordt onttrokken uit de voorziening. Het onder statistisch vallen van prijzen gedurende het boekjaar leidt tot een positief egaliseresultaat welke wordt toegevoegd aan de voorziening. Per balansdatum wordt de werkelijke waarde van de voorziening afgezet tegen de berekende streefwaarde, waarbij (rekening houdend met de tijdshorizon) een dotatie of vrijval plaatsvindt. Het model is ongewijzigd gebleven ten opzichte van vorig boekjaar.

In 2023 zijn de hoofdprijzen bij Staatsloterij XL en Lucky Day boven statistisch gevallen. Bij de overige (cijfer)spellen zijn de jackpot en hoofdprijzen minder vaak gevallen dan het statistische gemiddelde. Het (positieve) egaliseresultaat over 2023 bedraagt daardoor € 2,8 miljoen en is toegevoegd aan de voorziening.

De berekende streefwaarde per 31 december 2023 bedraagt € 44,8 miljoen (2022: € 44,9 miljoen), waardoor op basis van het dotatiebeleid € 1,8 miljoen is onttrokken aan de voorziening. De per balansdatum opgenomen voorziening kent een werkelijk betrouwbaarheidsniveau van 89,1% (2022: 88,0%) voor Staatsloterij B.V. en 99,9% (2022: 99,8%) voor Lotto B.V.

De voorziening is als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken.

Latente belastingverplichting

Voor belastbare tijdelijke verschillen tussen de commerciële (bedrijfseconomische) en fiscale waardering van immateriële en materiële vaste activa is een voorziening voor latente belastingverplichtingen gevormd. De voorziening is als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken.

Voorziening claims

Inleiding

De rechtsvoorganger van Staatsloterij B.V. (Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij) ("Staatsloterij") is sinds 2008 verwickeld geweest in een procedure tegen de Stichting Loterijverlies.nl ("Stichting Loterijverlies"). Deze stichting verweet Staatsloterij dat zij in de periode 2000 t/m 2008 misleidende mededelingen heeft gedaan. De procedure betrof een collectieve actie als bedoeld in artikel 3:305a BW (de "Collectieve Actie"). De Hoge Raad heeft bij arrest van 30 januari 2015 zowel het door Staatsloterij ingestelde principale cassatieberoep als het door Stichting Loterijverlies ingestelde incidentele cassatieberoep verworpen. Daarmee is in rechte onherroepelijk vast komen te staan dat Staatsloterij in de periode 2000 tot en met 2007 (en éénmaal in 2008) een aantal misleidende mededelingen heeft gedaan.

In de Collectieve Actie is geen oordeel gegeven over de vraag of Staatsloterij schadeplichtig is als gevolg van de vastgestelde misleiding. De Hoge Raad heeft daarnaast op 15 juli 2022 in een procedure tussen Staatsloterij en een (oud) deelnemer geoordeeld dat abonnementsspelers niet kunnen rekenen op tegemoetkomingen in de op hen rustende bewijslast dat zij bij juiste mededelingen de loten niet zouden hebben gekocht die zij in werkelijkheid wel kochten (causaal verband). Volgens de Hoge Raad is er geen aanleiding deze deelnemers tegemoet te komen met een bewijsvermoeden in dit opzicht.

Stichting Loterijverlies heeft in november 2015 Staatsloterij namens haar achterban aansprakelijk gesteld voor een nominaal bedrag van € 377 miljoen. Stichting Loterijverlies neemt daarbij tot uitgangspunt dat haar achterban recht heeft op een vergoeding die gelijk is aan de nominale waarde van de in de relevante periode gekochte loten. Staatsloterij betwist dit en heeft diverse verweren tot haar beschikking om zowel het bestaan als de omvang van de schade te betwisten. Staatsloterij kan geen betrouwbare inschatting maken of zij op termijn veroordeeld zou kunnen worden tot het betalen van een (schade) vergoeding en zo ja, wat de hoogte van een eventuele (schade)vergoeding zou kunnen zijn. Derhalve is hiervoor (in het verleden) geen voorziening opgenomen.

Collectieve regeling

In 2017 heeft Staatsloterij een collectieve regeling tot stand gebracht. Staatsloterij wenste op grond van maatschappelijke en commerciële overwegingen en zonder erkenning van aansprakelijkheid consequenties te verbinden aan de oordelen in de Collectieve Actie. Zij heeft in dat kader eerst intensieve onderhandelingen gevoerd met Stichting Loterijverlies. Deze onderhandelingen zijn moeizaam verlopen. Uiteindelijk zijn de gesprekken eind 2015 zonder resultaat beëindigd. Vanaf 2016 heeft Staatsloterij onderhandeld met de stichting Staatsloterij schadeclaim.nl. ("SLSC"). Een claimstichting die de claimcode toepast en vanuit haar statutaire doel opkomt voor alle deelnemers die in de relevante periode hebben meegedaan met het maandelijkse staatsloterijspel.

In april 2017 hebben SLSC en Staatsloterij overeenstemming bereikt over een collectieve regeling waarmee een oplossing wordt geboden voor alle deelnemers die in de periode 2000 – 2007 en de Koninginnedagtrekking 2008 hebben deelgenomen aan het staatsloterijspel. Aan deze regeling - als gevolg waarvan bijna drie miljoen deelnemers finale kwijting hebben verleend - is inmiddels uitvoering gegeven.

Na de collectieve regeling is een aantal procedures tegen Staatsloterij ingesteld die zijn onder te verdelen in (i) procedures ingesteld door claimorganisaties en (ii) procedures ingesteld door individuele claimanten. Staatsloterij kan geen betrouwbare inschatting maken of zij in deze procedures op termijn veroordeeld zou kunnen worden tot het betalen van een (schade)vergoeding en zo ja, wat de hoogte van een eventuele (schade)vergoeding zou kunnen zijn. Ter toelichting strekt het volgende.

(i) Procedures claimorganisaties

Stichting Loterijverlies

Stichting Loterijverlies heeft inmiddels haar activiteiten beëindigd. Op 26 mei 2023 heeft Stichting Loterijverlies zich uitgeschreven uit het handelsregister van de Kamer voor Koophandel vanwege gebrek aan baten.

Loterijverlies B.V.

In augustus 2016 is een entiteit gelieerd aan de oprichter van Stichting Loterijverlies, Loterijverlies B.V. ("Loterijverlies B.V."), een collectieve schadevergoedingsactie tegen Staatsloterij gestart. De vorderingen van Loterijverlies B.V. moesten ertoe leiden dat Staatsloterij aan Loterijverlies B.V. een vergoeding zou betalen die gelijk is aan de nominale waarde van de loten die zijn gekocht door de deelnemers waarvoor Loterijverlies B.V. stelde op te treden. In deze procedure is de Stichting Loterijverlies tussengekomen.

Zowel Staatsloterij als Stichting Loterijverlies hebben zich op het standpunt gesteld dat Loterijverlies B.V. niet-ontvankelijk is in de vorderingen. Bij vonnis van 13 december 2017 heeft de rechtbank Den Haag in de procedure tussen Staatsloterij en Loterijverlies B.V. geoordeeld dat Loterijverlies B.V. inderdaad niet ontvankelijk is. Op 8 oktober 2019 heeft het hof Den Haag arrest gewezen en het door de rechtbank Den Haag tussen partijen gewezen vonnis bekrachtigd. De cassatietermijn is op 8 januari 2020 verstreken, zonder dat cassatie door Loterijverlies B.V. is ingesteld. Daarmee is het arrest van het hof Den Haag onherroepelijk geworden.

In februari 2017 heeft Loterijverlies B.V. een tweede dagvaarding uitgebracht tegen onder andere Staatsloterij, Nederlandse Loterij B.V., Nederlandse Loterij Organisatie B.V. en Lotto B.V., de Staat, de voormalig controlerend accountant van Staatsloterij, alsmede een aantal (oud) bestuurders en commissarissen van Staatsloterij. Deze bodemprocedure is in april 2019 doorgehaald.

In september 2017 heeft Loterijverlies B.V. een dagvaarding uitgebracht waarin zij vergoeding van beweerdelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten vordert. Op 30 augustus 2023 heeft de rechtbank in die zaak een eindvonnis gewezen. De rechtbank Den Haag heeft geoordeeld dat één kostenpost voor administratieve, communicatieve, juridische werkzaamheden voor een klein deel (<3%, totaal € 230.000) wordt toegewezen. Omdat Staatsloterij in 2016 een voorschot van € 250.000 aan Stichting Loterijverlies heeft betaald, dient Loterijverlies B.V. € 20.000 terug te betalen aan Staatsloterij. Loterijverlies B.V. heeft tijdig hoger beroep ingesteld tegen dit vonnis.

Stichting Loterij Incasso

In april 2020 is de stichting Stichting Loterij Incasso ("Loterij Incasso") opgericht. Loterij Incasso richt zich op deelnemers die geen finale kwijting hebben verleend op grond van de collectieve regeling. Loterij Incasso heeft in november 2020 bewijsbeslag gelegd ten laste van Staatsloterij. Volgend op dat beslag heeft Loterij Incasso in december 2020 een bodemprocedure tegen Staatsloterij aangehangig gemaakt waarin zij inzage vordert in de gegevens van deelnemers die in de relevante periode aan de Staatsloterij hebben

deelgenomen. Op 11 januari 2023 heeft de rechtbank vonnis gewezen. Daarin heeft de rechtbank de vorderingen van Loterij Incasso afgewezen, voor recht verklaard dat Loterij Incasso onrechtmatig heeft gehandeld jegens Staatsloterij ter zake het gelegde bewijsbeslag en Loterij Incasso veroordeeld tot vergoeding van de door Staatsloterij als gevolg daarvan geleden schade. Stichting Loterij Incasso heeft inmiddels het door haar ingestelde hoger beroep ingetrokken en haar activiteiten beëindigd.

(ii) Procedures individuele claimanten

Er is een aantal deelnemers dat zich, al dan niet bijgestaan door een rechtsbijstandsverzekeraar, heeft gemeld bij Staatsloterij met uiteenlopende juridische grondslagen die alle uitgaan van een vergoeding gelijk aan de nominale waarde van de destijds gekochte loten te vermeerderen met rente en kosten.

In de boekjaren 2017 tot en met 2023 hebben in totaal 35 individuele claimanten, al dan niet in groepen, een procedure tegen Staatsloterij aanhangig gemaakt. Een aantal van deze claimanten heeft op enig moment de procedure / de vorderingen ingetrokken. In 2019, 2020, 2022 en 2023 zijn in totaal acht uitspraken gewezen in procedures in eerste aanleg tegen in totaal zeventien individuele claimanten, waarin de vorderingen van alle claimanten zijn afgewezen wegens, kort samengevat, gebrek aan causaal verband. Tegen drie van de acht vonnissen in eerste aanleg is door de individuele claimanten hoger beroep ingesteld.

In twee hoger beroep procedures heeft het hof Den Haag op 26 oktober 2021 de vonnissen in eerste aanleg bekrachtigd. Het hof Den Haag heeft onherroepelijk geoordeeld dat in het arrest van het (zelfde) hof Den Haag in de Collectieve Actie niet is geoordeeld over causaal verband en schade en het arrest niet dwingt tot het aannemen van een vermoeden van causaal verband ten gunste van de deelnemers.

In één hoger beroep procedure heeft het hof Den Bosch op 7 april 2020 het vonnis in eerste aanleg vernietigd. Kort samengevat heeft het hof Den Bosch overwogen dat uit het arrest van de Hoge Raad in de Collectieve Actie een vermoeden van causaal verband volgt. Omdat naar de overtuiging van Staatsloterij het arrest van het hof Den Bosch getuigt van een onjuiste rechtsopvatting en onvoldoende is gemotiveerd, heeft zij daartegen cassatie ingesteld. Op 15 juli 2022 heeft de Hoge Raad arrest gewezen. Daarin overweegt de Hoge Raad dat in de Collectieve Actie niet is geoordeeld over de vraag of causaal verband bestaat of moet worden vermoed te bestaan tussen de misleidende mededelingen van Staatsloterij en de aankoop van loten door de deelnemers. Ook is er volgens de Hoge Raad geen aanleiding om te werken met een vermoeden van causaal verband, nu in geval van abonnementsspellers de speelgeschiedenis op verzoek door Staatsloterij wordt gesteld verstrekt. De procedure is door de Hoge Raad verwezen naar het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden ter verdere behandeling en beslissing. De procedure is vooralsnog niet bij het verwijzingshof aanhangig gemaakt.

Er zijn thans in totaal zeven procedures tegen dertien individuele claimanten aanhangig. De inzet van deze procedures is een vergoeding gelijk aan de inleg (al dan niet minus het gewonnen prijzengeld), te vermeerderen met rente (en kosten). Al deze procedures zijn in opdracht van de oprichter van Loterijverlies B.V. tegen Staatsloterij gestart. Staatsloterij verwacht in 2024 uitspraken in deze procedures.

Zoals eerder gesteld kan Staatsloterij geen betrouwbare schatting maken of zij op termijn veroordeeld zou kunnen worden tot het betalen van een (schade)vergoeding en zo ja, wat de hoogte van een eventuele (schade)vergoeding zou kunnen zijn. Voor bovenstaande claims ontbreken derhalve de voorwaarden die worden gesteld aan het opnemen van een voorziening. De huidige voorziening van € 0,3 miljoen, die toeziet op mogelijke vergoedingen van buitengerechtelijke kosten, blijft gehandhaafd.

13. Kortlopende schulden en overlopende passiva

De kortlopende schulden en overlopende passiva bestaan uit:

	31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	€	€
Schulden aan leveranciers	13.690	3.923
Belastingen en sociale premies	36.916	45.283
Nog uit te keren prijzen	137.366	145.824
Te betalen afdrachten	70.413	75.137
Vooruitontvangen inleg	82.909	73.582
Nog te betalen personeelsbeloningen	5.651	5.545
Nog te betalen pensioenpremies	320	940
Overige schulden en overlopende passiva	28.780	45.471
Totaal	376.045	395.705

Alle kortlopende schulden hebben een resterende looptijd van korter dan één jaar. De reële waarde van de kortlopende schulden benadert de boekwaarde vanwege het kortlopende karakter ervan.

Belastingen en sociale premies

De belastingen en sociale premies bestaan uit:

	31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	€	€
Kansspelbelasting	29.711	31.813
Vennootschapsbelasting	5.277	11.401
Loonbelasting	1.364	1.185
Omzetbelasting	564	884
Totaal	36.916	45.283

Nog uit te keren prijzen

Onder deze post zijn opgenomen de door deelnemers gewonnen prijzen die ultimo boekjaar nog niet zijn uitbetaald voor een bedrag van € 123,0 miljoen (2022: € 122,9 miljoen). Het grootste deel ziet toe op het prijzenpakket van de Oudejaarsekking. Daarnaast zijn verplichtingen opgenomen inzake de opbouw van de reguliere jackpots voor Staatsloterij, Lotto en Eurojackpot van € 13,2 miljoen (2022: € 22,9 miljoen).

Te betalen afdrachten

De te betalen afdrachten bestaan uit:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Stand per 1 januari	75.137	74.511
Te betalen afdrachten boekjaar	188.559	192.077
Betaalde afdrachten boekjaar 2022	-70.619	-69.993
Betaalde afdrachten boekjaar 2023	-122.664	-121.458
Stand per 31 december	70.413	75.137

De nog te betalen afdrachten zien toe op de afdracht (voorschot) over het vierde kwartaal en een nacalculatie gebaseerd op de definitieve cijfers over het gehele boekjaar.

Vooruitontvangen inleg

De vooruitontvangen inleg ziet toe op de reeds ontvangen inleggelden voor loterijspellen, (online) sportwedenschappen en online casinospellen die in het volgende boekjaar (2024) plaatsvinden en bedraagt ultimo 2023 € 39,8 miljoen (2022: € 34,9 miljoen). Daarnaast is het saldo van de digitale wallets van de spelers onder deze post opgenomen voor een bedrag van € 43,5 miljoen (2022: € 38,7 miljoen).

Nog te betalen personeelsbeloningen

Onder deze post zijn personeelsgerelateerde verplichtingen opgenomen, waaronder reservering vakantiedagen, reservering vakantiegeld en nog te betalen gratificaties.

Overige schulden en overlopende passiva

De overige schulden en overlopende passiva betreffen met name de opgenomen verplichtingen voor de in het boekjaar geleverde goederen en diensten waar nog geen facturen voor zijn ontvangen.

14. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Nederlandse Loterij B.V. heeft langlopende overeenkomsten afgesloten die voornamelijk toezien op lease-, huur-, licentie- en sponsorovereenkomsten. De minimale verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomsten vervallen als volgt:

Meerjarige financiële verplichtingen

	Sponsoring	Automatisering	Overige	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	
Termijnen vervallend binnen 1 jaar	19.779	6.792	2.176	28.747
Termijnen vervallend tussen 1 en 5 jaar	48.737	6.129	3.980	58.846
Termijnen vervallend na 5 jaar	30.240	-	71	30.311
Totaal	98.756	12.921	6.227	117.904

Sponsoring

Nederlandse Loterij B.V. is als onderdeel van haar marketingprogramma (mede)sponsorovereenkomsten aangegaan met:

- Nederlands Olympisch Comité * Nederlandse Sport Federatie (TeamNL)
- Nederlandse Omroep Stichting
- Koninklijke Nederlandse Voetbalbond
- Darts Legends
- Profesional Darts Corporation
- Nederlandse Basketbal Bond
- Diverse betaald voetbalclubs

De looptijd van deze overeenkomsten ligt tussen de één en tien jaar.

Bij een aantal (sponsor)overeenkomsten zijn vergoedingen afgesproken die afhankelijk zijn van het behalen van bepaalde prestaties. Deze voorwaardelijke verplichtingen kunnen leiden tot uitgaande kasstromen van € 0,6 miljoen binnen één jaar, € 12,7 miljoen tussen 1 en 5 jaar en € 8,2 miljoen na 5 jaar. Daarnaast zijn overeenkomsten afgesloten waarbij vergoedingen afhankelijk zijn van het gerealiseerde netto spelresultaat. De omvang van deze voorwaardelijke verplichtingen zijn niet betrouwbaar in te schatten.

Automatisering

Ter ondersteuning van het IT-landschap en de operationele (online) activiteiten heeft NLO B.V. diverse overeenkomsten afgesloten met softwareleveranciers en spel- en platformproviders. De looptijd van deze overeenkomsten ligt tussen de één en vijf jaar.

Overige

NLO B.V. heeft (via een groepsmaatschappij) een mantelovereenkomst afgesloten met een leasemaatschappij voor het leasen van auto's en fietsen. De gemiddelde looptijd van de leasecontracten bedraagt respectievelijk 48 en 36 maanden. De resterende looptijd van de mantelovereenkomst bedraagt 31 maanden. De periodieke leasetermijnen bestaan uit een leasetarief en een brandstofvoorschot. Gedurende het boekjaar is voor € 1,1 miljoen aan leasekosten verwerkt in de winst-en-verliesrekening (2022: € 1 miljoen).

Door NLO B.V. worden onroerende zaken gehuurd, waaronder een gebouw en parkeerplaatsen. De resterende looptijd van de overeenkomsten bedraagt 35 maanden. Gedurende het boekjaar is voor € 0,8 miljoen aan huurkosten verwerkt in de winst-en-verliesrekening (2022: € 0,8 miljoen).

15. Netto-omzet

De netto-omzet is als volgt in te delen:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Omzet uit Staatsloterij B.V.	259.399	270.126
Omzet uit Lotto B.V.	209.847	202.316
Omzet uit TOTO Online B.V.	202.710	218.822
Totaal	671.956	691.264

De omzet uit de verkoop van losse loten en abonnementen is gerealiseerd via het online kanaal en via de 5.702 verkooppunten in Nederland. Spelers kunnen daarnaast via TOTO Sport online inzetten op (live) sportweddenschappen en via TOTO Casino online meespelen met (live) casinospellen en andere kansspelen.

Het bruto spelresultaat kan als volgt worden gespecificeerd:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Inleggeden	6.402.928	6.503.357
Bruto-prijzen	-5.747.171	-5.829.314
Niet geclaimde prijzen	16.199	17.221
Totaal	671.956	691.264
Uitkeringspercentage (return to player)	89,8%	89,6%

Het uitkeringspercentage van 89,8% (2022: 89,6%) is gerelateerd aan de gehele productportfolio van loterijen, sportweddenschappen en online kansspelen.

Volgens artikel 8 lid 2 van de Wet op de Kansspelen dient het uitkeringspercentage van de loterijen en kansspelen die worden verantwoord in Staatsloterij B.V. minimaal 60% te bedragen. Over 2023 is in totaal 67,9% van de inleg aan prijzengeld uitgekeerd aan de deelnemers (2022: 67%).

Krachtens artikel 14b lid 3, artikel 16 lid 3 en artikel 27b lid 3 van de Wet op de Kansspelen dient het uitkeringspercentage van de kansspelen en sportweddenschappen die worden verantwoord in Lotto B.V. minimaal 47,5% te bedragen. Over 2023 is in totaal 68,4% van de inleg aan prijzengeld uitgekeerd aan de deelnemers (2022: 66,1%).

Prijzen die niet, binnen de daarvoor gestelde termijn van één jaar, door de deelnemers worden geclaimd, worden ten gunste van het resultaat gebracht.

Op grond van de Wet op de Kansspelbelasting is kansspelbelasting verschuldigd over ter beschikking gestelde prijzen die meer bedragen dan € 449 (met uitzondering van de kansspelen die via internet worden gespeeld en de bij de verkooppunten afgesloten sportweddenschappen, zie verder kostprijs van de omzet). Nederlandse Loterij B.V. draagt (via haar groepsmaatschappijen), namens de deelnemers, deze belasting af aan de Belastingdienst.

16. Kostprijs van de omzet

De kostprijs van de omzet bestaat uit:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Kansspelbelasting	-86.110	-84.607
Kansspelheffing	-6.811	-7.819
Totaal	-92.921	-92.426

17. Verkoopkosten

De verkoopkosten bestaan uit:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Marketing	-103.452	-110.595
Omzet gerelateerde kosten	-42.783	-45.332
Overige verkoopkosten	-96.267	-90.280
Totaal	-242.502	-246.207

De marketingkosten zien voornamelijk toe op reclames en andere uitingen en gedaald vanwege een verbod op ongerichte reclame voor kansspelen per 1 juli 2023.

De omzet gerelateerde kosten hebben direct betrekking op de verkopen en zien toe op bank- en transactiekosten, lotformulieren en commissiekosten. De overige verkoopkosten zien toe op de provisies aan de verkooppunten, abonneekosten en online verkoopkosten.

De verkoopkosten als percentage van de netto-omzet ligt stabiel op 36%.

18. Algemene beheerkosten

De algemene beheerkosten bestaan uit:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Afschrijvingen	-10.516	-10.784
Automatiseringskosten	-35.174	-34.478
Bedrijfskosten	-19.242	-18.199
Personeelsbeloningen	-61.448	-52.933
Diverse baten en lasten	-619	-1.563
Totaal	-126.999	-117.957

Afschrijvingen

De afschrijvingskosten kunnen als volgt worden onderverdeeld:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Afschrijvingen immateriele activa	-8.134	-8.441
Afschrijvingen materiele activa	-2.382	-2.332
Boekverliezen	-	-11
Totaal	-10.516	-10.784

Automatiseringskosten

De automatiseringskosten betreffen kosten voor kantoorautomatisering, loterijsoftware, softwarelicenties en overige digitale oplossingen.

Bedrijfskosten

Hierin zijn alle operationele kosten opgenomen die voortvloeien uit de bedrijfsactiviteiten waaronder huisvestingskosten, advieskosten en facilitaire kosten.

Personeelbeloningen

Onder de personeelsbeloningen zijn lonen en salarissen van werkzame of werkzaam geweest zijnde personen gedurende het boekjaar opgenomen. Tevens bevat deze post de inhuur van tijdelijk personeel.

De personeelsbeloningen zijn als volgt samengesteld:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Salarissen	-37.084	-32.339
Sociale lasten	-5.729	-4.775
Pensioenlasten	-4.848	-4.075
Overige personeelsbeloningen	-4.236	-3.242
Inhuur	-9.551	-8.502
Totaal	-61.448	-52.933

Pensioenregeling

De Nederlandse Loterij-groep heeft haar pensioen ondergebracht bij Nationale-Nederlanden. De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De pensioenregeling is gebaseerd op het middelloonsysteem;
- De pensioenregeling ziet toe op ouderdoms-, partner- en nabestaandenpensioen;
- De pensioentoezegging geeft recht op een gegarandeerde pensioenuitkering;
- Voor de duur van de huidige regeling is jaarlijks een budget ter grootte van 1% van de salarissom beschikbaar voor indexatie;
- De huidige regeling is gestart op 1 januari 2019 en loopt tot en met 31 december 2023.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2023 waren gemiddeld 480 werknemers in dienst (2022: 429). Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2022: 0).

Afdeling	2023	2022
Sales & Service	119	121
Product, Marketing & CRM	116	94
Technology	96	77
Finance, Game Management & Business Intelligence	82	76
Corporate Affairs, Legal & Responsible Gaming	29	27
Business Transformation & Strategic Projects	9	7
Sportbonden & Goede Doelen	8	7
Directie	7	7
Human Resources	6	6
Audit & Risk	6	6
Strategy	2	1
Gemiddeld aantal werknemers	480	429

Diverse baten en lasten

Onder deze post is met name begrepen de onttrekking vanuit de egalisatievoorziening.

19. Afdrachten aan de Staat en beneficianten

Op grond van de bepalingen uit de vergunningen bedraagt de afdracht over boekjaar 2023 € 188,6 miljoen (2022: € 192,1 miljoen). De Staat is gerechtigd tot 63% van de afdracht, zijnde € 118,8 miljoen (2022: € 121,0 miljoen). De beneficianten zijn gerechtigd tot 37% van de afdracht, zijnde € 69,8 miljoen (2022: € 71,1 miljoen).

Voor het voorstel resultaatbestemming (uitkering dividend) over het boekjaar 2023 wordt verwezen naar noot 30.

20. Vennootschapsbelasting

De belasting over het resultaat kan als volgt worden gespecificeerd:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Acute belastinglast	-9.403	-13.113
Uitgestelde belastingbaten / (last)	1.142	1.190
Correcties voorgaande jaren	-	6
Totaal	-8.261	-11.917

De belastinglast in de winst-en-verliesrekening over 2023 bedraagt € 8,3 miljoen (2022: € 11,9 miljoen). Het commerciële resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening is niet gelijk aan het fiscale resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de afschrijvingen op goodwill fiscaal niet aftrekbaar zijn.

De aansluiting tussen het nominale belastingtarief en de effectieve belastingdruk is als volgt:

	2023	2022
	%	%
Nominaal belastingtarief	-25,8	-25,8
Afschrijving goodwill	-3,1	-2,2
Niet aftrekbare kosten / boetes	-	-0,3
Overige correcties	-0,1	0,1
Effectieve belastingdruk	-29,0	-28,2

Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2)

Op 19 december 2023 is de Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2) door de Eerste Kamer aangenomen. Nederlandse Loterij valt onder de reikwijdte van de Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2) die van toepassing is op boekjaren beginnend op of na 31 december 2023. Nederlandse Loterij heeft de verplichte uitzondering (opgenomen in alinea 102a van RJ 272 'Belasting naar de winst') inzake de verwerking van latente belastingvorderingen en -verplichtingen die verband houden met Pijler 2-winstbelastingen toegepast.

Op basis van de Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2) is Nederlandse Loterij een aanvullende belasting verschuldigd indien, in alle individuele rechtsgebieden waar zij gevestigd is, het effectieve belastingtarief zoals berekend op basis van de Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2) minder is dan 15%.

Vanwege de complexiteit bij de toepassing van de Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2) en het berekenen van het kwalificerende inkomen is de kwantitatieve impact van de aangenomen of inhoudelijk vastgestelde wetgeving nog niet te maken. Nederlandse Loterij heeft over 2023 een effectief belastingtarief van 29,0%. De verwachting is momenteel dat Nederlandse Loterij niet geraakt wordt door de Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2).

21. Bezoldiging bestuurders en commissarissen

Bezoldiging bestuurders

De bezoldiging van de bestuurders omvat periodiek betaalde beloningen, waaronder salarissen, vakantiegeld en sociale lasten, en beloningen betaalbaar op termijn, zoals pensioenlasten, voor zover deze posten ten laste zijn gekomen van de vennootschap en alle meerderheidsdeelnemingen van de vennootschap. De totale bezoldiging over 2023 bedraagt € 0,6 miljoen (2022: 0,6 miljoen).

Er zijn geen leningen, voorschotten of garanties verstrekt aan bestuursleden.

Remuneratie Raad van Commissarissen

De bezoldiging van de commissarissen omvat een beloning op jaarbasis en een vaste onkostenvergoeding. De totale bezoldiging over 2023 bedraagt € 0,1 miljoen (2022: € 0,1 miljoen).

22. Honorarium van de onafhankelijke accountant

De honoraria van de externe accountant PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. ('PwC') die ten laste van de winst-en-verliesrekening zijn gebracht (toegerekend aan het betreffende boekjaar), kunnen als volgt worden samengevat:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Controle van de jaarrekening	-439	-410
Andere controleopdrachten	-16	-15
Fiscale adviesdiensten	-	-
Andere niet-controle diensten	-	-
Totaal	-455	-425

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij Nederlandse Loterij B.V. en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door de externe accountant zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort.

23. Transacties met verbonden partijen

Gedurende 2023 hebben de volgende significante transacties plaatsgevonden:

Aandeelhouders

Uit hoofde van de van toepassing zijnde vergunningen zijn afdrachten en dividenden verstrekt aan de Staat der Nederlanden, NOC*NSF en ALN.

24. Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

Enkelvoudige balans per 31 december 2023

(vóór resultaatbestemming)

		31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	Ref.	€	€
VASTE ACTIVA			
Immateriële vaste activa	26	7.650	11.050
Financiële vaste activa	27	127.629	111.407
		135.279	122.457
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen en overlopende activa	28	28.782	31.117
Liquide middelen	29	370	874
		29.152	31.991
TOTAAL ACTIVA		164.431	154.448
		31 december 2023	31 december 2022
	Ref.	€	€
EIGEN VERMOGEN			
Gestort en geplaatst kapitaal	30	0	0
Agio		63.448	64.301
Wettelijke en statutaire reserves		5.441	9.905
Overige reserves		70.973	38.877
Onverdeeld resultaat		19.262	29.779
		159.124	142.862
VOORZIENINGEN			
		8	46
KORTLOPENDE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA			
	31	5.299	11.540
TOTAAL PASSIVA		164.431	154.448

Enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2023

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Resultaat deelnemingen	19.222	29.758
Vennootschappelijk resultaat na belastingen	40	21
Resultaat na belastingen	19.262	29.779

Toelichting op de enkelvoudige balans en winst-en-verliesrekening

25. Algemene toelichting

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de jaarverslaggeving.

De grondslagen van waardering en van resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar noot 3 en 4 in de toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met de betreffende paragraaf van de geconsolideerde jaarrekening.

Resultaat deelnemingen

Het resultaat is het bedrag waarmee de boekwaarde van de deelneming sinds de voorafgaande jaarrekening is gewijzigd als gevolg van het door de deelneming behaalde resultaat voor zover dit aan Nederlandse Loterij B.V. wordt toegerekend.

26. Immateriële vaste activa

Het verloop van de immateriële vaste activa is als volgt:

	Goodwill
(x 1.000)	€
Aanschafwaarde	34.000
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-22.950
Stand per 1 januari 2023	11.050
<i>Mutaties gedurende het boekjaar</i>	
Afschrijvingen	-3.400
	-3.400
Aanschafwaarde	34.000
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-26.350
Stand per 31 december 2023	7.650

De goodwill ontstaat bij de verkrijging van de aandelen van Lotto B.V. op 31 maart 2016 wordt over tien jaar afgeschreven. De afschrijvingslast voor boekjaar 2023 bedraagt € 3,4 miljoen (2022: € 3,4 miljoen).

Voor de goodwill wordt een bijzondere agioreserve aangehouden van € 7,7 miljoen (2022: 11,1 miljoen).

Er zijn geen aanwijzingen voor een bijzondere waardevermindering geïdentificeerd.

27. Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt:

	2023	2022
(x 1.000)	€	€
Stand per 1 januari	111.407	84.539
Waardeveranderingen / mutaties	-	-2.891
Dividend	-3.000	-
Aandeel in resultaat deelnemingen	19.222	29.759
Stand per 31 december	127.629	111.407

Een overzicht van de deelnemingen is opgenomen in de algemene toelichting van de geconsolideerde jaarrekening. Bij de verwerking van de financiële vaste activa is aansluiting gezocht bij de huidige juridische structuur van de Nederlandse Loterij-groep.

28. Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen en overlopende activa bestaan uit:

	31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	€	€
Vorderingen op groepsmaatschappijen	28.782	31.117
Totaal	28.782	31.117

Over het gemiddeld saldo van de rekening-courantverhoudingen wordt 0% rente per jaar berekend (2022: 0%). Omtrent aflossing en zekerheden is niets overeengekomen.

29. Liquide middelen

De liquide middelen staan volledig ter vrije beschikking.

30. Eigen Vermogen

Het verloop van het eigen vermogen is als volgt:

1. Gestort en geplaatst kapitaal
2. Agio gewone aandelen
3. Agio stemrechtloze aandelen
4. Bijzondere agioreserve
5. Wettelijke en statutaire reserves
6. Overige reserves
7. Onverdeeld resultaat

	1	2	3	4	5	6	7	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2022	0	53.026	225	17.850	14.722	12.643	14.617	113.083
Resultaatbestemming 2021	-	-	-	-	-	14.617	-14.617	-
Overige mutaties	-	-	-	-6.800	-4.817	11.617	-	-
Resultaat boekjaar 2022	-	-	-	-	-	-	29.779	29.779
Stand per 31 december 2022	0	53.026	225	11.050	9.905	38.877	29.779	142.862
Stand per 1 januari 2023	0	53.026	225	11.050	9.905	38.877	29.779	142.862
Resultaatbestemming 2022	-	-	-	-	-	29.779	-29.779	-
Dividenduitkering	-	-	-	-	-	-3.000	-	-3.000
Overige mutaties	-	2.547	-	-3.400	-4.464	5.317	-	-
Resultaat boekjaar 2023	-	-	-	-	-	-	19.262	19.262
Stand per 31 december 2023	0	55.573	225	7.650	5.441	70.973	19.262	159.124

Gestort en geplaatst kapitaal

Het geplaatst en volgestort kapitaal van de vennootschap bedraagt € 201, verdeeld in 199 gewone aandelen (inclusief 1 tracking aandeel Staatsloterij) en 2 stemrechtloze aandelen, met een nominale waarde van € 1.

Agioreserve gewone aandelen

De agioreserve is op 31 maart 2016 ontstaan uit de inbreng van de door de Staat gehouden aandelen in het kapitaal van Staatsloterij B.V. De houder van de gewone aandelen is gerechtigd tot de agioreserve gewone aandelen. De mutatie gedurende het boekjaar is gemaakt om de agioreserve in lijn te brengen met de eerder gemaakte afspraken.

Agioreserve stemrechtloze aandelen

De agioreserve is op 31 maart 2016 ontstaan uit de inbreng van de door de beneficianten gehouden aandelen in het kapitaal van Lotto B.V. De houder van de stemrechtloze aandelen is gerechtigd tot de agioreserve stemrechtloze aandelen.

Bijzondere agioreserve

Voor de goodwill, ontstaan bij de verkrijging van de aandelen van Lotto B.V. op 31 maart 2016, wordt een bijzondere agioreserve aangehouden. De jaarlijkse vrijval van de bijzondere agioreserve is gelijk aan de afschrijvingslast van de goodwill. Bij de verwerking van het eigen vermogen is aansluiting gezocht bij de huidige waarde van de goodwill. De houder van de gewone aandelen is voor 63% gerechtigd tot de bijzondere agioreserve, de houder van de stemrechtloze aandelen voor 37%.

Wettelijke reserve

De wettelijke reserve betreft het niet zonder beperking uitkeerbaar vermogen van de deelnemingen.

Overige reserves

De overige reserve bestaat uit het gerealiseerde resultaat van voorgaande boekjaren. De houder van de gewone aandelen is voor 63% gerechtigd tot de overige reserve, de houder van de stemrechtloze aandelen voor 37%.

Cumulatief Preferente Financierings Reserve

De cumulatief preferente financierings reserve is nihil. De houder van respectievelijk de gewone aandelen en de stemrechtloze aandelen zijn gerechtigd tot het bepaalde deel van de cumulatief preferente financieringsreserve.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2022

De jaarrekening 2022 is vastgesteld in de Algemene Vergadering gehouden op 21 april 2023. De Algemene Vergadering heeft het voorstel resultaatstemming 2022 goedgekeurd. Hierbij is voor een bedrag van € 3 miljoen aan dividend uitgekeerd, waarbij 63% toekomt aan de houders van de gewone aandelen en 37% aan de houders van de stemrechtloze aandelen. Het resterende resultaat is toegevoegd aan de overige reserves voor een bedrag van € 26,7 miljoen.

Voorstel resultaatbestemming 2023

Het bestuur van Nederlandse Loterij B.V. stelt voor het resultaat over het boekjaar 2023 de volgende bestemming te geven:

- Een dividenduitkering voor een bedrag van € 7,5 miljoen, waarbij 63% toekomt aan de houders van de gewone aandelen en 37% aan de houders van de stemrechtloze aandelen;
- Het resterende resultaat toe te voegen aan de overige reserves.

Dit voorstel dient nog te worden vastgesteld door de Algemene Vergadering en is derhalve nog niet verwerkt in de jaarrekening.

31. Kortlopende schulden en overlopende passiva

De kortlopende schulden en overlopende passiva bestaan uit:

	31 december 2023	31 december 2022
(x 1.000)	€	€
Vennootschapsbelasting	5.277	11.518
Loonbelasting	22	22
Totaal	5.299	11.540

32. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Aansprakelijkheid fiscale eenheid

Nederlandse Loterij B.V. vormt met enkele dochtermaatschappijen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en de omzetbelasting (met uitzondering van Venki B.V. die zelfstandig belastingplichtig is voor de omzetbelasting). Op grond van de Invorderingswet zijn Nederlandse Loterij B.V. en de met haar gevoegde dochteronderneming(en) ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting.

De moedermaatschappij rekent, via de rekening-courantverhouding, met de dochters af alsof deze zelfstandig belastingplichtig zijn.

Garantstelling

Nederlandse Loterij B.V. verbindt zich onherroepelijk en onvoorwaardelijk ertoe om Nederlandse Loterij Organisatie B.V. een gepaste financiële ondersteuning te bieden, hetzij onder de vorm van een inbreng, hetzij onder een andere vorm van ondersteuning, teneinde de continuïteit van activiteiten te garanderen.

33. Gemiddeld aantal medewerkers

Gedurende het jaar 2023 waren op holdingniveau 2 medewerkers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2022: 2). Hiervan waren 0 medewerkers werkzaam buiten Nederland (2022: 0).

34. Bezoldiging bestuurders en commissarissen

Details inzake de bezoldiging bestuurders en commissarissen zijn opgenomen onder noot 21 van de geconsolideerde jaarrekening.

35. Accountantshonoraria

Details inzake de honoraria van de externe accountant PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. zijn opgenomen onder noot 22 van de geconsolideerde jaarrekening.

36. Gebeurtenissen na balansdatum

Voor de toelichting omtrent de gebeurtenissen na balansdatum wordt verwezen naar noot 24 'Gebeurtenissen na balansdatum' in de geconsolideerde jaarrekening.

's-Gravenhage, 25 maart 2024

Nederlandse Loterij B.V.

Bestuur

Niels Onkenhout, CEO

Arjan Blok, CFO

Raad van Commissarissen

Alexander Pechtold, voorzitter

Annelies van Zutphen, vice-voorzitter

Ada van der Veer

Frida van den Maagdenburg

Steven Martina

Overige gegevens

Statutaire bepaling omtrent winstbestemming

In de statuten is in artikel 26 het onderstaande opgenomen inzake de winstbestemming.

Cumulatief Preferente Financierings Reserve

Indien een aandeelhouder een storting heeft gedaan op de ten behoeve van zijn Aandelen aangehouden Cumulatief Preferente Financierings Reserve, wordt eerst, een bedrag ter grootte van 12-maands EURIBOR vermenigvuldigd met het saldo van de Cumulatief Preferente Financierings Reserve, aan de Cumulatief Preferente Financierings Reserve toegevoegd. De verhoging bedraagt ten hoogste dertien procent en dient, indien en voorzover een Cumulatief Preferente Financierings Reserve wordt aangehouden, jaarlijks te worden vastgesteld.

Indien de in enig boekjaar behaalde winst niet toereikend is om deze toevoeging te doen, wordt de toevoeging gedaan ten laste van de overige reserves. Indien de overige reserves niet toereikend zijn, kunnen in de volgende boekjaren op de gewone aandelen en stemrechtloze aandelen pas uitkeringen worden gedaan indien het tekort aan toevoegingen is ingehaald.

Voor het Tracking Aandeel Staatsloterij wordt geen Cumulatief Preferente Financierings Reserve aangehouden.

Tracking Aandeel Staatsloterij

Uitkeringen die de vennootschap ontvangt op de door haar gehouden aandelen in Staatsloterij zullen door de vennootschap uitsluitend worden aangewend ter uitkering op het Tracking Aandeel Staatsloterij.

Resterende winst

Uit de statuten blijkt dat de Algemene Vergadering bevoegd is tot bestemming van de winst die door de vaststelling van de jaarrekening is bepaald. Daarnaast is de Algemene Vergadering bevoegd tot vaststelling tot uitkeringen uit de winst voor zover het eigen vermogen groter is dan de reserves die krachtens de wet of de statuten moeten worden aangehouden.

Een besluit van de Algemene Vergadering tot uitkering van de winst heeft geen gevolgen zolang het Bestuur geen goedkeuring heeft verleend.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de algemene vergadering en de raad van commissarissen van Nederlandse Loterij B.V.

Verklaring over de jaarrekening 2023

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Nederlandse Loterij B.V. ('de vennootschap') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de vennootschap en de groep (de vennootschap samen met haar dochtermaatschappijen) op 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW').

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2023 van Nederlandse Loterij B.V. te 's-Gravenhage gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van de groep en de enkelvoudige jaarrekening.

De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2023;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2023; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is Titel 9 Boek 2 BW.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Nederlandse Loterij B.V. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot fraude en continuïteit, en de aangelegenheden daaruit, bepaald in de context van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. De informatie ter ondersteuning van ons oordeel, zoals onze bevindingen en observaties ten aanzien van de controleaanpak frauderisico's en de controleaanpak continuïteit, moet in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Controleaanpak frauderisico's

Wij hebben risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg zijn van fraude geïdentificeerd en ingeschat. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in Nederlandse Loterij B.V. en haar omgeving en de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingproces en de wijze waarop het bestuur inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent en de uitkomsten daarvan.

Het bestuur heeft de frauderisico's die van toepassing zijn op de entiteit onderkend en geadresseerd.

Wij hebben ten aanzien van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude de opzet en implementatie van de interne beheersing geëvalueerd, waaronder de frauderisicoanalyse van het management, de gedragscode, klokkenluidersregelingen voor zover wij dat noodzakelijk achtten voor onze controle, de werking getoetst van deze interne beheersmaatregelen.

Wij hebben om inlichtingen gevraagd bij de leden van het bestuur, de afdeling audit & risk, de compliance afdeling en de raad van commissarissen of zij op de hoogte zijn van feitelijke, vermeende of vermoede fraude. Hieruit volgden geen signalen van feitelijke, vermeende of vermoede fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van frauderisico's, hebben wij in nauwe samenwerking met onze forensische specialisten frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van frauderisico's. De door ons geïdentificeerde frauderisico's en uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn als volgt:

Geïdentificeerde frauderisico's	Onze controlewerkzaamheden en observaties
Het risico dat het bestuur maatregelen van interne beheersing doorbreekt.	Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen. Tevens hebben wij specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiligingen in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken.
Het bestuur bevindt zich in een unieke positie om fraude te plegen, omdat het in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze financiële overzichten op te stellen door interne beheersingsmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.	Wij hebben journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria en hierop specifieke controlewerkzaamheden verricht. Deze werkzaamheden omvatten onder meer inspectie van informatie uit bronsystemen. Wij hebben tevens bijzondere aandacht besteed aan consolidatie- en eliminatieboekingen, waarbij wij ons vooral hebben gericht op het toetsen van boekingen die het resultaat in het betreffende boekjaar beïnvloeden.
Daarom besteden wij bij al onze controles aandacht aan het risico van het doorbreken van maatregelen van interne beheersing door het bestuur met betrekking tot: - journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn gemaakt; - schattingen; - significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening. Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor tendenties als gevolg van mogelijke belangen van het bestuur.	Daarnaast hebben wij specifieke controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van belangrijke schattingen van het bestuur, waaronder de waardering van de kostenequalisatievoorziening en de waardering van de voorziening inzake het claimantendossier. Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van het doorbreken van de interne beheersing door het bestuur. Wij hebben geen significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening geïdentificeerd.

Wij hebben in onze controle een element van onvoorspelbaarheid ingebouwd. Daarnaast hebben we kennisgenomen van advocatenbrieven en correspondentie met toezichthouders en zijn wij tijdens de controle alert gebleven op indicaties van fraude. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die een aanwijzing vormt voor fraude of het niet naleven van wet- en regelgeving. Indien daar sprake van was, hebben wij onze evaluatie van het risico van fraude en de gevolgen daarvan voor onze controlewerkzaamheden opnieuw geëvalueerd.

Controleaanpak continuïteit

Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in Nederlandse Loterij B.V. en haar omgeving en de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop het bestuur inspeelt op risico's die impact hebben op de continuïteit van de onderneming en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent en de uitkomsten daarvan. Het bestuur onderkent, analyseert en adresseert de operationele en financiële risico's gerelateerd hieraan en concludeert dat er geen gebeurtenissen of omstandigheden zijn geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de entiteit om haar continuïteit te handhaven (hierna: continuïteitsrisico's).

Onze werkzaamheden om de continuïteitsbeoordeling van het bestuur te evalueren omvatten onder andere:

- Overwogen of de continuïteitsbeoordeling van het bestuur alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van onze controle kennis hebben.
- Nagaan of het bestuur gebeurtenissen of omstandigheden heeft geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de vennootschap om haar continuïteit te handhaven.
- Evalueren van de meerjarenbegroting in combinatie met periodieke rapportages (actuals en forecasts) rekening houdend met de ontwikkelingen in de branche, de liquiditeit en solvabiliteit van de onderneming en onze kennis uit de controle.
- Analyseren of de huidige en de benodigde financiering/weerstandsvermogen voor het kunnen continueren van het geheel van de bedrijfsactiviteiten is gewaarborgd.
- Inwinnen van inlichtingen bij het bestuur over haar kennis van continuïteitsrisico's na de periode van de door het bestuur verrichte continuïteitsbeoordeling.

Naar aanleiding van onze werkzaamheden concluderen wij dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is en, op basis van de verkregen controle-informatie, er geen onzekerheid van materieel belang met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden bestaat die gerede twijfel kan doen ontstaan over de mogelijkheid van de vennootschap om haar continuïteit te handhaven.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat ook andere informatie. Dat betreft alle informatie in het jaarverslag anders dan de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW; en voor
- een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Rotterdam, 25 maart 2024
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

M.G. Bergers RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2023 van Nederlandse Loterij B.V.

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen bepaald om te waarborgen dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel.

Bepalend hierbij zijn de geografische structuur van de groep, de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin de vennootschap opereert. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Aanvullende informatie

Over dit verslag

Dit jaarverslag, gepubliceerd op 13 mei 2024, heeft betrekking op Nederlandse Loterij B.V., inclusief alle deelnemingen zoals vermeld in de algemene toelichting op de jaarrekening 2023. De financiële en niet-financiële resultaten worden gepresenteerd in een geïntegreerd verslag en hebben betrekking op alle geconsolideerde entiteiten voor de periode 1 januari tot en met 31 december 2023, tenzij anders is aangegeven. In dit jaarverslag leggen we primair verantwoording af aan onze Nederlandse stakeholders over de maatschappelijke impact die we in Nederland hebben.

De opzet van dit verslag

1. Een inleidend onderdeel met daarin meer achtergrondinformatie over Nederlandse Loterij als bedrijf incl. kerncijfers, onze tien spelmerken en 2023 in het kort.
2. Het bestuursverslag met daarin onze missie, visie en strategie als ook meer informatie over onze stakeholders, onze maatschappelijke bijdrage en onze (financiële) resultaten.
3. Een onderdeel met overige informatie over onze bedrijfsstructuur, waaronder Corporate Governance, onze Raad van Commissarissen en het Remuneratierapport over 2023.
4. Jaarrekening

In het bestuursverslag geeft Nederlandse Loterij haar operationele en financiële prestaties en de maatschappelijke aspecten van deze prestaties zoveel mogelijk geïntegreerd weer. Een GRI-referentietabel is in het online jaarverslag opgenomen. Verder hebben we onder andere de volgende bouwstenen aangehouden voor dit verslag:

- Sustainable Development Goals
- Materialiteitsanalyse en de bijbehorende materiële onderwerpen
- Wetgeving die van toepassing is (WOK, KOA, reclamecode, etc.)

Transparantiebenchmark

Jaarverslagen van staatsdeelnemingen maakten deel uit van de onderzoeksgroep van de Transparantiebenchmark. Deze benchmark werd tweejaarlijks uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Economische Zaken. Het Jaarverslag 2022 van Nederlandse Loterij is in de benchmark geëindigd op de 100de plaats, een stijging van 6 plaatsen op de transparantieladder. Door de komst van de nieuwe Europese duurzaamheidsrichtlijn CSRD was afgelopen jaar het laatste jaar van de Transparantiebenchmark. Vanaf 2024 integreren we deze richtlijnen steeds meer in onze verslaglegging, zodat transparantie verder verbetert.

Publicatie

Het jaarverslag wordt gepubliceerd via www.jaarverslagnederlandseloterij.nl, waar het online te bekijken en te downloaden is in pdf-formaat. Lezers van het verslag worden uitgenodigd feedback te geven op de inhoud van het verslag via communicatie@nederlandseloterij.nl.

Definities materiële onderwerpen

Hoog materiële onderwerpen

Verantwoord deelnemen aan kansspelen

Het beschermen van (kwetsbare groepen) consumenten, het tegengaan van onmatig speelgedrag en/of kansspelsverslaving en het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit gerelateerd aan door Nederlandse Loterij georganiseerde kansspelen.

Duurzame groei in resultaat en afdracht

Een financieel verantwoorde groei in resultaat en afdracht aan NOC*NSF, Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland en het ministerie van Financiën samen met een gematigde kostenontwikkeling en groei in omzet.

Maatschappelijke betrokkenheid

Het tonen van betrokkenheid bij en het leveren van een positieve bijdrage aan de Nederlandse maatschappij door een verscheidenheid aan niet-financiële initiatieven, zoals de Nederlandse Loterij in Beweging Prijs of de samenwerking met partners van de Rookvrije Generatie.

Fraude en witwassen

Alles wat Nederlandse Loterij doet om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen, het bewaken van de integriteit van onze spelen en alle activiteiten omtrent de betalingen aan onze spelers, waarbij privacy van de winnaar voorop staat.

Informatiebeveiliging en privacy

Het respecteren en beschermen van de privacy en gegevens van klanten, winnaars, medewerkers en andere relaties.

Voldoen aan wet- en regelgeving

Het naleven van wet- en regelgeving die van toepassing is op (het domein van) Nederlandse Loterij, omgang met klantdata en het geheel aan gedragscriteria voor medewerkers en ketenpartners.

Consumentenvertrouwen

Het creëren van vertrouwen dat (potentiële) consumenten in Nederlandse Loterij plaatsen door het leveren van veilige, betrouwbare en sterke spelconcepten op een veilig en verantwoord loterijplatform.

Klanttevredenheid

De mate waarin klanten tevreden zijn met de producten en diensten van en het klantcontact met Nederlandse Loterij.

Transparantie

Transparant zijn over wat Nederlandse Loterij doet, hoe zij opereert, eerlijk en integer handelen en het zijn van een betrouwbare partner om mee samen te werken.

Overige materiële onderwerpen

Klimaat en milieu

Het beperken van de milieu-impact van de Nederlandse Loterij door onder andere focus op afname van energieverbruik, CO₂-uitstoot, afval en toename van hergebruik en duurzame energiebronnen.

Innovatie

Investeren in proces- en productinnovaties, nieuwe (digitale) diensten, nieuwe concepten en het loterijstelsel als geheel.

Betrouwbaarheid IT-systemen

De mate waarin IT-systemen waarop Nederlandse Loterij steunt betrouwbaar zijn; zowel in relatie tot het beschermen van gevoelige informatie als het waarborgen van een betrouwbaar spelaanbod.

Diversiteit en inclusie

Het zorgdragen voor een personeelsbestand dat een goede afspiegeling is van de samenleving en een bedrijfscultuur waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en toegang heeft tot dezelfde mogelijkheden.

Financiële resultaten

Het creëren van een solide financiële positie en goede liquiditeit.

Goed opdrachtgeverschap

Bezit van voldoende kennis en kunde om met andere partijen samen te werken en hen aan te sturen, het bieden van een transparante vergoeding aan leveranciers en verkooppunten van Nederlandse Loterij met aandacht voor veiligheid, gezondheid en discriminatie en het inkopen bij leveranciers die ook aan deze voorwaarden voldoen.

Goed werkgeverschap

Het creëren van medewerkertevredenheid door aandacht voor en acteren op de behoeften en wensen van medewerkers en het bijdragen aan persoonlijke groei en ontwikkeling van kennis en vaardigheden van medewerkers.

Spelaanbod

Het bieden van een gevarieerd Nederlands spelaanbod via verschillende kanalen met een grote prijzenpot en een hoog uitkeringspercentage.

Strategische positionering

Investeren in strategische programma's die leiden tot omzetgroei, versterking van het merkenportfolio en het behouden en vergroten van het vertrouwen in Nederlandse Loterij.

GRI-contentindex

Nederlandse Loterij B.V. heeft de in deze GRI content index vermelde informatie over de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 gerapporteerd met verwijzing naar de GRI Standaarden. De selectie van GRI-indicatoren is gebaseerd op leidraden van de GRI Standaards 2021, gesprekken met onze stakeholders en de materialiteitsmatrix die daaruit volgt.

GRI STANDAARD	Disclosure	Hoofdstuk / toelichting
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organisatorische details	Jaarrekening; Algemene toelichting (p. 122)
	2-2 Groepsstructuur in jaarverslag	Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 100)
	2-3 Verslaggevingsperiode, publicatiedatum en contactpersoon	Aanvullende informatie; Over dit verslag (p. 165)
	2-4 Herstel van informatie	Niet van toepassing
	2-5 Externe verificatie	Bestuursverslag; Extern toezicht (p. 97)
	2-6 Afzetmarkt en waardeketen	Over Nederlandse Loterij; Profiel (p. 5) Bestuursverslag; Hoe wij waarde ontwikkelen (p. 34)
	2-7 Medewerkers	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 47)
	2-8 Extern personeel	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 47)
	2-9 Bestuursstructuur	Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 100)
	2-10 Nominatie en selectie bestuur	Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 100)
	2-11 Voorzitter RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 110)
	2-12/2-14 Rol Raad van Commissarissen	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 110) Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 100)
	2-13 Delegeren verantwoordelijkheden RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 110)
	2-16 Communicatie met RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 110)
	2-17 Deskundigheid RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 110)
	2-18 Evaluatie prestaties RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 110)
	2-19/2-20 Remuneratiebeleid	Bestuursverslag; Remuneratierapport (p. 116)
	2-21 Jaarlijkse salarisratio	Over Nederlandse Loterij; Kerncijfers (p. 6)
	2-22 Verklaring strategie duurzame ontwikkeling	Bestuursverslag; Onze impact op de maatschappij (p. 38)
	2-23 Beleidstoezeggingen	Bestuursverslag; Onze impact op de maatschappij (p. 38)
	2-24 Verankeren beleidstoezeggingen	Bestuursverslag; Onze impact op de maatschappij (p. 38)
	2-25 Processen voor herstel negatieve effecten	Bestuursverslag; Verantwoord deelnemen aan kansspelen (p. 58)
	2-26 Inwinnen advies en zorggevingen	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 47)
	2-27 Naleving wet- en regelgeving	Bestuursverslag; Voldoen aan wet- en regelgeving (p. 80)
	2-28 Lidmaatschappen	Bestuursverslag; Waar heel Nederland wint (p. 18) Bestuursverslag; Verantwoord deelnemen aan kansspelen (p. 58)
	2-29 Aanpak betrokkenheid belanghebbenden	Bestuursverslag; Wat onze stakeholders belangrijk vinden (p. 30)
	2-30 CAO	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 47)
	GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Proces voor bepaling materiële onderwerpen
3-2 Lijst van materiële onderwerpen		Bestuursverslag; Onze materiële thema's (p. 32)
3-3 Beheer van materiële onderwerpen		Bestuursverslag; Onze materiële thema's (p. 32)
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operationele risico's in verband met corruptie	Bestuursverslag; Fraude en witwassen (p. 69)
	205-2 Communicatie en training anti-corruptie	Bestuursverslag; Fraude en witwassen (p. 69)
	205-3 Incidenten corruptie en ondernomen acties	Bestuursverslag; Fraude en witwassen (p. 69)
GRI 404: Training en education 2016	404-2 Verbeteren vaardigheden medewerkers	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 47)
	404-3 Evaluaties en loopbaanontwikkeling	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 47)

Begrippenlijst

Afdracht

De wettelijke verplichting van Nederlandse Loterij om een vastgesteld percentage van de inleggeden terug te geven aan spelers en maatschappij (prijzengeld, staatskas, NOC*NSF en ALN).

ALN

Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland, die een deel van de afdracht van Nederlandse Loterij verdeelt onder achttien maatschappelijke goede doelen.

Beneficiant

Organisatie, club of instelling die vanuit de afdracht van Nederlandse Loterij financiële bijdragen ontvangt.

Compliance

Voldoen aan wet- en regelgeving in het kader van de bevordering en handhaving van de integriteit en professionaliteit van een organisatie en haar bestuurders en medewerkers, met als doel compliance-risico's te beheersen en eventueel daaruit voortvloeiende schade te voorkomen dan wel te beperken.

E-learning

Online training.

European Lotteries

De overkoepelende organisatie van nationale loterijen in Europa.

European Data Protection Board (EDPB)

De EDPB is een onafhankelijk Europees orgaan dat er onder meer op toeziet dat de algemene verordening gegevensbescherming consequent wordt toegepast.

Financial Intelligence Unit (FIU)

De FIU-Nederland is op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) de organisatie waar diverse meldplichtige instellingen ongebruikelijke transacties dienen te melden.

Gross Gaming Revenu (GGR)

Bruto spelresultaat

Global Reporting Initiative

Het Global Reporting Initiative (GRI) is de internationale organisatie die richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving opstelt.

Instantloterij

Krasloten is een instantloterij. Dit wil zeggen dat spelers direct zien of ze een prijs hebben gewonnen, omdat de trekking vooraf heeft plaatsgevonden. Eerst wordt de oplage en het prijzenpakket van een kraslot bepaald. Prijzen worden vervolgens over de oplage verdeeld en daarna worden de krasloten gedistribueerd naar de verkooppunten.

Kanalisatie

Het verplaatsen van illegale gokstromen (bijvoorbeeld op internet) naar wettelijk erkende en toegestane kansspelen.

Kansspelautoriteit (Ksa)

De Ksa is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die zorgdraagt voor een veilig en betrouwbaar aanbod van kansspelen.

Materialiteitsmatrix

Overzicht van onderwerpen die voor onze stakeholders en voor Nederlandse Loterij belangrijk zijn, ingedeeld naar impact op de organisatie en relevantie voor stakeholders.

Portal

Centrale startpagina op internet.

Responsible gaming

Verantwoord spelen, een van de belangrijke uitgangspunten in het beleid en aanbod van Nederlandse Loterij.

SDG's

De 17 Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties zijn in 2015 vastgesteld als de internationale duurzame ontwikkelingsagenda voor 2030.

Sports Betting Intelligence Unit (SBIU)

Een meldpunt voor signalen van mogelijke matchfixing bij kansspelen.

Kernwaarden

Kernwaarden zijn de onderscheidende eigenschappen die Nederlandse Loterij cruciaal acht voor het realiseren van de missie en strategische doelen: Samen, Passie, Ondernemend, Resultaatgericht en Transparant (S.P.O.R.T.).

QBR

Quarterly Business Refinement. De QBR is een event dat aan het einde van elk kwartaal plaats zal vinden, met als doel dat teams het belangrijkste werk voor het nieuwe kwartaal afstemmen en inplannen met andere teams die daarbij nodig zijn.

Stakeholder(dialoog)

Onze stakeholders zijn de partijen waarvan de belangen kunnen worden beïnvloed door de activiteiten van Nederlandse Loterij, of die zelf invloed op de belangen van Nederlandse Loterij uitoefenen. Een stakeholderdialoog is erop gericht om relevante thema's, belangen en standpunten te bespreken tussen het bedrijf enerzijds en de meest relevante stakeholder anderzijds.

Verkoopkanaal

5.702 winkel- en verkooppunten waar de kansspelen van Nederlandse Loterij verkrijgbaar zijn.

Wallet

Een digitale portemonnee waaruit spelers direct online kunnen betalen om mee te kunnen spelen aan een van de kansspelen van Nederlandse Loterij.

Wet Kansspelen op Afstand (Koa)

Wet die in 2019 is aangenomen door de Eerste Kamer, gericht op het reguleren van de Nederlandse online kansspelenmarkt.

World Lottery Association

Internationale organisatie en wereldwijde autoriteit op het gebied van loterijen, waarvan wettelijk geautoriseerde landelijke loterijen lid zijn.



Nederlandse Loterij

Laan van Hoornwijck 55

2289 DG Rijswijk

www.nederlandseloterij.nl

communicatie@nederlandseloterij.nl

© 2023 | Nederlandse Loterij B.V.

Fotografie

Nederlandse Loterij en BSR Agency

Vragen en opmerkingen

Wanneer u vragen en/of opmerkingen heeft over ons jaarverslag verzoeken wij u contact met ons op te nemen via communicatie@nederlandseloterij.nl