

Waar heel Nederland wint

Een gelukkig, gezond en
sportief Nederland

Inhoudsopgave

Voorwoord van de directeur Corporate Affairs	2
Over Nederlandse Loterij	4
Kerncijfers 2022	5
Negen spelmerken	6
2022 in het kort	8
Waar heel Nederland wint	11
Wat onze stakeholders belangrijk vinden	18
Hoe wij waarde ontwikkelen	24
Nederlandse Loterij en de SDG's	25
Activiteiten en resultaten in 2022	28
Verantwoord deelnemen aan kansspelen	29
Duurzame groei in resultaat en afdracht	39
Maatschappelijke betrokkenheid	43
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	47
Anti-corruptie en transparantie	51
Goed werkgeverschap	56
Diversiteit & inclusie	62
Klimaat- en milieu-impact	65
Bestuur en toezicht	68
Personalia Directieteam	69
Personalia Raad van Commissarissen	73
Overige informatie	77
GRI-contentindex	78
Colofon	80

Voorwoord van de directeur Corporate Affairs

Nederlandse Loterij heeft een belangrijke missie: bijdragen aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Dat deden we afgelopen jaar met een recordbedrag aan prijzengeld en een afdracht van ruim 195 miljoen euro aan de Nederlandse samenleving, de Nederlandse sport en 18 goede doelen die zich inzetten voor gezondheid, beweging en welzijn.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen: kern van onze strategie

Nederlandse Loterij onderscheidt zich – naast economische waarde – vooral met maatschappelijke waarde. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een van de belangrijkste pijlers van onze organisatie; het is een kernpunt van onze strategie. We hebben namelijk een belangrijke maatschappelijke taak waarin consumentenbescherming, verantwoord spelen en het bestrijden van fraude en criminaliteit centraal staan. Want meedoen met onze spellen is leuk, maar moet ook leuk blijven.



*Karin Op den Kamp, directeur Corporate Affairs
Nederlandse Loterij*

“ We werken aan een bedrijfscultuur waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en toegang heeft tot dezelfde mogelijkheden.”

Daarom investeerden we afgelopen jaar weer in preventie, detectie en interventie om verslaving te voorkomen en speelgedrag te veranderen. Denk daarbij aan in- en externe bewustwordingssessies, analyse van speelgedrag en betere gesprekken met spelers met opvallend speelgedrag. Onze groeiende afdeling Responsible Gaming doet er alles aan om spelers een veilige en verantwoorde spelomgeving te bieden. We deelden ervaringen met de Kansspelautoriteit en gaven voorlichting aan retailers over het herkennen van risicovol speelgedrag. In 2022 startten we ook met het programma ‘Rugdekking’, waarbij we samenwerken met negen betaaldvoetbalclubs om meedoen met sportweddenschappen leuk te houden en de risico’s van (online) kansspelen bespreekbaar te maken. Clubs organiseren onder meer kennissessies voor spelers, medewerkers en supporters.

Goed werkgeverschap

Als organisatie hebben we grote maatschappelijke impact. Dat stelt hoge eisen aan goed werkgeverschap. We werken aan een bedrijfscultuur waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en toegang heeft tot dezelfde mogelijkheden. ‘Samen’ is een van onze kernwaarden, dus bij Nederlandse Loterij kan iedereen op een gelijkwaardige manier werken, ongeacht geloofsovertuiging, geslacht, seksuele geaardheid, (etnische) achtergrond of arbeidsbeperking.

Ondanks de uitdagende arbeidsmarkt doen we er alles aan om mensen langdurig aan ons te binden. Met primaire en secundaire voorwaarden, maar zeker ook met een prettige en vooral veilige werkomgeving waarin iedereen zich vrij voelt om zijn of haar gedachten te delen en zorgen te uiten. Met onze nieuwe werken bij-website, arbeidsmarktcampagnes en traineeprogramma zorgen we voor talentvolle nieuwe medewerkers. Wel zagen we afgelopen jaar dat het een uitdaging blijft om diversiteitsdoelstellingen te behalen in de overgang naar een op technologie gebaseerde en datagedreven organisatie. Er ligt een stevige ambitie in 2023, waarin we starten met het ondertekenen van de SER Charter Diversiteit.

De reputatie van Nederlandse Loterij onder stakeholders

Om onze maatschappelijke relevantie te versterken, willen we weten welke onderwerpen onze stakeholders belangrijk vinden en hoe Nederlandse Loterij in hun optiek de meeste impact kan hebben op de maatschappij. In 2022 deden we uitgebreid onderzoek naar de beelden, verwachtingen en wensen van stakeholders. Om zo verder te kunnen bouwen aan een sterk merk met maatschappelijk draagvlak.

Het is onze ambitie om onze afdracht op verantwoorde wijze structureel te laten groeien. En daarmee onze steun aan de Nederlandse samenleving, de Nederlandse sport en 18 goede doelen te vergroten. We bedanken iedereen hartelijk voor hun bijdrage aan deze mooie resultaten; van 'onze' winkeliers tot onze medewerkers, maar natuurlijk vooral de deelnemers aan onze spellen.

Namens de directie,

Karin Op den Kamp

Directeur Corporate Affairs Nederlandse Loterij

Over Nederlandse Loterij

Nederlandse Loterij is de grootste aanbieder van kansspelen in Nederland. Met een breed aanbod van prijzenloterijen, sportweddenschappen en online casinospellen geeft Nederlandse Loterij uitvoering aan het Nederlandse kansspelbeleid. Dat is onze maatschappelijke taak. Consumentenbescherming, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van fraude en criminaliteit staan hierin centraal. Nederlandse Loterij is voorvechter van verantwoord spelen: meedoen met onze spellen is leuk en moet ook leuk blijven.

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 geldprijzen. In 2022 hebben de spelers van de negen kansspelen Staatsloterij, Lotto, Eurojackpot, Miljoenenspel, Lucky Day, Krasloten, TOTO Winkel, TOTO Sport en TOTO Casino samen € 5.829 miljoen aan prijzengeld gewonnen (inclusief kansspelbelasting)¹.

Maatschappelijke bijdrage

Jaarlijks geven wij vrijwel ons gehele resultaat aan de Nederlandse samenleving: via het ministerie van Financiën aan de Staat der Nederlanden, aan de Nederlandse sport via NOC*NSF en aan 18 goede doelen via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN).



¹ Bij de spelmerken TOTO Winkel, TOTO Sport en TOTO Casino is Nederlandse Loterij B.V. de belastingplichtige.

Kerncijfers 2022

Kerncijfers (bedragen x € miljoen, tenzij anders vermeld)



Inleggenden
6.503

2021: 2.993

Netto-omzet

691

Resultaat voor belastingen
en afdrachten

234,4



Ratio salaris
bestuur/
medewerkers

3,6

2021: 3,5



Prijzengeld
5.829

2021: 2.467

Uitkeringspercentage

89,6%



Verkooppunten

5.789

2021: 5.752



Totale afdracht

195,1

2021: 188

Verdeling afdracht

63%

122,9 Staat der Nederlanden

37%

52,3 NOC*NSF

19,9 18 goede doelen via
Stichting ALN



Klanttevredenheid

7,8

2021: 7,6



Aantal medewerkers*

451

2021: 414

Verdeling man/vrouw

66% man

34% vrouw

* eind 2022

Negen spelmerken

Staatsloterij



Staatsloterij

Sinds 1726

Jaarlijks 16 trekkingen (12 reguliere trekkingen op de 10^e van de maand, Koningsdag, 1 juli, 1 oktober, Oudjaar).

Hoogtepunten 2022

- Er zijn miljoenen euro's aan geldprijzen toegevoegd tot een totaal van € 450 miljoen. Staatsloterij had daarmee in 2022 weer de grootste prijzenpot van Nederlandse loterijen.
- Er is een prijsverhoging doorgevoerd voor de 10^{de} van de maand trekkingen, de Koningsdagtrekking en de twee Droomsalaris-trekkingen. Deze prijsverhoging is zowel operationeel, communicatief als commercieel succesvol verlopen.
- Staatsloterij introduceerde vijf 'specials': 10^{de} van de maand trekkingen met een extra prijzenpakket, twee keer een 'tonnenregen' met 10 keer € 100.000 extra en een special met 25 keer een BMW iX3 als prijs.
- Met de Oudejaarscommercial 2022 heeft Staatsloterij met succes gekozen voor het eindejaarsthema 'Wacht niet tot geluk je overkomt'. In 2023 ontvingen we de Gouden Loekie.



Lotto

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 2022

Verschillende aanpassingen aan de website zorgen ervoor dat klanten makkelijker navigeren bij het kopen van loten en bij het afsluiten en opzeggen van het abonnement.



Eurojackpot

Sinds 2012

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

Hoogtepunten 2022

Introductie spelwijziging in maart: extra trekking op dinsdagavond, jackpot die kan oplopen tot € 120 miljoen (3 keer behaald in 2022).



Miljoenenspel

Sinds 2012

Bij Miljoenenspel maken spelers voor € 5 iedere zaterdag kans op € 1 miljoen netto. Loten zijn online te koop.

Hoogtepunten

Verschillende aanpassingen aan de website zorgen ervoor dat klanten makkelijker navigeren bij het kopen van loten.



Krasloten

Sinds 1994

De enige instantloterij in Nederland waarbij spelers direct zien of ze prijs hebben, omdat de trekking vooraf heeft plaatsgevonden.

Hoogtepunten 2022

- De December Kalender heeft een nieuw design: passend bij de tijd, de doelgroep en het verantwoordelijke karakter van Krasloten en Nederlandse Loterij.
- Grootse zomeractie met het grootste kraslot ter wereld heeft geleid tot verbreding van de merkbeleving van Krasloten.
- Introductie Krasloten Scanner met als doel consumenten online Krasloten te laten controleren, opslaan en extra prijzen te winnen.



Lucky Day **Sinds 1993**

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

Hoogtepunten 2022

- Herintroductie van abonnementen: sinds het tweede kwartaal 2022 is het voor Lucky Day-spelers weer mogelijk om een abonnement te nemen. Als enige loterij kun je bij Lucky Day niet alleen bepalen met hoeveel loten je meedoet, maar ook wat je inleg is, met hoeveel cijfers je meespeelt en zelfs op welke dagen je wilt meespelen.
- Digitale lotvoorbereiding: klanten kunnen hun Lucky Day loten voorbereiden in de app en zo de uitgebreide keuzemogelijkheden makkelijker invullen. De app genereert een QR-code die klanten direct in de winkel kunnen gebruiken om hun lot te kopen.
- Bij de Lucky Day-trekking van maandag 12 september 2022 is een prijs van €1.350.000,- gewonnen. De winnaar speelde met 10 getallen mee, voorspelde ze alle 10 goed en deed ook mee met het bonusspel.



TOTO Winkel **Sinds 1957**

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

Hoogtepunten 2022

- TOTO Winkel zet in op meer bewustwording bij retailers en spelers over verantwoord spelen.
- In 2022 telt TOTO Winkel 385 Specialisten. TOTO Specialisten hebben uitgebreide kennis van sportwedden-schappen en spannen zich extra in om het belang van verantwoord spelen onder de aandacht van klanten te brengen.
- Tijdens het wereldkampioen-schap voetbal combineert TOTO Winkel het WK-voetbalspel bij winkeliers met een activatie in het Huis van Oranje.



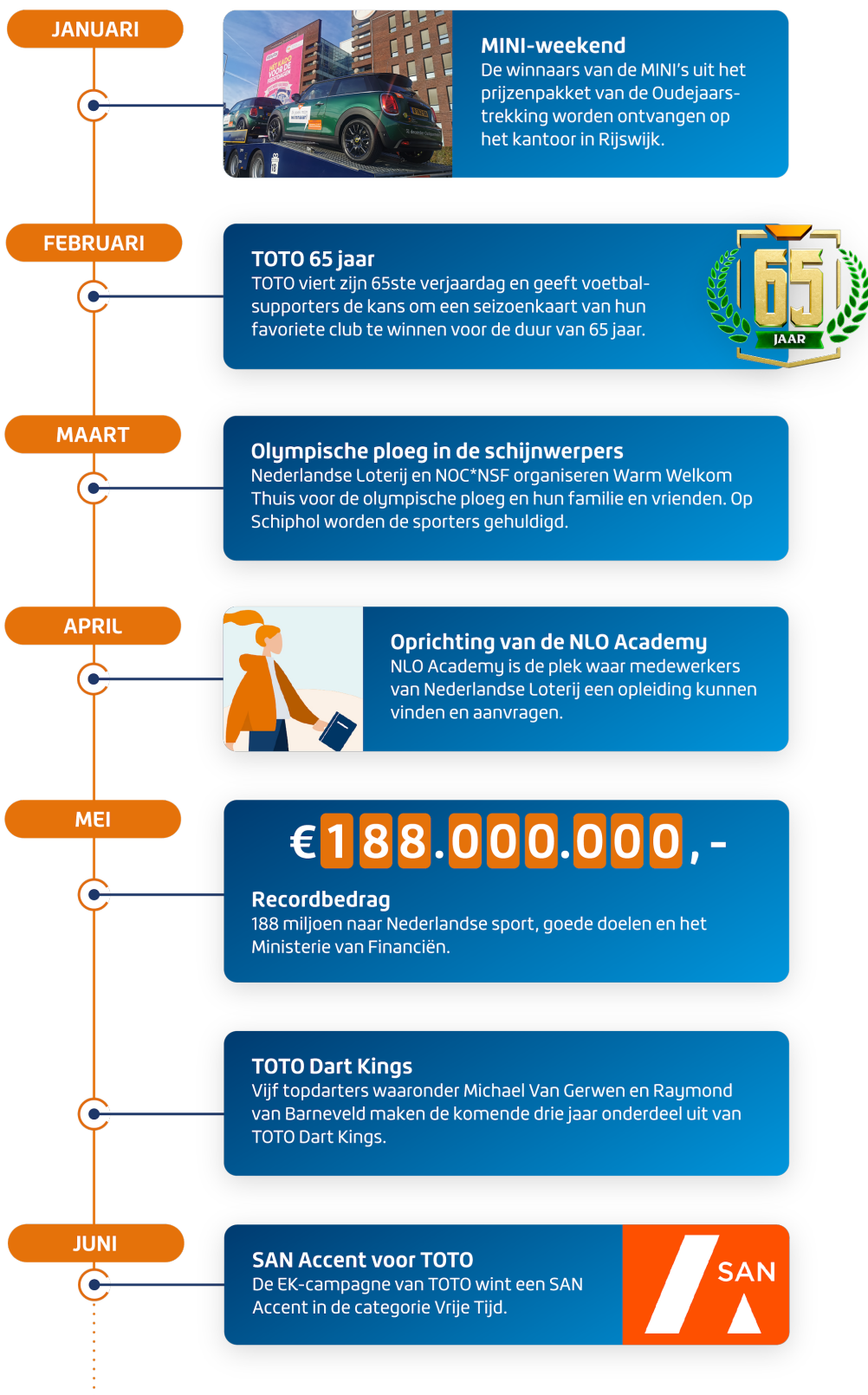
TOTO Sport | Casino **Sinds 2021**

TOTO Sport is het merk voor het online aanbod van sportweddensschappen 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 2022

- Spelers weten de weg naar het online aanbod van TOTO Sport en TOTO Casino goed te vinden. TOTO Sport is de nummer 1 in sportweddensschappen en TOTO Casino behoort tot de top van de Nederlandse vergunde online casino's.
- TOTO Casino breidt zijn aanbod uit met meer dan 800 nieuwe spellen.
- Negen betaaldvoetbalclubs en TOTO Sport starten het programma Rugdekking. Doel: het meedoen met sportweddensschappen leuk houden en de risico's van gokken bespreekbaar maken. Rugdekking geeft concrete tips en tools voor verantwoord spelen. Ook organiseren clubs kennissessies voor spelers, staf en medewerkers. TOTO Sport zet sponsoruitingen bij clubs in om verantwoord spelen onder de aandacht te brengen.

2022 in het kort



JULI



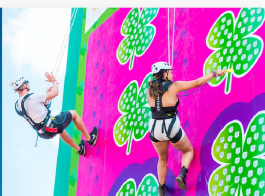
Eurojackpot staat op 120 miljoen

De jackpot staat voor het eerst op 120 miljoen. Dit is een recordbedrag.

AUGUSTUS

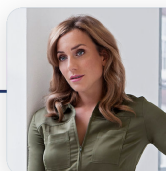
Grootste kraslot ter wereld

Tijdens Dance Valley en Dutch Valley winnen bezoekers leuke prijzen door te abseilen van 's werelds grootste kraslot.



Nieuwe werkenbij-website live

Op de nieuwe site staan vacatures en vertellen medewerkers gepassioneerd over hun werk.



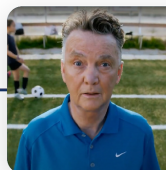
Goede doelen-ambassadeur

Presentator en schrijver Fien Vermeulen is de eerste Goede doelen-ambassadeur van Nederlandse Loterij.

SEPTEMBER

Hoofdsponsor TeamNL

Nederlandse Loterij is de komende tien jaar trotse hoofdsponsor van TeamNL.



Campagne - Waar heel Nederland wint

Commercial met bondscoach Louis van Gaal als waterdrager.

Internationaal Responsible Gaming Seminar

Nederlandse Loterij is host van het CSR & Responsible Gaming Seminar van European Lotteries en World Lottery Association.

Responsible Gaming – Rugdekking (Awareness campagne)

Betaaldvoetbalorganisaties en TOTO werken samen om meedoen met sportweddenschappen leuk te houden en de risico's van gokken bespreekbaar te maken.



OKTOBER

De online kansspelmarkt bestaat één jaar

De legale markt voor online kansspelen is één jaar open.

NOVEMBER

Nederlandse Loterij in Beweging Prijs

De prijs wordt voor de vijfde keer uitgereikt aan een initiatief dat mensen in beweging brengt. Dit jaar zijn er twee winnaars: Stichting KLABU en theaterproductie Laat Het Licht. Zij delen de geldprijs van € 50.000



Bezoek van mystery shopper

500 verkooppunten krijgen een mystery shopper in de winkel die hen attendeert op de 'Geef bewust 18+'-campagne.

DECEMBER



Succesvolle oudejaarscommercial

Staatsloterij is in 2023 voor de vijfde keer op rij bekroond voor haar oudejaarscommercial. Dit keer winnen vader en zoon met husky Frida de Gouden Loeki voor '*wacht niet tot geluk je overkomt*'.

Oudejaarstrekking breekt records

Staatloterij verkoopt meer dan 7,2 miljoen Oudejaarsloten. Hiermee behaalt zij voor het derde jaar op rij een record.

2023

Waar heel Nederland wint

Nederlandse Loterij wil de nummer 1 kansspelorganisatie in Nederland zijn en blijven. In lijn met onze heldere missie en visie hebben we vijf strategische doelen geformuleerd. In het jaar 2022 hebben we weer belangrijke voortgang geboekt om deze doelen te realiseren.

Missie

Nederlandse Loterij draagt met haar prijzen en afdracht bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Wij zijn de kansspelexpert en bieden kansspelen op een verantwoorde manier aan.

Visie

Nederlandse Loterij is de betrouwbare nummer 1 kansspelorganisatie in Nederland, met sterke merken. We bieden spelers een optimale klantervaring in prijzenloterijen, sportweddenschappen en online kansspelen.

Onze strategische doelstellingen

In 2022 hebben we onze strategische doelstellingen uitgebreid van vier naar vijf. De strategische doelstelling 'gerespecteerd en geliefd' hebben we namelijk uitgesplitst naar twee doelstellingen waarin het kansspelbeleid en de maatschappelijke impact centraal staan. Zo komt de balans tussen onze maatschappelijke en commerciële doelstellingen beter tot zijn recht in onze strategie. Op basis daarvan zijn wij in staat om betere keuzes te maken, afgewogen prioriteiten te stellen en transparant te rapporteren. Door de toevoeging van online kansspelen is het aandeel hoog risicovolle kansspelen in ons portfolio toegenomen. Bovendien heeft dit spelaanbod een 24/7 en instant karakter. Daardoor wordt een foutloze en excellente uitvoering van ons kansspelbeleid nog belangrijker. We ontwikkelen onze processen en competenties op dit gebied continu door.

Strategische hoofddoelstellingen

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 (KPI's) gedefinieerd die we door het jaar heen monitoren en periodiek evalueren. Op die manier controleren en beheersen we de voortgang op de strategische doelstellingen. 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 de speler en beschermt de speler. Nederlandse Loterij is een excellente uitvoerder van het kansspelbeleid en thought leader in de wereld van kansspelen. We dragen actief bij aan het reguleren van onze branche door onze voortrekkersrol in de online kansspel brancheorganisatie (VNLOK), door onze bijdragen aan het publieke debat en door onze deelname aan relevante congressen en seminars. We geven het goede voorbeeld door het ontwikkelen van de meest verantwoorde set aan maatregelen en het meest verantwoorde spelaanbod in onze sector.

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 haar directe bijdrage aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Nederlandse Loterij zoekt continu naar mogelijkheden en kansen om samen met onze maatschappelijke partners nog meer impact te maken. Voorbeeld hiervan is onze betrokkenheid bij TeamNL. Het uitdragen van de waarde die we hiermee voor de maatschappij creëren, zien we als essentieel voor onze corporate positionering. En maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) beschouwen we tot de kern van onze strategie. Daarnaast investeren we in aantrekkelijk werkgeverschap. We bieden onze medewerkers actief kansen om maatschappelijk betrokken te raken en we stimuleren hen daarin. Onze maatschappelijke boodschap wordt ook breed uitgedragen door onze ambassadeurs Fien Vermeulen, Pieter van den Hoogenband, Jetze Plat, Sven Kramer, Tess Wester, Nadine Visser, Jeffrey Hoogland, Bram Tankink en Harrie Lavreysen.

MAATSCHAPPELIJKE WAARDE

Door de openstelling van de online kansspelmarkt kon Nederlandse Loterij haar spelers een diverser en verrijkt spelaanbod aanbieden. Aan de andere kant ontstond in het eerste volledige jaar dat de online kansspelmarkt open was, volop maatschappelijk debat over passende wet- en regelgeving en over de rol van de aanbieders in het systeem. In ons streven om succesvol te zijn in de kansspelmarkt, richten we ons niet alleen op economische waarde; we willen ook maatschappelijke waarde genereren. Daarom hebben we het voortouw genomen om de branchevereniging (VNLOK) op te zetten. Samen met alle betrokken partijen in het systeem geven we invulling aan onze zorgplicht.

3. Nederlandse Loterij is marktleider in de loterijmarkt.

Nederlandse Loterij bouwt continu aan sterke merken en biedt het meest relevante productportfolio voor de klant. We werken continu toe naar het grootste marktaandeel in de loterijmarkt. Op basis van onze kennis van spelers in de loterijmarkt biedt Nederlandse Loterij producten aan voor zeer brede consumentenbehoeften met een hoge kanalisatiegraad tot gevolg. 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 maximaal bij aan de zogenaamde kanalisatiedoelstelling: het is de bedoeling minimaal 80% 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 streeft Nederlandse Loterij ernaar in haar aanbod minimaal gelijkwaardig te zijn aan de concurrentie in kwaliteit van product- en dienstenbeleving.

Met onze werkwijze die is vastgelegd in een uitgebreid beleid voor verantwoord spelen, beschermen we onze spelers bij dreigend controleverlies. Ook in het tegengaan van witwassen en criminaliteit hebben we een marktleidende operatie. Daarnaast investeren we actief in preventie van risicovol speelgedrag. Dat doen we onder andere via ons TOTO Rugdekking-programma en door het versterken van de hulpmiddelen voor verantwoord spelen die we beschikbaar stellen aan onze spelers.

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

Nederlandse Loterij versterkt haar maatschappelijke positionering met de afdracht voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Met een risicobewuste houding, verbeterde inzichten in winstgevendheid en effectiviteit van (marketing)investeringen realiseert Nederlandse Loterij een zo efficiënt mogelijke operatie. En zodoende zorgen wij voor een duurzame en consistente groei van de afdracht.

MIDDEN IN DE MAATSCHAPPIJ

Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit verweven in onze missie, visie en strategische koers. Het is voor ons een van de belangrijkste pijlers van het bestaansrecht van onze organisatie. Als staatsdeelneming zijn we verantwoordelijk voor de uitvoering van het kansspelbeleid. De nieuwe nota deelnemingenbeleid van de Staat scherpt de strategische relevantie en urgentie hiervan nog verder aan. In de online kansspelmarkt is ons maatschappelijk oogmerk een van de USP's die ons onderscheidt van de concurrentie. Onze afdracht vloeit immers terug naar de Staat en het maatschappelijk middenveld. In onze strategische doelstellingen komt de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij nemen en de impact die wij maken, verder tot uitdrukking.

Voortgang in 2022

Nederlandse Loterij is thought leader en hét voorbeeld in de kansspelmarkt met een verantwoord en betrouwbaar kansspel aanbod.

- Ons verslavingspreventiebeleid is op basis van ervaringen uitgewerkt tot versie 3.0. Met dit beleid zijn we nog beter in staat om het kansspelbeleid tot uitvoering te brengen om onze spelers te beschermen.
- Een groot deel van de IT-doorontwikkeling voor online kansspelen vond dit jaar plaats ter versterking van onze zorgplicht met instrumenten voor verantwoord spelen en het tegengaan van witwassen en criminaliteit. We hebben nieuwe features geïntroduceerd voor preventie, detectie en interventie. Deze stellen ons in staat om kwaliteit en effectiviteit van uitvoering van het kansspelbeleid nog verder te verbeteren.
- Samen met Dr. Michael Auer en Mark D. Griffiths is een wetenschappelijke studie gedaan naar de impact van onze interventies. Het onderzoek concludeert dat zowel interventies per e-mail als per telefoon zorgen voor gewenste gedragsverandering. De resultaten zijn in november 2022 gepubliceerd in het internationaal erkende Journal of Gambling Studies.
- Nederlandse Loterij ontwikkelde afgelopen jaar het TOTO Rugdekking programma om bewustwording te creëren bij partners (betaaldvoetbalclubs) en deelnemers voor de risico's van online kansspelen. Doel is om deze risico's bespreekbaar te maken en via concrete tips, tools en kennissessies proactief ondersteuning te bieden. Het programma wordt inmiddels uitgerold bij alle sponsorclubs van TOTO en hun achterban.

- Nederlandse Loterij heeft regelmatig contact met de Financial Intelligence Unit (FIU) en heeft afgelopen jaar een presentatie gegeven over wat wij doen om uitvoering te geven aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Eveneens presenteren wij aan onze stakeholders wat wij doen om matchfixing te voorkomen.
- Het afgelopen jaar is veel tijd geïnvesteerd in het creëren van awareness en het uitdragen van ons 'thought leadership'. Voorbeelden hiervan zijn onze bijdragen en kennisoverdracht in uitvoering van het kansspelbeleid aan de vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid (die over kansspelen gaat), NOC*NSF, de KNVB, Betaald Voetbal Organisaties in het kader van het TOTO Rugdekking-programma, het Goede Doelen Platform, de Gaming in Holland Breakfast Briefing en het Gambling & Awareness Congres.
- Namens European Lotteries (EL) en World Lotteries Association (WLA) was Nederlandse Loterij host van het CSR & Responsible Gaming Seminar: 'Reunite Responsibly', dat plaatsvond van 21 tot en met 23 september 2022 in Amsterdam.
- We hebben een e-learning ontwikkeld over verantwoord spelen om de bureaus en partners waarmee we samenwerken te doordringen van en mee te nemen in het beleid dat Nederlandse Loterij uitdraagt.
- Nederlandse Loterij heeft afgelopen jaar geïnvesteerd in verdere ontwikkeling en training van klantenservicemedewerkers om gesprekken te voeren over verantwoord spelen.



Het afgelopen jaar is veel tijd geïnvesteerd in het creëren van awareness en het uitdragen van ons 'thought leadership'.

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

- Het jaar begon met succesvolle Olympische en Paralympische Winterspelen in Beijing 2022. Vanwege de beperkingen van het strikte coronabeleid dat toen nog van toepassing was, heeft Nederlandse Loterij onze actieve topsporters vanuit Nederland aangemoedigd.
- In het licht van het maatschappelijke debat over het WK voetbal in Qatar in 2022 heeft Nederlandse Loterij samen met haar aandeelhouders en stakeholders een zorgvuldige afweging gemaakt. We hebben een evenwichtig beleid gevoerd ten aanzien van de commerciële en maatschappelijke belangen. Marketingactiviteiten waren terughoudend, er is niemand vanuit Nederlandse Loterij naar Qatar gegaan en het merk Nederlandse Loterij was niet zichtbaar in Qatar. Voor Nederlandse Loterij staan mensenrechten te allen tijde voorop.

- In 2022 is actief gewerkt aan het nog veiliger en verantwoord maken van de spelomgeving voor onze spelers. Zo hebben we verder gewerkt aan interne awareness van veiligheidsrisico's onder het medewerkersbestand en hebben we securitymaatregelen verder versterkt. Daarnaast hebben we voorbereidingen getroffen voor Multi Factor Authentication (MFA) en voor een verplichte leeftijdsverificatie via iDIN in de koopflow voor ons loterijaanbod.
- Om onze maatschappelijke relatie met de sport te verankeren en versterken, zijn we –naast onze jaarlijkse afdracht- in 2022 hoofdsponsor geworden van TeamNL, voor een termijn van tien jaar. Hiermee dragen we de komende jaren bij aan de ontwikkeling van top- en breedtesport in Nederland richting de ambitieuze doelstelling om in 2032 het meest sportieve land ter wereld te zijn.
- Nederlandse Loterij heeft dit jaar werk gemaakt van de koppeling tussen sport, corporate merk en spelmerken via haar endorsementstrategie. We hebben een nieuwe corporate breedtesportcampagne ontwikkeld die na lancering een positief resultaat had op de KPI's van ons corporate merk, waaronder merkbekendheid en associatie met sport.
- Nederlandse Loterij heeft haar HR-beleid gemoderniseerd en lanceerde een bijpassende nieuwe arbeidsmarktcampagne. Arbeidsvoorwaarden zijn geëvalueerd onder het personeel en geflexibiliseerd. Een aangescherpte corporate story, ondersteund door een moderne werken bij-website, draagt bij aan onze positionering als aantrekkelijke werkgever en heeft bovendien geleid tot kwaliteitsverbetering van onze werving- en selectieprocessen.
- Dit jaar is er een MVO-projectgroep binnen Nederlandse Loterij opgestart die zich bezighoudt met de ontwikkeling van MVO-beleid. Daarmee professionaliseren we ons MVO-beleid om activiteiten nog meer integraal en planmatig aan te kunnen sturen.
- Na verschillende maatschappelijke incidenten rondom het thema grensoverschrijdend gedrag nam Nederlandse Loterij actie door eigen onderzoek te plegen en de thematiek intern bespreekbaar te maken. Leidinggevenden hebben een workshop omgangsnormen gehad en zijn getraind in het herkennen van en omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Nederlandse Loterij heeft (onder andere) vertrouwenspersonen waar medewerkers melding kunnen maken van grensoverschrijdend gedrag.



Nederlandse Loterij is marktleider in de loterijmarkt.

- Voor Staatsloterij is de nieuwe propositie in 2022 met succes gelanceerd. Gedurende het jaar is er geëxperimenteerd met de flexibele inzet van verschillende soorten aanvullende prijzen in het prijzenschema. Daardoor werden dit jaar nog meer klanten verblijd met grote prijzen.
- Club Staatsloterij is dit jaar vernieuwd en aantrekkelijker gemaakt voor onze spelers.
- Groepsspelen is in 2022 commercieel geactiveerd. Onder andere via een sterk partnerschap met de KNVB zijn nieuwe groepen geworven en als nieuwe spelers verwelkomd.
- Staatsloterij heeft met haar eindejaarscampagne voor de oudejaarslotekening 'Wacht niet tot geluk je overkomt' nationale en internationale media-aandacht en erkenning ontvangen.
- De commerciële activatie van de abonneepropositie en de tweede dinsdagtrekking heeft bijgedragen aan een sterke commerciële groei van het Eurojackpot-spel.
- Bij Krasloten is groei gerealiseerd door een aantrekkelijk en innovatief productaanbod aan loten, introductie van een lotenscanner en modernisering van de logistieke- en distributieketen.
- De eerste synergie-effecten tussen Nederlandse Loterij en Lotify zijn in 2022 zichtbaar geworden. Het Lotify-platform is succesvol ingezet voor winacties en promotionele kansspelen van de Nederlandse Loterij-spelmerken, waaronder het Lot van Oranje tijdens de duels van het Nederlands Elftal. Dit verhoogt de commerciële effectiviteit van onze spelmerken.
- Er is proactief geïnvesteerd in innovatie en onderzoek naar nieuwe loterijconcepten die de veranderende consumentenbehoefte aanspreken. Daar zijn enkele concepten en proposities uit voortgekomen die positief valideren op aantrekkelijkheid en onderscheidendheid in consumentenonderzoek.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen beschouwen we als de kern van onze strategie.

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

- Het casino spelaanbod is in de loop van 2022 uitgebreid, zodat ons productfolio onderscheidend en marktleidend is.
- Het live casino-aanbod van TOTO is verder uitgebreid met Nederlands aanbod.
- 'TOTO Maandag' ontwikkelde zich gedurende 2022 tot een befaamde succesvolle promotie in de online kansspelmarkt waar veel klanten voor terugkomen.
- TOTO heeft een succesvol WK 2022 meegemaakt dat heeft bijgedragen aan de versterking van de leidende positie in online sportwedenschappen.
- Activiteiten voor verantwoord spelen kregen dit jaar een prominentere plek richting de speler van online kansspelen. In marketingactiviteiten binnen de spelomgeving staat verantwoord spelen centraler en we werken meer met boodschappen over verantwoord spelen in banners en pop-up-berichten.
- TOTO Rugdekking is dit jaar als succesvolle verantwoord spelen-programma gelanceerd om meer awareness te krijgen voor de risico's van online kansspelen. Samen met de KNVB en de voetbalclubs werken we aan meer awareness over de mogelijke risico's van deelname aan kansspelen en daarmee aan een veiliger en verantwoord aanbod.

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

- Er is voortgang geboekt op het portfolio aan strategische programma's. Zo zijn de eerste personalisatie-activiteiten via moderne tooling live, zijn er voorbereidingen getroffen voor toepassing van KYC (Know Your Customer) en is er doorlopend geïnvesteerd in het creëren van een robuuster fundament van het IT en dataplatform voor online kansspelen.

- Het datagedreven werken binnen de organisatie is versterkt door te investeren in eigen voorspellende modellen en ondersteunende datatooling. Ook is er een start gemaakt met de definitie van de ambitie en het beleid voor toepassing van artificial intelligence.
- Het datagedreven werken en sturen is significant versterkt door het intuïtiever maken en uitbreiden van dashboards voor onze teams. Zowel voor commerciële als maatschappelijke doelstellingen.
- In 2022 vond een 1-meting plaats van onze digitale transformatie die in 2016 bedrijfsbreed is ingezet. We hebben veel progressie geboekt in onze transformatiedoelstellingen. Er is ook nog ruimte voor verbetering en daarom hebben we concrete verbeterinitiatieven in uitvoering om verdere vooruitgang te boeken in volwassenheid en effectiviteit.
- In 2022 zijn de eerste concrete initiatieven voortgekomen uit het Ondernemerslab om te komen tot toekomstige waarde en verdienvermogen.
- Over 2022 groeit het resultaat voor afdracht naar € 234 miljoen, een groei van € 26 miljoen ten opzichte van 2021 (+12%).

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 2023

Na de succesvolle livegang van onze nieuwe businessactiviteiten komt de organisatie komend jaar tot verdere professionalisering en brengen we onze strategische investeringen tot baten. We blijven streven naar het bieden van een excellent verantwoord aanbod en het bereiken van commercieel leiderschap.

Verbeteren en robuuster maken fundament van online kansspelen voor uitvoering van het kansspelbeleid

Het aankomende jaar staat in het teken van het verbeteren en robuuster maken van het fundament voor online kansspelen in uitvoering van het kansspelbeleid en de ondersteunende processen. Hiermee willen we nog sterker invulling geven aan de zorgplicht richting onze spelers. Ook voor onze maatschappelijke doelen volgen we de ingezette koers, met de initiatieven en partnerships die we in 2022 gestart zijn.

Versterken van ons kansspelbeleid

In online kansspelen blijven we inzetten op het versterken van ons verantwoorde aanbod, het versterken van onze competenties op het gebied van voorkomen van risicovol speelgedrag, het voorkomen van illegaliteit en criminaliteit en het beschermen van onze spelers. Wanneer er in 2023 daadwerkelijk een verbod komt op ongerichte reclame voor online kansspelen, komt de kracht van een goed product en sterke dienstverlening nog centraler te staan in onze strategie. Verder schenken we aandacht aan de implementatie van verbeterinitiatieven voor het afronden van onze digitale transformatie.

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.

Door rekening te houden met de behoeften, meningen en verwachtingen van onze stakeholders kunnen we onze prioriteiten voor de komende jaren optimaal stellen.

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 het gesprek 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 2022 opgenomen.

In 2022 heeft Nederlandse Loterij haar stakeholders gevraagd welke onderwerpen zij relevant vinden voor Nederlandse Loterij. Op basis hiervan hebben wij een materialiteitsmatrix opgesteld.



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	• Klantenservice • Klantenpanels • Klantonderzoek • Social media • Adviesgesprekken prijswinnaars • Ombudsman	• Informeren over spellen en wijzigingen • Begeleiden prijswinnaars • Afhandeling klachten en vragen • Onderzoek naar klanttevredenheid	• Doorlopend	• Verbetering dienstverlening • Bijsturen en veranderen processen
Medewerkers	• Overleg met Ondernemingsraad • Personeelsbijeenkomsten • Intranet • Doelen- en ontwikkelcycli • Lijncommunicatie • Medewerker-tevredenheidsonderzoek • Vertrouwenspersoon	• Organisatiedoelstellingen • Strategie en resultaten • Missie, visie, kernwaarden, cultuur en sfeer	• Doorlopend	• Betrokken en gemotiveerde medewerkers • Duurzaam personeelsbeleid • Ontwikkeling medewerkers
Aandeelhouder: ministerie van Financiën	• Regulier overleg over lopende dossiers • Aandeelhouders-vergadering	• Strategie • Meerjarenplannen • Begroting • Informatie-updates • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Investerings • Responsible gaming beleid	• Elk kwartaal • Indien daar aanleiding toe is	• Voldoen aan wet- en regelgeving • Acteren binnen kaders beleid Staatsdeelnemingen, statuten en vergunningen

Stakeholder	Vorm dialoog	Inhoud	Frequentie	Effecten dialoog op Nederlandse Loterij
Aandeelhouder STAK Beneficianten: NOC*NSF en ALN	• Beneficiantendag • Afdrachtmoment • Aandeelhouders-vergadering • Goede doelen-bijeenkomsten (Nederlands Elftal-wedstrijden) • Update bondsdirecteuren • Een-op-een updates	• Strategie • Meerjarenplannen • Begroting • Informatie-updates • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Versterken onderlinge relaties • Vaststellen gemeenschappelijk belang en doelen	• Een keer per jaar • Doorlopend	• Besluitvorming • Bestendigen en versterken aandeelhoudersrelatie
Ministerie van Justitie & Veiligheid	• Regulier overleg • Ad hoc overleg	• Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Veranderingen in wet- en regelgeving	• Twee keer per jaar • Indien daar aanleiding toe is	• Voldoen aan wet- en regelgeving • Acteren binnen de kaders van het kansspelbeleid
Kansspelautoriteit	• Ad hoc overleg	• Toepassing van wet- en regelgeving • Incidenten (indien relevant)	• Ad hoc overleg	• Voldoen aan wet- en regelgeving • Anticiperen op veranderingen
Verkooppunten en -ketens	• Ketens via accountmanagement • Overige (zelfstandige) verkooppunten via rayonmanagers • Alle verkooppunten via brieven, e-mails, terminalberichten en trainingen	• Contractmanagement • Verbeteren organisatie • Verantwoord spelaanbod • Naams- en merkbekendheid • Klantcontact • Commerciële acties	• Doorlopend	• Borgen van doelstellingen verantwoord spelen • Informeren over nieuwe producten en acties • Feedback op processen en organisatie om continu te leren en te verbeteren
Leveranciers	• Via contractmanagers en afdeling Inkoop	• Toepassing van contractuele afspraken, prestaties en innovatie	• Doorlopend	• 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 2022 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. Het werken aan en denken over materialiteit is voor Nederlandse Loterij relatief nieuw. We willen dit verder professionaliseren, ook met het oog op de introductie van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De afdelingen Corporate Communicatie en Business Control spelen hierin een regierol en stimuleren collega's en afdelingen om concrete acties te ondernemen op de materiële onderwerpen en om daarover te rapporteren ten behoeve van stakeholdergesprekken en de jaarlijkse verslaglegging. De afdeling Corporate Communicatie werkt hierbij nauw samen met de afdelingen Fraud & Payments en Responsible Gaming & CSR.

Materiële thema's in relatie tot strategie

STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN IN RELATIE TOT MATERIËLE THEMA'S		
Strategische doelstellingen:	Materiële thema's:	
 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	    	

Onderzoek naar reputatie in 2022

In 2019 heeft Nederlandse Loterij de eerste stappen gezet in het opzetten van een structurele dialoog met haar stakeholders met als doel te sturen op het realiseren van meerwaarde en integreren van stakeholderbelangen in de strategie. Hiertoe zijn destijds een materialiteitsanalyse en een reputatieonderzoek uitgevoerd. Inmiddels zijn er in de wereld om ons heen veel ontwikkelingen geweest en hebben we als organisatie zelf ook niet stilgestaan. Zeker met het opengaan van de online kansspelmarkt zijn onze zichtbaarheid en reputatie van toenemend belang. Wij willen onze maatschappelijke positie en reputatie versterken en uitbouwen. Daarom hebben we in 2022 een herhaalonderzoek laten uitvoeren om eventuele veranderingen in de beelden, verwachtingen en wensen van stakeholders in kaart te brengen. Om zo verder te kunnen bouwen aan een sterk merk met maatschappelijk draagvlak. Het onderzoek is uitgevoerd onder medewerkers, het Nederlands publiek, retailers en strategische relaties.

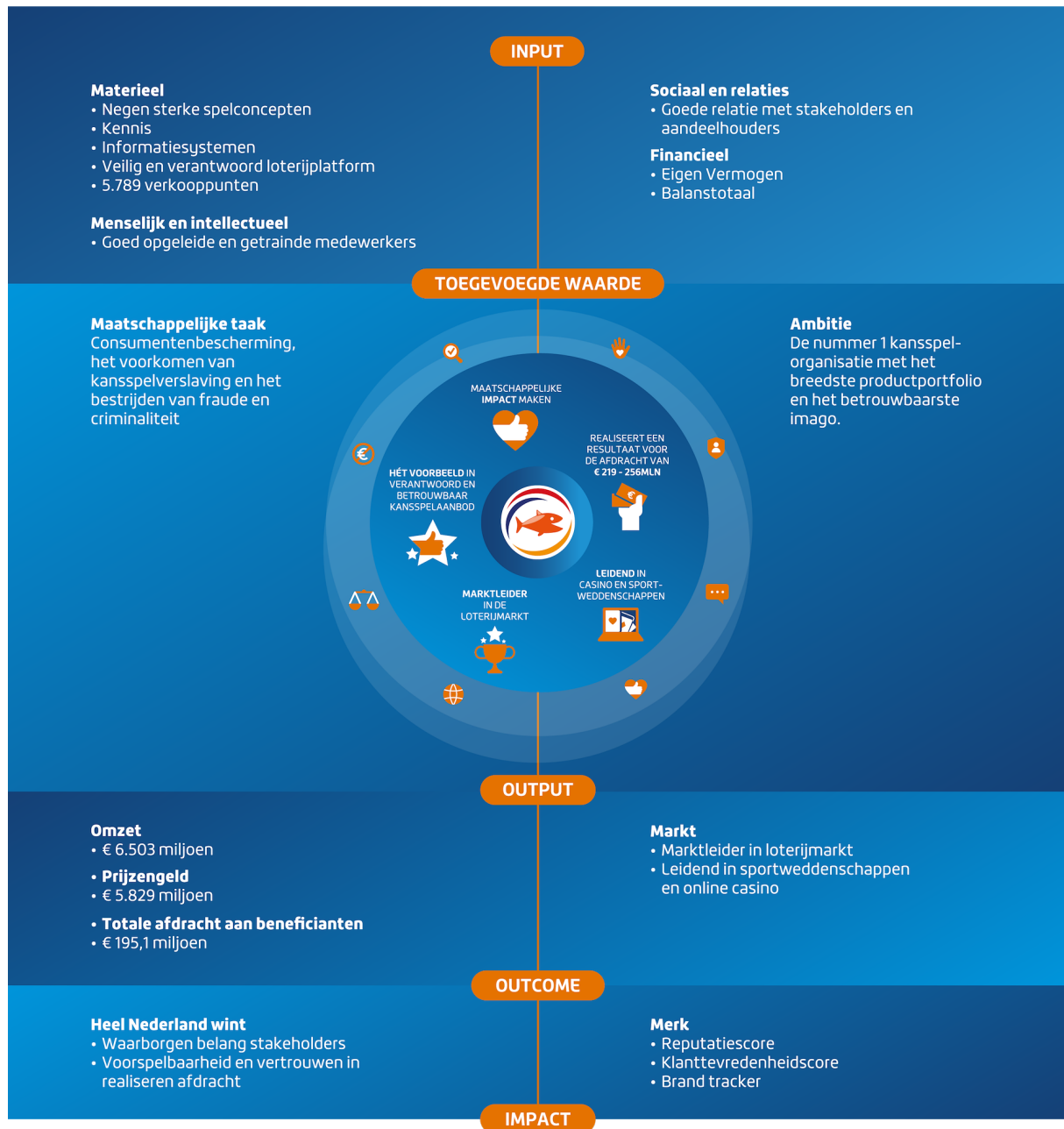
Uit het onderzoek is gebleken dat Nederlandse Loterij een goede reputatie heeft onder het brede publiek, medewerkers, retailers en strategische relaties. Zij vertrouwen erop dat de uitvoering van kansspelbeleid bij Nederlandse Loterij in goede handen is:

- Het brede publiek beoordeelt Nederlandse Loterij op de reputatiethema's met een voldoende en ziet wat ruimte voor verbetering. Zij zijn positief over de professionaliteit en het spelaanbod van de organisatie.
- Medewerkers en retailers beoordelen Nederlandse Loterij goed op alle reputatiethema's. Zij waarderen Nederlandse Loterij vooral om de professionaliteit, transparantie & integriteit en het spelaanbod. Medewerkers zien de organisatie als een uitstekende werkgever.

- Strategische relaties zijn unaniem positief als het gaat om de professionaliteit, samenwerking, commerciële slagkracht en de maatschappelijke waarde van Nederlandse Loterij.
- De maatschappelijke waarde van Nederlandse is volgens alle stakeholders onmiskenbaar, maar wordt nog niet breed (h)erkend. Nederlandse Loterij kan haar bijdrage aan de maatschappij, goede doelen en sport veel meer voor het voetlicht brengen.

De kern van de bevindingen van het reputatieonderzoek is dat Nederlandse Loterij een professionele organisatie is en er commercieel sterk voor staat, maar meer nadrukkelijk invulling moet geven aan haar rol: richting de samenleving, relevante partners, de sector en (toekomstige) spelers. Op basis van de resultaten van dit onderzoek is ook de materialiteitsmatrix op sommige vlakken licht aangepast. Tevens geven de resultaten opnieuw richting aan de inspanningen die we willen leveren op de onderwerpen die voor onze stakeholders belangrijk zijn. In 2023 zal Nederlandse Loterij haar maatschappelijke bijdrage explicieter belichten bij alle stakeholders.

Hoe wij waarde ontwikkelen



- Verandering in speelgedrag
- Verandering in aantal consumenten met kansspelverslaving
- Bescherming kwetsbare groepen
- Verandering in criminaliteit en fraude

- Spelers kunnen verantwoord deelnemen
- Gelukkig, gezond en sportief Nederland
- Verandering in omzet en verlaging van kosten via efficiency leiden tot hogere afdracht
- Aandeelhouderswaarde

Bijdragen aan SDG's



Waardeketen



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 onze opbrengst 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 vernieuwde 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 de mogelijkheid om een periode bij ons te werken en ervaring op te doen. Het kan gaan om mensen met een arbeidsbeperking of topsporters die stoppen met hun sport en nieuwe ervaring willen opdoen.

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 risicovol speelgedrag 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 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 gezamenlijke gezondheidsfondsen om de Gezonde Generatie te verkrijgen.

SDG's	Subgoals	Bijdrage en initiatieven	Verwijzing in het verslag
 3. GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN	3.4 De mentale gezondheid en het welzijn bevorderen.		
	3.5 De preventie en behandeling versterken van misbruik van verslavende middelen.	Oliebollenbezoek-campagne	Maatschappelijke betrokkenheid
	3.d Risicovermindering en het beheer van nationale en globale gezondheidsrisico's.	- Masterclasses voor medewerkers - Workshops veilige werkomgeving voor leidinggevenden - Kernwaardenevent over 'ondernemerschap' voor medewerkers - Start afdeling Learning & Development - NLO Academy	- Goed werkgeverschap - Goed werkgeverschap
 10. ONGELIJKHEID VERMINDEREN	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.	Diversiteit en inclusie in werving en selectie	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.	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.	- Programma Female Leadership met BrandedU - Masterclass 'Inclusief Denken' voor medewerkers	
 12. VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE	12.7 Duurzame praktijken bij overheidsopdrachten bevorderen in overeenstemming met nationale beleidslijnen en prioriteiten.	- 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	- Goed werkgeverschap - Verantwoord deelnemen
	16.5 Op duurzame wijze een einde maken aan corruptie en omkoperij in al hun vormen.	Fraudebeleid voor retailkanaal aangescherpt	Anti-corruptie en transparantie
 16. VEELGE. JUSTITIE EN STERKE INSTITUTEN	16.6 Doeltreffende, verantwoordelijke en transparante instellingen ontwikkelen op alle niveaus.	Optimalisatie informatie spelers	

		• Klanttevredenheid gestegen naar 7,8	• Consumentenvertrouwen en klanttevredenheid
		• Fraudepreventie en monitoring retailkanaal aangescherpt	• Anti-corruptie en transparantie
		• Meer aandacht voor fraudepreventie tijdens grote sportevenementen	• Anti-corruptie en transparantie
	17.17 Doeltreffende openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen aanmoedigen en bevorderen, voortbouwend op de ervaring en het netwerk van partnerschappen.	• Beneficianten ontvangen bij sportwedstrijden • Partner bij huldiging van Olympische sporters in Nederland	• Maatschappelijke betrokkenheid
		• Host van Responsible Gaming Seminar namens European Lotteries (EL) en World Lotteries Association (WLA) in Amsterdam	• Verantwoord deelnemen
		• Samenwerking met Impact Matters	• Goed werkgeverschap
		• MVO-dag van ministerie van Financiën	• Diversiteit en inclusie
		• Samenwerking met de KNVB: Rugdekking en Code of Conduct Sportwedstrijden	• Verantwoord deelnemen

Activiteiten en resultaten in 2022

Verantwoord deelnemen aan kansspelen

DEFINITIE

Bij Nederlandse Loterij willen we dat deelnemen aan onze kansspelen verantwoord gebeurt: onze spelers vinden het leuk om deel te nemen, kennen hun grenzen en gaan daar niet overheen. Op het moment dat deze aspecten niet meer aanwezig zijn, stoppen zij met meespelen, al dan niet na een interventie vanuit ons.



AFBAKENING

Onder 'verantwoord deelnemen aan kansspelen' verstaan wij onze volledige aanpak op het gebied van het voorkomen van risicovol en problematisch speelgedrag: preventie, detectie en interventie. Bij Nederlandse Loterij willen we dat spelers op een veilige en verantwoorde manier kunnen deelnemen aan onze kansspelen.

DOELSTELLING(EN)

Wij willen een plek bieden waar deelnemen aan kansspelen leuk is, waar de regels en voorwaarden duidelijk zijn en waar tijdig ingegrepen wordt als risicovol speelgedrag gesignaleerd wordt. Dit past bij de voorbeeldrol die we hebben. We proberen te voorkomen dat spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers, door hen tijdig te wijzen op onze middelen om het speelgedrag onder controle te houden en in te grijpen als we de indruk hebben dat dit ondanks deze aanwijzingen niet lukt. De doelstelling van het verslavingspreventiebeleid en de daaraan gerelateerde activiteiten is dat geen enkele speler in de problemen raakt door deelname aan onze kansspelen.



12 VERANTWOORDE
CONSUMPTIE
EN PRODUCTIE



16 VREDE,
JUSTITIE EN
STERKE PUBLIEKE
DIENSTEN

Certificeringen



Managementaanpak

De afdeling Responsible Gaming stelt de kaders en initieert het beleid op dit onderwerp, dat door de directie en het Risk Management Committee wordt goedgekeurd en vastgesteld voordat het wordt geïmplementeerd. De afdeling Responsible Gaming ziet vervolgens toe op de juiste implementatie en naleving hiervan binnen de organisatie en is verantwoordelijk voor het compliance-gebied 'integriteit van het kansspelaanbod'.

KPI's

Om te monitoren of wij aan onze doelstellingen voldoen, hanteerden we in 2022 de volgende KPI's:

- Met 100% van de spelers die we kwalificeren als hoog risico spelers hebben we persoonlijk contact opgenomen.
- Minimaal 50% van spelers die we kwalificeren als hoog risicospelers laten verantwoord speelgedrag zien na een interventie vanuit ons.
- Minimaal 10% van het marketingbudget van TOTO wordt besteed aan uitingen over verantwoord deelnemen.
- 100% van de nieuwe medewerkers van Nederlandse Loterij volgt de basistrainingen die verplicht zijn vanuit de regelgeving over online kansspelen binnen één maand na indiensttreding.
- 100% van de nieuwe medewerkers bij Nederlandse Loterij volgt de Corporate Academy, met daarin een responsible gaming training, binnen drie maanden na indiensttreding.
- Bij controles op naleving van de Gedragscode Verkooppunten is de kennis over de wettelijke leeftijdsgrens bij de verkoopmedewerkers minimaal 98%.

Buitenlandse kansspelaanbieders willen leren van de manier waarop Nederlandse Loterij risicospelers detecteert en hierop acteert.

Voortgang

In 2021 zijn we begonnen met het intensief volgen van onlinespelers op dagelijkse basis. We willen namelijk zo vroeg mogelijk ingrijpen als spelers tekenen van controleverlies vertonen. Gedurende het hele jaar 2022 hebben we die manier van werken verbeterd en verfijnd. Het aantal spelers dat we maandelijks actief benaderen, is toegenomen en we hebben geleerd op welke momenten we spelers het beste kunnen benaderen en hoe we de gesprekken goed kunnen insteken. We hebben onder andere Loket Kansspel en het Centre for Motivation and Change ingeschakeld om ons in dat verbetertraject te begeleiden en we overleggen regelmatig met kansspelaanbieders in andere landen. In 2022 waren we host van het CSR-Responsible Gaming seminar van European Lotteries en World Lotteries Association. Hier hebben we een presentatie gegeven over de manier waarop we risicospelers detecteren en hierop acteren. Deze presentatie heeft geleid tot verschillende vervolgspraken met buitenlandse kansspelaanbieders die willen leren van onze aanpak.

Wetenschappelijk onderzoek

We hebben in 2022 veel ervaring opgedaan en data verzameld. In een eerste contact met een speler gaat het vaak vooral om bewustwording. Wij wijzen hen op mogelijke risico's en op de hulpmiddelen die wij op de website voor spelers beschikbaar hebben om hun eigen gedrag te monitoren en onder controle te houden.

In de meeste gevallen vindt dit eerste contact per e-mail plaats. Als dit volgens ons niet voldoende effect heeft, nemen we telefonisch contact op met de speler. We controleren of de speler zelf een goed beeld heeft van het eigen speelgedrag en stimuleren de speler hierop te reflecteren. In veel gevallen nemen we later nog een tweede of zelfs derde keer contact op met de speler om te helpen passende limieten of andere hulpmiddelen in te stellen.

In de loop van 2022 hebben de wetenschappers Dr. Michael Auer en Dr. Mark D. Griffiths onderzoek gedaan naar de effectiviteit van onze interventies. Het bleek dat onze aanpak leidt tot een significante verlaging van het aantal stortingen, de hoogte van de gestorte bedragen en de tijd die een speler op onze website besteedt. Een paper over dit onderzoek is gepubliceerd in The Journal of Gambling Studies. Ook in 2023 willen we data ter beschikking stellen voor extern onderzoek. Op die manier wordt ons detectie- en interventiemodel objectief beoordeeld en kunnen we onze aanpak verbeteren, bij voorkeur op basis van wetenschappelijk onderzoek.

Tussentijdse assessment 2022

Halverwege 2022 is door een externe auditor getoetst of wij nog steeds voldoen aan de responsible gaming-maatstaven van European Lotteries. Dit keer werd hierin voor het eerst het nieuwe online aanbod van TOTO meegenomen. Dit tussentijdse assessment is met succes volbracht.

Extra aandacht voor spelers die terugkeren 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, een centraal register waarbij alle Nederlandse speelhallen, speelcasino's en online kansspelbedrijven met een vergunning zijn 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 staat 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 die na een Cruks-inschrijving weer bij ons willen spelen, krijgen bij ons extra aandacht. In 2022 hebben we ruim 500 van deze ex-Cruks-geregistreerden telefonisch benaderd. We bespraken met hen wat de reden was voor de inschrijving in Cruks en of hun situatie intussen dusdanig gewijzigd is dat de betreffende persoon nu wel verantwoord kan deelnemen aan kansspelen. In veel gevallen stellen we dan in onderling overleg meteen bepaalde limieten vast.

GESPREKSTRAINING

Spelers opbellen en hun gedrag en de risico's bespreekbaar maken is niet eenvoudig. In de loop van 2022 volgden veel collega's van de afdeling Klantenservice een training in het voeren van dit soort gesprekken. Vanwege bewustwording is het goed dat brede groepen collega's nu weten hoe ze met deze spelers het beste in gesprek kunnen gaan. Inmiddels hebben we ervoor gekozen om een aantal collega's zich te laten specialiseren in het voeren van dit soort gesprekken. Zij worden intensief opgeleid en begeleid. Zo creëren we een groep collega's die optimaal getraind is, dergelijke gesprekken veelvuldig voert en deze werkzaamheden graag uitoefent. Dit komt de kwaliteit van de gesprekken ten goede. Bovendien is zo'n specialistische medewerker beter voorbereid op een zeer onverwachte wending in zo'n gesprek. We hebben in samenwerking met meerdere partners die gespecialiseerd zijn in lastige of emotionele gesprekken, een leidraad ontwikkeld die onze klantenservicemedewerkers in eventuele heftige gesprekken houvast biedt.

Sustainability Officer

Onze afdeling Fraud & Payments doet onderzoek om mogelijk misbruik van onze kansspelen door witwassers en fraudeurs op het spoor te komen. De spelers die zij in beeld krijgen, kunnen dezelfde spelers zijn die, uit oogpunt van risicovol speelgedrag, ook op de radar staan bij de analisten van de afdeling Responsible Gaming. Voor deze spelers kon het verwarrend overkomen dat ze soms door twee verschillende afdelingen in korte tijd gebeld werden. Daarom hebben we op 1 november 2022 een Sustainability Officer aangesteld. Deze belt nu de betreffende speler en kan een gesprek vanuit beide invalshoeken aangaan. Uiteraard is ook deze Sustainability Officer goed getraind in gesprekken over verantwoord meespelen.

Bewustwording

In 2022 organiseerden we regelmatig bewustwordingsessies voor medewerkers van Nederlandse Loterij rondom het thema verantwoord deelnemen aan kansspelen. Zo organiseerden we voor de hele marketingafdeling een themadag rondom 'verantwoorde marketing'. 75 marketing collega's werden bijgepraat door drie ervaringsdeskundigen, waarna ze in groepen een concept ontwikkelden voor een responsible gaming campagne. Een indringende en verhelderende ervaring.

Ook bij de maandelijkse personeelsbijeenkomst zit standaard een update over alle activiteiten rondom verantwoord spelen. En uiteraard is een presentatie over responsible gaming een vast onderdeel in de onboardingdag die maandelijks wordt georganiseerd voor alle nieuwe medewerkers. Vanuit een verhoogd bewustzijn komen collega's met allerlei ideeën voor signalering van risico's. Zo merkte een collega op dat winnaars van grote prijzen bij online kansspelen - die wij altijd op ons kantoor ontvangen - mogelijk ook gevoelig zijn voor het ontwikkelen van verslaving. Daarom hebben we een flyer ontwikkeld die de speler bewust maakt van de risico's bij deelname aan kansspelen, juist na het winnen van een grote prijs.



Vanuit een verhoogd bewustzijn komen collega's met allerlei ideeën voor signalering van risico's.

Voorlichting

Ook extern organiseren we bewustwordingsessies. Zo gaven wij in 2022 bij onze reclamebureaus een aantal presentaties over de risico's van deelname aan kansspelen en wat wij allemaal doen aan verantwoord spelaanbod. Ook bij diverse partners en samenwerkingsverbanden, zoals de KNVB, NOC*NSF, tijdens de Beneficiantendag en bij het Goede Doelen Platform gaven we presentaties over deze materie, geregeld in samenwerking met onze Fraud & Payments afdeling.

Onze aanpak om risicovol gedrag op te sporen en tegen te gaan, bestaat uit drie pijlers: preventie, detectie en interventie. Op elk van die terreinen werkten we in 2022 hard om onze impact te vergroten. We beschrijven hieronder de belangrijkste maatregelen en ontwikkelingen.

1. Preventie

We zijn voortdurend bezig om onze spelers goed te informeren over de mogelijke risico's die kunnen ontstaan bij deelname aan kansspelen. Zo sturen we onze spelers geregeld e-mailberichten met informatie en tips over verantwoorde deelname. Daarbij wijzen we ook nadrukkelijk naar onze online hulpmiddelen, zoals de mogelijkheid om zelf limieten in te stellen. Dit kan gaan om een maximaal saldo in de wallet, een opwaardeerlimiet of een aantal spellen per dag, tot en met de mogelijkheid voor zelfuitsluiting per spelsoort. We stimuleren met name hoog risico spelers gericht om gebruik maken van deze hulpmiddelen. Voor jongvolwassenen (18 t/m 23 jaar) hebben we een verplicht maximaal verlies van € 400 per maand als vaste instelling opgenomen in hun account. Uiteraard kunnen ze deze limiet naar beneden aanpassen indien gewenst en vindt bij deze spelers eveneens actieve monitoring plaats.

De komende jaren blijven we het gebruik en het effect van deze tools monitoren en verfijnen. Zo genereert de Mijn-omgeving van de online TOTO-spelers al automatisch getriggerde berichten, die de speler bij bepaald speelgedrag automatisch een bewustwordingsbericht stuurt. In 2022 werden in totaal 488.182 van deze berichten verstuurd.

Uitlatingen die spelers doen in de live-chat, via e-mail of telefoon kunnen een indicatie zijn dat spelers hun speelgedrag niet goed onder controle hebben.

Onze verantwoord-spelen campagne met Nathan Rutjes is per 1 juni 2022 gestopt, omdat het vanaf dat moment niet meer was toegestaan om rolmodellen te gebruiken in reclames voor online kansspelen. Met ingang van het voetbalseizoen 2022-2023 zijn we gestart met een alternatieve campagne, gericht op alle betaald voetbalorganisaties die TOTO sponsort, genaamd Rugdekking. Op een aantal 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 Arne Nilis op bezoek bij de voetbalclubs die TOTO sponsort. Arne is een ervaringsdeskundige als het gaat om problematisch deelnemen aan kansspelen. Op locatie vertelde hij zijn verhaal aan de selecties en de staf van de voetbalclubs. In 2022 werden onder meer FC Groningen, FC Twente, FC Utrecht, Sparta, RKC en Willem II bezocht voor een dergelijke sessie. Door zijn kennis van de voetbalwereld en het verloop van zijn professionele voetbalcarrière, mede als gevolg van zijn problematische deelname aan kansspelen, hebben deze sessies van Arne veel impact. Ook de achterban van deze voetbalverenigingen, de fanbase bijvoorbeeld, bereiken we met Rugdekking via e-mailings, een speciaal ingerichte website en andere uitingen.

2. Detectie

We monitoren en analyseren het speelgedrag van deelnemers aan onze online kansspelen op verschillende manieren. Voor de detectie van risicovol en problematisch gedrag kijken de analisten van de afdeling Responsible Gaming dagelijks naar een groot aantal factoren van individuele spelers. Hoe vaak stort een speler geld bij, neemt het speelgedrag toe, keert een speler de winsten uit en wat doet de speler bij verlies?

De analisten maken hierbij ook gebruik van de software van Neccton. Deze software is sinds begin 2021 aangesloten op de database van onze TOTO-spellen. Met behulp van algoritmes die zijn ontwikkeld door de Oostenrijkse wetenschapper Dr. Michael Auer, maakt ook Neccton een inschatting van de kans dat iemand een risico- of probleemspeler is. Deze algoritmes worden toegepast op het speelgedrag, de financiële transacties en het gebruik van instrumenten om het eigen speelgedrag te controleren.

Ook de informatie vanuit het klantcontact is relevant. Uitlatingen die spelers doen in de live-chat, via e-mail of telefoon kunnen een indicatie zijn dat spelers hun speelgedrag niet goed onder controle hebben. Medewerkers van Klantenservice zijn daarom 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 resulteert al deze informatie in de intern gehanteerde 'Nederlandse Loterij risicoscore'. Spelers vanaf de risicoscore 'medium' worden extra scherp in de gaten gehouden door de Responsible Gaming-analisten. Als daar aanleiding toe is, wordt de score verhoogd naar het risiconiveau 'hoog'. Spelers met deze risicoscore komen terecht in het interventie-framework.

Werkenderwijs krijgen we steeds meer kennis en ervaring in het detecteren van relevante data. We betrekken ook steeds meer externe databases bij onze analyses. Zo raadplegen we bijvoorbeeld het Centraal curatele- en bewindsregister (CCBR) wanneer we in persoonlijk contact met een speler signalen opvangen van mogelijke geldproblemen of een beperkte bestedingsruimte. Dit doen we met begrip en gevoel voor privacy van onze spelers.

3. Interventie

Sinds 2021 hanteren we een samenhangend interventiemodel met verschillende mogelijke interventies. Die kunnen stap voor stap ingezet worden, maar in individuele situaties – afhankelijk van onze analyse en interpretatie – slaan we stappen over of maken we maatwerkkeuzes:

- 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 willen maken van diens speelgedrag. We proberen de speler te motiveren om zelf na te gaan of de speler inderdaad deze hoeveelheid tijd en geld wil steken in deelname aan onze spellen. Het doel van dit gesprek is dat spelers zelf de wens uitspreken tot aanpassing van het speelgedrag, zodat wij ze daarbij kunnen helpen, bijvoorbeeld door het instellen van bepaalde speellimieten.
- Wanneer dit eerste gesprek geen effect heeft en de speler naar ons idee nog altijd risicovol gedrag vertoont, volgt een tweede telefoongesprek. Hierin is opnieuw het doel de speler te motiveren om zelf na te denken over diens speelgedrag. Wij geven in dit gesprek aan welke limieten wij denken dat een speler kunnen helpen.
- Als ook dit tweede gesprek geen effect heeft en de speler risicovol gedrag blijft vertonen, gaan we uiteindelijk zelf over tot het instellen van speelbeperkingen. Hierover wordt de speler wederom gebeld, waarbij wij de speler ook wijzen op manieren om hulp te vinden voor diens speelgedrag.
- Spelers die een hoog risicoprofiel hebben, worden voor de duur dat zij dit profiel hebben, tot en met 30 dagen daarna, uitgesloten van gerichte marketing van online kansspelen.

In 2022 hebben we in de online spelersgroep van TOTO de volgende aantallen interventies toegepast:

Interventie	aantal
spelers een e-mail gestuurd	7.739
spelers gebeld voor een eerste gesprek over hun speelgedrag	4.786
spelers gebeld voor een tweede gesprek over hun speelgedrag	1.094
spelers gebeld voor een derde gesprek over hun speelgedrag, waarbij deze spelers ook speellimieten kregen opgelegd	462
gebeld om aan te geven dat het account is geblokkeerd en de spelers te verwijzen naar Loket Kansspel en Cruks	134
spelers voorgedragen bij de Kansspelautoriteit voor onvrijwillige inschrijving in Cruks. Deze spelers zijn beiden in Cruks opgenomen door de Kansspelautoriteit	2

In 2022 startten we een samenwerking met Gamban. TOTO Online biedt sindsdien een speler die zichzelf heeft uitgesloten de mogelijkheid een – door ons betaalde – licentie op Gamban te nemen waardoor de speler op maximaal 15 apparaten niet meer kan gokken op alle door Gamban geblokkeerde sites: dit zijn tienduizenden websites, waaronder ook illegale aanbieders van kansspelen en websites met cryptaanbod en dergelijke. Deze uitsluiting gaat dus verder dan een blokkade via Cruks.

Bewustwording en voorlichting in retailkanaal

Ook in 2022 besteedden we veel aandacht 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 en deze training moet iedere anderhalf jaar opnieuw gevolgd worden. In 2022 werd deze e-learning 9.297 keer met succes gevolgd. Dat is bijna drie keer zo vaak als in 2021 en het gevolg van inspanningen bij onze verkooppunten om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk verkoopmedewerkers deze e-learning volgen.



Daarnaast heeft een onafhankelijke partij in 2022 wederom controlerondes gehouden bij onze verkooppunten op naleving van onze Gedragscode Verkooppunten. Deze Code is een onderdeel van het contract dat verkooppunten met ons sluiten en waarin staat opgenomen hoe zij verantwoorde verkoop dienen toe te passen en welke regels ze daarbij moeten hanteren. De kennis van deze regels is in 2022 bij 1.000 van onze verkooppunten onderzocht door een externe partij tijdens twee controlerondes. Verschillende onderdelen worden tijdens deze controles getoetst: zo waren 993 van de ondervraagden goed op de hoogte van de wettelijk verplichte leeftijdsgrens van 18 jaar voor de verkoop van kansspelen. De kennis over limieten werd eveneens getoetst: 902 verkooppunten hebben kennis van inleglimieten in de verkooppunten. De vervolgacties die hierop hebben plaatsgevonden, variëren van een bezoek van de rayonmanager, het stimuleren tot het volgen van bovengenoemde e-learning tot een waarschuwing.

In november is rondom de Geef Bewust campagne, net als voorgaande jaren, een aanvullende controleronde ingezet rondom de verkoop van de December Kalender. Dit is tenslotte geen geschikt cadeau voor minderjarigen en het is belangrijk dat verkopers zich hiervan bewust zijn, net als hun klanten. Mystery shoppers geven bij deze controles in een verkooppunt aan dat zij een cadeau zoeken voor een minderjarige en overwegen hierbij, hardop denkend, een December Kalender. De betreffende retailer handelt in de geest van de Gedragscode als hij of zij hierop reageert dat dit geen geschikt cadeau is voor minderjarigen. Strikt genomen mag een verkoper de December Kalender wel verkopen aan de betreffende volwassene. Nederlandse Loterij wil echter dat een verkoper ook zijn of haar verantwoording neemt als hij/zij weet dat deze bij een minderjarige terecht kan komen.

Tijdens deze controle zijn 513 verkooppunten bezocht. 258 verkooppunten gaven het juiste antwoord en verkochten de December Kalenders niet. 246 verkooppunten gaven niet de gewenste reactie. Aanvullend: het kwam tijdens deze rondgang niet daadwerkelijk tot verkooptransacties.

In 2022 zijn veel inspanningen verricht in het verkoopkanaal om de bewustwording hierop bij retailers te vergroten, wat niet is terug te zien als je bovengenoemde resultaten vergelijkt met die van 2021 (dat waren vergelijkbare cijfers). De rayon managers bezochten de verkooppunten die de ongewenste reactie gaven om dit onderwerp per verkooppunt te bespreken, daarnaast worden deze resultaten met de hoofdkantoren besproken en meegenomen in de jaarafspraken met hen voor 2023. In 2023 breiden we daarnaast de communicatie hierover richting retailers uit en benaderen we ook winkelspelers zelf met deze boodschap.

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 van de Gedragscode Verkooppunten ontvangt een verkooppunt een waarschuwing. Als een verkooppunt meerdere waarschuwingen ontvangt, zijn hier consequenties aan verbonden.

Als na twee waarschuwingen nog een derde waarschuwing nodig is, sluit Nederlandse Loterij de terminal van de retailer voor een week. Dit is, zoals uit de tabel blijkt, in het verslagjaar 22 keer gebeurd. In 2 gevallen was nog een laatste waarschuwing nodig en is de terminal afgesloten en verwijderd.

Overzicht aantal uitgedeelde waarschuwingen in 2022

Aantal eerste waarschuwingen	721
Aantal tweede waarschuwingen	132
Aantal derde waarschuwingen	22
Aantal vierde waarschuwingen	2
TOTAAL	877

Verkooppunten die het goed doen bij TOTO-verkoop, noemen we TOTO-specialisten. Aan deze groep besteden we extra aandacht omdat zij veel klanten spreken en dus een belangrijke rol spelen bij het signaleren en bespreekbaar maken van risicovol speelgedrag. Dit zijn bij uitstek de verkopers die het gesprek moeten durven aangaan als een speler bijvoorbeeld exceptioneel vaak terugkomt en/of veel geld besteedt. Rondom de TOTO KNVB Bekerfinale in 2022, waarvan wij hoofdsponsor waren, hebben we voor deze TOTO-specialisten een kennissessie over verantwoorde verkoop georganiseerd, onder andere met ervaringsdeskundige Arne Nilis.



Rondom de TOTO KNVB Bekerfinale in 2022 hebben we een kennissessie over verantwoorde verkoop georganiseerd.

Samenwerkingsverbanden

Assissa

Assissa heeft zich toegelegd op trainingen over preventie van gokproblematiek in de kansspelmarkt. Assissa gaf deze trainingen in 2022 aan de TOTO Klantenservice. Deze waren gericht op het registreren van signalen die kunnen wijzen op gokproblemen en daarnaast was motiverende gespreksvoering bij interventiegesprekken een belangrijk onderdeel. Daarnaast heeft Assissa het Verslavingspreventiebeleid beoordeeld als deskundige. Het is wettelijk verplicht om dit te laten beoordelen.

Loket Kansspel

In 2021 hebben we regelmatig contact gehad met Loket Kansspel over onze werkwijze aangaande met name telefonische interventies. Intervisies vonden plaats met de Klantenservicemedewerkers die de uitgaande gesprekken voeren met spelers die mogelijk een risico lopen. Ook heeft Loket Kansspel een training voor de directie van Nederlandse Loterij verzorgd.

Ervaringsdeskundigen

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

In 2022 werkten zij mee aan de themadag rondom verantwoorde marketing, aan diverse bewustwordingsbijeenkomsten en adviseerden ons op verschillende onderwerpen.

Team Responsible Gaming

Het team van de afdeling Responsible Gaming is in 2022 verder uitgebreid naar 8 vaste medewerkers: er is een extra Responsible Gaming Officer iGaming toegevoegd aan het team. Deze medewerker ondersteunt de diverse disciplines binnen TOTO (merk, klant, product) in het realiseren van een veilig en verantwoord aanbod binnen de kaders van wet- en regelgeving en het opgestelde Verslavingspreventiebeleid.

Voor aanbieders van online kansspelen is het verplicht om een wettelijk vertegenwoordiger Kansspelverslaving aan te wijzen, als eerste aanspreekpunt voor de Kansspelautoriteit en andere in Nederland werkzame organisaties op het gebied van kansspelverslaving. Namens Nederlandse Loterij is dat de Head of Responsible Gaming & CSR. Zij zit daarnaast sinds 2018 in de internationale werkgroep Responsible Gaming & CSR van European Lotteries en is sinds november 2022 voorzitter van deze werkgroep.

Vooruitblik 2023

Ook in 2023 gaan we door met het verbeteren van onze preventiemaatregelen en ons detectie- en interventie-framework.

Met gerichte e-mailcampagnes en berichten in de speelomgeving willen we spelers nog beter bewust maken van de Responsible Gaming hulpmiddelen die hen kunnen ondersteunen om controle te houden over het speelgedrag. We gaan het gebruik van deze hulpmiddelen stimuleren en meten hoe succesvol we daarin zijn.

Daarnaast gaan we de kwaliteit van onze interventies verder verhogen. In samenwerking met het Centre for Motivation & Change ontwikkelen we daartoe een verdiepend trainingsprogramma, dat speciaal voor de collega's die deze gesprekken voeren, wordt ontwikkeld. Het doel is dat we hiermee nog beter in staat zijn om spelers te motiveren bewust te spelen.

Nederlandse Loterij wil voorop blijven lopen in het beschermen van de spelers. In 2023 gaan we daarom de samenwerking zoeken met partijen die vanuit andere invalshoeken kijken naar de risico's van kansspelen. We vragen externe partijen met ons mee te denken over vraagstukken die de hele markt raken.

Middels het programma TOTO Rugdekking gaan we in 2023 nog actiever op zoek naar onze spelers. We brengen hen in contact met ervaringsdeskundigen om ze bewust te maken van de risico's van kansspelen en bieden tips om dit beheersbaar te houden.

Ook voor onze beneficianten is veel veranderd sinds de online kansspelmarkt open is. Voor 2023 hebben we nadrukkelijk op de agenda staan om hen goed te informeren over de manier waarop we invulling geven aan ons verantwoord spelen beleid.

Verder op de agenda

- Interne kennis- en inspiratiesessies om het bewustzijn onder de medewerkers van Nederlandse Loterij te onderhouden en verbeteren
- Externe sessies om kennisdeling en interactie tussen vergunde aanbieders, verslavingsexperts en andere relevante betrokkenen te vergroten
- Het vergroten van de kennis en naleving rondom de Gedragscode Verkooppunten
- Daarnaast worden we opnieuw ge-audit aan de hand van het Responsible Gaming Framework van European Lotteries

Duurzame groei in resultaat en afdracht

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



In 2022 heeft Nederlandse Loterij verdere groei gerealiseerd in de netto-omzet en daarmee is ook het financiële resultaat fors gestegen. De groei van het financiële resultaat is mede behaald door onze uitstekende resultaten op de online kansspelmarkt, ondanks de toegenomen concurrentie. Maar ook op de loterijmarkt wist Nederlandse Loterij verder te groeien tegen de achtergrond van een dalend consumentenvertrouwen. Met een stijgende afdracht naar onze beneficianten levert Nederlandse Loterij in 2022 een belangrijke bijdrage aan de sport en goede doelen in Nederland.

Managementaanpak

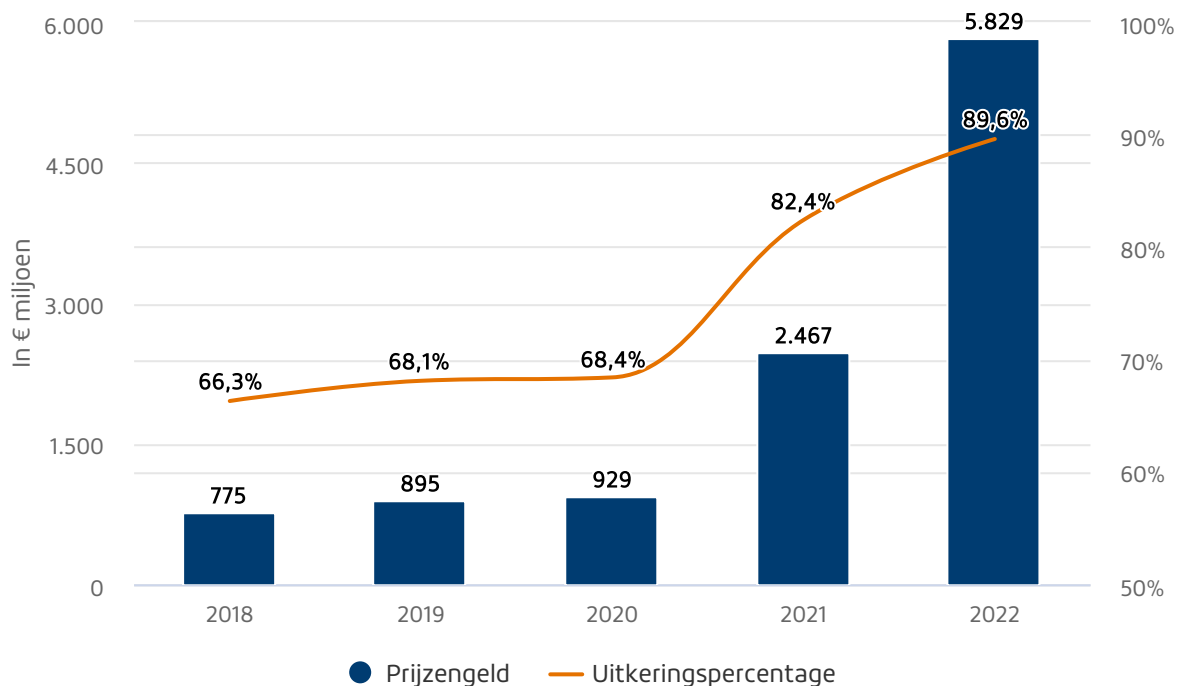
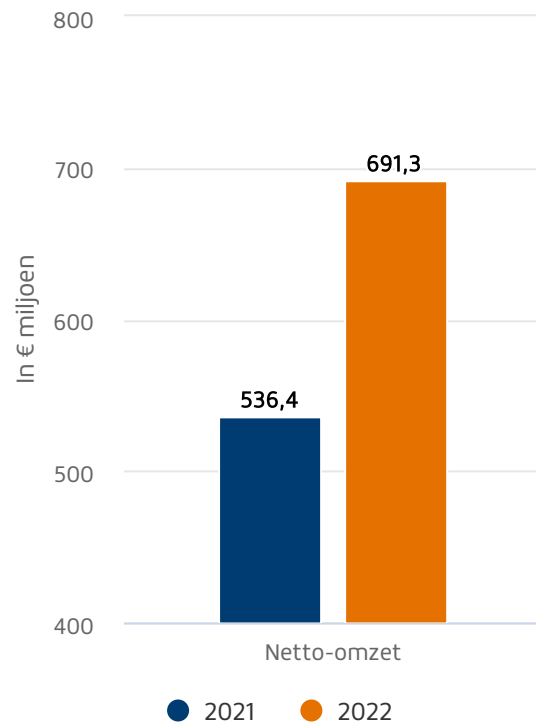
Nederlandse Loterij bepaalt haar financiële ambitie en financieel beleid en stuurt daarop aan de hand van de planning & control cyclus. De lange termijn doelstellingen van de strategie en de interne en externe ontwikkelingen worden vertaald naar een financiële ambitie voor het komende jaar. Gedurende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

Voortgang 2022

Netto-omzet groeit

In 2022 heeft Nederlandse Loterij opnieuw een forse omzetgroei gerealiseerd. De netto-omzet groeide met € 155 miljoen tot € 691 miljoen (+29%). Deze omzetgroei is grotendeels toe te schrijven aan het eerste volledige jaar van de online-kansspelmarkt. Het aantal actieve spelers is gegroeid, mede door uitbreiding van het voor de klant relevante spelaanbod bij TOTO Casino. Wel is de concurrentie op de online kansspelmarkt toegenomen met de komst van nieuwe aanbieders. De omzet uit sportwedenschappen is gegroeid door het WK voetbal eind 2022.

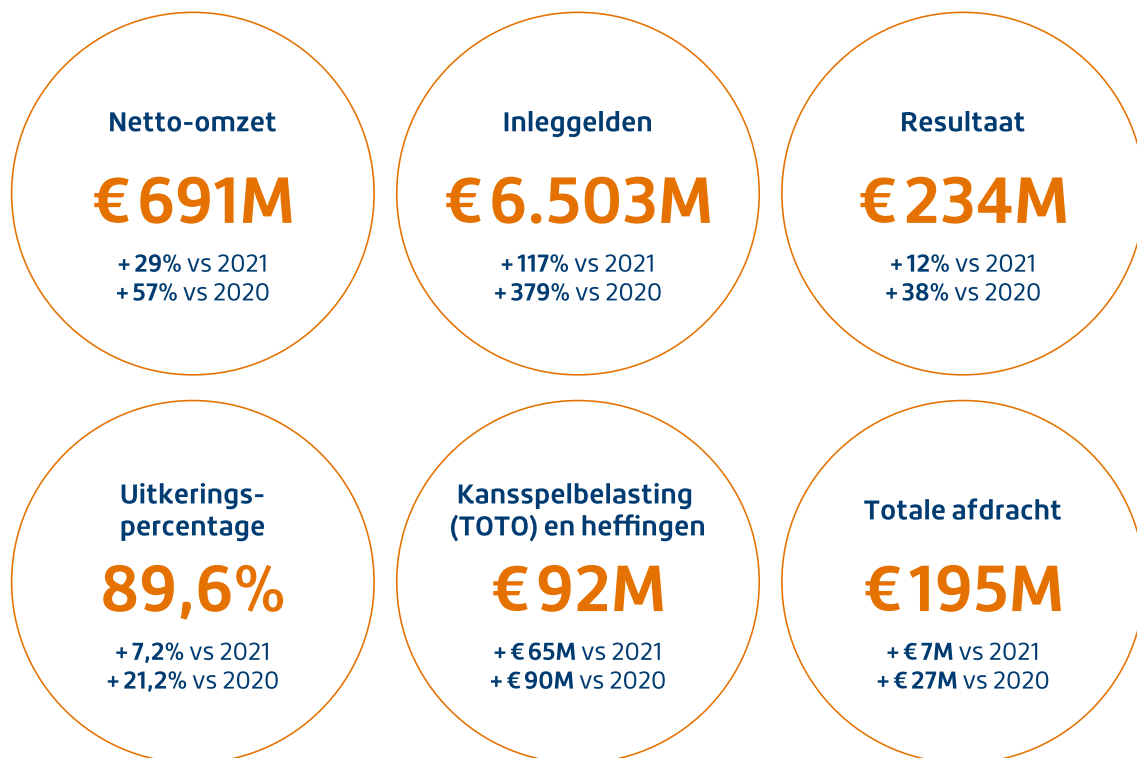
Naast TOTO hebben ook de loterijspellen bijgedragen aan de groei van de netto-omzet. Staatsloterij heeft in januari 2022 een vernieuwd prijzenpakket geïntroduceerd met een prijzenpot van € 450 miljoen. Ook de oudejaarscampagne met als thema 'Laat geluk niet wachten' was zeer succesvol. De gezamenlijke omzet van de lottospellen is gestegen. Bij Eurojackpot is de jackpot verhoogd naar maar liefst € 120 miljoen en is er een tweede trekking geïntroduceerd. Ondanks nog een kleine nasleep van de coronacrisis heeft ook Krasloten in 2022 groei laten zien.



Het uitgekeerde prijzengeld naar klanten ten opzichte van de inleg (het uitkeringspercentage) is in 2022 verder gegroeid naar 89,6%. Passend bij een echte prijzenloterij was het uitkeringspercentage van ons loterijaanbod al hoog. De verdere stijging van het uitkeringspercentage hangt samen met het feit dat voor het nieuwe aanbod voor de online-kansspelmarkt ook meer prijzengeld wordt uitgekeerd. Van elke ingezette euro gaat bij het nieuwe online spelaanbod een hoger percentage terug naar de speler. De uitbreiding van ons aanbod met online zit nu ook voor een volledig jaar in onze financiële resultaten en maakt dus een groter deel uit van de totale inleg. Hiermee stijgt ook het gemiddelde uitkeringspercentage.

Kansspelbelasting

Na de invoering van de Wet Kansspelen op afstand is vorig jaar ook het kansspelbelastingregime gewijzigd. Waar in het verleden de klant de kansspelbelasting betaalde, betaalt Nederlandse Loterij in 2022 als belastingplichtige 29% kansspelbelasting over het brutospelresultaat voor TOTO Winkel, TOTO Sport en TOTO Casino. Samen met de kansspelheffing van de Kansspelautoriteit wordt dit verantwoord als de kostprijs van de omzet. De kansspelbelasting voor prijzen boven de € 449 die Nederlandse Loterij namens de loterijprijswinnaars afdraagt, blijft ongewijzigd in het prijzengeld. De kostprijs van de omzet is hiermee in 2022 fors gestegen met € 65 miljoen naar € 92 miljoen.



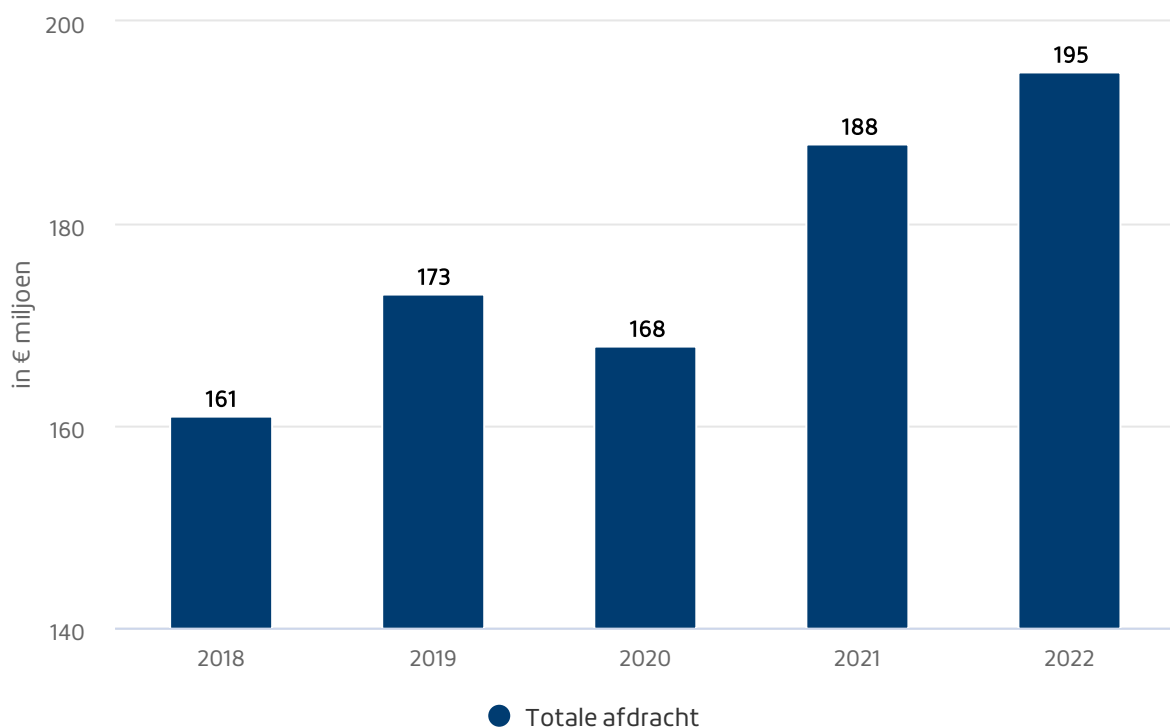
Nederlandse Loterij blijft investeren in de organisatie

De totale kosten zijn in 2022 gestegen met € 65 miljoen ten opzichte van 2021. Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door de verkoopkosten en hangt grotendeels samen met de verdere groei van zowel TOTO als de loterijmerken. Te denken valt bijvoorbeeld aan afrekenmodellen met derden op basis van de behaalde omzet en clubsponsoring van de (Vrouwen) Eredivisie. Ten opzichte van de netto-omzet zijn de verkoopkosten licht gedaald.

Nederlandse Loterij blijft investeren in de organisatie om een veilig, verantwoord en betrouwbaar aanbod te kunnen doen op de online kansspelmarkt. Het belang dat wij hechten aan het beschermen van de klant en het voorkomen van witwassen toont zich in de investeringen in IT-systemen en de uitbreiding van de middelen voor de afdelingen Responsible Gaming en Fraud & Payments. Ook leidt de groei op de online kansspelmarkt tot hogere kosten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het fors toegenomen aantal datatransacties.

Stijging resultaat en afdracht

Het resultaat over 2022 is uitgekomen op € 234 miljoen voor belastingen en afdrachten, een stijging van € 26 miljoen ten opzichte van 2021. De netto-omzet (omzet minus uitgekeerde prijzen) steeg met € 155 miljoen. Met de nieuwe kansspelbelasting op TOTO stijgt de kostprijs van de omzet met € 65 miljoen. De totale afdracht, bestaande uit afdracht uit vergunningsverplichtingen en dividend, stijgt met € 7 miljoen naar € 195 miljoen.



De balansverhoudingen zijn verder verbeterd. De solvabiliteit van Nederlandse Loterij (€ 143 miljoen groepsvermogen bij een balanstotaal van € 590 miljoen, oftewel 24%) is ten opzichte van 2021 met 3% gestegen. De liquiditeitsratio bedraagt ultimo 2022 1,4, ten opzichte van 1,3 vorig jaar. Het financiële beleid blijft ook in 2023 gericht op gezonde balansverhoudingen.

Vooruitblik 2023

Voor 2023 blijft onze ambitie onverminderd om een duurzame groei in resultaat en daarmee afdracht te realiseren voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland. De omstandigheden waarin wij deze ambitie proberen te realiseren, blijven onzeker. Dat geldt voor de uitwerking van aanpassingen van wet- en regelgeving, waaronder het verbod op ongerichte reclame, de ontwikkelingen rondom limieten voor spelers en voor de impact van economische ontwikkelingen op klantgedrag.

Maatschappelijke betrokkenheid

DEFINITIE

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



AFBAKENING

Het gaat om het contact dat wij met onze beneficianten hebben en hoe we dit intern en extern uitdragen. Het contact met onze beneficianten over specifiek het thema 'verantwoord spelen' staat toegelicht in hoofdstuk 7.1 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 op doelgerichte projecten.
- Informeren van onze beneficianten en hen betrekken bij de voortgang en de strategische keuzes van Nederlandse Loterij.

KPI'S

- Gemiddelde beneficiantwaardering van 8+
- Update via kwartaalnieuwsbrief
- Iedere beneficiant minimaal één directiebezoek per jaar
- Minimaal twee overkoepelende beneficiantenevents en voor iedere beneficiant een Goede doelen ontvangst.



Managementaanpak

Nederlandse Loterij hecht veel waarde aan een gezonde samenwerking met haar aandeelhouders (beneficianten). Op directieniveau worden onze beneficianten jaarlijks bezocht. Twee keer per jaar wordt de voortgang besproken op de Beneficiantendag en het jaarlijkse afdrachtsevent. Ook onderhouden we contact via nieuwsbrieven. Onze beneficianten worden bediend door het Sponsoring & Beneficianten-team. Zij kijken samen met onze beneficianten hoe we onze gedeelde waarde kunnen optimaliseren.

Voortgang in 2022



Voor tien jaar hoofdsponsor TeamNL

Tijdens het WK Volleybal, dat plaatsvond van 23 september tot en met 15 oktober, vierden we met 28 sportbonden het contract waarmee Nederlandse Loterij de komende tien jaar hoofdsponsor is van TeamNL. Het is voor het eerst dat NOC*NSF kiest voor een hoofdsponsor en daarmee voor structurele extra ondersteuning van de sport in ons land. We dragen bij aan de ambitieuze sportagenda van NOC*NSF voor zowel de breedtesport als de topsport. De belangrijkste doelen in het nieuwe contract met TeamNL zijn:

- 75 procent van de Nederlanders tussen 5 en 80 jaar sport minimaal een keer per week.
- Nederland staat structureel in de top 10 van de internationale medaillespiegel bij de Olympische en bij de Paralympische Spelen.

Op weg naar een Gezonde Generatie

In 2022 hebben we een belangrijke stap gezet in het versterken van onze samenwerking met de Samenwerkende Gezondheidsfondsen (SGF). Ook in het contract tussen de Nederlandse Loterij en NOC*NSF hebben we de Gezonde Generatie opgenomen. Veertien van de achttien goede doelen van de SGF zijn daarmee nu ook voor tien jaar als maatschappelijk partner verbonden aan TeamNL. Met NOC*NSF en SGF werken we samen aan één doel: in 2040 heeft Nederland de gezondste generatie van de wereld. De nieuwe verbinding tussen twee van onze beneficiantengroepen - sport en gezondheidsfondsen - draagt bij aan onze missie: een gelukkig, gezond en sportief Nederland.

De gezamenlijke bewustwordingscampagne rond de Gezonde Generatie 2040 van SGF en Nederlandse Loterij werpt zijn vruchten af. Zo hebben vrijwel alle politieke partijen de ambitie van de Gezonde Generatie 2040 als speerpunt opgenomen in hun partijprogramma. Naast bewustwording is het belangrijk dat Nederlanders in beweging komen. In 2022 hebben we meegewerkt aan een activatieprogramma voor een gezonde, actieve levensstijl. Dat programma wordt in 2023 uitgerold, met daarin ook aandacht voor gezonde voeding en mentale gezondheid.

In contact met beneficianten

We hebben de ambitie om met elke beneficiant per jaar meerdere ontmoetingen te hebben. Een groot gedeelte van de beneficianten proberen wij jaarlijks te bezoeken met een directieafvaardiging. Waar het kan, maken we gebruik van (sport)events om contact met beneficianten te onderhouden. Zo organiseren we bij alle thuiswedstrijden van het Nederlands elftal Goede Doelen-ontvangsten. We stellen tot 120 plaatsen beschikbaar aan Goede Doelen die vervolgens zelf hun eigen achterban uitnodigen. Dat kunnen donateurs, medewerkers, onderzoekers, ambassadeurs of andere stakeholders van het goede doel zijn. Zodoende hoeven Goede doelen zelf geen geld te besteden aan het bedanken en binden van relaties en medewerkers die voor hen belangrijk zijn. Ze kunnen hun gelden primair blijven inzetten voor bijvoorbeeld onderzoek naar het verhogen van kwaliteit van leven.

Daarnaast zoeken we waar mogelijk met onze beneficianten de samenwerking op doelgerichte projecten. Zo hebben we vijftig van onze laptops laten refurbishen en via het Kansfonds aan Stichting Petje af geschonken. Kansarme gezinnen kregen daardoor een computer in huis. Op aangewezen locaties van het Kansfonds hebben collega's en ambassadeurs van Nederlandse Loterij oliebollen gebracht bij mensen die extra aandacht verdienen.

OPTREKKEN MET BENEFICIANTEN

Wij zijn hoofdsponsor van de KNWU. Omdat wij ons niet op jongeren willen richten, hebben we de brandingsrechten voor de jeugd van de wielrenunie overgedragen aan de Hersenstichting. Kinderen en jongeren zijn extra kwetsbaar bij ongelukken. Het dragen van een helm is dan ook belangrijk.

Informeren van beneficianten

De waardering van onze beneficianten wordt mede bepaald door hoe wij omgaan met verantwoord spelen en met de risico's van witwassen en criminaliteit in onze sector. De volledige openstelling van de online kansspelmarkt in 2022 heeft geleid tot zichtbaarheid en bewustwording van de maatschappelijke risico's van de online kansspel industrie. De mediadruk op Nederlandse Loterij in het algemeen en TOTO in het bijzonder voelen onze beneficianten ook. De buitenwereld spreekt hen aan op hun partnership met Nederlandse Loterij. We gaan daarover actief met onze beneficianten in gesprek. Het is belangrijk onze beneficianten te informeren dat wij op het gebied van verantwoord spelen en het tegengaan van witwassen en criminaliteit meer doen dan de wet van ons vraagt. We geven actief informatie over de stappen die wij zetten op de online kansspelmarkt, over de reden waarom we het doen en over de manier waarop. Dat doen we onder meer met nieuwsbrieven en sessies waarin centraal staat wat wij doen op het gebied van verantwoord spelen en het tegengaan van witwassen en criminaliteit. Die sessies zijn niet alleen bedoeld voor directies van stakeholders en beneficianten, maar voor alle medewerkers. Het contact hierover wordt als zeer waardevol ervaren.

Inspirerende Beneficiantendag

In december hielden we onze Beneficiantendag in Ahoy tijdens de Wooning Zesdaagse. Een jaar eerder moesten we de dag annuleren vanwege oplopende coronacijfers en de daaraan gekoppelde maatregelen. Het was goed om elkaar weer te ontmoeten. Tijdens de dag hebben we verteld hoe we risicovol speelgedrag tegengaan, hebben we inspiratie opgedaan over maatschappelijk ondernemen en zijn we in gesprek geweest met onze ambassadeur baanwielrenner Harrie Lavreysen. Ook Dennis Karpes van Dance4Life en JustDiggit wist onze sportbonden en goede doelen te inspireren.

Een mooi sportjaar

Met onder meer de Olympische Winterspelen, de Paralympische Winterspelen, de Invictus Games en het WK voetbal was 2022 een mooi sportjaar. De Winterspelen vonden nog plaats in een periode van coronamaatregelen. Met onze campagne Achter Oranje zetten we de mensen achter onze sporters centraal: van familieleden en vrienden tot begeleidingsstaf en materiaalverzorgers. Terug in Nederland ontvingen we de olympiërs in de Nederlandse Loterij TeamNL-lounge. Hier werden de sporters herenigd met familie en vrienden en konden ze in een intieme setting hun mooie verhalen met elkaar delen. Een succesvol concept dat we in de toekomst zullen voortzetten.

Huis van Oranje

Tijdens het WK voetbal 2022 concentreerden we onze winacties en uitingen rondom het Huis van Oranje in de Johan Cruijff Arena. De KNVB hield daar samen met onze merken Staatsloterij en TOTO het 'grootste voetbalfeest ooit'. Tienduizenden supporters zagen daar de wedstrijden van Oranje op grote schermen. Alle goede doelen waren uitgenodigd. Zij konden op hun beurt hun achterban uitnodigen om samen in het Huis van Oranje het Nederlandse elftal aan te moedigen.

Vanwege de gevoeligheden rondom het wereldkampioenschap in Qatar hadden onze campagnes een ingetogen karakter. In een vroeg stadium hebben we besloten niet af te reizen naar Qatar en ons te focussen op activiteiten in Nederland.



We zijn nauw verbonden met de paralympische sport

Invictus Games in Den Haag

In april werden in Den Haag de Invictus Games gehouden. Het vfonds en het Fonds Gehandicaptensport hebben de komst van de Invictus Games naar Nederland mogelijk gemaakt. We zijn nauw verbonden met de paralympische sport en dit internationale sportevenement voor fysiek en mentaal gewonde militairen ligt ons dan ook na aan het hart. Als sponsor brachten wij het evenement onder de aandacht via onze kanalen.

Betrokken met sporters

In 2022 is Lobke Berkhout bij Nederlandse Loterij komen werken als sponsormanager. Zij behaalde op de Olympische Spelen 2008 in Beijing en in Londen 2016 respectievelijk een zilveren en een bronzen medaille. Ook in Tokio 2021 deed ze mee aan de Olympische Spelen. Zij is een van de eerste voormalige topsporters die bij Nederlandse Loterij aan de slag gaat via een speciaal programma om het gat naar de arbeidsmarkt voor topsporters te verkleinen. Ze doet bij ons ervaring op en werkt aan haar maatschappelijke carrière na een leven als topsporter. Zo dragen we bij aan een zachte landing van oud-sporters op de arbeidsmarkt.

Lotify

Sinds eind 2021 heeft Nederlandse Loterij een meerderheidsbelang in Lotify. Lotify biedt een totaaloplossing voor het organiseren van loterijen ten behoeve van fondsenwerving en promotionele winacties voor leadgeneratie. Lotify faciliteert alles op het gebied van wet- en regelgeving, techniek, de uitgifte van lotnummers, de loterijtrekking, deelnemerscommunicatie, incasso's en uitbetalingen. Dankzij deze samenwerking kunnen wij onze beneficianten ondersteunen in het versterken van de verbinding met hun leden en het genereren van extra inkomsten. Bovendien dragen wij op deze manier bij aan de regulering van lokale initiatieven, wat past bij onze rol als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid.

Lotify is er niet alleen voor de grote partijen, maar is er ook voor de amateurclubs en kleinere goede doelen. Om social impact te kunnen realiseren, heeft Lotify met een team van developers een innovatief platform gebouwd, waarmee klanten een eigen sociale loterij of winactie kunnen organiseren. Dagelijks wordt gewerkt aan nieuwe features voor klanten, zoals nieuwe winactie spelvormen. Sinds 2022 wordt er marketingondersteuning geboden aan klanten die behoefte hebben aan hulp bij strategie of de mankracht niet in huis hebben om de loterij aan te jagen.

Focuspunten Lotify 2022

- KNHS Loterij: Paardensporters en -liefhebbers konden een lot kopen en kans maken op mooie prijzen.
- Hartstichting: Eenmalige loterij met twee trekkingen waarbij er mooie prijzen te winnen waren.
- KWF: Iedere tweede dinsdag van de maanden januari, april, juli en oktober verzorgde Lotify de trekking. Elk verkocht lot draagt bij aan goede zorg en levensveranderend onderzoek voor kankerpatiënten.
- Winactie platform is uitgebreid met twee nieuwe spellen: Quiz & Voorspel en Win.
- Integratie van de spelmerken van Nederlandse Loterij.

Vooruitblik 2023

Ook 2023 belooft een mooi sportjaar te worden, waarin Nederlandse Loterij zichtbaar wil zijn. In juni worden in ons land de finales voor de Nations League 2023 gehouden. Daarnaast hebben we onder andere nog in augustus het Allianz WK zeilen en in september het EK wielrennen.

Samenwerking en uitstraling

2023 wordt ook het jaar waarin wij de samenwerking met 28 TeamNL sportbonden verder vormgeven om nadrukkelijker bij te kunnen dragen aan de sportagenda van NOC*NSF. Daartoe is al een werkstructuur opgezet in de vorm van een Shared Service Center dat in 2023 verder invulling krijgt. Datzelfde geldt voor de verschillende projecten die in gang zijn gezet, onder meer rondom branding, zichtbaarheid bij evenementen (activatie), social content en de performance van het partnership. Rekening houdend met alle contracten die de sportbonden hebben met verschillende (sponsor)partijen, werken we toe naar een meer uniforme uitstraling.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

We willen dat deelnemen aan onze kansspelen verantwoord gebeurt. Daarom investeren en ontwikkelen we veel in preventie, detectie en interventie van risicovol speelgedrag. Daarnaast hebben wij een gespecialiseerde afdeling Fraud & Payments voor het tegengaan van fraude, witwassen en criminaliteit. En tenslotte nemen we ook in onze eigen bedrijfsvoering onze maatschappelijke verantwoordelijkheid heel serieus. Voor onze eigen medewerkers, voor de leveranciers en partners met wie we werken en voor onze impact op milieu en klimaat.

Standaarden en richtlijnen voor MVO-aanpak

We hanteren een aantal wereldwijd erkende standaarden om onze impact te meten en kansen te signaleren om deze terug te brengen.

European Efficiency Directive (EED)

Elke vier jaar voeren we een Energie-audit uit, volgens de European Efficiency Directive (EED). De uitkomsten van de EED zijn leidend voor het beleid dat is gericht op het terugbrengen van onze CO2-uitstoot. Deze meting hebben we in 2019 voor het laatst gedaan en wordt in 2023 herhaald.

Science Based Targets initiative (SBTi)

In 2022 hebben we de voorbereidingen getroffen om aan te sluiten bij het Science Based Targets initiative (SBTi), wat we per 1 januari 2023 gaan doen. Door deze samenwerking maken we onze klimaatinspanningen beter meetbaar. Ook wordt nu beter zichtbaar of we - naar rato van de aard en omvang van Nederlandse Loterij - als organisatie voldoende bijdragen om het Klimaatakkoord van Parijs te halen. In het jaarverslag 2023 rapporteren we over de gemaakte afspraken met betrekking tot de Science Based Targets en onze voortgang hierop.

Corporate Governance Code

Nederlandse Loterij voldoet met de verslaglegging over haar prestaties aan de Corporate Governance Code.

MENSENRECHTEN

De bescherming van mensenrechten is de verantwoordelijkheid van ons allen. Daarom committeert Nederlandse Loterij zich aan de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights. Beide standaarden bieden handvatten voor Nederlandse Loterij om op een goede manier zaken te doen en doen concrete aanbevelingen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, waarin kwesties zoals ketenverantwoordelijkheid, mensenrechten, kinderarbeid, milieu en corruptie extra aandacht krijgen. In 2022 hebben we een gap-analyse uitgevoerd op basis waarvan wij vervolgstappen hebben gedefinieerd en toe hebben gewezen aan de desbetreffende afdelingen, die hiermee in het komende jaar aan de slag moeten.

Al onze leveranciers en onderaannemers moeten voldoen aan de Supplier Code of Conduct die wij eind 2021 hebben opgesteld. Ook daarin gaat het over de (indirecte) risico's in relatie tot schending van mensenrechten. Samen met onze partners werken we aan het realiseren van een duurzame keten.

Inkoop en ketenverantwoordelijkheid

Bij de aankoop van diensten en producten hebben onze inkopers aandacht voor mogelijke effecten op mens en milieu. Hierbij houden we rekening met de principes van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI), waarbij niet alleen naar de prijs van een product wordt gekeken, maar ook naar bijvoorbeeld het beperken van uitstoot van broeikasgassen. Daarnaast kijken we in toenemende mate in hoeverre onze toeleveranciers voldoen aan standaarden van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Risico-inschatting en CO₂-uitstoot van leveranciers

Vanuit de inventarisatie van de energie- en CO₂-uitstoot bij Nederlandse Loterij zijn ook de belangrijkste leveranciers geïdentificeerd, waarmee we in 2023 het gesprek aangaan voor wat betreft het verlagen van onze energie- en CO₂-uitstoot. Aan de hand van een vragenlijst toetsen we bij de belangrijkste leveranciers in hoeverre er al MVO-rapportages, doelstellingen en KPI's beschikbaar zijn in het kader van hun eigen CO₂-uitstoot. Op basis van de uitkomst van deze vragenlijst gaan we samen met de leverancier kijken naar kansen om vanuit de keten onze CO₂- footprint te verkleinen.

Kwadrantensysteem

Daarnaast hanteren wij een kwadrantensysteem (de Kraljic aanpak), waarin we leveranciers plotten op basis van hun MVO-risico in verhouding tot onze 'spend' aan deze leveranciers. De plaats op het kwadrant bepaalt de wijze waarop we met de betreffende leverancier samenwerken:

Hoog MVO-risico / hoge spend:

We zoeken met deze leverancier actief naar samenwerking op MVO-gebied en we voegen de leverancier toe op de lijst voor driemaandelijks gesprekken. Gesprekken waarin de prestaties van de leveranciers worden besproken en optimalisering van de samenwerking wordt nagestreefd.

Hoog MVO-risico / lage spend:

We toetsen de MVO-risico's bij contractvorming. Als we risico's signaleren, vragen we een reëel plan van aanpak op en bespreken dat jaarlijks.

Laag MVO-risico / hoge spend:

We voeren een MVO-gesprek bij contractvorming en vragen een jaarlijkse MVO-rapportage op met het oog op samenwerkingskansen.

Laag MVO-risico / lage spend

We sturen de leverancier de Supplier Code of Conduct om een gemeenschappelijk begrip en naleving te hebben van de manier waarop Nederlandse Loterij wil werken ten opzichte van haar klanten.

Duurzaamheidsinspanningen tijdens offerteaanvraag (Request for Proposal)

Voor potentiële nieuwe leveranciers kijken we al in het tenderproces naar hun duurzaamheidsinspanningen. In de voorbereiding van de tender beantwoorden leveranciers meerdere vragen over duurzaamheid en leveren zij bewijsmateriaal om die inspanningen te onderbouwen. Tijdens het evaluatieproces in dit RfP-traject en de eventuele demo's nemen we de feedback van deze leveranciers mee in onze overwegingen. In 2023 kijken we of de uitvraag toereikend is, of dat er additionele randvoorwaarden of eisen toegevoegd moeten voegen om goed inzicht te krijgen in de duurzaamheidsinspanningen van onze leveranciers.

Supplier Code of Conduct

Nederlandse Loterij werkt samen met verschillende leveranciers over de hele wereld. De keten betreft zowel de producten en diensten als de bedrijfsvoering van Nederlandse Loterij, haar leveranciers en hun onderaannemers. Dit kan (indirecte) risico's met zich meebrengen in relatie tot schending van mensenrechten. Daarom hebben we eind 2021 een Supplier Code of Conduct geïntroduceerd, die geïntegreerd is in ons beleid en onze processen. Nederlandse Loterij verwacht dat elke leverancier mensenrechten respecteert, zowel ten opzichte van zijn medewerkers als ten opzichte van zijn eigen leveranciers. In de gedragscode staan afspraken over verantwoord spelen en spelersbescherming, mensen- en arbeidsrechten, milieu- en klimaatimpact, ethisch gedrag en belangenverstrengeling, de omgang met vertrouwelijke informatie en gegevensverwerking en anti-corruptie, omkoping, witwassen en matchfixing.

Nederlandse Loterij beschouwt haar relatie met leveranciers als een samenwerking en wil een constructieve dialoog over de naleving van de gedragscode. Als op enig moment blijkt dat een leverancier in strijd handelt met onze normen in de gedragscode, gaan we in eerste instantie met de leverancier in gesprek over het vervolg en bespreken we een herstelplan. Indien de leverancier na herhaalde verzoeken geen verbetering toont, beëindigen we de relatie met deze leverancier.

Schending van mensenrechten door een leverancier kan naast risico's in relatie tot mensenrechten ook reputatierisico's voor Nederlandse Loterij met zich meebrengen. Mede door onze constante dialoog met leveranciers en het controleren van onze leveranciers op de gedragscode en onze inkoopvoorwaarden proberen wij risico's op het gebied van mensenrechten te beheersen en problemen te voorkomen.

Vooruitblik 2023

In 2023 ligt onze grootste focus op het opstellen en handhaven van een organisatiebreed MVO-beleid met commitment aan alle bovengenoemde richtlijnen. Met behulp van dit beleid gaan we verder onderzoeken in hoeverre er sprake is van (potentiële) misstanden voor mens en milieu die verband houden met onze eigen bedrijfsactiviteiten, activiteiten in onze toeleveringsketen of van andere zakelijke relaties. In dit beleid vermelden we ook welke maatregelen we nemen om deze (potentiële) misstanden te voorkomen, te beëindigen of te verminderen.

Daarnaast richten we komend jaar onze aandacht op additionele due diligence (ketenverantwoordelijkheid in de gehele bedrijfsvoering). Samen met leveranciers maken we onze keten het komende jaar verder transparant. Daarnaast evalueren we onze gedragscode opnieuw en scherpere we die aan indien nodig.



Anti-corruptie en transparantie

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 voorop staat.



AFBAKENING

Het gaat hier om al onze 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 anticorruptie en financiële transparantie, met name gericht op spelers en retailers. Ook matchfixing valt hieronder.

DOELSTELLINGEN

Wij hanteren een zero tolerance-beleid, met als doelstelling dat er nul euro wordt gefraudeerd of witgewassen via Nederlandse Loterij. Wij nemen onze taak op dit gebied zeer serieus en doen er alles aan om inbreuken op integriteit te voorkomen. Tegelijkertijd moeten we bewaken dat de maatregelen die wij hiervoor nemen geen afbreuk doen aan een optimale ervaring van onze spelers en ook niet 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 reden.
- Snelheid van uitbetalen 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).

Managementaanpak

De afdeling Fraud & Payments is verantwoordelijk voor de monitoring, detectie en bestrijding van witwassen en criminaliteit onder spelers en retailers. Op dit onderdeel worden zo min mogelijk risico's genomen. Verder is de afdeling verantwoordelijk voor de processen omtrent de inkomende en uitgaande betalingen van en aan onze spelers. In 2022 heeft de afdeling Fraud & Payments zich verder ontwikkeld. Onder andere hebben we gewerkt aan het optimaliseren van onze software.

Het strategische risicomanagementkader wordt bepaald en gemonitord vanuit de afdelingen Audit Risk and Security en Human Resources. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de activiteiten op het gebied van tegengaan van witwassen en criminaliteit ligt bij de afdeling Fraud & Payments. De afdeling Fraud & Payments werkt nauw samen met de afdelingen Risk, Compliance, Klantenservice en Responsible Gaming om ervoor te zorgen dat het kansspelbeleid integraal wordt uitgevoerd en gemonitord.

Voortgang in 2022

Afdeling Fraud & Payments

Afgelopen jaar was het eerste volledige jaar waarin de afdeling Fraud & Payments activiteiten heeft uitgevoerd. Dit jaar stond in het teken van het doorontwikkelen van processen, kennis en competenties. Er zijn ongeveer 15 medewerkers die zich bezighouden met de werkzaamheden op het gebied van KYC (know your customer) en het analyseren en monitoren van spelerstransacties, ook in het retailkanaal. Er zijn gesprekken geweest met de verantwoordelijke afdeling binnen de Kansspelautoriteit over de ervaringen van de uitvoering van de Wwft door TOTO. Daarnaast hebben wij in mei een presentatie gegeven bij de Financial Intelligence Unit over de implementatie van de activiteiten die helpen aan het voldoen aan de Wwft. Wij hebben ook aan onze partners uitgelegd wat wij doen om witwassen, het financieren van terrorisme en matchfixing te voorkomen.

Intern is er een dagelijkse samenwerking met de afdeling Responsible Gaming, omdat de afdeling Fraud & Payments in de monitoring ook signalen kan tegenkomen die mogelijk wijzen op risicovol speelgedrag. Op eenzelfde manier is er een nauwe samenwerking met de afdeling Trading om signalen van matchfixing op te sporen. Verder werken wij intensief samen met onze Customer Service-afdeling.

Uitgevoerde controles

Alle betalingen in het kader van de online kansspelen van Nederlandse Loterij worden automatisch en/of handmatig gecontroleerd door de afdeling Fraud & Payments. Het gaat dagelijks om duizenden transacties. Dit doen we op een manier dat klanten er zo min mogelijk last van hebben. Spelers die ongewoon veel opnames doen of hoge geldbedragen storten, benaderen we persoonlijk om na te gaan of het geld legitiem is verkregen. Ongebruikelijke transacties worden gemeld aan de FIU.

Het aantal meldingen aan de FIU staat in onderstaande tabel. Meldingen kunnen worden gedaan op objectieve gronden en op subjectieve gronden. In 2022 hebben wij in totaliteit 1.339 meldingen gedaan aan de FIU. Wij krijgen van de FIU gerapporteerd of transacties als verdacht worden aangemerkt. Als dit het geval is, nemen wij passende maatregelen. Wij monitoren welke risicofactoren leiden tot subjectieve meldingen, zodat wij de juiste weging kunnen geven aan de verschillende risicofactoren.

	2022	Q4 2021
Aantal FIU meldingen	1.339	416
Aantal SBIU meldingen	4	1
Aantal terugstortingen	93.260	20.631

Wedpatronen worden 24 uur per dag gemonitord door het trading team van TOTO. Verdachte bewegingen op onze weddenschappen melden wij aan de Sports Betting Intelligence Unit van de Kansspelautoriteit. Dit is een meldpunt voor signalen van mogelijke matchfixing bij kansspelen. Er is dit jaar één potentieel geval van matchfixing gemeld aan de SBIU. De overige meldingen betroffen atleten of aan sport gelieerde personen die probeerden in te zetten op de eigen competitie.

Wij mogen spelers schorsen van verdere deelname aan onze spellen als wij hiervoor reden zien. Dit kan gebeuren als spelers een tweede account willen aanmaken, maar ook als wij redenen hebben om aan te nemen dat een speler met geld speelt dat niet legitiem is verkregen. Deze cijfers worden ieder kwartaal gerapporteerd aan de Kansspelautoriteit. Onze analisten nemen autonoom en onafhankelijk besluiten om spelers wel of niet te schorsen of nader onderzoek te doen. Wij hebben hiervoor nog geen targets geformuleerd, omdat dit eerste jaar vooral in het teken staat van bepaling van de juiste KPI's en normwaarden.

Vanuit onze zorgplicht naar onze spelers hebben wij liever niet dat spelers met creditgelden spelen. Daarom accepteren wij bij TOTO alleen geld van een bankrekening die ondubbelzinnig is te herleiden naar de speler. Wij accepteren alleen iDeal als betaalmethode voor TOTO en bijvoorbeeld geen betalingen met creditcards. Een betaling met een creditcard is namelijk lastiger te herleiden en is in principe 'geleend geld'. Als een speler zich bij ons aanmeldt, wordt de naam van de rekeninghouder gecontroleerd met de aanmeldgegevens bij TOTO. Komt dit niet overeen, dan kan het account niet worden aangemaakt met dat rekeningnummer. Uiteraard houden we rekening met bankrekeningen die op naam van meerdere personen staan. Ook rekeningen die op naam staan van een stichting of vereniging staan wij niet toe. Onze controles hierop zijn bijna volledig geautomatiseerd. Met deze maatregelen doen we meer dan de wet ons voorschrijft via de leidraad Wwft van de Kansspelautoriteit. In 2022 deden wij 93.260 terugstortingen aan onze spelers doordat wij de betaling niet hebben geaccepteerd.

We zijn met retailers intensieve trajecten gestart om ze te wijzen op signalen van ongewoon speelgedrag.

Data aanleveren bij controledatabank van de Kansspelautoriteit

Alle transactiedata van aanbieders van online kansspelen moeten worden gedeeld met de Kansspelautoriteit en de Belastingdienst. Voor het aanleveren van die data aan de Kansspelautoriteit geldt een complexe set van regels. In juni 2022 introduceerde de Kansspelautoriteit bovendien een nieuw datamodel waaraan iedere aanbieder moet voldoen. Het inregelen van de wijzigingen was zeer tijdrovend, maar het is Nederlandse Loterij gelukt om dit datamodel te implementeren en succesvol uit te rollen.

Fraudepreventie en -monitoring retailkanaal aangescherpt

In 2021 hebben we voor fraudemonitoring in het retailkanaal handhavingsbeleid ontwikkeld dat gestoeld is op datagedreven controles en analyses. Eind 2021 zijn we met een aantal retailers intensieve trajecten gestart om ze te wijzen op signalen van ongebruikelijk speelgedrag dat plaatsvindt binnen het verkooppunt. De rayonmanagers spelen in deze trajecten een sleutelrol. We volgen dit beleid nog steeds, omdat we daardoor beter kunnen acteren op het voorkomen van fraude en ongewenst speelgedrag in de verkooppunten.

Daarnaast informeren wij onze retailers iedere maand via een nieuwsbrief en ook daarin besteden we altijd aandacht aan fraudepreventie, met name tijdens grote sportevenementen, zoals het WK voetbal in 2022.

Om speelgedrag te beïnvloeden hebben we in 2022 een aanpassing gedaan in het provisiemodel van onze verkooppunten. Dat heeft effect gehad; we zien nu meer weddenschappen op hogere quoteringen, waardoor er een lager risico is op witwassen.

Ook voeren wij gesprekken met de verschillende hoofdkantoren om gezamenlijk een aanpak te voeren ten aanzien van niet integer gedrag in onze verkooppunten. Op het moment dat er sprake lijkt van een overtreding, kijken wij samen met de verkooppunten naar bijvoorbeeld beeldmateriaal om daarna passende maatregelen te nemen ter bescherming van onze producten en de verkooppunten.

(Financiële) transparantie

DEFINITIE

Transparant zijn over wat Nederlandse Loterij doet en hoe zij dat doet, eerlijk en integer handelen en het zijn van een betrouwbare partner om mee samen te werken.



AFBAKENING

Transparantie betekent dat wij inzicht geven in de onderwerpen die voor onze stakeholders belangrijk zijn. Voor elke stakeholdergroep heeft dit een andere betekenis. Een speler wil inzicht in het eerlijke verloop van het kansspel en in de kans om te winnen. Een toezichthouder wil informatie over hoe wij wet- en regelgeving naleven. Aandeelhouders willen weten of wij onze doelstellingen halen. Voor al onze stakeholders willen wij herkenbaar en aanspreekbaar zijn. Omdat wij een staatsdeelneming zijn, stellen wij hoge eisen aan transparantie.

DOELSTELLINGEN

Transparantie wordt als onderdeel van ons kernwaardenprogramma onder de aandacht van medewerkers gebracht. De doelstellingen zijn bepaald door de verschillende afdelingen en worden op afdelingsniveau gemonitord. We willen onszelf verbeteren op de Transparantiebenchmark.

Onze stakeholders hebben aangegeven transparantie van Nederlandse Loterij belangrijk te vinden. Wij vinden dat zelf ook, getuige het feit dat transparant een van onze kernwaarden is. Door transparant te zijn, kunnen we laten zien dat Nederlandse Loterij betrouwbaar is.

Voortgang

Medewerkers informeren

Jaarlijks organiseren we meerdere medewerkersbijeenkomsten, waarbij de directie alle collega's informeert over lopende zaken. Iedere discipline komt hierbij aan bod.

Stakeholders informeren

Er vindt veel overleg plaats tussen Nederlandse Loterij en haar externe stakeholders. Gedurende het jaar zijn er meerdere momenten, zie het overzicht op blz. 26.

Spelers informeren

Voor onze spelers is transparantie belangrijk om de keuze te kunnen maken om al dan niet deel te nemen aan onze kansspelen. Op onze kanalen informeren wij onze spelers over spellen, wijzigingen en over alle risico's. Prijswinnaars begeleiden wij persoonlijk op ons kantoor. Daarnaast staan onze deelnemersreglementen duidelijk vindbaar vermeld op alle uitingen. Elk contact met een klant wordt gemeten, vastgelegd en indien nodig opgevolgd.

Proactief mediabeleid

Transparantie betekent ook dat wij aanspreekbaar zijn in het publieke domein. Hiertoe hebben wij een proactief mediabeleid: wij benaderen media met nieuws en achtergrondverhalen. Als er kritische vragen worden gesteld of als zich een incident voordoet, nemen wij onze verantwoordelijkheid en gaan we het gesprek aan.

Transparantiebenchmark 2023

Ons jaarverslag is een van de communicatiemiddelen waarmee wij onze stakeholders een compleet overzicht geven van onze strategie, operatie, resultaten en impact. Omdat wij transparantie belangrijk vinden en ons willen meten met andere organisaties, doen wij mee aan de Transparantiebenchmark. De Transparantiebenchmark is een onderzoek naar de kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkeling van maatschappelijke verslaggeving onder de grootste ondernemingen van Nederland. Het onderzoek wordt elke twee jaar herhaald. Wij verbeteren onze verslaggeving voortdurend. Voor 2022 hebben we onze materiële thema's herijkt in afstemming met onze belangrijkste stakeholders. Deze thema's hebben we nog nadrukkelijker in lijn gebracht met onze vijf strategische doelstellingen. Verder zijn we dit jaar overgegaan op een systeem voor online verantwoording, waarmee we een grotere doelgroep op een eigentijdse manier hopen te bereiken. Het is onze ambitie om verder te stijgen in de Transparantiebenchmark en zo invulling te geven aan onze voorbeeldfunctie. De volgende beoordeling vindt plaats in 2023 met de jaarverslagen over 2022.

Vooruitblik 2023

Begin 2023 lanceren we instant payments. Spelers van TOTO Sport en TOTO Casino krijgen binnen een uur de uitbetaling op hun rekening. Uiteraard doen wij daarbij geen concessies aan de zorgvuldigheid en betrouwbaarheid van onze processen op het gebied van het tegengaan van witwassen en criminaliteit.

Verder ontwikkelen we door op een klantvriendelijk proces voor het onboarden van nieuwe spelers. Ook verwachten wij in 2023 te starten met analyses gebaseerd op Artificial Intelligence (AI).

De Kansspelautoriteit heeft aangekondigd in 2023 te komen met een nieuw datamodel voor de Controledatabank (CDB). Wij hebben de Kansspelautoriteit gevraagd ons hierover tijdig te informeren en consulteren, zodat wij passende maatregelen kunnen nemen en deze wijziging goed kunnen verwerken. In het retailkanaal voorzien wij scherpere controles op het speelgedrag en daarnaast bereiden wij ons technisch voor op verbeteringen in de klantreis in dit kanaal.



Goed werkgeverschap

DEFINITIE

Nederlandse Loterij biedt dé werkomgeving in de digitale wereld. We zijn een klein bedrijf met 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-privé balans. Op die manier sluiten we aan bij de wensen en behoeften van de generaties met wie we samen de toekomst vorm willen geven.

AFBAKENING

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

DOELSTELLINGEN

- Nederlandse Loterij staat nationaal 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. Leidinggevend en zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. De afdeling HR initieert het beleid en bereidt de kaders voor. Als strategisch adviseur en initiator van verandering richt HR zich op de behoeften vanuit de business. Daarnaast is HR steun en toeverlaat van de medewerkers en administratief expert. Voor bepaalde onderdelen van het beleid wordt advies gevraagd aan de ondernemingsraad (OR).

Voortgang in 2022

In 2021 zijn we gestart met het evalueren van onze secundaire arbeidsvoorwaarden. We hielden een enquête onder medewerkers en een benchmark met relevante organisaties. Met name op het gebied van flexibiliteit en keuzevrijheid lagen verbetermogelijkheden. Daarmee zijn we aan de slag gegaan. Een belangrijke wijziging die eind 2021 al is doorgevoerd, is de mogelijkheid om hybride te werken. Dat geeft veel flexibiliteit in werktijden en werkomgeving. In de loop van 2022 hebben we de volgende initiatieven genomen:

Een gezonde lunch

Sinds november is het bedrijfsrestaurant volledig ingericht op een gezonde levensstijl met meer duurzame keuzes. Voor een vast bedrag krijgen medewerkers een gezonde en gevarieerde lunch. Deze vegetarische basislunch kunnen ze zelf naar wens aanvullen met niet-plantaardige producten, zoals vlees en vis.

Een nieuwe mobiliteitsregeling

Een compleet pakket met een aantal extra's in vergelijking met de bestaande regeling, waaronder een leaseregeling die toewerkt naar volledige elektrificatie van het leasewagenpark in 2027, een kilometervergoeding voor woon-werkverkeer gebaseerd op werkelijk aantal kilometers, een thuiswerkvergoeding, de mogelijkheid tot het leasen van een fiets en de mogelijkheid om via XXImo (kaarten en app) met het openbaar vervoer te reizen.

Een flexbudget in plaats van ADV

De bestaande ADV-regeling sluit niet goed meer aan bij de manier waarop we tegenwoordig - hybride en agile - werken. We sturen veel meer op resultaat en doelen dan op uren. Daarom hebben we een nieuwe regeling geformuleerd die van kracht wordt voor nieuwe medewerkers. Zij krijgen een flexbudget van € 1.000 per jaar en 30 verlofdagen in plaats van de opbouw van ADV-dagen. Ook medewerkers die al langer in dienst zijn, kunnen voor dit nieuwe systeem kiezen. Naast het flexbudget en 2,5 verlofdag extra (dus 30 verlofdagen in plaats van 27,5), ontvangen ze bij de overstap naar deze nieuwe regeling tevens 2,5% salariscompensatie.

Kerncijfers medewerkers

	2022	2021
Gemiddeld aantal FTE's	411	353
Gemiddeld aantal medewerkers	429	371
Doorstroom	23	23
Vrouwen	156	151
Mannen	301	272
Opleiding & Training	€ 619.000	€ 548.000
Per medewerker	€ 1.354	€ 1.296
Gemiddelde leeftijd	38,8	39,64
Ziekteverzuim	4,30%	4,50%
Vacatures vervuld	128	110

Extra informatie medewerkers	Aantal
Onbepaalde tijd	331
Bepaalde tijd	126
Uitdienst binnen 1 kalender jaar (2022)	4
Buiten Nederland geboren	45
Niet-Nederlandstalig	31

Een veilige werkomgeving

Een veilige werkomgeving en goed werkgeverschap gaan voor Nederlandse Loterij hand in hand. Onze medewerkers moeten zich kunnen inzetten in een omgeving die voor iedereen veilig en stimulerend is. Voor ons ligt de nadruk op het creëren van een psychologisch veilig klimaat voor iedereen: een omgeving en een cultuur waarin iedereen zich vrij voelt om zijn of haar gedachten te delen, zorgen te uiten en waarin iedereen een gevoel van ondersteuning ervaart. Daarvoor zorgen onder andere een toegankelijke vertrouwenspersoon, een fijne, veilige werkplek, ook thuis, en het hanteren van een intern personeelshandboek dat onder meer pesten op de werkvloer tegengaat.

Het thema 'grensoverschrijdend gedrag' is in 2022 extra belicht. In de communicatie van de directie naar de organisatie is hier expliciet bij stilgestaan en in het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) is een aantal vragen over dit onderwerp opgenomen. Onze Arbodienst Human Capital Care heeft een drietal workshops gegeven over dit onderwerp aan leidinggevend en directie.

Nieuwe werken bij-website

Ter versterking van het Employer Brand en om de zichtbaarheid op de arbeidsmarkt te vergroten, hebben we in 2022 een Employer Value Proposition (EVP) geformuleerd op basis van de kernwaarden van onze organisatie en die dient voortaan als basis voor alle arbeidsmarktcommunicatie. Daarnaast hebben we in augustus 2022 een nieuwe werken bij-website gelanceerd en hebben we campagne gevoerd om onze zichtbaarheid op de arbeidsmarkt te vergroten. De nieuwe site was meteen succesvol: het bezoekersaantal steeg met 80%, het aantal sollicitaties met 120% en de conversie (het percentage van de bezoekers dat daadwerkelijk solliciteert) is gestegen van 2,7% naar 3,3%.

Afdeling Learning & Development

In 2022 hebben we een nieuwe afdeling Learning & Development opgezet. 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 dus een cruciaal thema voor onze organisatie en krijgt door het opzetten van een aparte afdeling de focus die daarvoor nodig is. In onderstaande tabel is weergegeven welke activiteiten de nieuwe afdeling afgelopen jaar heeft ontwikkeld.

Onboardingprogramma

Nu dat na corona weer mogelijk is, hebben we het fysieke deel van het onboardingprogramma sterk uitgebreid. Het online programma bevat onder andere kennismaking met ons sportmanifest, onze kansspelen en hoe we risicovol speelgedrag proberen te voorkomen. Tijdens de live onboardingdag krijgen de collega's presentaties van verschillende disciplines, een rondleiding, een lunch met directieleden en ze wonen een trekking bij van Lucky Day. Voor onze niet-Nederlands sprekende collega's organiseren we eenmaal per kwartaal een Engelse onboardingdag. Daarnaast worden alle nieuwe collega's uitgenodigd door de collega's van Sales en Services voor een presentatie over hun afdelingen, mogen ze een dagje meelopen met de rayonmanagers en volgen ze een basistraining Agile werken.

Masterclasses

Voor het tweede jaar organiseerden we in 2022 samen met Leqtur (live of online) inspirerende masterclasses met externe sprekers:

- High Performing Teams, Paul Rulkens
- Omgaan met witwassen, Joras Ferwerda
- 3 factoren van geluk, Paul Remkes
- Een hoog presterend stel hersenen, Daphne Feller
- Inclusief Denken, Florian Cramwinckel
- Reframing, Karim Benammar

Young Talent Program

Voor een aantal functies binnen Marketing, Technology en Data Management is het extra lastig om mensen te vinden en aan te trekken. Om deze doelgroep te bereiken, hebben we partnerships gesloten met specifieke studentenverenigingen van Universiteiten en hogescholen. Op hun events presenteren we Nederlandse Loterij en gezamenlijk organiseren we een aantal incompany evenementen en PR-activiteiten. Zo hopen we in contact te komen met de juiste talenten. Daarnaast hebben we een traineeship ontwikkeld waarin we de talenten gedurende maximaal twee jaar kennis laten maken met onze organisatie. In die periode begeleiden en ontwikkelen we hen naar een duurzame baan binnen Nederlandse Loterij. Het is namelijk de bedoeling dat de trainee doorstroomt naar een vaste formatieplaats.

Nederlandse Loterij Academy

De Nederlandse Loterij Academy is live sinds april 2022 en biedt 70.000 trainingen en cursussen voor onze medewerkers. Door de lancering van Nederlandse Loterij Academy kunnen onze medewerkers sneller en makkelijker aan de slag gaan met hun ontwikkeling. Door dat te faciliteren, dragen we als organisatie actief bij aan hun persoonlijke ontwikkeling. Het afgelopen jaar zijn er 113 trainingen aangevraagd met een gemiddelde trainingswaarde van € 2.273. Veel gekozen zijn cursussen en scholingen met als onderwerp Scrum/PO, Outlook, Excel, PPT, Google analytics en coachingsessies. Elke medewerker heeft jaarlijks een persoonlijk opleidingsbudget beschikbaar van € 2.000.

Impact Matters

Nederlandse Loterij is in 2022 een samenwerkingsverband aangegaan met Impact Matters. Deze organisatie zet kennis uit het bedrijfsleven in om ideële organisaties te helpen hun missie te realiseren. Nederlandse Loterij doet daar nu aan mee. Inmiddels is er vanuit verschillende disciplines binnen onze organisatie al een bijdrage geleverd aan vraagstukken bij deze ideële organisatie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In het voorjaar van 2022 hebben we in samenwerking met Effectory het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Om goed te kunnen benchmarken, stellen we sinds 2016 om de twee jaar dertien dezelfde vragen. Sinds 2020 voegen we daar drie actuele vragen aan toe. In 2022 gingen deze vragen over het thema grensoverschrijdend gedrag. Daarnaast zijn er in deze MTO vijf vragen toegevoegd die goed werkgeverschap meten. Bij een score boven het landelijk gemiddelde (benchmark Effectory) ontvangt de organisatie het label 'World class Workplace'. Dat label hebben we in 2022 gehaald.

Zo hopen wij aan de rest van Nederland te laten zien hoe aantrekkelijk het is om bij Nederlandse Loterij te werken. Andere uitkomsten van het onderzoek:

- Maar liefst 89,7% van de medewerkers deed mee aan het MTO.
- De scores op de vragen met betrekking tot het thema 'grensoverschrijdend gedrag' zijn positief beantwoord (gemiddeld met 8.6 op een schaal van 10). Dat betekent dat onze medewerkers zich gemiddeld genomen veilig voelen.
- De resultaten laten redelijk stabiele scores zien in vergelijking met de resultaten over 2020, maar de medewerkers van Nederlandse Loterij zijn wat minder trots op de organisatie dan in 2020 (2020 = 8.3, 2022 = 7.6).
- De afdeling Technology heeft een grote sprong vooruit gemaakt sinds 2020 en scoort op veel onderdelen boven het gemiddelde van Nederlandse Loterij.
- Voor de afdeling Sales & Service zijn er een paar aandachtsgebieden uit het onderzoek voortgekomen.

Om erachter te komen hoe we het trotse gevoel van medewerkers kunnen vergroten, hebben we een vervolgenquête uitgedaan met drie aanvullende vragen. Onder 'Trots' verstaat Nederlandse Loterij dat iedere medewerker met enthousiasme over zijn/haar werk kan vertellen op een feestje. Dat iedereen met een goed gevoel naar buiten kan uitdragen dat hij/zij bij Nederlandse Loterij werkt, zonder het gevoel te hebben dat je je hiervoor moet verantwoorden.

De uitkomsten van de Trots-enquête waren:

- Uitdragen van de corporate story
Het verhaal van Nederlandse Loterij over ons verantwoorde spelaanbod en onze afdracht aan de maatschappij bekender maken bij het algemene publiek.
- Verschil online kansspelen en loterijen
Medewerkers ervaren dat online kansspelen een ander type markt is dan loterijen. Denk aan het reclame-offensief, een ander soort spelers, de publieke opinie en het politieke debat. Dit alles maakt dat medewerkers zich hierover in de privésfeer vaak moeten 'verdedigen' wat iets doet met het trotse gevoel.
- Het belang van Responsible Gaming
In de organisatie nog duidelijker uitdragen hoe belangrijk Responsible Gaming voor Nederlandse Loterij is.

Het is onze ambitie om de 'trotsscore' in 2024 weer op 8 te krijgen. Daarnaast heeft verantwoord spelen in 2022 een prominente rol gekregen tijdens iedere medewerkersbijeenkomst. Het thema 'veilige werkomgeving' blijft op de agenda staan. We organiseren workshops voor directie, Direct Reports en Teamleads om het bewustzijn over dit thema binnen onze organisatie te verhogen.

Onze kernwaarden in the spotlights

Tijdens teamsessies rondom onze kernwaarden in 2021 bleek dat de kernwaarde 'Ondernemend' het minst leeft binnen onze organisatie. Medewerkers hebben hier de minste feeling mee en vinden het lastig zich hiermee te identificeren. Daarom hebben we op 3 november 2022 een 'OndernemersBoost' georganiseerd. Samen hebben we gekeken waar deze kernwaarde precies voor staat en hoe we dat - met het motto 'elke dag een beetje beter' - in praktijk kunnen brengen. De geslaagde sessie werd afgesloten met een 'verwonderlunch'. In groepjes gingen alle deelnemers aan de slag om 'verwonderingen' binnen Nederlandse Loterij in kaart te brengen en de Changing Mindset in praktijk te brengen: wat kunnen we binnen Nederlandse Loterij verbeteren of veranderen? En wat zijn onze oplossingen hiervoor?

Vooruitblik 2023

Bij onze ontwikkeling naar een volwassen MarketingTechnologische (MarTech) organisatie moeten we ervoor zorgen dat we in staat zijn om onszelf aan te passen, continu te leren en te verbeteren. Daarom leggen we de focus in 2023 onder andere op:

- Vernieuwde formats en onderscheidende content op de werken bij-website
- Vergroten datagedreven skills & mindset (recruitment, rollenhuis, training, onboarding etc.)
- Teamontwikkeling en agile way of working (learning loop)
- Diversiteit & Inclusie in relatie tot MVO-beleid
- Leiderschapsontwikkeling / grotere rol leads
- Introductie rollenhuis (T-shaped rollen)
- Implementatie geïntegreerd HR-systeem

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 presteren en gaan niet voor het 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. Want een verrassende speelstijl kan de winst betekenen. We blijven scherp, maar mogen ook fouten maken: van fouten leren we en ze brengen ons spel op een hoger niveau. Iedere dag 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.

Diversiteit & 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 biedt de transitie naar een technology-based en datagedreven organisatie Nederlandse Loterij een extra uitdaging bij het behalen van de diversiteitsdoelstellingen. Met de groei van de organisatie verschuift de verhouding vrouw/man naar respectievelijk ongeveer 34%/66%. Ook bestaat er een lichte daling in het aantal vrouwen in senior managementrollen.

DOELSTELLINGEN

Wij hebben ten aanzien van diversiteit en inclusie de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in de directie; in 2022 was dat 28,5%.
- Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in de Raad van Commissarissen; in 2022 was dat 60%.
- 40% van de leidinggevende functies wordt ingevuld door vrouwen; in 2022 was dat ongeveer 23%.

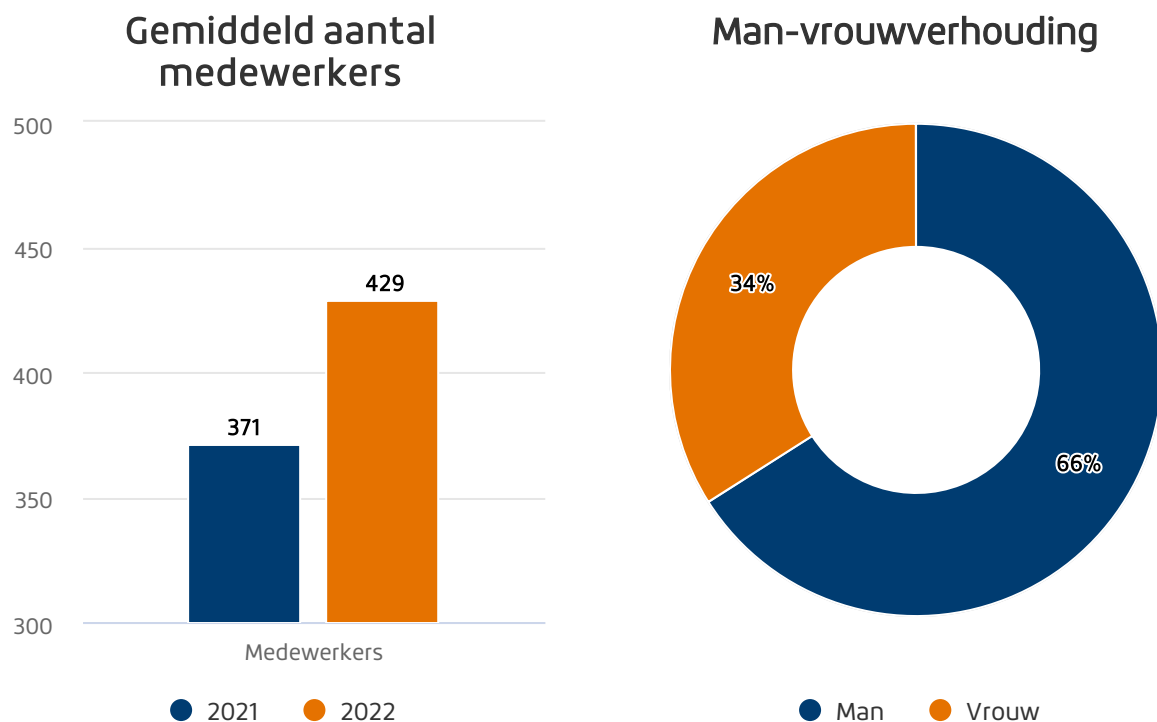


Managementaanpak

Het directieteam is eindverantwoordelijk voor het beleid en de resultaten op het gebied van Diversiteit & Inclusie. Leidinggevend en zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. De afdeling HR initieert het beleid en bereidt de kaders voor.

Voortgang in 2022

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 gelijkaardige manier kan deelnemen, ongeacht geloofsovertuiging, geslacht, seksuele geaardheid, (etnische) achtergrond of arbeidsbeperking. We zijn er bovendien van overtuigd dat diversiteit creativiteit en innovatie bevordert. Om inclusiviteit te bevorderen, rapporteren we niet langer 'medewerkers met een migratieachtergrond'. Wel is inzichtelijk wat het geboorteland is van onze medewerkers. Op dit moment tellen wij 31 verschillende geboortelanden in ons medewerkersbestand. Het aantal niet-Nederlandstalige medewerkers is op dit moment 31. Dit is vooral toe te schrijven aan de buitenlandse expertise die we hebben aangetrokken voor online kansspelen en technologie.



Nederlandse Loterij geeft mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt de gelegenheid om werkervaring op te doen. Dat kunnen mensen zijn met een geestelijke of fysieke uitdaging of (top)sporters die na hun sportcarrière ervaring willen opdoen in het bedrijfsleven. Het gaat om tijdelijke posities in verschillende teams in onze organisatie. In 2022 leverden twee medewerkers in dit kader hun bijdrage op de afdelingen. Een van deze medewerkers treedt in 2023 in vaste dienst van de organisatie.

Vrouwen in leiderschapsposities

BrandedU is een organisatie die vrouwen helpt sneller hun zakelijke ambities te realiseren door personal branding. In 2022 namen ongeveer vijftien vrouwen uit onze organisatie deel aan het programma bij BrandedU. In 2023 wordt dit programma voortgezet en neemt opnieuw een aantal vrouwen van Nederlandse Loterij hieraan deel. Het programma bevat onder andere:

- Het evenement AmplifyHER, waar verhalen van rolmodellen uit het bedrijfsleven te horen zijn en waarin een netwerk wordt opgebouwd met gelijkgestemden.
- Mentorschapsontbijten tijdens de Women's Visibility Week. Hier worden medewerkers gekoppeld aan een vrouwelijke mentor van een ander bedrijf die in twee ontmoetingen helpt bij carrièrevragen.
- 'Men as advocates for women's visibility'. Het doel van dit evenement is om meer mannen te betrekken bij het Diversiteit en Inclusie-gesprek op de werkvloer.

	2022	2021	2020
minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in de Directie	28,50%	28,50%	28,50%
minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in de Raad van Commissarissen	60%	60%	60%
40% van de senior management positief (direct reports) wordt ingevuld door vrouwen	23%	29%	ca 33%

Diversiteit en inclusie in recruitment

Nederlandse Loterij integreert de aandacht voor diversiteit en inclusie steeds meer in recruitment. Zo worden bijvoorbeeld cv's anoniem aangeboden bij hiring managers (geen naam, geen foto, gender en leeftijd) en hebben we de vacatureteksten neutraler geschreven, zodat niemand uitgesloten wordt. En bij de totstandkoming van de nieuwe werken bij-website hebben we bewust geen gebruik gemaakt van acteurs, maar zijn eigen medewerkers ingezet om een goed diversiteitsbeeld van Nederlandse Loterij te geven.

Masterclass Inclusief Denken

In deze sessie leerde Florian Cramwinckel de aanwezigen over het ontstaan van vooroordelen, de verschillende vormen hiervan en waarom dit iedereen aangaat. Deze interactieve sessie gaf niet alleen kennis en reflectie, maar ook ruimte om over het onderwerp in gesprek te gaan en zo met elkaar positief, divers en inclusief te denken.



We gaan pro-actiever werven op culturele achtergrond

MVO-dag ministerie van Financiën

Op 15 september is een afvaardiging van Corporate Affairs en HR naar de MVO-dag geweest van het ministerie van Financiën. Een van de sessies tijdens deze dag was 'Goed werkgeverschap – veilig, divers en inclusief'. Werkgevers hebben een zorgplicht voor een veilige en gezonde werkomgeving met daarbij een beleid dat gericht is op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden. Diversiteit en inclusie is daar een belangrijk onderdeel van. Alle werknemers dienen gelijke kansen te krijgen en met respect te worden behandeld.

SWOM Event

Stichting Studeren & Werken op Maat (SWOM) begeleidt studenten (HBO en WO) en werkzoekenden met een arbeidsbeperking op alle levensgebieden, met als uiteindelijk doel een betaalde baan of afgeronde studie. Donderdag 24 november 2022 vond het SWOM Event plaats over krapte op de arbeidsmarkt en hoe mensen met een achterstand in de arbeidsmarkt hier een mogelijke oplossing in kunnen betekenen. HR en Recruitment zijn naar dit event gegaan om te onderzoeken hoe dit toegepast zou kunnen worden bij Nederlandse Loterij. We onderzoeken op welke plekken in de organisatie ruimte is voor een medewerker met een arbeidsbeperking en of SWOM geschikte kandidaten heeft voor deze werkplekken.

Vooruitblik 2023

Hack Your Future

De organisatie Hack Your Future leidt mensen met een vluchtelingenachtergrond op tot webontwikkelaars en softwaretesters via een programma van zeven maanden. Na deze opleiding beginnen de afgestudeerden hun carrière bij een van hun partnerbedrijven. Nederlandse Loterij gaat graag een samenwerking met hen aan, zodra er voldoende begeleiding geboden kan worden.

SER Charter Diversiteit

Het Charter Diversiteit is een initiatief van de Sociaal Economische Raad (SER). In 2023 gaan we ons hieraan committeren. Het is de bedoeling dat we als organisatie een concrete uitdaging formuleren en een plan maken waarin we omschrijven op welke gebieden wij ons focussen en welke strategische middelen we daarvoor inzetten. Ieder jaar vullen we een rapportage in. Daarin trekken we lessen over wat wél en niet werkt. De geanonimiseerde informatie wordt gedeeld met alle ondertekenaars van het Charter, zodat we samen verder komen in het vormgeven van een succesvol diversiteits- en inclusiebeleid. Vanuit het Ministerie van Financiën (Nota Deelnemingenbeleid) worden eisen gesteld aan diversiteit en inclusie, maar ook zelf vinden we het belangrijk om deel te nemen aan dit Diversiteits Charter van de SER.

Recruitment

In 2023 staan sollicitatietrainingen voor hiringmanagers op de agenda. Hierin staat het vooroordeelvrij en competentiegericht interviewen en selecteren centraal. Daarnaast gaan we pro-actiever werven op culturele achtergrond. Daarvoor gaan we samenwerken met de organisatie Colourful People.

Klimaat- en milieu-impact

DEFINITIE

Het terugbrengen van de CO₂-uitstoot die gerelateerd is aan onze bedrijfsactiviteiten, inclusief de effecten van werken en reizen en de activiteiten van winkeliers en leveranciers.

AFBAKENING

Wij concentreren ons in eerste instantie tot 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%. Klimaatverandering en de opwarming van de aarde vragen om snelle en doortastende actie, ook van Nederlandse Loterij. Vandaar onze doelstelling volledig energie- en CO₂-emissie vrij te worden. In 2022 besteedden we veel aandacht aan het in kaart brengen van onze uitstoot.



Managementaanpak

Samen met een externe partij inventariseerden wij het energiegebruik en de CO₂-uitstoot van Nederlandse Loterij. Naast bedrijfspan, mobiliteit en afval betrokken we daarbij ook datacenters en inkoop. In de loop van 2023 nemen we nieuwe tooling voor dashboarding en monitoring in gebruik.

Voortgang 2022

Mobiliteitsregeling

Per 1 september 2022 hebben we een nieuwe mobiliteitsregeling voor bestaande en nieuwe medewerkers geïntroduceerd. De vergoeding voor openbaar vervoer is hetzelfde gebleven: 100% op basis van 2e klasse. De betaalwijze is wel aangepast. Er worden geen jaarabonnementen van NS of HTM uitgegeven. Collega's betalen alleen als ze gebruik maken van het openbaar vervoer (pay per use). Dit gebeurt met de XXImo-OV chipkaart. Met deze kaart kan men ook een OV-fiets huren. Ook medewerkers die niet regulier met OV reizen, kunnen de XXImo-OV chipkaart aanvragen. Dan kunnen ze een keer de auto thuis laten staan en met het openbaar vervoer en/of de OV-fiets te komen. Ook als ze een leaseauto rijden. Met behulp van de virtuele Mobiliteitskaart in de (Milo)app kan iedereen reizen met de deelscooter, deelauto of deelfiets. Shared Mobility is niet bedoeld voor woon-werkverkeer, maar voor het afleggen van de last-mile. Je laat bijvoorbeeld je leaseauto staan om dure parkeerkosten te vermijden of gaat met het OV naar je zakelijke afspraak in Rotterdam en voor de laatste drie kilometer pak je de deelscooter.

Het is onze doelstelling om in 2027 uitsluitend elektrisch te rijden. Voor nieuwe leaseauto's geldt al per 2023 dat alleen plug-in hybride of elektrische auto's mogen worden besteld. Ter ondersteuning van dit beleid hebben we op dit moment al 10 laadpalen beschikbaar. In 2023 breiden we de capaciteit hiervan verder uit.

Kilometervergoeding woon-werkverkeer op basis van werkelijke kilometers

Vanaf 1 september 2022 worden alle werkelijk gereden kilometers in het woon-werkverkeer tegen € 0.19 per kilometer vergoed. Voorheen zat er een maximum op die vergoeding; die is er niet meer.

Duurzame catering

Voor gezondheid en vitaliteit hebben we - naast de sportruimte, die voor alle medewerkers al een aantal jaren ter beschikking staat - nu ook op het gebied van duurzame voeding een volgende stap gezet. Sinds 14 november 2022 bieden we in het bedrijfsrestaurant een nieuw concept op basis van 'all you need'. Dit houdt in dat medewerkers voor een vast bedrag kunnen kiezen uit uiteenlopende lunchitems. Alle gerechten worden in kleinere porties aangeboden, zodat iedereen een gevarieerde lunch kan samenstellen en niet te veel in een keer eet. Bovendien voorkomen we op deze manier dat er eten weggegooid moet worden.

De aangeboden gerechten zijn in de basis vegetarisch en kunnen optioneel worden aangevuld met niet-plantaardige toevoegingen. Hier hoeven medewerkers niets extra's voor te betalen. Een keer in de week - op vrijdag - is er een 'guilty pleasure dag'. Naast het gezonde assortiment is er die dag ook een snack aanwezig.

We bieden in het bedrijfsrestaurant 'all you need': medewerkers kunnen voor een vast bedrag kiezen uit uiteenlopende lunchitems. De aangeboden gerechten zijn in de basis vegetarisch.

Winkeliers en verkooppunten

Ook bij onze winkeliers en verkooppunten hebben we het afgelopen jaar weer stappen gezet. Zo is het fysieke spelformulier voor TOTO-spelers in 2022 uitgefaseerd. TOTO is daarmee het eerste spelmerk dat volledig digitaal gespeeld kan worden via de TOTO-app.

Voor Krasloten hebben we ons distributiebeleid van de December Kalender onder de loep genomen. Voorheen leverden we deze producten in twee stappen. Een eerste van 30% en een tweede levering van 70%. Dit jaar zijn we overgegaan naar twee leveringen van elk 50%. Hierdoor is niet alleen de bevoorrading bij onze verkooppunten beter, maar worden er ook minder bijbestellingen gedaan en als gevolg daarvan hoeven wij minder transportbewegingen te maken.

In 2023 staat de verdere digitalisering van spellen en het desbetreffende Point of Sale materiaal centraal. We willen komend jaar onze materialen verder digitaliseren, meer schermtijd op digitale schermen bij verkoopketens inkopen en waar mogelijk meer via onze eigen terminals met de verschillende retailers communiceren.

Ook op andere plekken adverteren we digitaal. Denk hierbij aan de zelfscankassa's, maar ook aan handscanners in winkels, waardoor er minder papieren materiaal nodig is om de juiste doelgroep aan te spreken. Ook voor onze andere spelmerken stappen we zoveel mogelijk over op een digitaal deelnamebewijs.

Bestuur en toezicht

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 bedrijfsdoelstellingen.

Ervaring

Diverse marketingfuncties Procter & Gamble; EVP en CEO Business Unit Shaving & Beauty Philips; lid Raad van Bestuur Wessanen; directeur Integratie Jumbo (CEO Super de Boer); lid Raad van Bestuur Jumbo; CEO C1000.

Nevenactiviteiten

Lid RvC TecqGroep B.V.; lid RvC 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 Accounting, Inkoop en Facilities & Logistiek, Fraud & Payments. Daarnaast verantwoordelijk voor effectiviteit en efficiency bedrijfsprocessen, beschikbaarheid IT-ecosysteem, kwaliteit van de (niet-)financiële informatie-voorziening, beheersings- en besturingssysteem (AO/IC), treasury, investeringen en strategie.



Ervaring

Ministerie van Financiën; senior manager Ernst & Young Consulting; RvB/CFO Essent en CFO RWE Retail; interim-CFO bij Nederlandse Staatsloterij.

Nevenactiviteiten

RvT RDW (voorzitter Audit Committee); RvT Stichting Algemeen Toegankelijk Onderwijs (voorzitter Audit Committee); RvA NetworkC.

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 bij Lotify B.V.

Ervaring

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

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

Diverse marketingfuncties NRC Handelsblad, PCM
Uitgevers en Algemeen Dagblad; CMO en CCO
Eredivisie Media & Marketing; directeur Marketing
De Lotto.

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

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

Nevenactiviteiten

Geen.



Shirley Kind (1983)

Nederlandse nationaliteit

Benoemd

1 januari 2019

Verantwoordelijkheden

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor Retail Sales, Accountmanagement, Field Sales, Trade Marketing en Sales Support, Klant Contact (service en retentie) en Direct Sales (abonneewerving via telemarketing en fieldmarketing).

Ervaring

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

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

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

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
Voorzitter Raad van Advies Autoriteit Persoonsgegevens



Marjan Rintel (1967)

Nederlandse nationaliteit

Commissies

Lid Remuneratie- en Selectiecommissie

Eerste benoeming

1 april 2017

Lopende termijn

Tweede termijn, afgetreden per 1 januari 2023

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

President-directeur KLM (per 1 juli 2022)

Nevenfuncties

Bestuurslid Nationaal Fonds 4 en 5 mei
Jurylid Young Captain Award
Lid bestuur Doeksen



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 AMC

Lid Raad van Bestuur VUmc

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen Nederlandse Waterschapsbank

Lid Raad van Toezicht NIVEL

Lid Centrale Plancommissie



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



André Buren (1971)

Nederlandse nationaliteit

Commissies

Lid Auditcommissie

Eerste benoeming

21 april 2020

Lopende termijn

Eerste termijn, afgetreden 6 juni 2022

Beroep

Chief Technology Officer

Hoofdfunctie

CTO Advisory & Supervisory

Nevenfuncties

Advisory and Supervisory Board member voor diverse start- en scale-ups

Life coach for Exodus.nl



Jan Albers (1952)

Nederlandse nationaliteit

Eerste benoeming

1 april 2016

Lopende termijn

Tijdelijke aanstelling in 2022, afgetreden per 1 januari 2023

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

President & CEO Raad van Bestuur Koninklijke Ten Cate B.V.

Nevenfuncties

Voorzitter RvC KNVB Betaald Voetbal

Non-Executive Director of TC Groep BV



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



Steven Martina (1976)

Nederlandse nationaliteit

Eerste benoeming

1 januari 2023

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2027

Beroep

Bestuurder

Hoofdfunctie

CEO van The Greenery

Nevenfuncties

Lid van de Raad van Commissarissen van Europool Group



Overige informatie

GRI-contentindex

Nederlandse Loterij B.V. heeft de in deze GRI content index vermelde informatie over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 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. 123)
	2-2 Groepsstructuur in jaarverslag	Jaarrekening; Algemene toelichting (p. 123)
	2-3 Verslaggevingsperiode, publicatiedatum en contactpersoon	Aanvullende informatie; Over dit verslag (p. 169)
	2-4 Herstel van informatie	Niet van toepassing
	2-5 Externe verificatie	Bestuursverslag; Extern toezicht (p. 99)
	2-6 Afzetmarkt en waardeketen	Over Nederlandse Loterij; Profiel (p. 5)
		Bestuursverslag: Hoe wij waarde ontwikkelen (p.31)
	2-7 Medewerkers	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 81)
	2-8 Extern personeel	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 81)
	2-9 Bestuursstructuur	Bestuursverslag; Corporate Governance (p.118)
	2-10 Nominatie en selectie bestuur	Bestuursverslag; Corporate Governance (p.118)
	2-11 Voorzitter RvC	Bestuursverslag; Personalie RvC (p. 106)
	2-12/2-14 Rol Raad van Commissarissen	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 110)
		Bestuursverslag; Corporate Governance (p.118)
	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; Personalie RvC (p. 106)
		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. 115)
	2-21 Jaarlijkse salarisratio	Over Nederlandse Loterij; Kerncijfers (p. 7)
	2-22 Verklaring strategie duurzame ontwikkeling	Bestuursverslag; Maatschappelijke verantwoordelijkheid (p. 72)
	2-23 Beleidstoezeggingen	Bestuursverslag; Maatschappelijke verantwoordelijkheid (p. 72)

	2-24 Verankeren beleidstoezeggingen	Bestuursverslag; Maatschappelijke verantwoordelijkheid (p. 72)
	2-25 Processen voor herstel negatieve effecten	Bestuursverslag; Verantwoord deelnemen aan kansspelen (p. 37)
	2-26 Inwinnen advies en zorguitingen	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 81)
	2-27 Naleving wet- en regelgeving	Bestuursverslag; Voldoen aan wet- en regelgeving (p. 60)
	2-28 Lidmaatschappen	Bestuursverslag; Waar heel Nederland wint (p. 19)
		Bestuursverslag; Verantwoord deelnemen aan kansspelen (p. 37)
	2-29 Aanpak betrokkenheid belanghebbenden	Bestuursverslag; Wat onze stakeholders belangrijk vinden (p. 26)
	2-30 CAO	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 81)
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Proces voor bepaling materiële onderwerpen	Bestuursverslag; Wat onze stakeholders belangrijk vinden (p. 26)
	3-2 Lijst van materiële onderwerpen	Bestuursverslag; Onze materiële thema's (p. 28)
	3-3 Beheer van materiële onderwerpen	Bestuursverslag; Onze materiële thema's (p. 28)
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operationele risico's in verband met corruptie	Bestuursverslag; Anti-corruptie en transparantie (p. 76)
	205-2 Communicatie en training anti-corruptie	Bestuursverslag; Anti-corruptie en transparantie (p. 76)
	205-3 Incidenten corruptie en ondernomen acties	Bestuursverslag; Anti-corruptie en transparantie (p. 76)
GRI 404: Training en education 2016	404-2 Verbeteren vaardigheden medewerkers	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 81)
	404-3 Evaluaties en loopbaanontwikkeling	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 81)



Nederlandse Loterij

Laan van Hoornwijck 55

2289 DG Rijswijk

www.nederlandseloterij.nl

communicatie@nederlandseloterij.nl

© 2023 | Nederlandse Loterij B.V.

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