

Jaarverslag 2024

Inhoud

Voorwoord van de CEO	2
Ons profiel	4
Over Nederlandse Loterij	5
Kerncijfers 2024	6
Tien spelmerken	7
2024 in het kort	10
Bestuursverslag	14
De wereld om ons heen	15
Trends en ontwikkelingen	16
Supporter van kansen	23
Duurzame groei in afdracht en resultaat	30
Wat onze stakeholders belangrijk vinden	35
Nederlandse Loterij en de SDG's	39
Onze impact op de maatschappij	43
Verantwoord deelnemen aan kansspelen	44
Maatschappelijke betrokkenheid	52
Klanttevredenheid	60
Goed werkgeverschap	66
Cybersecurity & Privacy	76
Fraude en witwassen	80
Klimaat en milieu	84
Risicomanagement	88
Goed bestuur en toezicht	97
Corporate Governance	98
Verslag van de Raad van Commissarissen	107
Remuneratierapport 2024	113
Jaarrekening 2024	115
Overige gegevens	155
Statutaire bepaling omtrent winstbestemming	156
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	157
Aanvullende informatie	162
GRI-contentindex	164

Voorwoord van de CEO

Met trots presenteer ik u het jaarverslag van Nederlandse Loterij over 2024, een jaar dat voor mij persoonlijk en voor onze organisatie een belangrijke mijlpaal markeert. Sinds mei 2024 heb ik de eer om als CEO, samen met het bestuur, leiding te geven aan dit prachtige bedrijf. Als voormalig CFO was ik al vertrouwd met onze missie en waarden, maar deze stap biedt een nieuwe dimensie aan mijn betrokkenheid en verantwoordelijkheden. Het is een uitdaging die ik met volle energie ben aangegaan, geïnspireerd door de gedrevenheid van onze medewerkers en de impact die we gezamenlijk maken.

Een stevig fundament in beweging

Nederlandse Loterij opereert vanuit een sterk fundament, met solide processen en een bestendige klanttevredenheid, gebouwd op de kracht van de medewerkers. 2024 stond in het teken van zowel vooruitgang als verandering. Het jaar bracht ons uitdagingen, zoals nieuwe wet- en regelgeving en maatschappelijke discussies over kansspelen. Tegelijkertijd hebben we ons voorbereid op een toekomst waarin externe ontwikkelingen – zoals de invoering van speellimieten en de stijgende kansspelbelasting – vragen om aanpassingsvermogen en innovatie.

Ondanks de toenemende uitdagingen is onze maatschappelijke impact indrukwekkend. Dankzij onze sterke resultaten in 2024 dragen we een recordbedrag van €203,6 miljoen af aan de Nederlandse sport, goede doelen en de samenleving. En hebben we duizenden spelers blij gemaakt met mooie geldprijzen. In totaal hebben we afgelopen jaar €5.358 miljoen aan prijzengeld uitgekeerd.

Verantwoordelijkheid en innovatie

In een sector die voortdurend in beweging is, is het onze verantwoordelijkheid om te blijven innoveren en tegelijkertijd een voorbeeld te zijn in verantwoord ondernemen én verantwoord spelen. De invoering van nieuwe speellimieten in oktober was een mijlpaal en een illustratie van hoe we een balans vinden tussen speelplezier en bescherming van onze spelers. Als meest verantwoorde aanbieder van online kansspelen blijven wij ons inzetten voor extra maatregelen om de consument nog beter te beschermen, zoals sectorbrede speellimieten en het verbod op het spelen met creditcards.



Arjan Blok, CEO Nederlandse Loterij

"2024 stond in het teken van vooruitgang en verandering"

Daarnaast hebben we fors geïnvesteerd in innovatie. Zo is Miljoenenspel vernieuwd en is het spel bingo onderdeel geworden van Winnitt. Ook intern blijven we processen efficiënter maken, onder meer door het gebruik van data, robotisering en Artificial Intelligence. We hebben een nieuw fraudepreventiesysteem, dat realtime detecteert, in gebruik genomen. Dat helpt ons bij het tegengaan van fraude en witwassen.

De verbindende kracht van sport

Tijdens een memorabele sportzomer – met het EK voetbal en de Olympische en Paralympische Spelen als hoogtepunten – stond Nederlandse Loterij als hoofdsponsor van TeamNL centraal als supporter van kansen. Het TeamNL Huis powered by Nederlandse Loterij bood sporters en fans een thuis in Parijs, waar zij de Spelen van dichtbij konden meemaken en waar Olympische en Paralympische successen van TeamNL werden gevierd.

De Olympische en Paralympische Spelen waren voor mij persoonlijk een onvergetelijke ervaring. Ik zag niet alleen de topprestaties van onze sporters, maar ook de enorme verbondenheid die sport teweegbrengt. Sport gaat niet alleen over winnen; het gaat over dromen najagen, grenzen verleggen en elkaar inspireren.

“Sport gaat over dromen najagen, grenzen verleggen en elkaar inspireren”

Het was bijzonder om te zien hoe wij als hoofdsponsor van TeamNL en met onze afdracht aan NOC*NSF, niet alleen de sporters zelf ondersteunen, maar ook miljoenen Nederlanders inspireren om trots te zijn op wat we samen kunnen bereiken. Het herinnert aan de kracht van sport om mensen te verbinden en hoop en ambitie te geven – waarden die perfect aansluiten bij onze missie om bij te dragen aan een gelukkig en sportief Nederland.

Vooruitkijken naar de toekomst

De resultaten van 2024 waren niet mogelijk geweest zonder de inzet van onze medewerkers en onze partners. Hun vakmanschap, toewijding en creativiteit zijn de basis van ons succes. Daarnaast wil ik onze stakeholders bedanken voor hun vertrouwen en betrokkenheid.

In 2025 introduceren we onze nieuwe strategie, die voortbouwt op onze kernwaarden en ambitie om de toonaangevende, meest verantwoorde kansspelorganisatie te blijven. Daarmee blijven we ook toekomstbestendig in een markt die constant verandert. We blijven bouwen aan een organisatie die klaar is voor de uitdagingen en kansen van morgen, altijd met oog voor onze maatschappelijke rol.

Dank voor uw vertrouwen in Nederlandse Loterij. Ik kijk uit naar een succesvolle samenwerking in 2025 en de jaren daarna.

Namens het bestuur,

Arjan Blok
CEO Nederlandse Loterij



Ons profiel

Nederlandse Loterij is de grootste aanbieder van kansspelen in Nederland. Met een breed aanbod van prijzenloterijen, sportweddenschappen en online casinospellen voeren wij het Nederlandse kansspelbeleid uit. Dat is onze maatschappelijke taak – altijd gebaseerd op consumentenbescherming, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van fraude en criminaliteit.

IN DIT HOOFDSTUK

- Over Nederlandse Loterij
- Kerncijfers 2024
- Tien spelmerken
- 2024 in het kort

Over Nederlandse Loterij

Missie

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

Visie

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

Kerncijfers 2024

(bedragen x € miljoen, tenzij anders vermeld)



Inleggenden

6.067

2023: 6.403

Netto-omzet

724

2023: 672

Resultaat voor belastingen
en afdrachten

235

2023: 217



Verkooppunten

5.095

2023: 5.702



Prijzengeld

5.358

2023: 5.747

Uitkeringspercentage

88,3%

2023: 89,8%



Nieuwe miljoenairs

31

2023: 32



Totale afdracht

203,6

2023: 196,1

Verdeling afdracht

63%

128,3 Staat der Nederlanden

37%

54,6 NOC*NSF

20,7 18 goede doelen via
Stichting ALN



Klanttevredenheid

7,8

2023: 7,7



Gemiddeld aantal
medewerkers

506

2023: 480

Verdeling man/vrouw

65,2% man

34,8% vrouw



Ratio salaris
bestuur/
medewerkers

3,9

2023: 3,6

Tien spelmerken

Staatsloterij



Sinds 1726

Jaarlijks zestien trekkingen; twaalf reguliere trekkingen op de 10e van de maand, Koningsdagtrekking op 27 april, Droomsalaristrekking op 1 juli en 1 oktober en Oudejaarslotrekking op 31 december.

Hoogtepunten 2024

- Meer dan 1 miljoen spelers spelen met een abonnement mee met Staatsloterij. Dit is een flinke groei ten opzichte van december 2023.
- Het is voor het eerst mogelijk om een XL-Staatslot te kopen bij de Droomsalaristrekking en de Koningsdagtrekking. Dit is een groot succes.
- Staatsloterij is meer zichtbaar in de sport als partner van de Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond (KNVB), met name tijdens het EK voetbal. Mensen zien Staatsloterij dan ook steeds meer als een merk 'voor de sport'. Eind 2024 start een intensievere samenwerking met de Koninklijke Nederlandse Schaats Bond (KNSB) en TeamNL in het schaatsen. Zo is Staatsloterij te zien op de bondskleding en op de boarding bij het langebaanschaatsen.
- Tijdens de Oudejaarslotrekking is een recordaantal van 7,6 miljoen Oudejaarsloten verkocht.



Sinds 1974

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

Hoogtepunten 2024

- Lotto bestaat 50 jaar. Het is precies 50 jaar geleden dat de eerste Lottotrekking van Nederland werd gehouden op televisie tijdens een uitzending van Sport in Beeld, de voorloper van het huidige Studio Sport.
- Een nieuwe machine doet sinds december de Lottotrekkingen. De oude machine is in eeuwige bruikleen aan het mediamuseum Beeld & Geluid geschonken.



Sinds 2012

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

Hoogtepunten 2024

- Eurojackpot lanceert nieuwe merkcampagne 'Be a Winner Man', waarmee het strategisch een nieuwe richting inslaat. De campagne draait om het idee dat iedereen kan leven als een winnaar, ongeacht of je de jackpot wint of niet.
- Nederlands grootste concertpromotor MOJO en Eurojackpot werken samen om de festivalbeleving van bezoekers nog meer te verrijken. Eurojackpot is official partner van de festivals Pinkpop en Bospop.
- Hoogste gewonnen prijs in Nederland in 2024 is € 5.018.161.
- Met 'Direct meespelen' doen spelers - na het afsluiten van een abonnement via eurojackpot.nl - mee met de eerstvolgende trekking, ook als deze de volgende dag is.



Sinds 1993

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

Hoogtepunten 2024

- Het aantal abonnees van Lucky Day is in 2024 flink gestegen.
- Het hoofdsponsorschap van de Koninklijke Nederlandse Baseball en Softball Bond leidde opnieuw tot activiteiten tijdens de Holland Series, de finales van de Honkbal Hoofdklasse. Daarnaast waren we voor het eerst sponsor van het EK Softbal. Ons partnerschap met de Honkbal Hoofdklasse loopt tot 2027.



Sinds 2012

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

Hoogtepunten 2024

- In de zomer is het nieuwe Miljoenenspel gelanceerd. Een belangrijke sprong voorwaarts met een vernieuwd prijzenschema waarmee de hoofdprijs van € 1 miljoen meerdere keren per jaar valt.
- Na een aantal jaar afwezigheid is het nu weer mogelijk om Miljoenenspel in de winkel te kopen en een nieuw abonnement af te sluiten.
- Sinds de vernieuwing groeit Miljoenenspel gestaag. Al meer dan 200.000 spelers hebben online meegespeeld en het aantal abonneespelers is met meer dan 50 procent gegroeid.



Sinds 1994

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

Hoogtepunten 2024

- Voor het 30-jarig jubileum is een limited edition Kraslot uitgebracht met een extra promotioneel kansspel via de lotenscanner.
- Introductie van een spaarprogramma via de lotenscanner waarbij gespaarde punten in de winkel in te wisselen zijn voor een nieuw Kraslot. Dit biedt extra speelplezier en spelers maken extra kans op mooie prijzen.
- De Decemberkalender heeft een nieuwe € 20-variant met netto hoofdprijzen van € 1 miljoen, naast de bestaande versies van € 5 en € 10, met hoofdprijzen van respectievelijk € 100.000 en € 200.000 belastingvrij.



Sinds 1957

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

Hoogtepunten 2024

- Introductie van Tante Bets, de 'beschermvrouwe' van alle TOTO Winkel-spelers. Zij vertolkt de hoofdrol in de TOTO Winkel-campagne over verantwoord speelgedrag in de winkel.
- De EK voetbal 2024-campagne stelt het getal 88 centraal, waarbij spelers € 88 kunnen winnen.
- Eind 2024 telt TOTO Winkel 427 specialisten, bijna honderd meer dan het jaar ervoor. TOTO-specialisten hebben uitgebreide kennis van sportweddenschappen en spannen zich extra in om het belang van verantwoord spelen onder de aandacht van klanten te brengen.



Sinds 2021

TOTO Sport is het merk voor het online aanbod van sportweddenschappen in Nederland. Dagelijks kunnen spelers op vele wedstrijden en wedstrijdopties inzetten.

Hoogtepunten 2024

- TOTO Sport presteert goed tijdens het EK voetbal: een groot aantal extra actieve gebruikers, wat leidde tot meer omzet, meer betrokkenheid van klanten en solide prestaties van het platform zonder technische problemen.



Sinds 2021

Bij TOTO Casino kunnen spelers terecht voor online casinospellen, van slotgames tot live roulette en blackjack.

Hoogtepunten 2024

- TOTO Casino wint tijdens de Online Casino van het Jaar-verkiezing drie prijzen: Verantwoord Spelen Casino van het Jaar, Live Casino van het Jaar en Online Speelautomaten Casino van het Jaar.



Sinds 2023

Bij Winnitt kunnen spelers populaire online spellen als crashgames, clickergames, slingo en sinds 2024 ook bingo spelen.

Hoogtepunten 2024

- Succesvolle lancering van bingo. Winnitt veroverd direct een leidende positie in het bingo-segment.

2024 in het kort

JANUARI

Partner van Sportfoto van het Jaar

Als allergrootste supporter van sport is Nederlandse Loterij partner van de verkiezing Sportfoto van het Jaar, gewonnen door ANP-fotograaf Robin van Lonkhuijsen.



FEBRUARI

Staatsloterij NK Klunen

Met het NK Klunen eert Staatsloterij de schaatscultuur als alternatief voor de Elfsteden-tocht en wint het de Dutch PR Awards voor beste PR-stunt van 2024.



Campagne Winnitt live

Nederland maakt kennis met het nieuwste spelmerk van Nederlandse Loterij: Winnitt, dat populaire online spellen biedt.

Venki – platform voor crowdfunding live

Via venki kun je de wereld beter maken en kun je al een impactproject steunen met € 2. In ruil daarvoor krijg je een 'Lot of Love' waarmee je kans maakt op toffe prijzen.



MAART



Nederlandse Loterij DOET

Medewerkers en ambassadeur Jetze Plat steken de handen uit de mouwen bij NLdoet, de vrijwilligersactie van het Oranje Fonds.

Retail Awards

Retailers met de hoogste verkoop van Nederlandse Loterij-producten worden jaarlijks bekroond. Dit jaar wordt voor het eerst een Responsible Gaming Award uitgereikt aan de retailer die zich op een onderscheidende manier inzet voor verantwoord spelen.

APRIL

Lancering Clubloterij van NOC*NSF

NOC*NSF lanceert Clubloterij op het platform van Lotify, onze dochteronderneming. Dit helpt sportclubs met de organisatie van een eigen Clubloterij, van vergunning tot trekking, zodat sportclubs extra inkomsten kunnen genereren.

Maak kennis met Tante Bets

Tante Bets, de 'beschermvrouwe' van TOTO Winkel-spelers, maakt in winkels duidelijk dat meespelen met TOTO Winkel een spelletje moet blijven: 'Hou je koppie d'r bij'.



MEI

€ 196.100.000

Recordbedrag afdracht

In 2023 keert Nederlandse Loterij ruim € 5,7 miljard uit aan prijswinnaars en steunen spelers de Nederlandse samenleving, sport en 18 goede doelen. De afdracht over 2023 bereikte een record van € 196,1 miljoen.

Krasloten 30 jaar!

Ter ere van de verjaardag van Krasloten wordt het jubileumlot '30 jaar Krassen' uitgebracht met hoofdprijzen van € 30.000.

20 spelers winnen reis naar de Olympische Spelen

Spelers van de spellen van Nederlandse Loterij maken kans om een van de 20 reizen voor 2 personen naar de Olympische Spelen in Parijs te winnen.

JUNI

EK 2024

Staatsloterij en TOTO steunen met oranje campagnes het Nederlands elftal tijdens het EK 2024 in Duitsland.


Eurojackpot partner van Pinkpop en Bospop

Eurojackpot introduceert, samen met concertpromoter MOJO, de 'Winner Cam' op festivals. De 'Winner Cam' speurt in het publiek naar mensen die volop genieten - échte winnaars.

Twee bronzen SponsorRingen

Uniek Sporten en Nederlandse Loterij winnen een bronzen SponsorRing voor de 'Geen Smoesjes' campagne, waarmee ze Nederlanders, met en zonder handicap, aansporen tot beweging. In de categorie Sport wint TOTO Darts King een bronzen SponsorRing.

JULI
Vernieuwd Miljoenenspel live

De trekking en het prijzenpakket van Miljoenenspel zijn aangepast. Elke zaterdag wint een speler, met een lot van € 1 gegarandeerd € 100.000. Wordt de groene bal getrokken? Dan verandert deze € 100.000 in € 1 miljoen.


Meest verantwoorde online casino

TOTO Casino wordt uitgeroepen tot meest verantwoorde online casino van 2024. Een mooie waardering van vakgenoten en publiek voor een aantrekkelijk én verantwoord aanbod van online spellen.

Trotse hoofdsponsor van TeamNL

Tijdens de Olympische en Paralympische Spelen laat Nederlandse Loterij haar betrokkenheid bij de sport en haar rol als hoofdsponsor van TeamNL zien. Onder andere met de campagne 'Supporter van Kansen'.



JULI
TeamNL Legends

Op uitnodiging van NOC*NSF en Nederlandse Loterij reizen 70 olympische gouden medaillewinnaars af naar Parijs. Een eerbetoon aan de iconische sportprestaties van deze TeamNL Legends. Zij zijn eregast bij de opening van het TeamNL Huis, waar de oudste en jongste aanwezige medaillewinnaar - Joop Zoetemelk en Kiran Badloe - de officiële opening verrichten.


TeamNL Huis powered by Nederlandse Loterij

Nederlandse Loterij is hét thuis voor sporters en fans van TeamNL tijdens de Olympische Spelen in Parijs. Nederlandse Loterij verzorgt als hoofdsponsor dagelijks een groot feest met live optredens én memorabele huldigen van medaillewinnaars.

AUGUSTUS
Eerste Paralympische TeamNL Huis

Nederlandse Loterij is samen met Fonds Gehandicapten-sport partner van het allereerste Paralympische TeamNL Huis. Alle paralympische medaillewinnaars van TeamNL krijgen in het TeamNL Huis de huldiging die ze verdienen.


SEPTEMBER
AI-trainingen voor medewerkers

Artificial Intelligence krijgt een steeds grotere rol in het dagelijkse werk van medewerkers van Nederlandse Loterij. Daarom volgen medewerkers AI-trainingssessies.

OKTOBER
Sports Innovation League

Nederlandse Loterij, NOC*NSF, Rockstart en negen start-ups sluiten de eerste Sports Innovation League af. Dit initiatief helpt start-ups die zich richten op het vergroten van de sportparticipatie in Nederland. Zo maken ze direct impact op de doelen van de Sport-agenda 2032 van NOC*NSF.

Oudejaarscommercial 2023 in de prijzen

De oudejaarscommercial van 2023 van Staatsloterij is bij de Advertising Awards van de World Lottery Association bekroond met de award voor Best Product Advertising en de Best of the Best Award.


Nieuwe Decemberkalender

De Decemberkalender van Krasloten krijgt, naast de € 5 en € 10 variant, een nieuwe versie van € 20. Bij dit lot zijn twee hoofdprijzen van maar liefst € 1 miljoen te winnen.

Najib Amhali op bezoek

Tijdens een awareness-sessie voor medewerkers vertellen ervaringsdeskundigen Najib Amhali en Reda Saleh openhartig over hun risicovolle speelgedrag.

NOVEMBER
Staatsloterij zoekt winnaars

Staatsloterij zoekt de nog onbekende winnaars van de Oudejaarstrekking 2023. In heel Nederland zijn 568.300 winnende lotnummers - met een totaalbedrag van € 4,06 miljoen - nog niet ingeleverd.

DECEMBER



Mystery shoppers

Mystery shoppers testen 502 winkels door te proberen een Krasloten Decemberkalender als cadeau voor een minderjarige te kopen. Winkeliers moeten aangeven dat dit niet mag en de kalender niet verkopen.

Lotto-trekkingsmachine naar Beeld & Geluid

Vijftig jaar na de eerste trekking schenkt Lotto de iconische Lotto-trekkingsmachine in eeuwige bruikleen aan Beeld & Geluid. De eerste trekking met de nieuwe machine is op 7 december 2024.



Geef elkaar een beetje geluk

In aanloop naar de Oudejaarse trekking vraagt Staatsloterij aandacht voor verbinding en kleine gebaren die een groot verschil maken. Daarom is de campagne 'Geef elkaar een beetje geluk' gelanceerd, in samenwerking met lokale oliebolenkramen en het Kansfonds.

Oudejaarse trekking verbreekt records

De Oudejaarse trekking van Staatsloterij hoort inmiddels net zo bij de viering van Oud & Nieuw als oliebolletjes en champagne. In totaal zijn 7,6 miljoen loten verkocht, wederom een record.

2025

Bestuursverslag



De wereld om ons heen

Om onze maatschappelijke taken goed uit te kunnen voeren, is het essentieel om te weten welke factoren van invloed kunnen zijn op onze activiteiten. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste trends en ontwikkelingen. Ook laten we zien hoe we ons verbinden aan onze stakeholders en ketenpartners. Samen creëren we waarde voor de samenleving.

IN DIT HOOFDSTUK

- Trends en ontwikkelingen
- Supporter van kansen
- Duurzame groei in afdracht en resultaat
- Wat onze stakeholders belangrijk vinden
- Nederlandse Loterij en de SDG's

Trends en ontwikkelingen

Het jaar 2024 kenmerkte zich wederom door diverse ontwikkelingen die impact hebben op de maatschappij en op het werk van Nederlandse Loterij. Zo is de maatschappelijke discussie over (online) kansspelen nóg prominenter geworden en blijven (online) kansspelen een actueel thema in de politiek, media en verslavingszorg. Deze ontwikkelingen bieden uitdagingen én kansen. Het is voor ons belangrijk dat we goed zicht houden en anticiperen op koersbepalende trends en ontwikkelingen op zowel de korte als lange termijn. In dit hoofdstuk gaan we in op actuele ontwikkelingen in wet- en regelgeving, hoe wij hieraan bijdragen en hoe wij als organisatie anticiperen op de toekomst.

Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

De (online) kansspelmarkt blijft zich voortdurend ontwikkelen, met name op het gebied van wet- en regelgeving. Voor onze organisatie is het essentieel om deze veranderingen nauwlettend te volgen, de mogelijke impact te analyseren en hierop tijdig te anticiperen.

Nederlandse Loterij is voorstander van wet- en regelgeving die ten goede komt aan een betere bescherming van spelers. Daarbij is het wel van belang om in de gaten te houden dat door toename aan regels spelers niet uitwijken naar illegale aanbieders. Dat zou een averechts effect kunnen hebben op de bescherming van spelers, omdat spelers dan uit het zicht raken. Daarbij geldt dat het bijdraagt aan de bescherming van spelers als open normen waar mogelijk worden ingevuld, zodat het voor partijen in de markt duidelijk is hoe nieuwe wet- en regelgeving toegepast moet worden. Nederlandse Loterij vindt het positief dat de Kansspelautoriteit in dat kader nadere toelichting geeft, bijvoorbeeld middels 'vraag en antwoord', waarmee aanbieders worden geholpen om soms complexe regelgeving op een juiste manier te implementeren.

Verhoging kansspelbelasting

Als gevolg van een aangenomen motie is de kansspelbelasting per 1 januari 2024 met 1 procentpunt verhoogd naar 30,5 procent. In mei is in het hoofdlijnenakkoord een aanzienlijke verhoging van de kansspelbelasting aangekondigd van 7,3 procentpunt. Deze aankondiging zorgde voor de nodige onrust, onder andere in de sportsector die hier publiekelijk tegen heeft geageerd. In september bleek dat de verhoging in twee stappen wordt ingevoerd: van 30,5 procent naar 34,2 procent per 1 januari 2025 en naar 37,8 procent per 1 januari 2026.

Voor loterijspellen waar nettoprijzen worden gecommuniceerd (zoals Staatsloterij) heeft de verhoging van de kansspelbelasting substantieel impact op het verdienvermogen en daarmee op de afdracht aan het maatschappelijk middenveld: Nederlandse Loterij draagt voor prijzen boven de € 449 de kansspelbelasting af namens de speler, waarmee het onderdeel is van het prijzengeld. Voor de online kansspelmarkt betekent het dat er nog meer druk op komt te staan en de verwachting is dat de kanalisatiegraad verder gaat dalen. Enerzijds doordat legale aanbieders de markt verlaten en anderzijds doordat de hogere belastingdruk ervoor zorgt dat we moeilijker kunnen concurreren met illegale aanbieders op de aantrekkelijkheid van het product.

Nederlandse Loterij ziet grote gevolgen voor de uitvoering van het kansspelbeleid, de afdrachten aan sport en goede doelen en kanalisatie naar het legale aanbod en is daarom tegen deze verhoging.

Wet Kansspelen op afstand (Wet Koa)

Op 21 april 2021 is de Wet Koa in werking getreden, die online kansspelen in Nederland reguleert. In opdracht van het ministerie van Justitie & Veiligheid is de Wet Koa in 2024 door onafhankelijk onderzoeksbureau Dialogic geëvalueerd. Voor deze evaluatie is Nederlandse Loterij geïnterviewd door het onderzoeksbureau. Het evaluatierapport laat zien dat er in de invulling van de doelstellingen onder de Wet Koa verbeteringen nodig zijn. Aanbieders van online kansspelen hebben een verantwoordelijkheid om speelgedrag te monitoren en om in te grijpen bij buitensporig gokken. Het evaluatierapport bevat goede

aanknopingspunten om hier verbetering in aan te brengen en spelers zo nog beter te beschermen. Bijvoorbeeld ten aanzien van het concretiseren van open normen, overkoepelende functionaliteiten (waaronder overkoepelende speellimieten) en samenwerking met verslavingszorg. Ook met betrekking tot een betrouwbaar en controleerbaar aanbod zijn nog verbeteringen mogelijk. Hierbij kan gedacht worden aan het breder beschikbaar maken van data van de controledatabank (CDB). De wet Koa verplicht aanbieders van kansspelen op afstand om nagenoeg real time speelgegevens vast te leggen. Deze gegevens moet de aanbieder plaatsen op een afgescheiden computersysteem: de CDB. Tot slot is goed dat in het rapport ook aandacht wordt besteed aan illegale aanbieders van online kansspelen en het belang om dit aan te kunnen pakken. Illegale aanbieders kennen geen zorgplicht en laten spelen zonder grenzen aan geld en tijd. Dit knelt des te meer nu het aantal spelers dat onbeschermd speelt fors groeit. Aan illegaal aanbod moet daarom paal en perk worden gesteld. Dat kan bijvoorbeeld door de partijen die advertenties van illegale aanbieders laten zien aan te pakken en aanvullende bevoegdheden voor de KSA te creëren zodat sites van illegale aanbieders sneller 'op zwart' kunnen worden gezet. Hoewel het een generiek rapport is dat geen onderscheid maakt tussen inspanningen van de verschillende aanbieders, is het waardevol dat het rapport kan bijdragen aan het zetten van verdere stappen.

Regeling Speellimieten en bewuster speelgedrag voor online kansspelen

Op 1 oktober 2024 is de 'Regeling Speellimieten en bewuster speelgedrag' in werking getreden, met als doel spelers van online kansspelen beter te beschermen. Deze regelgeving stelt onder andere een verplichte netto stortingslimiet in van € 300 per kalendermaand voor jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar) en € 700 voor spelers van 24 jaar en ouder. De speler kan dit bedrag zelf naar beneden bijstellen indien gewenst. Deze grens mag volgens de regelgeving verhoogd worden, mits een speler kan aantonen dat hij zich dit financieel kan veroorloven. TOTO Sport en TOTO Casino hebben ervoor gekozen dit bij jongvolwassenen niet toe te staan: zij kunnen dit stortingslimiet niet ophogen en altijd maximaal netto € 300 storten in een maand.

Wijziging in tabaks- en rookwarenwet

Nederlandse Loterij verkoopt veel loten en sportweddenschappen via verkooppunten in winkels, zoals de servicebalies van supermarkten. Vanwege een wijziging in de tabaks- en rookwarenwet is het sinds 1 juli 2024 verboden om tabak en aanverwante producten te verkopen in supermarkten en horeca. Dit zorgt ervoor dat supermarkten zoeken naar manieren om servicebalies anders in te richten of ze halen ze zelfs weg uit de winkel. Ook worden servicecounters op zelfscanpleinen ingericht. Hierdoor zijn onze producten minder zichtbaar of worden onze producten zelfs niet meer aangeboden. Het aantal verkooppunten is afgelopen jaar van 5.702 afgenomen naar 5.095. We werken aan innovatieve oplossingen voor een betere zichtbaarheid en verkrijgbaarheid van onze producten voor de consument.

Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)

De Corporate Sustainability Reporting Directive verplicht organisaties om transparant te rapporteren over hun impact op mens, milieu en maatschappij. Voor (grote) Europese beursgenoteerde ondernemingen is deze rapportagerichtlijn van kracht vanaf boekjaar 2024. De Europese Commissie heeft een voorstel gedaan tot vereenvoudiging van de richtlijnen, waardoor het nog onbekend is of de CSRD vanaf boekjaar 2025 ook op Nederlandse Loterij van toepassing is.

Om aan de mogelijk nieuwe eisen van de CSRD te voldoen, heeft Nederlandse Loterij een strategisch programma opgezet dat stapsgewijs toewerkt naar naleving van de (rapportage)richtlijn. Het strategisch programma is niet alleen gericht op compliance, maar ook op het ondersteunen van een structurele verankering van duurzaamheid binnen onze bedrijfsvoering. Lees meer over hoe Nederlandse Loterij zich in 2024 heeft voorbereid in 'Wat onze stakeholders belangrijk vinden'.

Binnen dit programma is een roadmap ontwikkeld die richting geeft aan de implementatie. Een van de eerste stappen was het uitvoeren van een dubbele materialiteitsanalyse (DMA), waarmee de belangrijkste ESG-thema's voor onze organisatie in kaart zijn gebracht. Daarnaast hebben we een readiness-assessment uitgevoerd om te bepalen welke aanpassingen nodig zijn in onze processen en systemen. Het programma richt zich ook op het opstellen van een helder raamwerk voor rapportage, de inrichting van interne verantwoordelijkheden en de ontwikkeling van dataverzameling- en analysesystemen.

We vinden het belangrijk om transparant te zijn over de impact die we hebben op mens en milieu met onze producten en de initiatieven die we ondernemen om een positieve impact te creëren. Zo streven we ernaar een belangrijke maatschappelijke partner te zijn op het domein van sport en bewegen. Daarom vinden we het belangrijk dat we spelers zo goed mogelijk beschermen en een aantrekkelijke, veilige en verantwoorde spelomgeving bieden. Tegelijkertijd nemen we onze verantwoordelijkheid in het voorkomen van witwassen, zodat ons spelaanbod niet wordt misbruikt voor illegale praktijken. Op deze manier dragen we bij aan de S van Social binnen ESG (Environmental, Social & Governance) en versterken we onze rol als betrouwbare en maatschappelijk verantwoorde organisatie.

Hoe wij bijdragen aan nieuwe wet- en regelgeving

Wanneer nieuwe wet- en regelgeving in ontwikkeling is, leveren wij graag onze bijdrage door bijvoorbeeld deel te nemen aan consultaties of mee te werken aan informatieverzoeken. Deze betrokkenheid stelt ons in staat om vanuit onze unieke expertise als kansspelaanbieder waardevolle inzichten te delen. Denk aan de praktische uitvoerbaarheid van voorgestelde regels binnen een organisatie. Zo dragen wij bij aan een zorgvuldig en werkbaar wet- en regelgevingskader.

Consultaties

In het afgelopen jaar hebben we onder andere actief deelgenomen aan de consultaties over de Beleidsregel verantwoord spelen en de Regeling speellimieten en bewuster speelgedrag. Door onze input leveren we een constructieve bijdrage aan het verbeteren van het speelveld, waarbij we zowel oog hebben voor verantwoord spelen als voor een haalbare implementatie in de praktijk. Ook via de branchevereniging VNLOK (Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders) het meldpunt 'Vals Spel' ingericht, waar meldingen over illegale kansspelaanbod kunnen worden gedaan. Trends in meldingen over illegaal aanbod worden met de Kansspelautoriteit gedeeld.

Informatievorderingen Kansspelautoriteit

In 2024 hebben we de Kansspelautoriteit op hun verzoek diverse malen voorzien van informatie. Zo vroeg de Kansspelautoriteit bijvoorbeeld aan aanbieders van online kansspelen om informatie te verstrekken over sponsorovereenkomsten in het kader van het verbod op ongerichte reclame en om informatie over de invulling van de Beleidsregel verantwoord spelen 2024 en de Regeling speellimieten en bewuster speelgedrag. Ook ontvingen we een informatievordering over merk-, domein- en applicatienamen, een informatievordering die toezag op deelname aan loterijen door minderjarigen en een informatieverzoek over de implementatie van speellimieten. Dit zijn sectorbrede informatievorderingen van de Kansspelautoriteit. Mogelijk komt de Kansspelautoriteit naar aanleiding van de opgehaalde informatie met aanvullende beleidsregels en/of advies.

Beleidsadvisering

De medewerkers van Nederlandse Loterij die betrokken zijn bij beleidsadvisering zijn ingeschreven als lid van de Beroepsvereniging voor Public Affairs en handelen conform de gedragscode en onder het toezicht van deze organisatie. Deze medewerkers volgen bovendien de leergang Public Affairs aan de Universiteit Leiden, waarin aandacht is voor de kennis en vaardigheden en de noodzakelijke integriteit die onlosmakelijk verbonden is met beleidsadvisering. Zo ontstaat een gemeenschappelijke 'body of knowledge' die betrekking heeft op de praktijk van beleidsadvisering. Omdat kansspelen een verantwoordelijkheid voor de nationale wetgever is (en kansspelbeleid niet Europees is geharmoniseerd), staan medewerkers van Nederlandse Loterij, die zich bezighouden met beleidsadvisering niet ingeschreven in Europese lobbyregisters.

Een toekomstbestendige organisatie

Door tijdig te anticiperen op alle ontwikkelingen zorgen we ervoor dat onze organisatie en producten ook in de toekomst blijven aansluiten bij de behoeften van de veranderende markt.

Toekomstopties Nederlandse Loterij

Het kabinet heeft in 2023 het aandeelhouderschap van de Staat in Nederlandse Loterij geëvalueerd en diverse toekomstopties verkend. Er is onder andere onderzocht of het publieke aandeelhouderschap in Nederlandse Loterij en staatsdeelneming nog steeds het juiste instrument is om een bijdrage te leveren aan de borging van publieke belangen. Uit de evaluatie kwam naar voren dat wet- en regelgeving mogelijkheden biedt om publieke belangen te borgen, zoals het beschermen van consumenten, het voorkomen van kansspelverslaving en het tegengaan van aan kansspel gerelateerde criminaliteit en fraude.

Vervolgens is een verkenning gedaan naar de impact van diverse toekomstopties voor Nederlandse Loterij met daarbij de borging van de publieke belangen en de juridische houdbaarheid als belangrijke randvoorwaarden. Mogelijke toekomstopties zijn gehele of gedeeltelijke verzelfstandiging van Nederlandse Loterij of behoud van het aandeelhouderschap door de Staat. Nederlandse Loterij staat positief tegenover verzelfstandiging, ervan uitgaande dat dit zorgvuldig gebeurt en met oog voor de continuïteit van de onderneming, een gezonde ontwikkeling van de afdracht en onze maatschappelijke taak om consumenten te beschermen, kansspelverslaving te voorkomen en fraude en criminaliteit tegen te gaan. Daarbij past in onze ogen één toekomstvariant: integrale verzelfstandiging, waarbij Nederlandse Loterij als geheel wordt verkocht.

Begin 2024 is in de vaste commissie voor Financiën tijdens het commissiedebat Staatsdeelnemingen gedebatteerd over de verkenning en de opvolging van de aanbevelingen uit het rapport. Toenmalig staatssecretaris Van Rij gaf aan twee resterende toekomstopties te zien: integrale verzelfstandiging of handhaving van de status quo. Gezien de demissionaire status van het toenmalige kabinet liet de staatssecretaris een keuze uit de opties aan een volgend kabinet. Eind 2024 is door staatssecretaris Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane Van Oostenbruggen in een commissie- en tweeminutendebat Staatsdeelnemingen aangegeven dat het kabinet de Tweede Kamer voor de zomer van 2025 zal informeren over de verdere vervolgstappen in eventuele verzelfstandiging van Nederlandse Loterij.

Internationale inzichten

Alhoewel Nederlandse Loterij alleen in Nederland actief is, is het ook belangrijk om naar het buitenland te kijken en te leren van inzichten uit andere landen. Nederlandse Loterij was in het najaar van 2024 host van het European Lotteries Innovation Seminar. Namens de verschillende Europese loterijen kwamen meer dan honderd managers vanuit strategie en innovatie bijeen om inspirerende cases te presenteren en inzichten te delen. De drie besproken thema's waren innovatie kansspelen om relevant te blijven in veranderende markt, gebruik van AI binnen innovaties en hoe verschillende loterijen de innovatiekracht van start-ups gebruiken.

Inzet van Artificial Intelligence

Artificial Intelligence (AI), ofwel kunstmatige intelligentie, verandert de wereld in hoog tempo en biedt ongekennde mogelijkheden voor bedrijven en organisaties. Door processen te automatiseren en grote hoeveelheden data te analyseren, maakt AI het mogelijk om efficiënter en innovatiever te werken. Om onze klanten optimaal te ondersteunen en bij te blijven in deze ontwikkelingen, zet Nederlandse Loterij AI in op een manier die nauwkeurig en betrouwbaar is, met de mens altijd aan het roer.

AI ondersteunt ons werkproces, maar belangrijke beslissingen worden door experts zelf genomen, met ruimte om terug te schakelen naar handmatige processen wanneer nodig. We waarborgen privacy en databescherming strikt en zorgen dat onze AI-systemen voldoen aan relevante wetgeving en normen, zoals de Verordening Kunstmatige Intelligentie (AI Act). Nederlandse Loterij kiest voor toepassingen die niet alleen effectief zijn, maar ook energie-efficiënt.

Innovatie

Bij Nederlandse Loterij geloven we dat innovatie draait om blijven experimenteren: probeer, leer, pas aan en herhaal. Deze aanpak vormt de kern van ons Ondernemerslab, waar we voortdurend op zoek zijn naar nieuwe manieren om waarde te creëren en toekomstig verdienvermogen te ontwikkelen. Het doel is om onze organisatie voor te bereiden op een dynamische en veranderende markt.

Innovatie bij Nederlandse Loterij kent twee richtingen. Enerzijds ontwikkelen we initiatieven binnen onze eigen organisatie, en anderzijds kijken we naar kansen in de wereld om ons heen. Dit doen we bijvoorbeeld door samenwerkingen aan te gaan met start-ups en scale-ups, die met hun frisse perspectieven en vernieuwende ideeën een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan onze innovatiekracht. Met deze combinatie van interne en externe innovatie bouwen we stap voor stap aan een toekomstbestendige Nederlandse Loterij.

In 2024 ging dat van grote spelaanpassingen bij Miljoenenspel, tot kleinere initiatieven waar we met een scale-upmethode (schaalvergroting) aan werkten. De Krasloten Scanner is hiervan een voorbeeld: deze tool begon als een manier om te checken of er een prijs op een Kraslot was gevallen maar groeit inmiddels uit tot een platform waar we in contact komen met onze Krasloten-speler. Ook de white-label-shop is een innovatie, die het makkelijk maakt voor retailers om onze producten ook digitaal aan te bieden. Venki.nl is het crowdfunding platform voor het maken van impact. Bij elk van deze initiatieven leren we continu hoe nieuwe invalshoeken te gebruiken en het product verder te verbeteren.

Start-ups en scale-ups

We werken graag samen met ondernemers en bedrijven die in de voorhoede van technologische ontwikkelingen en nieuwe marktkansen opereren. Start-ups brengen frisse perspectieven en creatieve oplossingen. In 2024 hebben we mooie stappen gezet in onze samenwerkingen met start-ups. Bijvoorbeeld door onze deur voor start-ups open te zetten via het Innovatielab van Nederlandse Loterij. Hier delen we specifieke uitdagingen en hebben we vraagstukken op specifieke gebieden zoals verantwoord en veilig speelgedrag en de toekomst van retail voor de kansspelmarkt. We nodigen ondernemers uit om hun start-ups en goede ideeën te pitchen met kans op samenwerking. En door de Sports Innovation League in het leven te roepen.

SPORTS INNOVATION LEAGUE: INNOVATIE VOOR SPORTDEELNAME

De Sports Innovation League, opgericht door Nederlandse Loterij in samenwerking met NOC*NSF en gefaciliteerd door Rockstart, ondersteunt start-ups die zich richten op het vergroten van sportparticipatie in Nederland, in lijn met de doelen van de Sportagenda 2032 van NOC*NSF.

In 2024 vond de pilot van dit programma plaats, waarbij 279 start-ups werden gescout, 55 een aanvraag indienden en negen uiteindelijk werden geselecteerd voor deelname aan het vier maanden durende programma. Dit programma ondersteunt start-ups met waardevolle partnerships, kennisontwikkeling en initiatieven om sport toegankelijker te maken. Hierdoor krijgen start-ups de kans om te groeien, toegang tot aanvullende financiering en wordt sportdeelname verder gestimuleerd.

Met de Sports Innovation League gaat Nederlandse Loterij verder dan alleen de financiële steun aan de Nederlandse sport via de jaarlijkse afdracht; we zetten ons actief in om het sportecosysteem te versterken door innovatie te verbinden met maatschappelijke impact. Sport wordt zo voor iedereen toegankelijker en leuker.

- Monkey Moves leert kinderen de start van een leven lang gezond bewegen. Middels hun app maken ze het voor ouders gemakkelijk en leuk om veel te bewegen met hun kinderen en bieden ze multisportlessen voor kinderen vanaf 1,5 tot 9 jaar op meer dan 100 locaties in Nederland. Monkey Moves is bij verschillende gemeenten geïntroduceerd, wat de weg heeft vrijgemaakt voor verdere samenwerking.
- Champ ontwikkelt beweeg- en beloonapps op maat voor bedrijven en maatschappelijke organisaties. Door het belonen van dagelijkse beweging, werk en vrije tijd, ontstaat ritme en gedragsverandering. Verbeterde de contacten met NOC*NSF en werd winnaar van een ZonMw-Sportinnovator subsidie met behulp van de toegewezen coach tijdens het programma.
- Mingle Sport helpt amateurteams met het managen van hun team en het creëren van content en statistieken via een app. Bredde het netwerk uit met nationale federaties zoals de KNVB, KNHB, NHV en NEVOBO en kreeg ondersteuning voor groei in verschillende sporten.
- Renewaball maakt circulaire tennis- en padelballen van oude tennis- en padelballen. Bouwde een relatie op met de Nationale Tennisfederatie wat de basis legt voor verdere samenwerking en kreeg tijdens het Showcase Event erkenning voor het duurzame concept.
- Equip revolutioneert de toegang tot sport door sportmateriaal beschikbaar te stellen via een mobiele app en slimme lockers. Bouwde relevante relaties op in steden zoals Utrecht en Eindhoven en verkent samenwerkingsprojecten met enkele grote bedrijven.
- FC Urban biedt een platform voor flexibele deelname aan voetbalwedstrijden zonder vaste teamverplichtingen. FC Urban kreeg de mogelijkheid om inclusieve sportinitiatieven te lanceren en nieuwe samenwerkingsverbanden te creëren.
- Courtclub: maakt openbare basketbalvelden via een app toegankelijker voor buurtbewoners door het plannen van wedstrijden te faciliteren. Verkreeg connecties met de Nederlandse Basketball Bond en subsidie voor een pilot in Breda.

- Sportall biedt houders van sportrechten een contentbeheer- en streamingplatform voor sportevenementen om sportcontent voor een breed publiek toegankelijk te maken. Kreeg introducties bij een groot nationaal content- en wedplatform, heeft zijn netwerk uitgebreid met federaties en gesprekken gevoerd over mogelijke partnerschappen.
- JOIN biedt een adaptief trainingsplatform voor wielrenners. Verkreë internationale introducties wat investeringsmogelijkheden vergroot en onderzoekt samenwerkingsmogelijkheden met Decathlon en Basic-Fit.



Sports Innovation League ondersteunt start-ups die zich richten op het vergroten van sportparticipatie

Supporter van kansen

Nederlandse Loterij wil de leidende kansspelorganisatie in Nederland zijn en blijven, zowel in maatschappelijk als commercieel opzicht. Onze missie leidt tot vijf strategische doelstellingen. In 2024 boekten we belangrijke voortgang bij het bereiken van deze doelen. Onze vijf hoofddoelstellingen voor 2024 waren:

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

Naast de vijf strategische doelstellingen hebben we 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 sport-
weddenschappen
om ons markt-
aandeel te
verdedigen.



Versterken van
onze aantrek-
kingskracht voor
onze klanten,
medewerkers en
stakeholders.



Nederlandse
Loterij persoon-
lijker en relevan-
ter maken voor
onze klanten,
medewerkers en
stakeholders.

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

Nederlandse Loterij is betrouwbaar en verantwoord, acteert open en transparant, zorgt voor en beschermt de speler. Nederlandse Loterij is een excellente uitvoerder van het kansspelbeleid en voorloper in de wereld van kansspelen. Wij zijn trots lid van European Lotteries en wij anticiperen, onder andere via onze deelname in de branchevereniging voor Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders (VNLOK), op verbeteringen in maatregelen en beleid en wij delen praktijkkennis met beleidsbepalers, maatschappelijke partners en de wetenschap. Het perspectief van verantwoord spelen is leidend in het denken en doen van Nederlandse Loterij. Lees meer in 'Verantwoord deelnemen aan kansspelen'.

Nederlandse Loterij heeft een actieve bijdrage geleverd aan het debat over nieuwe regelgeving, zoals in het hoofdstuk Trends en ontwikkelingen staat beschreven, en heeft daarnaast bovenwettelijke maatregelen geïmplementeerd om de speler zo optimaal mogelijk te beschermen. Hiermee neemt Nederlandse Loterij een leidende positie binnen de sector in.

Voortgang in 2024:

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

- De mogelijkheden om spelers te informeren over hun speelgedrag zijn het afgelopen jaar uitgebreid; pop-ups worden ingezet wanneer speelgedrag afwijkend is en de mogelijkheden om real-time te interveniëren zijn uitgebreid.
- Systemen om verantwoord speelgedrag te monitoren en illegaliteit en criminaliteit te voorkomen zijn verder geoptimaliseerd. Deze systemen ondersteunen onze analisten bij hun dagelijkse processen van preventie, detectie en interventie.
- Waar nodig hebben we onze processen aangepast en geoptimaliseerd met het oog op de invoering van de nieuwe regelgeving rondom speellimieten per 1 oktober 2024.
- Nederlandse Loterij handhaafde bovenwettelijke maatregelen binnen online kansspelen, waaronder het niet toestaan van spelen met geleend geld via creditcards bij TOTO Sport en TOTO Casino. Daarnaast werden nieuwe bovenwettelijke maatregelen toegevoegd in 2024. Zo zijn er aangescherpte maximale verlieslimieten voor jongvolwassenen vastgesteld.
- We voerden diverse onderzoeken uit ten aanzien van verantwoord spelen: onderzoek in samenwerking met Universiteit Tilburg naar gebruik van chatbots, neuromarketingonderzoek om meer inzicht te krijgen in gebruikerservaring van de verantwoord spelen-omgeving in Mijn TOTO en kwalitatief onderzoek naar perceptie van speellimieten.
- Tijdens het EK voetbal werd een grootschalige responsible gaming-campagne gelanceerd voor TOTO Winkel genaamd Tante Bets. Als beschermvrouw roept Tante Bets spelers op om met kleine bedragen te spelen, met geld dat gemist kan worden en om niet ongecontroleerd te proberen verliezen terug te winnen.
- In retail heeft Nederlandse Loterij samen met onze partners stappen gezet in het naleven van de Gedragscode Verkooppunten rondom verantwoord verkopen in de winkel. Dit heeft ervoor gezorgd dat er ten opzichte van 2023 minder waarschuwingen zijn uitgedeeld aan retailers.



Tante Bets wijst spelers op verantwoord spelen met de slogan 'Hou je koppie d'r bij'

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

Nederlandse Loterij maakt aantoonbare maatschappelijke impact door direct bij te dragen aan een gelukkig en sportief Nederland. 2024 was een succesvol sportjaar. Allereerst konden we genieten van het EK voetbal en vervolgens vonden in Parijs de Olympische en Paralympische Spelen plaats met mooie resultaten: een olympisch medaillerecord en op beide toernooien een record op de medaillespiegel. Nederlandse Loterij liet Nederland als trotse hoofdsponsor van TeamNL en het TeamNL Huis genieten van topsport. Hiermee hebben we bijgedragen om een nieuwe generatie sporters te inspireren aan breedte- of topsport te gaan doen.

Voortgang in 2024:

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

- Het Nederlands voetbalelftal beleefde met een halvefinaleplaats een geweldig Europees Kampioenschap, waarin Staatsloterij en TOTO als trotse sponsors van de KNVB het team ondersteunden met inspirerende campagnes en acties.
- 2024 was een memorabele sportzomer met geweldige prestaties van de TeamNL Olympische en Paralympische sportploegen. Nederlandse Loterij is hoofdsponsor van TeamNL en activeerde via het TeamNL Huis - als thuisbasis voor sportminnend Nederland - onze nationale trots om het meest sportieve land ter wereld te zijn.
- Om de band met onze beneficianten te versterken organiseerden we meerdere ontmoetingsmomenten en een goede doelen-ontvangst. Ook organiseerden we diverse sessies bij beneficianten om toe te lichten hoe wij uitvoering geven aan het kansspelbeleid.
- Nederlandse Loterij deed in 2024 met 183 enthousiaste collega's op 37 verschillende locaties mee aan de vrijwilligersactie NLdoet, van het Oranje Fonds, onder het motto 'NLdoet'.
- Nederlandse Loterij steunde diverse maatschappelijke organisaties met verschillende acties waaronder De Vakantiebank, Stichting DigiDromen, Stichting Het Vergeten Kind, Fonds Gehandicaptensport en de Bibian Mentel Foundation.
- Nederlandse Loterij start samen met partners Rockstart en NOC*NSF de Sports Innovation League. Lees meer in 'De wereld om ons heen'.

**Jetze Plat**

Olympisch sporter en ambassadeur
Nederlandse Loterij

Ambassadeurs en 183 medewerkers doen mee aan de
vrijwilligersactie NLdoet, van het Oranje Fonds

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

- In 2024 is het systeem van het Lotify-platform verder verbeterd zodat goede doelen en sportverenigingen het platform nóg gemakkelijker kunnen gebruiken.
- Ook dit jaar werden weer succesvolle fondsenwervende loterijen en promotionele kansspelen georganiseerd voor organisaties als KWF Kankerbestrijding en Roparun.
- Lotify faciliteerde de Clubloterij van NOC*NSF, een loterijconcept waarmee sportbonden en -verenigingen fondsen kunnen werven. Dit initiatief heeft mede bijgedragen aan het vergroten van de naamsbekendheid van Lotify in de sportsector.
- Lotify was facilitator van de pilot venki. Dit is een innovatief loterijconcept waarbij de opbrengst van verkochte loten ten goede komt aan goede doelen. Dit concept combineert loterijspelen met crowdfunding. Dit loterijconcept zorgt voor extra fondsen voor goede doelen en vergroot de maatschappelijke bijdrage van Nederlandse Loterij.

3. Nederlandse Loterij is marktleider in de loterijmarkt

Nederlandse Loterij bouwt voortdurend aan sterke merken en biedt een relevant en aantrekkelijk productportfolio voor de speler. Dit productportfolio is gebaseerd op de behoeften van de consument. Ook keren de prijzenloterijen van Nederlandse Loterij de meeste prijzen uit, zowel in prijzengeld als in aantal prijzen. Hiermee werken wij toe naar het grootste aandeel in de loterijmarkt en het maximaliseren van de kanalisatiegraad.

Om dit te verwezenlijken introduceerden we in 2024 onder andere vernieuwingen bij Miljoenenspel, Staatsloterij en Krasloten. In de paragraaf 'Voortgang 2024' hierna lichten we deze vernieuwingen verder toe.

Voortgang in 2024:

Nederlandse Loterij bouwde verder aan een duurzaam en toekomstbestendig portfolio van loterijspelmerken, en een verantwoord en aantrekkelijk spelaanbod.

- Staatsloterij voegde de XL-optie toe aan de Koningsdag en Droomsalaristrekkingen zodat klanten ook op deze trekkingen kunnen profiteren van extra kansen op geluk.
- Naast Staatsloterij werd Miljoenenspel dit jaar herzien tot een nieuwe propositie: 'de grootste kans om miljonair te worden voor slechts 1 euro'. Bij de herintroductie werden spelers eveneens in staat gesteld om abonnee te worden en het spel in het winkelkanaal te spelen. Daarnaast werd een app gelanceerd voor Miljoenenspel.
- Voor het merk Krasloten werd een Krasloten Scanner geïntroduceerd met een spaarprogramma waarmee spelers punten kunnen sparen door loten te scannen. Spelers waarderen de scanner: meer dan 1,6 miljoen loten werden gescand in 2024.
- Lotto vierde haar 50-jarig bestaan met een aantal mooie campagnes en acties voor onze spelers. Daarnaast werd een nieuwe trekkingsmachine in gebruik genomen.
- Voor het merk Eurojackpot werd een volledig nieuwe campagne ontwikkeld genaamd 'Winner Man'. Als onderdeel van de campagne is een officieel partnership opgericht met MOJO voor onder andere Pinkpop en Bospop.
- We hebben de functionaliteit van onze producten verbeterd, onder andere door het mogelijk te maken om direct na het afsluiten van een abonnement te kunnen meespelen.
- We hebben een nieuw Nederlandse Loterij-portaal en een 'Mijn Staatsloterij'-omgeving gelanceerd. De apps van onze spelmerken zijn hiermee beter op elkaar afgestemd, wat zorgt voor meer herkenbaarheid voor onze spelers.
- Bij onder andere Albert Heijn en Hoogvliet zijn pilots uitgevoerd om het Staatsloterij-spelaanbod in e-commerceplatformen te ontsluiten. Hiermee wordt het onder andere ook digitaal gemakkelijker om een lot cadeau te doen.

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

Met een verantwoord en aantrekkelijk aanbod in online kansspelen draagt Nederlandse Loterij bij aan de kanalisatiedoelstelling van de Kansspelautoriteit om minimaal 80 procent van de online kansspelspelers te laten spelen bij vergunde aanbieders. Dit doen wij door met TOTO Casino en TOTO Sport minimaal gelijkwaardig te zijn aan de concurrentie op gebied van product- en dienstenbeleving, en daarnaast door specifieke aandacht te hebben voor de invulling van onze zorgplicht, waarbij we verder gaan dan het wettelijk minimum. Enerzijds heeft deze aanpak geleid tot groei in netto-omzet en spelersaantallen, anderzijds is TOTO Casino uitgeroepen tot het meest verantwoorde online casino van 2024. Een mooie waardering van vakgenoten en publiek voor een aantrekkelijk én verantwoord aanbod van online spellen.

Voortgang in 2024:

Nederlandse Loterij heeft in 2024 haar aanbod van online kansspelen verder versterkt. Bij deze versterking was het oogpunt van een verantwoord spelaanbod altijd leidend.

- Net als voorgaande jaren is ook in 2024 gewerkt aan het realiseren van een verantwoord spelaanbod. Zo zijn voor TOTO Online hulpmiddelen voor verantwoord spelen verbeterd op het gebied van zelfuitsluiting, verlieslimieten en informatie over het speelgedrag per sessie. Deze, maar ook overige initiatieven die hebben bijgedragen aan een verantwoord spelaanbod, worden onder de eerste strategische doelstelling benoemd.
- Naast de belangrijke initiatieven die hebben bijgedragen aan het realiseren van verantwoord aanbod zijn er ook diverse campagnes uitgevoerd met als hoofdthema 'verantwoord spelen'. Voorbeeld hiervan is de Rugdekking-campagne 'Praat ook eens over je verlies'.
- Bingo is toegevoegd aan het spelaanbod van Winnitt. Door deze toevoeging ontwikkelen wij niet alleen ons spelaanbod op zorgvuldige wijze, ook levert dit een belangrijke bijdrage aan de kanalisatiegraad. In 2024 is immers de toenmalig marktleider in Bingo – Tombola – gestopt met het aanbieden van Bingo. Als gevolg hiervan hebben wij ook een aantal nieuwe collega's kunnen verwelkomen met specifieke kennis binnen dit domein.

- TOTO heeft doorlopend gewerkt aan de optimalisatie van haar productaanbod. Afgelopen jaar lanceerden we eigen TOTO slots, die direct een top 20-positie wist te verwerven in de lijst van populairste spellen.
- De TOTO-portal en de websites zijn vernieuwd om een betere spelerservaring te bieden, onder andere ook in snelheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.
- We hebben TOTO Casino-apps ontwikkeld voor zowel iOS als Android. Functies van het webplatform zijn zoveel mogelijk hergebruikt om de speler een omnichannel speelervaring te bieden.
- Er is voor TOTO Sport een nieuw front-end prototype ontwikkeld en uitgerold; deze front-end biedt onze spelers een betere gebruikerservaring.
- Tot slot is de front-end van het systeem dat sportweddenschappen faciliteert vernieuwd.

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

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

Alle initiatieven die worden ondernomen om onze strategische doelen te verwezenlijken dragen direct of indirect bij aan duurzame groei in afdracht voor een gelukkig en sportief Nederland. Oftewel, de voortgang op de reeds benoemde strategische doelen draagt bij aan duurzame groei in afdracht. Dit wordt aangevuld met een robuust portfolio aan strategische projecten en programma's. Via strategische projecten en programma's wordt ingezet op veranderingen waar de hele organisatie profijt van heeft. Denk hierbij aan het slim inzetten van AI en het moderniseren van onze verkoopmethoden in specifieke kanalen.

Lees meer hoe de voortgang op de reeds benoemde strategische doelen en strategische projecten heeft bijgedragen aan onze afdracht en resultaat in 'Duurzame groei in afdracht en resultaat'.

Vooruitblik 2025

In 2024 werkte Nederlandse Loterij aan een actualisering van de strategie voor de periode 2025-2028. Door diverse disciplines, ervaringen en de expertises van ruim 75 collega's intern samen te brengen en te voeden met inspiratie van buiten, is een nieuw perspectief gedefinieerd voor 2028 waar wij als organisatie voor staan. Dit resulteert in een aanscherping van de missie, visie en een set aan heldere strategische doelstellingen.

2024 kan daarmee gezien worden als het jaar van overgang waarin resultaten werden geboekt die de organisatie in staat stellen om optimaal invulling te geven aan de geactualiseerde strategie. Dit is belangrijk omdat er tal van impactvolle ontwikkelingen op ons afkomen. Vanuit een robuuste organisatie en een heldere strategie reageren wij op adequate wijze op deze ontwikkelingen. Binnen deze strategie is er nadrukkelijke aandacht voor verzwaring en verdere aanscherping, waaronder de verhoging van de kansspelbelasting, van beleid en wet- en regelgeving. Dit is het gevolg van diverse lopende evaluaties en onderzoeken naar de kansspelmarkt.

Veranderende wet- en regelgeving: nieuwe beleidsvisie en uitkomsten evaluatie Wet Kansspelen op afstand

Eind 2024 is de evaluatie van de Wet Kansspelen op afstand (Wet Koa) afgerond. De uitkomsten daarvan leiden waarschijnlijk tot verdere aanscherping van beleidsregels en wet- en regelgeving in de toekomst. Eerder heeft de bewindspersoon verantwoordelijk voor het kansspelbeleid in voortgangsbrieven aangekondigd dat er één grootschalig wetswijzigingstraject (inclusief beleidsregels) verwacht wordt. Kansspelaanbieders moeten zich hieraan aanpassen. We zetten in op verbreden van het zorgpad en het verrijken van ons klantbeeld, al dan niet via sterke nieuwe partners, om onze zorgplichtaanpak verder te optimaliseren. Een stevige invulling van de zorgplicht wordt door beleid, wet- en regelgeving relevanter, en is wat ons betreft het bestaansrecht als aanbieder in de kansspelmarkt. Nederlandse Loterij is hier met haar positionering al sterk op voorgesorteerd: wij zijn leidend hierin. Het aanscherpen van beleid, wet- en regelgeving kan op termijn leiden tot verdere consolidatie in de Nederlandse (online) kansspelmarkt.

Duurzame groei in afdracht en resultaat

DEFINITIE

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



AFBAKENING

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

DOELSTELLING(EN)

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

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

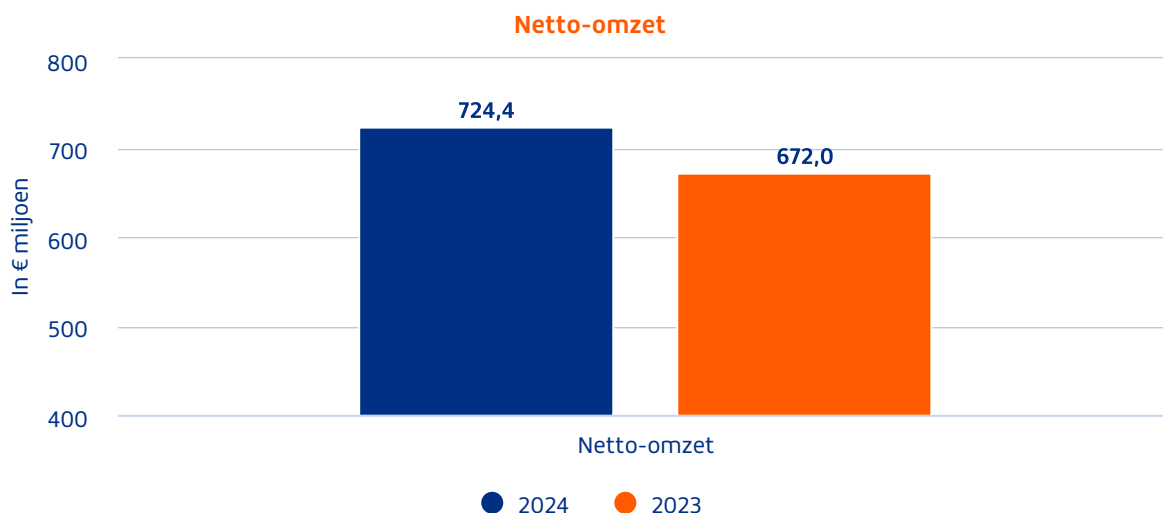
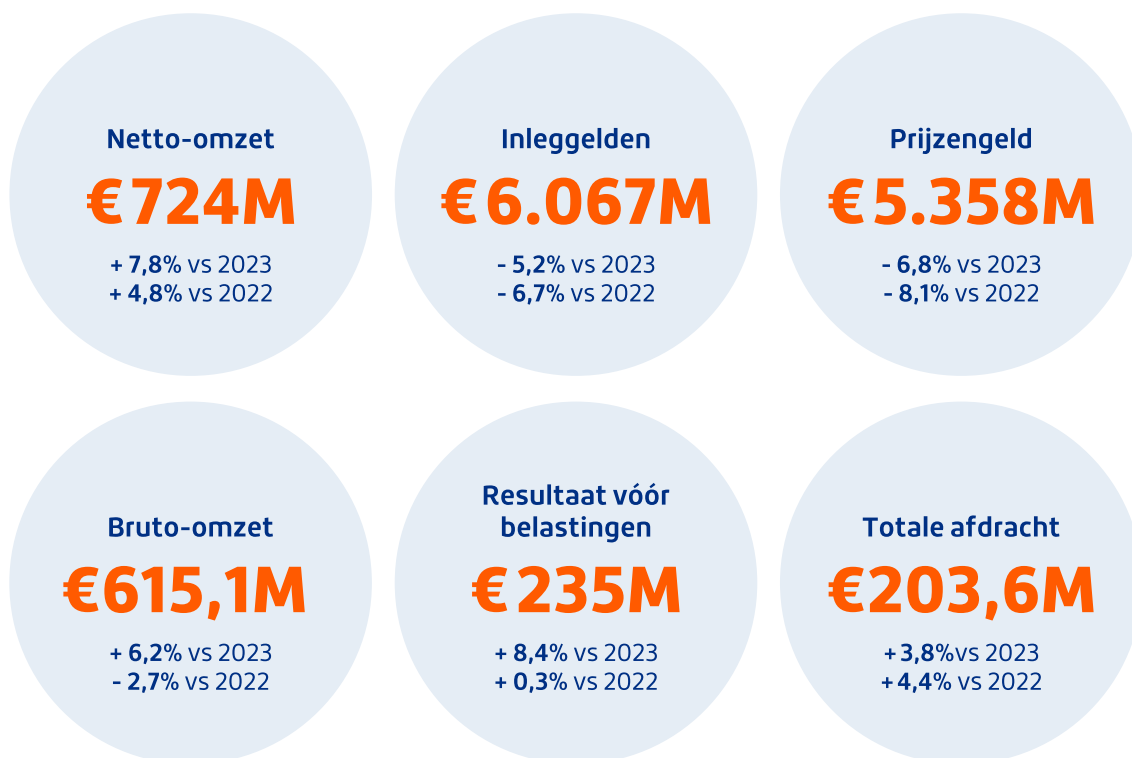


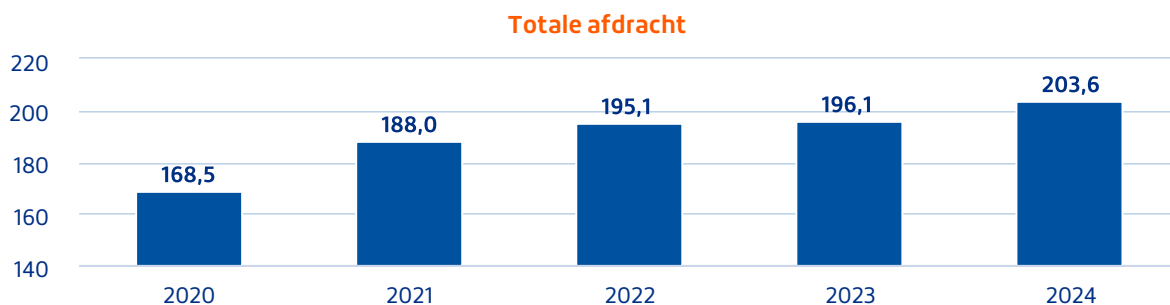
Nederlandse Loterij streeft naar duurzame groei in financieel resultaat en afdracht aan het ministerie van Financiën, NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland. Hiermee draagt Nederlandse Loterij bij aan een gelukkig en sportief Nederland. Wij zoeken naar een gezonde balans tussen onze financiële doelstellingen en onze andere belangrijke, maatschappelijke doelstellingen, zoals verantwoord deelnemen aan kansspelen en tegengaan van witwassen.

Voortgang 2024

De netto-omzet is ten opzichte van vorig jaar fors gestegen met € 52 miljoen naar € 724 miljoen (2023: € 672 miljoen). Onderliggend daalden de inleggelden in 2024 met 5,2 procent naar € 6,1 miljard door de introductie van speellimieten bij online kansspelen. In lijn met deze ontwikkeling is ook het prijzengeld gedaald naar € 5,4 miljard (2023: € 5,7 miljard). Hiermee blijft Nederlandse Loterij een echte prijzenloterij. Het bruto-omzet resultaat (netto-omzet minus kansspelbelasting en heffingen) is daarmee ook gestegen naar € 615,1 miljoen (2023: € 579 miljoen). Doordat de overige kosten en baten ook zijn gestegen naar € 380 miljoen (2023: € 362 miljoen) is het uiteindelijk resultaat geëindigd op € 235 miljoen voor belastingen en afdrachten. Tot slot heeft Nederlandse Loterij met een totale afdracht van € 203,6 miljoen, een stijging van € 7,5 miljoen ten opzichte van vorig jaar, wederom een belangrijke bijdrage geleverd aan sport en goede doelen in Nederland.

Met alle ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving die van invloed zijn op ons verdienvermogen, waaronder de verhoging van de kansspelbelasting, limieten bij online kansspelen en de tabaksban met impact op de winkels die veelal onze producten verkopen, is dit een goed resultaat.





Ontwikkelingen wet- en regelgeving en (spel)innovaties

In het afgelopen jaar hebben zowel ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving als innovaties binnen onze loterijspellen, sportweddenschappen en online kansspelen een significante invloed gehad op ons verdienvermogen en onze financiële resultaten. Veranderende regelgeving stelt ons voor nieuwe uitdagingen en verplichtingen, terwijl productontwikkelingen kansen bieden om in te spelen op de veranderende consumentenvraag en marktdynamiek. Door continu te investeren in verantwoorde spelinnovaties en te anticiperen op wettelijke kaders, streven we ernaar een duurzame en toekomstbestendige bedrijfsvoering te waarborgen.

Op 1 januari 2024 is de kansspelbelasting verder verhoogd met 1 procentpunt van 29,5% naar 30,5%. Voor Nederlandse Loterij betekent dit een lastenverzwaring. Voor sportweddenschappen en online casino is Nederlandse Loterij de belastingplichtige.

Voor loterijspellen waar Nederlandse Loterij nettoprijzen communiceert aan spelers geldt dat het financiële risico van een verhoging van de kansspelbelasting ook voor rekening komt van Nederlandse Loterij. Daarmee heeft de verhoging negatieve financiële gevolgen voor het grootste deel van onze producten. Voor de overige loterijspellen gaat dit ten koste van het nettobedrag dat de speler ontvangt en daarmee de aantrekkelijkheid van de propositie naar de klant. De totale door Nederlandse Loterij aangegeven kansspelbelasting (als belasting- of inhoudingsplichtige) is daarmee gestegen met € 21 miljoen naar € 187 miljoen (2023: € 166 miljoen).

Afgedragen kansspelbelasting

€187M

+ 12,6% vs 2023

+ 25,1% vs 2022

Een greep uit de andere ontwikkelingen waar wij in 2024 mee te maken kregen en die invloed hadden op ons resultaat zijn: het tabaksverbod in supermarkten; het verbod op sponsoring van televisieprogramma's en evenementen door online kansspel aanbieders en de Regeling speellimieten en bewuster speelgedrag voor online kansspelen.

Ondanks deze uitdagingen bleef Nederlandse Loterij innoveren binnen haar productaanbod. Staatsloterij introduceerde de XL-optie en boekte succes met de Oudejaarstrekking. Eurojackpot lanceerde een nieuwe campagne, Miljoenenspel werd vernieuwd en Lotto kreeg een nieuwe trekkingsmachine. Daarnaast werd met een selfservice loterijzuil geëxperimenteerd in een aantal winkels.



Nederlandse Loterij blijft haar productaanbod innoveren; Eurojackpot lanceert de nieuwe campagne 'Winner Man'

Voor TOTO was 2024 een mijlpaal, mede dankzij het EK voetbal 2024, wat leidde tot een recordaantal actieve spelers. Nieuwe features en spellen versterkten de klantbeleving. De inspanningen op het gebied van innovatie en verantwoord spelen werden erkend met verschillende awards.

Lees meer over de verschillende ontwikkelingen in de hoofdstukken Tien spelmerken, Trends en ontwikkelingen en Supporter van kansen.

Overige kosten en baten

De overige kosten en baten zijn in 2024 gestegen naar € 380 miljoen (2023: € 362 miljoen). Onze commerciële kosten zijn, in lijn met de omzetontwikkeling gestegen. Dit komt vooral door een stijging van de mediakosten. Door sterke media inflatie betaalt Nederlandse Loterij meer voor hetzelfde bereik. De personeelskosten stegen ten opzichte van vorig jaar door loonindexatie, doordat de organisatie in 2023 groeiende was en een aantal belangrijke processen ge-insourced zijn. Het aantal medewerkers in 2024 is licht gestegen. Daarnaast zijn meer kosten gemaakt in het kader van bijvoorbeeld de Olympische Spelen en het neerzetten van onze strategie richting 2028. Tot slot zijn de rentebaten over de liquide middelen die Nederlandse Loterij aanhoudt, gestegen als gevolg van hogere rentestanden en hogere banksaldi.

Totale resultaat

Het totale resultaat over 2024 is uitgekomen op € 235 miljoen voor belastingen en afdrachten (2023: € 217 miljoen).

Verdere versterking balans

De balansverhoudingen zijn verder verbeterd. De solvabiliteit van Nederlandse Loterij B.V. (€ 182 miljoen groepsvermogen bij een balanstotaal van € 635 miljoen, oftewel 29 procent) is ten opzichte van 2023 met 2 procentpunt gestegen. De liquiditeitsratio ligt in lijn met voorgaand jaar op 1,5. Het financiële beleid blijft ook in 2025 onverminderd gericht op gezonde balansverhoudingen.

Vooruitblik 2025

Voor Nederlandse Loterij wordt 2025 een uitdagend jaar. We krijgen te maken met een forse verdere verhoging van de kansspelbelasting van 30,5 procent naar 34,2 procent in 2025 en 37,8 procent in 2026. Dit is een trapsgewijze lastenverzwaring van bijna € 50 miljoen en zet druk op ons verdienvermogen. Verder wordt 2025 het eerste volledige jaar met strengere speellimieten voor online kansspelen naar aanleiding van de nieuwe regelgeving per 1 oktober 2024. Daarnaast treedt op 1 juli 2025 het verbod op sportsponsoring voor online kansspelaanbieders in werking. Hiermee zal het legale, veilige aanbod van online kansspelen verder verminderen. Nederlandse Loterij verwacht dat deze stapeling van maatregelen niet alleen effect heeft op onze financiële resultaten, maar ook ervoor zorgt dat minder spelers voor het legale aanbod kiezen. De verwachting van Nederlandse Loterij is dat het bruto spelresultaat van legale aanbieders verder daalt dan de 60% eind 2024.

Wat onze stakeholders belangrijk vinden

Nederlandse Loterij wil een actieve 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 heeft op de maatschappij.

Stakeholders

Onze stakeholders variëren van spelers, medewerkers, aandeelhouders en beneficianten tot de ministeries, toezichthouders, verkooppunten, leveranciers en de kansspelbranche. We kunnen onze prioriteiten voor de komende jaren optimaal stellen als we rekening houden met de behoeften, meningen en verwachtingen van onze stakeholders. We voeren actief gesprekken over onderwerpen en toetsen regelmatig bij onze stakeholders of en welke veranderende opvattingen er zijn met betrekking tot specifieke onderwerpen. In de stakeholdertabel hieronder zijn de overlegmomenten met onze stakeholders in 2024 opgenomen.

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 • Testen functionaliteiten en marketinguitingen • Begeleiden prijswinnaars • Afhandeling klachten en vragen • Onderzoek naar klanttevredenheid	• Doorlopend	• Verbetering dienstverlening • Bijsturen en veranderen processen • Verbeteren customer journey en marketinguitingen
Medewerkers	• Overleg met Ondernemingsraad • Personeelsbijeenkomsten • Intranet en TeamNLO-app • 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 • Aandeelhoudersvergadering	• 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
Aandeelhouder STAK Beneficianten: NOC*NSF en ALN	• Beneficiantendag • Aandeelhoudersvergadering • Goede doelen bijeenkomsten (Nederlands Elftal wedstrijden) • Update bondsdirecteuren • Een-op-een updates • Kennissessies	• 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

Stakeholder	Vorm dialoog	Inhoud	Frequentie	Effecten dialoog op Nederlandse Loterij
Kansspelautoriteit	• Ad hoc overleg • Beantwoorden onderzoeksvragen J&V (WODC)	• Toepassing van wet- en regelgeving • Incidenten (indien relevant) • Verificatie uitvoering gedragsregels promotionele kansspelen	• Ad hoc overleg	• Voldoen aan wet- en regelgeving • Anticiperen op veranderingen • Regulier contact over vergunningsaanvragen en Rekening en Verantwoording
Verkooppunten en -ketens	• Ketens en branchevereniging via accountmanagement • Overige (zelfstandige) verkooppunten via rayonmanagers • Alle verkooppunten via brieven, e-mails, terminalberichten en e-learnings	• Contractmanagement • Verbeteren organisatie • Verantwoorde verkoop • Naams- en merkbekendheid • Klantcontact • Commerciële acties • Marktonwikkelingen	• Doorlopend	• Borgen van doelstellingen verantwoord spelen • Informeren over nieuwe producten en acties • Feedback op processen en organisatie om continu te leren en te verbeteren • Afstemmen van nieuw beleid
Leveranciers	• Via contractmanagers en afdeling Inkoop	• Toepassing van contractuele afspraken, prestaties en innovatie	• Doorlopend	• Optimalisatie levering producten en diensten

Dubbele materialiteitsanalyse

Mogelijk moet Nederlandse Loterij vanaf boekjaar 2025 voldoen aan de Europese Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Daarom hebben we in 2024 een dubbele materialiteitsanalyse uitgevoerd. Deze analyse geeft ons inzicht in de ESG-onderwerpen (Environmental, Social & Governance) waarmee Nederlandse Loterij de meeste impact heeft op haar omgeving en welke onderwerpen de meeste impact kunnen hebben op de bedrijfsvoering. De uitkomsten helpen om focus aan te brengen in haar strategie, om daarmee de positieve impact te versterken en de negatieve impact te verminderen.

Procesoverzicht

Om de materiële thema's vast te stellen, heeft Nederlandse Loterij de volgende fases doorlopen:

Inventariseren & prioriteren relevante onderwerpen

Nederlandse Loterij heeft de volledige lijst van onderwerpen uit de European Sustainability Reporting Standards (ESRS) als basis gebruikt om te komen tot een longlist van materiële thema's. Via een uitgebreid bureauonderzoek en interne validatie zijn de thema's geïdentificeerd die van invloed kunnen zijn op het creëren van waarde voor Nederlandse Loterij, stakeholders in de waardeketen en de maatschappij. Hierbij is gekeken vanuit het impactperspectief en financieel perspectief en naar zowel positieve als negatieve zaken die op korte, middellange en lange termijn de waardecreatie kunnen beïnvloeden. Ook is een beeld gevormd van de ESG-thema's die bij peers, in de sector, waardeketen en in de maatschappij spelen. Dit heeft ertoe geleid dat de lijst is aangevuld met thema's die specifiek voor Nederlandse Loterij relevant zijn, maar niet zijn opgenomen in de ESRS 1.

Externe validatie

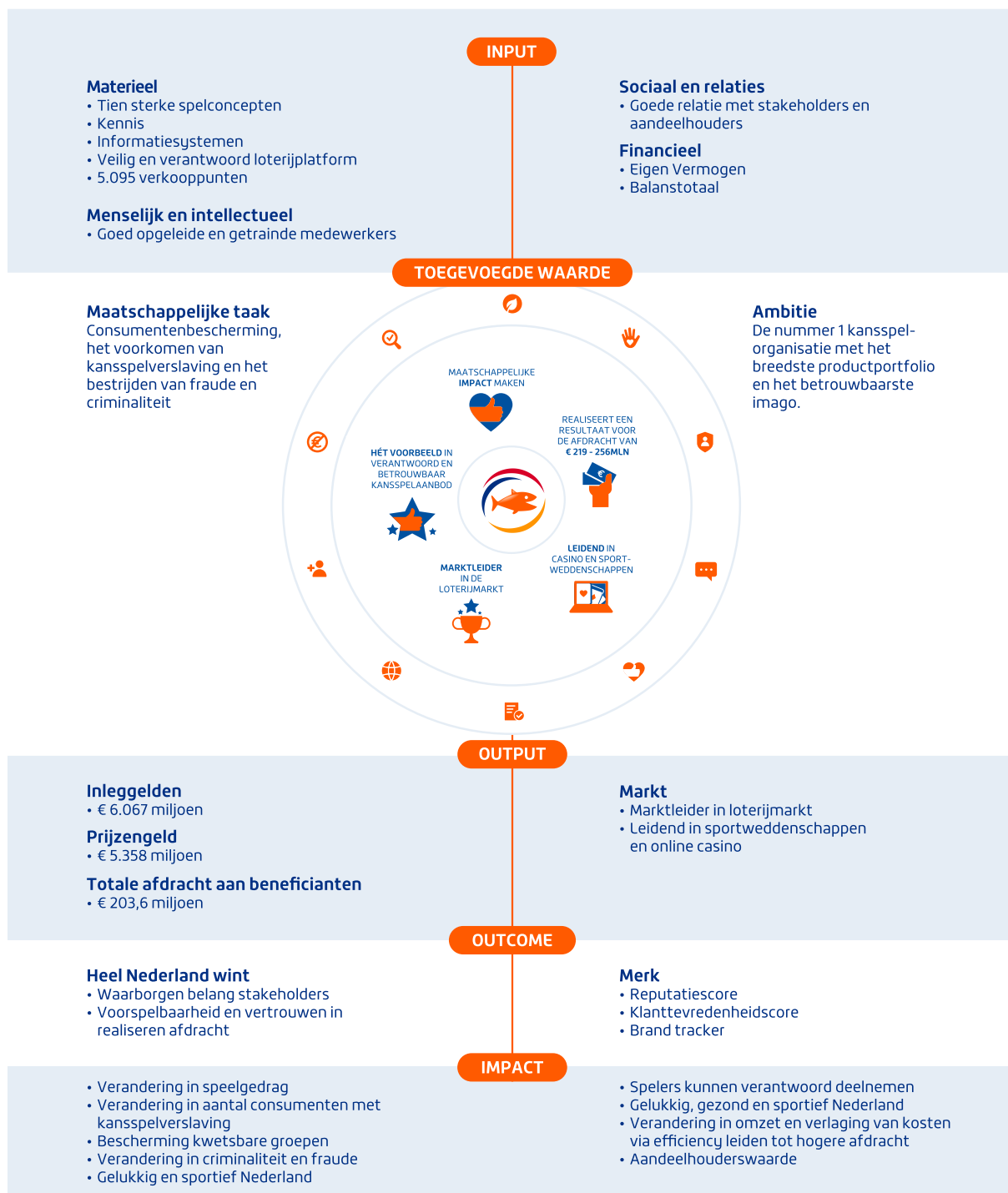
De externe validatie van de onderwerpen heeft plaatsgevonden onder de volgende stakeholdergroepen: externe experts, medewerkers, consumenten, aandeelhouders, RvC-leden en strategische relaties (inclusief beneficianten en retailers). Hiervoor is gebruik gemaakt van expertinterviews en een online vragenlijst. Onder externe experts, aandeelhouders, RvC-leden, medewerkers en strategische relaties zijn beide perspectieven uitgevraagd, onder consumenten alleen het impactperspectief. De verwachting is dat consumenten onvoldoende kennis en expertise hebben om te kijken vanuit het financiële perspectief.

Finaliseren shortlist en evaluatie

Op basis van de uitkomsten van de externe validatie heeft het directieteam de voorgestelde lijst met onderwerpen geëvalueerd. Voor dit rapportagejaar betekent dit dat Nederlandse Loterij de volgende onderwerpen als materieel beschouwt:

- Verantwoord deelnemen aan kansspelen
- Maatschappelijke betrokkenheid
- Personeelswerving & -behoud en positieve werkcultuur
- Tegengaan criminaliteit en illegaliteit
- Beleidsadvisering
- Cybersecurity en privacy
- Verminderen milieu- en klimaatimpact

Materieel thema	Definitie	Verwijzing in het verslag
Verantwoord deelnemen aan kansspelen	Een voorbeeldrol innemen en de publieke belangen borgen in de kansspelmarkt (te weten het beschermen van consumenten, het voorkomen van kansspelverslaving en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit gerelateerd aan kansspelen), door medewerkers en retailers hierop te trainen en consumenten goed te informeren, bewust te maken van de risico's, maatregelen te nemen bij onmatig spelgedrag en de zorgplicht na te komen.	Verantwoord deelnemen aan kansspelen
Maatschappelijke betrokkenheid	Het tonen van betrokkenheid bij en positief bijdragen aan een gelukkige en sportieve samenleving, door middel van financiële afdrachten en het ontplooiën van (niet-financiële) initiatieven en programma's.	Maatschappelijke betrokkenheid
Personeelswerving en -behoud en positieve werkcultuur	Het aantrekken en behouden van voldoende vakkundige medewerkers door het bieden van goede arbeidsvoorwaarden, opleidings- en doorgroeimogelijkheden en te investeren in de vitaliteit van medewerkers. Daarnaast actief inzetten op en waarborgen van een veilige, diverse en inclusieve werkomgeving waar iedereen zich ongeacht zijn/haar achtergrond thuis voelt, respect en aandacht is voor elkaar, iedereen gelijk behandeld wordt en kansen krijgt, en waar medewerkers met plezier werken en trots zijn op de organisatie.	Goed werkgeverschap
Tegengaan criminaliteit & illegaliteit	Het actief voorkomen en bestrijden van alle vormen van criminaliteit en illegaliteit gerelateerd aan kansspelen van Nederlandse Loterij, corruptie, fraude, witwassen en financiering van terrorisme.	Fraude en witwassen
Cybersecurity en privacy	Waarborgen dat informatiesystemen beschermd zijn tegen uitval, digitale aanvallen, criminaliteit, terrorisme en andere dreigingen, wat essentieel is voor het beschermen van gevoelige gegevens, een betrouwbaar spelaanbod, en het behouden van vertrouwen van stakeholders.	Cybersecurity & Privacy
Verminderen klimaat- en milieu-impact	Het actief terugdringen van broeikasgasemissies, energieverbruik en materialen binnen de eigen organisatie en in de waardeketen en actief inzetten op het gebruik van duurzame energie en milieuvriendelijke, duurzame materialen en verpakkingen.	Klimaat en milieu
Beleidsadvisering	Het adviseren over beleid en wet- en regelgeving op basis van onderzoek en ervaring ten behoeve van verantwoord deelnemen aan kansspelen, verslavingspreventie en het waarborgen van de publieke belangen in de kansspelmarkt.	De wereld om ons heen



Bijdragen aan SDG's



Waardeketen



Nederlandse Loterij en de SDG's

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

SDG 3 - Goede gezondheid en welzijn

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

SDG 10 - Ongelijkheid verminderen

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

SDG 12 - Verantwoorde consumptie

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

SDG 16 - Vrede, Justitie en sterke publieke diensten

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

SDG 17 - Partnerschap om doelstellingen te kunnen bereiken

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

SDG's	Subgoals	Bijdrage en initiatieven	Verwijzing in het verslag
 3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN	3.4 De mentale gezondheid en het welzijn bevorderen.	- Gezond bedrijfsrestaurant - Sportschool voor medewerkers	- Goed werkgeverschap - Goed werkgeverschap
	3.5 De preventie en behandeling versterken van misbruik van verslavende middelen.	- Doorontwikkeling Rugdekking-campagne - Pilot met Tilburg University voor instellen van speellimieten - Uitbreiding van informatie die inzicht geeft in het speelgedrag - Verlaging maximale verlieslimiet jongvolwassenen - Verbod op online spelen met creditcard	- Verantwoord deelnemen - Verantwoord deelnemen - Verantwoord deelnemen - Verantwoord deelnemen - Verantwoord deelnemen
	3.6 Risicovermindering en het beheer van nationale en globale gezondheidsrisico's.	- Masterclasses voor medewerkers - Workshop Verzuim & gedrag voor leidinggevenden - Medewerkers volgen e-learning Ethische code - NLO Academy - Monitoren broeikasgassen volgens Greenhouse Gas Protocol - Geen Smoesjes-campagne - Hoofdsponsor TeamNL	- Goed werkgeverschap - Goed werkgeverschap - Goed werkgeverschap - Goed werkgeverschap - Klimaat en milieu - Maatschappelijke betrokkenheid - Maatschappelijke betrokkenheid
 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 - Workshop Biasfree sollicitatiegesprekken voeren voor leidinggevenden - Hoofdsponsor TeamNL Huis tijdens Olympische en Paralympische spelen	- Goed werkgeverschap - Goed werkgeverschap - Maatschappelijke betrokkenheid
	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	Goed werkgeverschap
	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	Goed werkgeverschap

SDG's	Subgoals	Bijdrage en initiatieven	Verwijzing in het verslag
	12.7 Duurzame praktijken bij overheidsopdrachten bevorderen in overeenstemming met nationale beleidslijnen en prioriteiten.	• Opstellen beleid Diversiteit, gelijkheid en inclusie	• Goed werkgeverschap
		• Young Talent Program	• Goed werkgeverschap
		• Verslavingspreventiebeleid aangescherpt	• Verantwoord deelnemen
		• Verantwoord spelen campagnes	• Verantwoord deelnemen
		• E-learning programma's iGaming en verslavingspreventie en Fraud & Payments voor medewerkers	• Verantwoord deelnemen
	16.5 Op duurzame wijze een einde maken aan corruptie en omkoperij in al hun vormen.	• Awareness-programma over risico's van deelnemen aan kansspelen	• Verantwoord deelnemen
		• Informatiesessies over verantwoord spelen en matchfixing bij voetbalclubs voor spelers en begeleidingsstaf i.s.m. een ervaringsdeskundige	• Verantwoord deelnemen
	16.6 Doeltreffende, verantwoordelijke en transparante instellingen ontwikkelen op alle niveaus.	• Preventief onderzoek naar wedpatronen professionele atleten	• Fraude en witwassen
		• Klanttevredenheid scoort 7,8	• Klanttevredenheid
		• Fraudepreventie en monitoring retailkanaal aangescherpt	• Fraude en witwassen
		• Fraudepreventiesysteem ontwikkeld	• Fraude en witwassen
		• Technische aanpassingen vanwege aangescherpte speellimieten	• Fraude en witwassen
		• Aanscherpen methoden vroegtijdige fraude-opsporing	• Fraude en witwassen
		• Implementatie DDoS-bescherming	• Cybersecurity & privacy
		• Aanscherpen Privacy Statement	• Cybersecurity & privacy
	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	• Maatschappelijke betrokkenheid
		• Kennissessies voor beneficianten	• Maatschappelijke betrokkenheid

SDG's	Subgoals	Bijdrage en initiatieven	Verwijzing in het verslag
17.17	Doeltreffende openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen aanmoedigen en bevorderen, voortbouwend op de ervaring en het netwerk van partnerschappen.	• Hoofdsponsor TeamNL Huis tijdens Olympische en Paralympische spelen • Samenwerking met de KNVB: Rugdekking en Code of Conduct Sportweddensschappen • Samenwerking met Geldfit en SchuldenlabNL om te werken aan een financieel gezond Nederland • Samenwerking met Impact Matters	• Maatschappelijke betrokkenheid • Verantwoord deelnemen • Verantwoord deelnemen • Goed werkgeverschap



Onze impact op de maatschappij

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

IN DIT HOOFDSTUK

- › Verantwoord deelnemen aan kansspelen
- › Maatschappelijke betrokkenheid
- › Klanttevredenheid
- › Goed werkgeverschap
- › Cybersecurity & Privacy
- › Fraude en witwassen
- › Klimaat en milieu

Verantwoord deelnemen aan kansspelen

DEFINITIE

Meespelen met de spellen van Nederlandse Loterij moet leuk zijn en ook op een veilige manier kunnen. Daarom zetten we ons in voor verantwoord spelen. We willen dat onze spelers met plezier meedoen, maar zich ook bewust zijn van hun grenzen en deze niet overschrijden.



AFBAKENING

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

DOELSTELLING(EN)

Nederlandse Loterij heeft als doel om ervoor te zorgen dat geen enkele speler in de problemen komt door deelname aan onze kansspelen. Dit doen we door een omgeving te creëren waarin deelname plezierig is, regels en voorwaarden duidelijk worden gecommuniceerd en de speler zich bewust is van de risico's van de spellen. Waar nodig grijpen we in. Dit alles sluit aan bij de voorbeeldrol die we ambiëren.

Ons verslavingspreventiebeleid scherpen we dan ook voortdurend aan op basis van nieuwe inzichten uit onze data, gesprekken met spelers, adviezen van experts uit de verslavingszorg, best practices uit het buitenland, alsmede nieuwe wet- en regelgeving.

KPI'S

Om te monitoren of wij aan onze doelstellingen voldoen, hanteerden we in 2024 de volgende KPI's:

- Het percentage van de spelers die we kwalificeren als hoogerisicospelers waarmee we binnen 72 uur persoonlijk contact opnemen.
- Het percentage van de spelers die we kwalificeren als hoogerisicospelers die verantwoorde speelgedrag laten zien na een interventie van Nederlandse Loterij.
- Het percentage nieuwe medewerkers dat de verplichte training over verantwoord spelen binnen drie maanden na indiensttreding succesvol heeft afgerond.
- Het kennispercentage over de wettelijke leeftijdsgrens van de verkoopmedewerkers bij controles op naleving van de Gedragscode Verkooppunten.



Managementaanpak

Onze aanpak om risicovol gedrag op te sporen en tegen te gaan, bestaat uit preventie, detectie en interventie. Preventie bestaat uit het geven van voorlichting over de risico's, het bieden van de juiste hulpmiddelen en het stimuleren van spelers om deze hulpmiddelen te gebruiken. Bij detectie monitoren we speelgedrag en door middel van interventies grijpen we in waar nodig.



Voortgang 2024

Nederlandse Loterij monitort het gedrag van de spelers die meespelen met een van onze online kansspelmerken om in te kunnen grijpen als spelers tekenen van controleverlies vertonen. Dankzij de data die we verzamelen, de gesprekken die we met de spelers voeren en door ons te laten adviseren en begeleiden door experts uit de verslavingszorg weten we steeds beter hoe en wanneer we spelers het beste kunnen benaderen. Hiermee willen we een voorbeeld zijn voor andere aanbieders. Onze ervaringen delen we geregeld met kansspelaanbieders uit andere landen, die ons hierover benaderen vanwege onze aanpak en resultaten.

Op 1 oktober 2024 zijn nieuwe regels ingegaan voor het aanbieden van online kansspelen. Zo moeten aanbieders sneller optreden als een speler signalen geeft die wijzen op een mogelijk probleem met kansspelen. Daarnaast moeten spelers die met hogere bedragen willen spelen aannemelijk kunnen maken dat zij zich dit kunnen veroorloven.

In 2024 hebben we de volgende voortgang geboekt op preventie, detectie en interventie:

Preventie

We geloven heel erg in de kracht van preventie. Goede voorlichting (aan spelers, maar ook aan medewerkers en stakeholders) over de mogelijke risico's alsmede het bieden van de juiste hulpmiddelen spelen een belangrijke rol in het op een veilige en verantwoorde manier meespelen met onze spellen. De zwaarte van de preventieve maatregelen zijn mede afhankelijk van het type spel. Zo zijn de preventieve maatregelen bij TOTO Sport en TOTO Casino uitgebreider en beduidend strenger dan bij de loterijen en bij Krasloten.

Bewustwording en voorlichting

Intern

Goede preventie begint bij onszelf. Nederlandse Loterij vindt het zeer belangrijk dat alle medewerkers kennis hebben van verantwoord meespelen en verslavingspreventie en zich bewust zijn van de risico's die onze spellen met zich meebrengen. Zo is een presentatie over responsible gaming een vast onderdeel van de onboardingsdag die elke maand voor nieuwe medewerkers wordt georganiseerd. Verder doorlopen alle medewerkers verplicht elke drie jaar een uitgebreide e-learning over diverse aspecten van verslaving.

Ook hebben we in 2024 weer diverse bewustwordingssessies voor onze medewerkers rondom het thema 'verantwoord deelnemen aan kansspelen' georganiseerd. Zo kwamen in oktober ervaringsdeskundigen Reda Saleh en Najib Amhali tijdens een medewerkersbijeenkomst vertellen over hun kansspelverslaving.

In 2024 hebben we wederom veel aandacht besteed aan verantwoorde verkoop bij onze verkooppunten, onder andere via de Gedragscode Verkooppunten en de e-learning 'Verkoop bewust en alleen aan 18+'. Deze e-learning is verplicht voor elk verkooppunt en moet iedere anderhalf jaar opnieuw gevolgd worden. Hiernaast hebben we ook in 2024 weer ons mystery shopper onderzoek ingezet waarbij we controleren of de Krasloten Decemberkalender niet verkocht wordt ten behoeve van minderjarigen. Tijdens deze controleronde zijn 502 winkels bezocht. In 77,5 procent van de gevallen werd de juiste reactie gegeven op de vraag of de kalender werd gekocht voor een minderjarige en werd de Decemberkalender niet aan de mystery shoppers verkocht. Dit is na 50,2 procent in 2022 en 60,1 procent in 2023 wederom een mooie stijging. Om in volgende jaren verder door te stijgen blijven we werken aan betere bewustwording bij zowel kopers als verkopers van de Decemberkalender.



Mystery shoppers bezochten 502 winkels om hen te controleren op verantwoorde verkoop

Extern

Ook voor onze stakeholders is het van belang om zich bewust te zijn van de risico's van kansspelen, en om te weten hoe Nederlandse Loterij hiermee omgaat. We hebben dan ook in 2024 weer meerdere activiteiten georganiseerd. Zo gaven wij in 2024 bij diverse externe (media)bureaus presentaties over de risico's van deelname aan kansspelen en over wat wij doen aan een verantwoord spelaanbod. Ook legden we onze werkwijze uit aan diverse partners en samenwerkingsverbanden.

Nederlandse Loterij verwacht dat haar medewerkers, naast de vereiste basiskennis over de mogelijke risico's van deelname aan kansspelen, ook over aanvullende kennis beschikken. Daartoe ontwikkelde Nederlandse Loterij ten behoeve van alle marketingmedewerkers van Nederlandse Loterij een specifieke e-learning rondom 'verantwoorde marketing'. Deze e-learning is ook verplicht voor de medewerkers van de creatieve bureaus waarmee Nederlandse Loterij samenwerkt. Deze personen werken namelijk aan diverse reclame-uitingen voor Nederlandse Loterij. Ruim 140 medewerkers van creatieve bureaus hebben deze e-learning in 2024 succesvol afgerond.

Campagnes

In navolging van eerdere jaren hebben we ook in 2024 diverse campagnes gelanceerd om spelers bewust te maken en te houden van de risico's.

Zo benadrukken we in onze online campagnes en op onze social mediakanalen regelmatig het belang van verantwoord spelen bij TOTO. Rondom het EK voetbal 2024 is dit extra geïntensiveerd omdat we bij zo'n groot evenement altijd veel nieuwe TOTO-spelers ontvangen en deze spelers vanaf het begin het belang van verantwoord spelen willen bijbrengen.

Ook hebben we onze Rugdekking-campagne doorontwikkeld. Dit programma is gericht op alle door TOTO gesponsorde betaaldvoetbalorganisaties om meer bewustzijn te creëren over de risico's van deelname aan kansspelen bij de achterban en de spelers. In 2024 zijn we wederom met ex-profvoetballer Arne Nilis op bezoek gegaan bij deze voetbalclubs. Arne Nilis is naast ex-profvoetballer ook ervaringsdeskundige op het gebied van gokverslaving. Daarnaast zijn er nieuwe online video's ontwikkeld waarbij de fans van de clubs worden aangespoord om te praten over de risico's, en heel specifiek over de verliezen die men maakt. Tijdens de tweejaarlijkse European Association for the Study of Gambling (EASG) conferentie in Rome deelde onze Responsible Gaming specialist kennis over het programma 'Rugdekking'.



De Rugdekking-campagne creëert meer bewustzijn over de risico's van deelname aan kansspelen bij betaaldvoetbalclubs

Bij onze verkooppunten zijn we in het voorjaar van 2024 gestart met onze 'Tante Bets'-campagne. Tante Bets is een personage die spelers wijst op de risico's van meespelen met TOTO Winkel. Zij communiceert drie tips met spelers:

- Speel alleen met geld dat je missen kan.
- Probeer je verlies niet terug te winnen.
- Speel alleen met kleine bedragen.

Deze tips worden gecombineerd met de slogan 'Hou je koppie d'r bij'. Op deze manier willen we de winkelspeler bewuster laten meespelen. Deze campagne is in 2024 gestart, en is ook in 2025 te zien bij onze verkooppunten.

Het effect van onze inspanningen op campagnes meten we doorlopend met een zogeheten 'verantwoord spelen-tracker'. Hierbij vragen we elk kwartaal een deel van onze spelers in hoeverre zij ons zien als verantwoorde aanbieder. Ongeveer 87 procent van onze actieve spelers vindt hierbij de stelling 'Bij TOTO kan ik op een veilige en verantwoorde manier sportweddenschappen en/of casinospellen spelen' passend of heel erg passend. Slechts drie procent vindt deze stelling niet bij TOTO passen. Deze en overige inzichten uit dit marktonderzoek gebruiken wij voor continue optimalisatie.

Online hulpmiddelen

Inzicht in eigen speelgedrag, alsmede mogelijkheden om jezelf te beschermen als speler, zijn ontzettend belangrijk. TOTO biedt diverse hulpmiddelen die helpen inzicht te geven. Deze hulpmiddelen optimaliseren we continu.

Zelfuitsluiting & sessie-informatie

In 2024 hebben we de mogelijkheid toegevoegd om jezelf als speler uit te sluiten van meespelen met TOTO Sport óf TOTO Casino. Voorheen was alleen een totale uitsluiting mogelijk. Uitsluiting van één spel verlaagt de drempel voor spelers om zich daadwerkelijk uit te sluiten. Ook hebben we in 2024 sessie-informatie toegevoegd om de speler nog vaker en helderder inzicht te geven in zijn eigen speelgedrag. Tijdens zijn speelsessie ziet een speler nu niet meer alleen regelmatig zijn limieten en de status hiervan voorbijkomen, maar ook informatie over winst/verlies, hoeveelheid ingezette euro's en de speeltijd. Hiermee wordt een speler zich nog bewuster van zijn speelgedrag.

Limieten

Spelers van TOTO Sport en TOTO Casino dienen verplicht diverse limieten in te stellen. Deze limieten beschermen beter naarmate de speler deze bewuster en met meer aandacht instelt. Bij TOTO proberen we bij onze spelers op diverse manieren en momenten het belang van goed ingestelde limieten over te brengen. Om meer inzicht te krijgen in hoe onze spelers limieten percipiëren is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. In de zomer van 2024 hebben we samen met een onderzoeksbureau twintig spelers gesproken over limieten. Hieruit bleek dat spelers te weinig weten van hun eigen speellimieten. Op basis hiervan hebben we onze communicatie geoptimaliseerd en verder gepersonaliseerd.

In samenwerking met Tilburg University hebben we in 2024 onderzocht in hoeverre een digitale buddy spelers kan helpen met het instellen van limieten. We hebben hiervoor een pilot uitgevoerd om te onderzoeken of zo'n buddy, in de vorm van een chatbot, spelers die alleen een opwaardeerlimiet per dag hadden, kon stimuleren om daarnaast ook een opwaardeerlimiet per maand in te stellen. De pilot heeft aangetoond dat spelers door middel van een chatbot inderdaad succesvol gestimuleerd kunnen worden om een extra opwaardeerlimiet in te stellen. Echter, een meer eenvoudige pop-up bleek daarbij in deze test nóg effectiever dan een chatbot. De mogelijkheden voor een vervolgonderzoek worden onderzocht.

Cruks

Spelers waarvan wij weten dat ze in het Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks) hebben gestaan, worden in eerste instantie geblokkeerd voor toekomstig meespelen. Als ze zich na hun periode van Cruks-uitsluiting bij ons aanmelden om weer mee te kunnen spelen krijgen zij preventief extra aandacht. Wij wijzen hen in een telefoongesprek of e-mail op hulpmiddelen om hun speelgedrag onder controle te houden en onderzochten in de gesprekken of het wel verstandig was dat zij weer zouden gaan deelnemen. We stelden, aan de hand van deze informatie, accounts beperkt(er) of niet open.

Gamban

Aan online TOTO-spelers die zichzelf hebben uitgesloten bieden TOTO Sport en TOTO Casino de mogelijkheid een door ons betaalde licentie op de blokkeersoftware Gamban te nemen. Hiermee kan de speler niet meer gokken op alle door Gamban geblokkeerde websites. Dit zijn tienduizenden websites, waaronder ook illegale aanbieders van kansspelen en websites met bijvoorbeeld cryptotoaanbod. Deze uitsluiting gaat verder dan een blokkade via Cruks. We bieden een uitsluiting aan voor zes maanden, een jaar, twee jaar én vijf jaar. In 2024 hebben 724 mensen via TOTO een licentie van Gamban aangevraagd en gekregen.

SchuldenlabNL

Nederlandse Loterij is via SchuldenlabNL aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR). Dit is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners die werken aan een financieel gezond Nederland. Dit gebeurt door mensen met schulden eerder te traceren, te bereiken en te begeleiden naar passende hulpmiddelen, informatie of hulp. In de online omgeving van TOTO verwijzen we spelers met geldzorgen naar Geldfit. Dit is een plek voor tips en informatie over geld; men krijgt hier passend advies of wordt in contact gebracht met iemand die meedenkt. Voor TOTO Online is een eigen pagina ingericht waar TOTO-spelers relevante informatie vinden om zelf meer grip op hun geld te krijgen of welke (lokale) financiële hulp er beschikbaar is als ze deze nodig hebben om grip op hun geld te krijgen. Spelers die in interventiegesprekken aangeven zich zorgen te maken over hun financiële situatie, wijzen we eveneens op Geldfit. We zien dit als een belangrijke uitbreiding van het vangnet voor onze spelers. In 2024 hebben we de samenwerking verder uitgebreid en attenderen we spelers vaker en actiever op de mogelijkheid van Geldfit.

Jongvolwassenen

Jongvolwassenen zijn een kwetsbare groep die binnen de wet- en regelgeving extra beschermd wordt en ook moet worden. Bij TOTO Sport en Toto Casino krijgt deze groep daarbovenop nog extra bescherming. Zo geldt er een maximale verlieslimiet van € 300 per maand (dit was tot en met september € 400 per maand). Dit betekent dat een jongvolwassene door het meespelen met TOTO Sport en TOTO Casino dus maximaal € 300 per kalendermaand kan verliezen. De speler kan dit bedrag zelf naar beneden bijstellen indien gewenst.

Netto stortingsgrens

Per 1 oktober 2024 is in de nieuwe regelgeving een nieuwe verplichte netto stortingsgrens van € 300 per maand ingevoerd voor jongvolwassen spelers (18 tot en met 23 jaar) en van € 700 voor spelers van 24 jaar en ouder. Deze grens mag volgens de regelgeving verhoogd worden, mits een speler kan aantonen dat hij zich dit financieel kan veroorloven. TOTO Sport en TOTO Casino hebben ervoor gekozen dit bij jongvolwassenen niet toe te staan: zij kunnen deze verlieslimiet niet ophogen en altijd maximaal netto € 300 storten in een maand.

Detectie

Detectie is het monitoren van het online speelgedrag van onze spelers. Hierbij ligt het zwaartepunt op onze online sportwedenschappen en casinospellen. De analisten van het Responsible Gaming-team maken met behulp van algoritmen een inschatting van de kans dat iemand een risico- of probleemspeler is. Deze algoritmes passen we toe op het speelgedrag, de financiële transacties en de inzet van instrumenten om het eigen speelgedrag te controleren. Daarnaast gebruiken we ook informatie van de afdelingen Klantenservice en Fraud & Payments. Klantenservicemedewerkers zijn getraind om mogelijke signalen van risicovol of problematisch gedrag aan de telefoon te herkennen en deze door te geven aan de analisten van de afdeling Responsible Gaming. Als een analist van de afdeling Responsible Gaming vermoedt dat een speler de controle over zijn gedrag verliest, pleegt hij een interventie (zie volgende paragraaf). In het afgelopen jaar hebben wij ons detectiemodel verder aangescherpt en verbeterd zodat spelers in een eerder stadium bij de analisten in beeld komen en hierdoor eerder de juiste bescherming krijgen.

Retail

Nederlandse Loterij beschikt over methoden om te monitoren of verkooppunten zich aan de Gedragscode Verkooppunten houden. Bij overtreding kunnen verkooppunten door Nederlandse Loterij afgesloten worden. In 2024 zijn in totaal 544 waarschuwingen uitgedeeld. Bij een aantal verkooppunten had dit niet het gewenste effect: 9 verkooppunten zijn het afgelopen jaar voor een week afgesloten en met 1 verkooppunt hebben we de samenwerking beëindigd.

Overzicht aantal uitgedeelde waarschuwingen	2024	2023
Aantal eerste waarschuwingen	447	497
Aantal tweede waarschuwingen	86	75
Aantal derde waarschuwingen	10	8
Aantal vierde waarschuwingen	1	1
TOTAAL	544	581

Interventie

Bij constatering van opvallend en/of afwijkend gedrag plegen we een interventie. Voor deze interventies geldt dat deze zwaarder zijn op het moment dat het risicoprofiel van het spel of de speler hoger is. TOTO Sport en TOTO Casino zet verschillende kanalen in voor haar interventies, zoals een e-mailbericht, een pop-up in de online omgeving van de speler of een telefonische benadering voor een gesprek. Onze interventies zijn er in eerste instantie op gericht om de speler bewust te maken van zijn speelgedrag. Zwaardere interventies die TOTO Sport en TOTO Casino treffen zijn het opleggen van speellimieten of het afsluiten van accounts.

Telefonische interventies

Telefonische benadering van spelers en het bespreekbaar maken van hun speelgedrag en de risico's ervan vragen om de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Onze medewerkers zijn uitgebreid getraind om deze gesprekken zo goed mogelijk te voeren. Tijdens gesprekken met spelers komen limieten aan bod en raden we spelers aan meerdere vrijwillige limieten in te stellen. We zien de effecten daarvan terug in de data. Zo stelt ruim 20 procent van de spelers die we spreken, een verlieslimiet per meerdere periodes (dag, week en maand) in. Ze hebben daarmee het bedrag dat ze kunnen verliezen, begrensd.

In 2024 vonden de volgende interventies plaats.

Interventie	2024	2023
spelers een e-mail gestuurd	31.896	22.569
spelers gebeld voor een eerste gesprek over hun speelgedrag	13.233	7.885
spelers gebeld voor een tweede gesprek over hun speelgedrag	3.933	2.254
spelers gebeld voor een derde gesprek over hun speelgedrag, waarbij deze spelers ook speellimieten kregen opgelegd	4.195	1.661
gebeld om aan te geven dat het account is geblokkeerd en de spelers te verwijzen naar Loket Kansspel en Cruks	886	444
spelers voorgedragen bij de Kansspelautoriteit voor onvrijwillige inschrijving in Cruks	13	31
Totaal aantal interventies	54.156	34.844

Ook in 2024 is het aantal interventies sterk toegenomen. In de loop van 2023 zijn we begonnen om in een eerder stadium contact op te nemen met spelers om ze bewust te maken van hun speelgedrag en van de risico's van kansspelen. In 2024 hebben we deze lijn doorgezet en hebben we onder andere meer ingezet op de bescherming van jongvolwassen spelers. Mede hierdoor hebben we een veel groter aantal spelers benaderd met interventies dan in 2023.

Effectiviteit interventies

We meten continu de effectiviteit van onze interventies. We zien dat alle interventies ieder jaar succesvoller worden. Dit komt doordat we steeds meer leren over hoe we opvallend speelgedrag nauwkeuriger kunnen herkennen en ons detectiesysteem hier doorlopend op verbeteren. Daarnaast leggen we sneller passende speellimieten op wanneer eerdere interventies er niet toe leiden dat de speler zelf het speelgedrag vermindert.

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

Vooruitblik 2025

2025 staat in het teken van de verdere doorontwikkeling van ons detectie- en interventiemodel. We gaan nóg meer kenmerken meenemen en interventies nog meer in de vorm van maatwerk laten plaatsvinden. Verder blijven we zoeken naar (nieuwe) samenwerkingen om mogelijke probleemspelers beter te begeleiden naar hulpverlening. Zo willen we onderzoeken of we spelers bepaalde vormen van nazorg kunnen bieden.

Maatschappelijke betrokkenheid

DEFINITIE

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



AFBAKENING

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

DOELSTELLINGEN

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

KPI'S

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



Managementaanpak

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

Voortgang in 2024



Nederland het sportiefste land ter wereld in 2032

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

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



Nederlandse Loterij was trotse sponsor van het TeamNL Huis tijdens de Olympische en Paralympische Spelen in Parijs

Sportzomer 2024: bijdrage aan de sportieve ambities van Nederland

Sport bevordert zowel gezondheid als verbinding in de samenleving. Nederlandse Loterij draagt als hoofdsponsor van TeamNL bij aan de ambitie van NOC*NSF om Nederland in beweging te krijgen en in 2032 het sportiefste land ter wereld te maken. Dit houdt in dat TeamNL in de top tien van topsportlanden komt, 14 miljoen Nederlanders wekelijks sporten en 12 miljoen Nederlanders drie keer per week bewegen.

Ongekende sportzomer

Nederland beleefde een unieke sportzomer, met hoogtepunten zoals het EK voetbal, waarbij Staatsloterij en TOTO bijdroegen aan de Oranjegekte - de steun en viering door Nederlandse fans. De oranjemarsen zorgden voor saamhorigheid en trots. De Olympische Spelen waren zeer succesvol, met een zesde plek op de medaillespiegel. Bij de Paralympische Spelen eindigde TeamNL zelfs op de vierde plek.

TeamNL Huis

Nederlandse Loterij was trotse sponsor van het TeamNL Huis tijdens de Olympische Spelen in Parijs, waar sporters, familie en fans de successen vierden. Voor het eerst was er ook een Paralympisch TeamNL Huis. Het vernieuwde TeamNL Huis was de thuisbasis voor sporters en familie, en de zichtbaarheid van de prestaties tijdens de Olympische en Paralympische Spelen vergrootte de trots op TeamNL. Dit droeg bij aan de ambitie om Nederland het sportiefste land ter wereld te maken.

Betrokken bij de sport

Ook buiten de sportarena speelde Nederlandse Loterij een belangrijke rol door mensen te betrekken bij campagnes en unieke sportmomenten te delen met relaties en stakeholders. Er waren diverse promotionele acties, zoals een groot promotioneel kansspel in retail. Bovendien werden er tv-commercials uitgezonden rondom het EK en de Spelen, wat de betrokkenheid verder vergrootte.

Deze activiteiten laten zien dat Nederlandse Loterij niet alleen financieel bijdraagt, maar ook actief sport in Nederland promoot en de doelen van NOC*NSF ondersteunt.

In contact met beneficianten

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

In 2024 hebben we twee goede doelen-ontvangsten georganiseerd. De eerste vond plaats tijdens de oefeninterland Nederland-Schotland op 22 maart 2024 in de Johan Cruijff ArenA. De tweede ontvangst was tijdens oefeninterland Nederland-Canada in Stadion Feijenoord op 6 juni 2024. Tijdens de goede doelen-ontvangsten nodigen we vier van onze goede doelen (beneficianten) uit. De gasten zijn donateurs, bedrijfspartners, vrijwilligers en experts waar de goede doelen dagelijks mee in contact zijn. Nederlandse Loterij benut deze avond om haar missie uit te dragen.

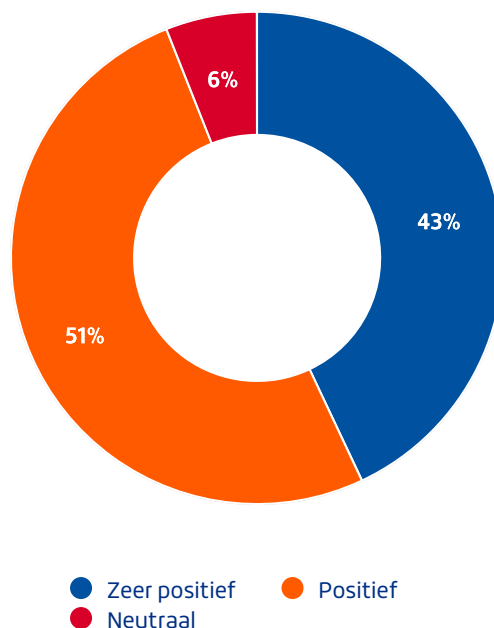
Informeren van beneficianten

Hoe beneficianten ons waarderen, wordt mede bepaald door onze inspanningen voor een verantwoord spelaanbod en ter voorkoming van illegaliteit en criminaliteit in onze sector. Sinds de openstelling van de online kansspelmarkt in 2021 zijn de maatschappelijke risico's van de online kansspelen zichtbaarder geworden. In deze context is het van nog groter belang geworden om onze beneficianten goed te informeren over wat wij op het gebied van verantwoord spelen en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit ondernemen. We geven actief informatie over de stappen die we zetten op de online kansspelmarkt. Onder meer via speciale sessies, waarin centraal staat wat wij precies doen om verantwoord spelen te bevorderen en illegaliteit en criminaliteit tegen te gaan en waarom we dat doen. Deze sessies zijn bedoeld voor alle medewerkers van stakeholders en beneficianten. Zij ervaren dit contact als zeer waardevol. In 2024 hebben we sessies verzorgd voor de Brandwondenstichting, het Goede Doelenplatform en een overkoepelende sessie voor sportbonden.

Introductie marketingkennisessies

In 2023 zijn we gestart met kennisessies voor onze beneficianten en vanwege de vele positieve reacties hebben we deze sessies in 2024 gecontinueerd. De sessies in 2024 waren gewijd aan merken management en mobiele activiteiten en customer relationship management (crm). Specialistische medewerkers van Nederlandse Loterij en externe partijen deelden hun kennis over deze thema's met onze beneficianten. Uit vragenlijsten na afloop bleek dat de bezoekers deze sessies goed hebben gewaardeerd.

Tevredenheid beneficianten



Goed doen

Gedurende het hele jaar willen we als Nederlandse Loterij goed doen. We hebben de ambitie om betekenisvolle en duurzame impact te creëren die resoneert met de kernwaarden en missie van Nederlandse Loterij, met een speciale focus op sportboodschappen en maatschappelijke impact in Nederland.

Maatschappelijke impact: bijdragen aan maatschappelijke veranderingen door bewustwording en actie te stimuleren via sportgerelateerde en andere maatschappelijke campagnes. Verhoogde betrokkenheid: het creëren van diepere betrokkenheid bij onze doelgroep door hen te betrekken bij onze purpose driven-initiatieven. Organisatiegerichte doelstellingen: versterken van de reputatie van de organisatie als een maatschappelijk verantwoorde entiteit en het aantrekken van partnerschappen die onze missie ondersteunen.

Voorbeelden van initiatieven in 2024:

NLdoet

Nederlandse Loterij levert met vrijwilligerswerk graag een bijdrage aan de samenleving. Door tijd, vaardigheden en middelen in te zetten voor liefdadigheidsorganisaties en goede doelen kunnen onze medewerkers tegemoetkomen aan lokale behoeften en een verschil maken in hun gemeenschap. Samen met 183 medewerkers hebben we op 15 maart meegedaan aan NLdoet, een initiatief van het Oranje Fonds waarbij Nederland wordt aangemoedigd om een dag vrijwilligerswerk te doen. In totaal zijn 37 organisaties geholpen door het hele land. Een kleine greep uit de klussen die medewerkers die dag hebben aangepakt: een vakantie-eiland opknappen voor mensen met een beperking, pannenkoeken bakken in een woonzorgcentrum, meehelpen om kinderkleding en speelgoed een tweede leven te geven, een heerlijke Colour Full High Tea in een revalidatiecentrum en een taalwandeling met nieuwe stadsgenoten.

Hartjesacties

Via Club Staatsloterij worden drie goede doelen in de etalage gezet met een korte omschrijving van de doelen. Abonneespelers van Staatsloterij mogen kosteloos een hartje doneren aan het goede doel van hun keuze. De stichting met de meeste hartjes ontvangt een donatie (namens de spelers) van € 12.500, de andere twee goede doelen ontvangen € 7.500. De actie vond voor het eerst plaats in januari 2024 en leverde 35.000 hartjes op. In december deelden onze abonneespelers van Staatsloterij maar liefst 92.000 hartjes uit. In totaal ontvingen zes goede doelen een donatie.

Ontvangen bedrag	Januari	December
€ 12.500	Spierfonds	KWF Kankerbestrijding
€ 7.500	Hartstichting Fonds Gehandicaptensport	Brandwonden Stichting Kansfonds

Statiegeld

Sinds 15 mei hangt bij Nederlandse Loterij boven alle statiegeldverzamelpunten een oproep om het lege blikje of flesje te doneren aan De Vakantiebank. Deze stichting maakt het mogelijk dat mensen met een laag inkomen, rond de bijstandsnorm, op vakantie kunnen. Het doel is om deze mensen een onbezorgde vakantieweek te bieden op een mooie locatie in Nederland. Met deze statiegeldactie hebben we in 2024 negen vakanties voor gezinnen kunnen financieren.

Stichting Digidromen

In 2024 hebben we besloten om Stichting Digidromen duurzaam te ondersteunen. Deze stichting zet zich in om laptops te verstrekken aan kinderen die in armoede leven in Nederland. Samen kunnen we ervoor zorgen dat elk schoolgaand kind toegang heeft tot een laptop, om de digitale kloof te overbruggen en gelijke kansen voor onderwijs en persoonlijke ontwikkeling te creëren. De laptops worden door onze eigen IT-afdeling refurbished en voorzien van nieuwe softwarepakketten. Bij de laptops hebben we ook koptelefoons geleverd.

Daarnaast levert het ook milieuvordelen op door onze oude laptops te doneren: het verlengt de levensduur van het apparaat en zorgt voor minder elektronisch afval. In 2024 hebben we 34 laptops gedoneerd, inclusief softwarepakket.

'Contrainer' G-hockey Geen Smoesjes op Kampong

Speciaal voor G-hockey (hockey voor spelers met een verstandelijke handicap) is er een zeecontainer op de club geplaatst waar alle trainingsmaterialen kunnen worden opgeslagen. Op de buitenkant van de container staat onze campagne 'Geen Smoesjes (om niet te sporten)'. Daarnaast zijn er sportattributen aan de container vastgemaakt, zoals een klimtouw, pull up rek en ringen. Hiermee kan ook rondom de container getraind worden: een 'contrainer'.

Benefietavonden

Nederlandse Loterij heeft deelgenomen aan benefietavonden voor de volgende goede doelen: Hartstichting, Fonds Gehandicaptensport, Prinses Beatrix Spierfonds en de Mentelity Foundation.

Uitgelicht: Mentelity Foundation

De Mentelity Foundation is een initiatief van de in 2021 overleden snowboarder Bibian Mentel en heeft als doel kinderen en jongvolwassenen met een lichamelijke beperking volop aan het sporten te krijgen. Op het moment van haar overlijden was Bibian onze ambassadeur. We hebben haar beloofd dat we haar stichting voor een periode van nog minimaal vijf jaar blijven steunen.

Oliebollenactie 'Geef een beetje geluk'

In 2024 stond de oliebollenactie in het teken van 'Geef een beetje geluk'. Een boodschap die naadloos aansluit bij het verbinden en activeren van Nederland om elkaar een beetje geluk te geven in december. Aan deze campagne hebben we voor de derde keer op rij het Kansfonds (een van onze beneficianten) gekoppeld. Op vijf locaties in Nederland heeft Staatsloterij oliebollenkramen voor een dag 'overgenomen'. Van elke oliebol die verkocht werd, is € 0,50 gedoneerd. Staatsloterij heeft deze donatie per verkochte oliebol verdubbeld met nog eens € 0,50, waardoor de totale donatie aan het Kansfonds bijna € 21.000 heeft opgeleverd. Het Kansfonds steunt hier inloophuis 't Hemeltje voor dak- en thuislozen in Eindhoven mee.



Staatsloterij en het Kansfonds 'geven een beetje geluk' door oliebollen te verkopen voor inloophuis 't Hemeltje

Sponsorassets

In 2024 hebben we diverse toegangskaarten en andere middelen zoals loten van onze verschillende spelmerken beschikbaar gesteld voor bijvoorbeeld veilingen of om donateurs van goede doelen te bedanken of te werven.

- Duizenden tickets bij diverse sportwedstrijden: van de TOTO KNVB Beker finale tot wedstrijden van het Nederlands elftal, de Wielerzesdaagse in Rotterdam en nog vele andere evenementen.
- Diverse unieke (sport)items.
- Diverse sportclinics, met ambassadeurs als Harrie Lavreysen, Jeffrey Hoogland en Paul Haarhuis.
- Unieke buitenlandse VIP-experiences voor onze stakeholders gekoppeld aan door ons gesponsorde proposities.

Lotify

Sinds eind 2021 heeft Nederlandse Loterij een meerderheidsbelang in Lotify met de intentie om de kansspelmarkt te versterken en extra aandeelhouderswaarde te genereren. Lotify is een uniek, door Gaming Labs International (GLI) gecertificeerd 'Lottery as a Service'-platform dat compliance en efficiency biedt voor loterijen en promotionele kansspelen. In 2024 zijn verschillende resultaten behaald:

- Met Lotify als facilitator werden op 29 januari 2024 de eerste deelnamebewijzen verkocht van crowdfundingplatform venki.
- Sportverenigingen kunnen sinds 2024 deelnemen aan de nieuwe Clubloterij, een initiatief van NOC*NSF. Dit heeft extra fondsen voor deze verenigingen opgeleverd. Bovendien heeft de landelijke trekking van Clubloterij op 12 juni 2024 de naamsbekendheid van Lotify in de sportsector vergroot.
- Lotify is succesvolle samenwerkingsverbanden aangegaan met goede doelen als KWF en Roparun. Bij KWF hebben vier trekkingen in totaal € 8.480.817 aan sociale impact opgeleverd (impact die niet alleen wordt gemeten in euro's, maar vooral in positieve veranderingen in de samenleving) en bij Roparun leverden twee trekkingen samen € 826.945 op, een impact van ruim € 9 miljoen. Het gemak van het platform heeft ertoe geleid dat Roparun een meerjarig contract heeft afgesloten. Deze samenwerkingen hebben het vertrouwen in het platform versterkt als betrouwbare oplossing: digitalisering loont.

- Verder stond 2024 in het teken van de vernieuwing van het backendsysteem van Lotify om de gebruiksvriendelijkheid voor goede doelen en sportverenigingen die extra fondsen willen werven te verbeteren.

Vooruitblik 2025

In 2025 zijn er mooie sportevenementen in eigen land om naar uit te kijken. Onder andere het EK schaatsen Allround & Sprint in Heerenveen, het EK indooratletiek in Apeldoorn, het EK BMX Freestyle, het EK paradressuur en als klap op de vuurpijl het WK handbal voor vrouwen in eigen land. Allemaal evenementen waar succesvolle atleten van TeamNL gaan schitteren voor een Nederlands publiek. 2025 zal mede in het teken staan van de voorbereidingen voor Milaan 2026 waar de Olympische Winterspelen plaatsvinden. Daarnaast initiëren we weer diverse initiatieven, samen met onze spelmerken, om goede doelen te ondersteunen en te promoten, bijvoorbeeld rondom het interlandvoetbal.

Klanttevredenheid

DEFINITIE

Klanttevredenheid draait om de positieve ervaring en waardering van klanten voor Nederlandse Loterij. Dit bereiken we door het aanbieden van veilige, betrouwbare en aantrekkelijke spelconcepten, via verantwoorde platforms voor loterijen en online kansspelen.



AFBAKENING

Nederlandse Loterij streeft ernaar om gerespecteerd en gewaardeerd te worden door haar stakeholders. Klanttevredenheid speelt hierbij een sleutelrol. In dit jaarverslag ligt de focus op het contact dat Nederlandse Loterij met haar spelers onderhoudt, waarbij het doel is om hun ervaring zo positief mogelijk te maken.

DOELSTELLINGEN

Verschillende factoren beïnvloeden de tevredenheid van onze klanten, zoals transparantie, naleving van wet- en regelgeving, en de manier waarop wij invulling geven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Denk hierbij aan het beschermen van spelers, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit. Daarnaast speelt heldere, klantgerichte communicatie een belangrijke rol bij het verhogen van klanttevredenheid.

Om klanttevredenheid te meten, gebruiken we onder andere de feedback die we ontvangen na contact met onze Klantenservice. Deze inzichten stellen ons in staat om continu te verbeteren en beter in te spelen op de wensen en behoeften van onze klanten. Bij het ontwikkelen van nieuwe initiatieven nemen we klanttevredenheid expliciet mee als meetpunt voor succes. We realiseren ons echter dat onze rol als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid soms uitdagend is en niet altijd positief wordt ervaren. Dit kan impact hebben op de tevredenheid van onze klanten, maar we blijven ons inzetten voor een optimale ervaring.



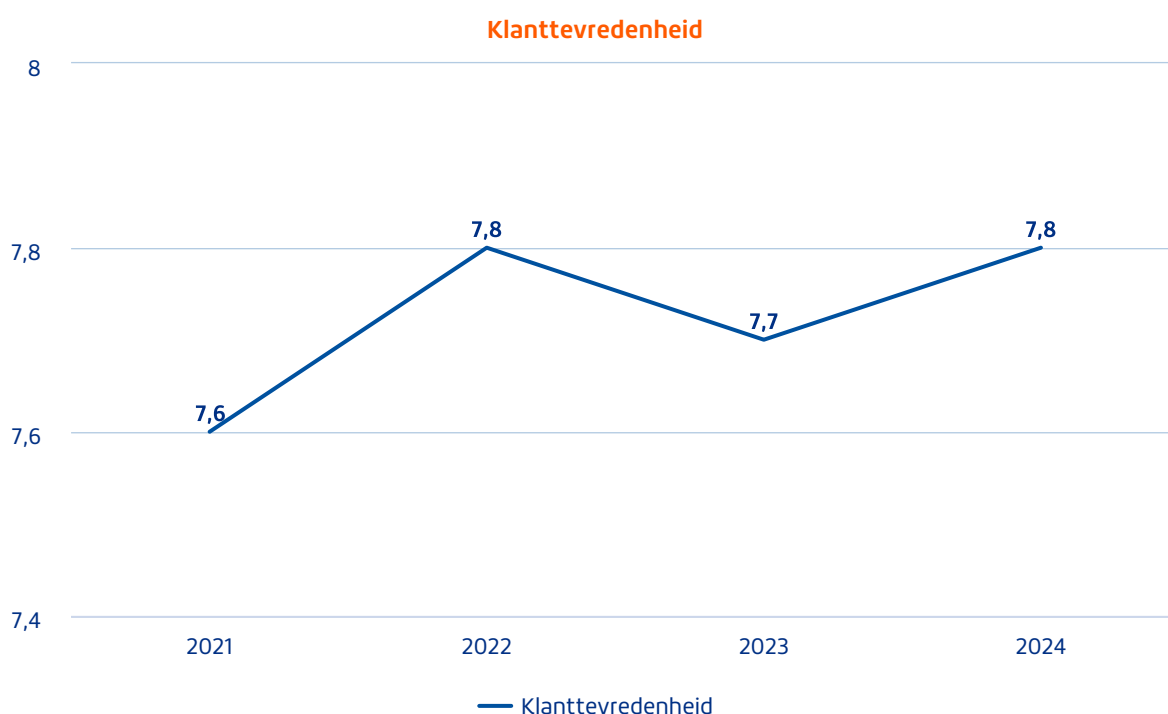
Managementaanpak

De afdeling Customer Service is verantwoordelijk voor het klantcontact met onze spelers en retailers. Deze afdeling zorgt er ook voor dat de stem van de speler binnen de organisatie wordt gehoord. Naast het bouwen aan consumentenvertrouwen is invulling geven aan de zorgplicht van Nederlandse Loterij een belangrijk speerpunt van onze klantcontactstrategie. Deze heeft ook in 2024 onze nadrukkelijke aandacht gekregen.

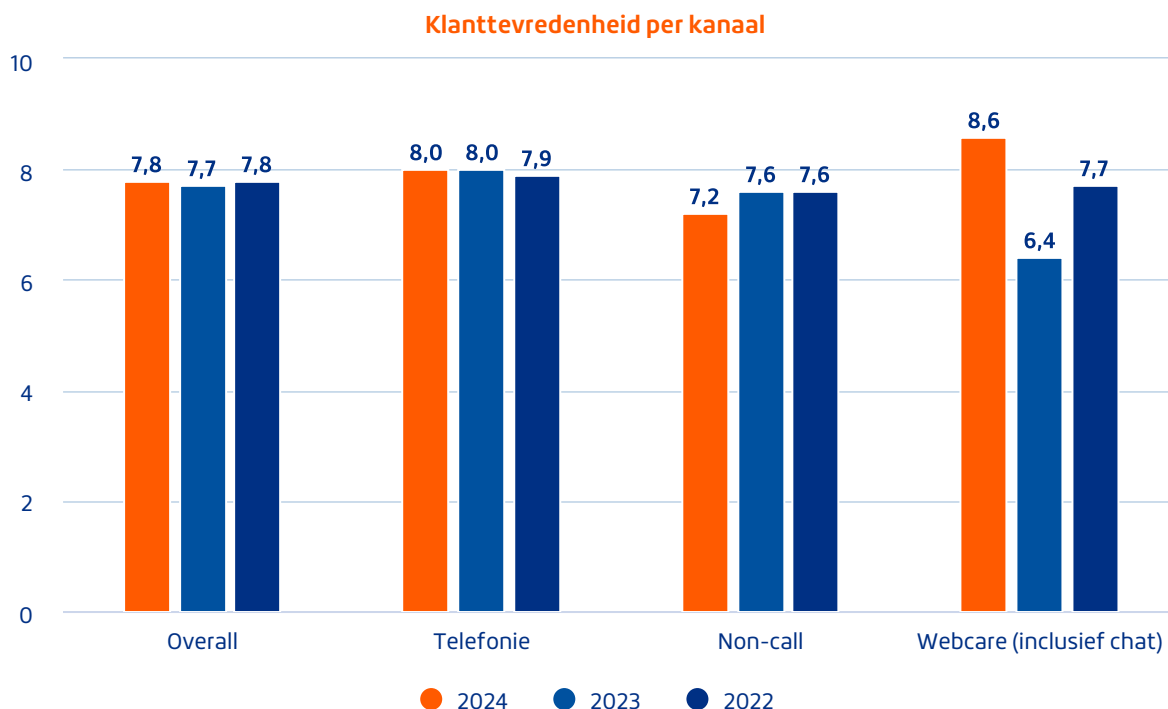
Voortgang in 2024

Consument beschermen

We voeren een strikt beleid voor de registratie van nieuwe online spelers en de eerste periode daarna via het registratieproces (onboarding van spelers). Sinds 1 oktober 2024 zijn vanuit de wetgever en toezichthouder nieuwe maatregelen vereist. Deze maatregelen vragen extra handelingen om spelers te beschermen en maken onze spelers bewust van keuzes zoals bij het instellen van limieten. We geven voorrang aan het thema 'verantwoord spelen'. Door deze strenge houding ten opzichte van het beschermen van onze spelers en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit scoren we soms lager op klanttevredenheid. Een hoog cijfer zien we daarom niet meer als een doel op zich, maar als een motiverende factor om onze diensten structureel te verbeteren en innoveren. Bij de beoordeling van onze klanttevredenheidsscore kijken we dan ook uitdrukkelijk naar de context en naar de reden van het contact.



We meten de tevredenheid van klanten net als voorgaande jaren na contact met onze klantenservice voor de loterijen en online kansspelen. Wat de online kansspelen betreft, meten we alleen de klanttevredenheid van spelers met een spelersaccount. Hierbij accepteren we dat onze spelers niet alle kanalen op dezelfde manier beoordelen.



Chat op TOTO Sport en TOTO Casino

Voorafgaand aan het EK voetbal in de zomer van 2024 heeft Nederlandse Loterij het kanaal Chat op TOTO Sport en TOTO Casino verder geoptimaliseerd. Het chatkanaal blijkt een behoefte aan een laagdrempelig contactkanaal te vervullen: het aandeel chat op de meting van de klanttevredenheid is de afgelopen jaren dan ook enorm gegroeid: van 6 procent in 2022, naar 36 procent in 2023 tot 42 procent in 2024. Vooral rondom afwijkende gebeurtenissen, zoals afgelastingen van wedstrijden of incidenten, nam het aantal contacten specifiek op dit kanaal exceptioneel toe. Maar ook verrassende beslissingen en uitslagen tijdens het EK voetbal hadden hier een aandeel in.

Dat het aandeel op de klanttevredenheid met de komst van het chatkanaal enorm is gegroeid, wil niet zeggen dat de klantfeedback positief is. Net als bij sociale media zorgt het laagdrempelige karakter van een chatkanaal ervoor dat mensen zich gemakkelijker negatief uitlaten dan bijvoorbeeld tijdens een telefoongesprek. Daarmee was de impact van dit kanaal op de totale klanttevredenheid van TOTO Sport en TOTO Casino uiteindelijk negatief. Op basis van de klantfeedback voerden we in 2024 diverse verbeteringen door, met name om de responstijd te verkorten en processen scherper te kunnen monitoren. We blijven onze klantkanalen verder optimaliseren om de klantervaring te verbeteren.

Klachten

Van het totaal aantal afgehandelde klantcontacten in 2024 ging het in 2,5 procent van de gevallen om klachten. In 2023 was dat 2,9 procent. We maken gebruik van ondersteunende spraaktechnologie om het registreren en tellen van klachten te standaardiseren. Op basis van een lijst termen en woordcombinaties wordt automatisch bepaald welke gesprekken gekenmerkt moeten worden als klacht.

Het grote aandeel klachten bij iGaming komt door de hoge betrokkenheid en verwachtingen van spelers. Bij loterijen, met een lagere frequentie en duidelijkere uitslagen, zijn discussies zeldzaam. iGaming daarentegen is 24/7 beschikbaar, met meer momenten voor onenigheid, zoals over de timing van een goal. Daarnaast verwachten spelers snelle uitbetalingen en reageren ze direct als dit langer duurt, zelfs als dit binnen de afgesproken termijn is.

Speerpunt Responsible Gaming

Onze TOTO-klantenservicemedewerkers spelen een belangrijke rol in het opsporen van afwijkend speelgedrag. We trainen en coachen onze klantenservicemedewerkers die deze gesprekken voeren doorlopend, zodat de gesprekken zo goed mogelijk aansluiten bij de speler. Met oog op de invoering van online speellimieten per 1 oktober 2024 hebben we er met passende trainingen en opleidingen, onder andere op het gebied van preventie gokverslaving, voor gezorgd dat al onze klantenservicemedewerkers en -coaches hun kennis vóór die tijd weer volledig op orde hadden.

Klacht	aantal
TM/FM klachten	134
Klachten Consumer	754
Klachten Ombudsman	79
Klachten IGaming	19.128

Prioriteren van activiteiten

Onze klantenservice werkt continu aan verbetering van onze processen. Processen worden steeds eenvoudiger en spelers kunnen in de 'mijn omgeving' steeds meer zelf regelen. Dat geeft de medewerkers van de klantenservice meer tijd en ruimte om waarde toe te voegen aan het klantcontact.

Belangrijke resultaten in 2024:

- Voor de klantenservice betekende de invoering van speellimieten per 1 oktober 2024 extra aandacht voor de persoonlijke contactmomenten met spelers en de registratie van signalen.
- We hebben de eerste stappen gezet om de administratieve afhandeling van contacten geautomatiseerd te verwerken.
- Robotisering stelt Nederlandse Loterij in staat om het werk te versnellen en fraudegevoeligheden en risico's uit de processen te elimineren. Daardoor wordt bijvoorbeeld automatisch een vinkje gezet als een speler zich heeft aangemeld bij het Bel-me-niet register. Dit voorkomt ongemak bij de speler. Waar mogelijk hebben we daar in 2024 binnen onze klantenserviceprocessen verder op ingezet.

Voor retailers

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

Vooruitblik 2025

In 2025 verstevigen we de route naar waardevol klantcontact. We maken gerichte keuzes uit projecten die op dit moment kansrijk lijken en een positieve bijdrage leveren aan de klanttevredenheid. Als de omstandigheden veranderen - en vooral wanneer de klanten andere wensen hebben - maken we nieuwe keuzes. Voor komend jaar zien we de volgende projecten:

Voor consumenten

- Bij succesvolle pilots implementeren we AI in onze processen zodat spelers en retailers gemakkelijker de juiste informatie kunnen vinden.
- Inzet van nieuwe technieken om eenvoudig werk te blijven automatiseren. Ook hierbij zetten we AI in, mits de pilots succesvol zijn. Hiermee ontstaat ruimte om contacten van hoge waarde meer te stimuleren, zoals de contacten over verantwoord speelgedrag en contacten waarbij de klantenservicemedewerker waarde toevoegt.

Voor retailers

- Automatisering van werkzaamheden zodat onze retailers sneller worden geholpen.

- Inzet van chatbots zodat onze retailers ook buiten onze openingstijden snel en volledig worden geholpen.

Ombudsman

Sinds 2017 heeft Nederlandse Loterij een Ombudsman. Als consumenten niet tevreden zijn over de manier waarop de Klantenservice (via e-mail, chat of andere schriftelijke wijze) hun klacht heeft afgehandeld, kunnen zij per e-mail contact opnemen met de Ombudsman. Op de website van Nederlandse Loterij staat uitgelegd hoe dit in zijn werk gaat. De Ombudsman rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Commissarissen. Zo waarborgen we dat de belangen van consumenten centraal staan en zorgvuldig worden behandeld.

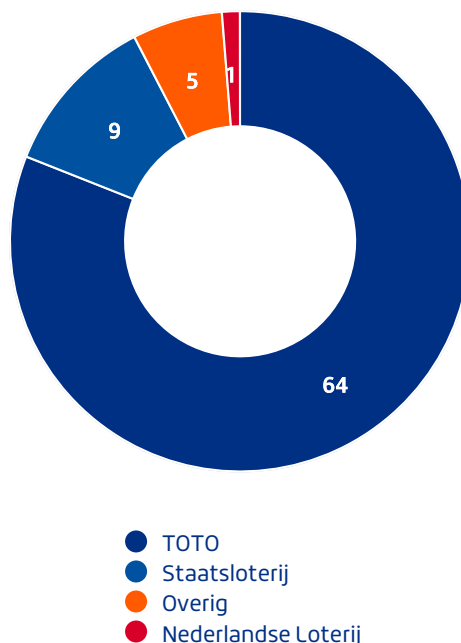
Voortgang 2024

In 2024 ontving de Ombudsman aanzienlijk minder klachten dan de afgelopen twee jaar. Dit is een goede indicatie dat de meeste aanloopproblemen met het online kansspelaanbod inmiddels zijn verholpen. In 2022 (en in mindere mate in 2023) ontving de Ombudsman veel klachten met betrekking tot het (verscherpt) cliëntenonderzoek dat TOTO verplicht moet uitvoeren op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). In 2024 bleek dat de procedure voor het cliëntenonderzoek inmiddels goed functioneert en dat het aantal klachten met betrekking tot dit onderwerp laag bleef. Dit draagt bij aan een (spel)omgeving waarin spelers zich gesteund en beschermd voelen, omdat zij erop kunnen vertrouwen dat klachten bij Nederlandse Loterij serieus worden genomen en tot positieve veranderingen kunnen leiden, zonder dat dit nadelige gevolgen voor de speler heeft.

Net als in voorgaande jaren was in 2024 ongeveer 80 procent van de klachten gerelateerd aan de spelmerken van TOTO Online B.V. Gedurende het EK voetbal nam het aantal klachten met betrekking tot sportweddenschappen licht toe. Er waren in die periode veel spelers actief, waardoor er ook meer klachten bij de Ombudsman terecht kwamen. Ondanks dit percentage blijft het totaal aantal klachten bij de Ombudsman laag in verhouding tot het grote aantal sportweddenschappen dat dagelijks wordt geplaatst. In enkele gevallen leidde een klacht tot aanpassingen van een weddenschap of een wijziging in het Deelnemersreglement.

Wat opviel in 2024 is dat minder dan 1 procent van de klachten over de zorgplicht van Nederlandse Loterij richting spelers ging. Dit bevestigt dat we intern een solide proces hebben voor verantwoord spelen, wat het vertrouwen van spelers vergroot.

Aantal klachten ombudsman



Vooruitblik 2025

Omdat het e-mailadres van de Ombudsman op de website van Nederlandse Loterij staat, komen er ook veel berichten binnen die niet voor de Ombudsman bestemd zijn. Dit zijn bijvoorbeeld klachten waar de klantenservice eerder nog niet schriftelijk op heeft gereageerd. Deze berichten worden niet door de Ombudsman behandeld, maar door klantenservice. In 2025 werken we verder aan het optimaliseren van ons klachtenproces, met als doel de efficiëntie van het kanaal van de Ombudsman te verhogen en het aantal verkeerd ingediende klachten met 5 procent te verminderen. Uiteraard zonder afbreuk te doen aan de toegankelijkheid van de Ombudsman.

Goed werkgeverschap

DEFINITIE

Nederlandse Loterij biedt dé werkomgeving in de digitale wereld. Met ongeveer 500 medewerkers zijn we een relatief kleine organisatie met grote impact waarin passie, autonomie en ondernemerschap centraal staan. Bij Nederlandse Loterij staat goed werkgeverschap voor een cultuur waarin iedereen welkom is en gelijke kansen krijgt om deel te nemen, ongeacht geloofsovertuiging, geslacht, seksuele geaardheid, (etnische) achtergrond of arbeidsbeperking. We bieden een gebalanceerde mix van aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, maatschappelijke betrokkenheid, ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en een goede werk-privébalans. Op die manier sluiten we aan bij de wensen en behoeften van de generaties waarmee we samen de toekomst willen vormgeven.

AFBAKENING

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

DOELSTELLINGEN

- Nederlandse Loterij staat bekend als aantrekkelijke werkgever
- Nederlandse Loterij is een wendbare en innovatieve organisatie
- Nederlandse Loterij is een inclusieve werkgever
- Ex-topsporters ondersteunen in hun maatschappelijke loopbaan

KPI'S

- Minstens een derde vrouwen in de Raad van Commissarissen, het bestuur en andere leidinggevende posities
- Minstens tien procent medewerkers met een niet-westerse achtergrond binnen de organisatie
- Minimaal vier medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt of een arbeidsbeperking, zodat zij zich binnen de organisatie kunnen ontwikkelen



Managementaanpak

Het bestuur 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 Human Resources (HR) initieert het beleid en bereidt de kaders voor. Als strategisch adviseur en initiator van verandering richt HR zich op de behoeften vanuit de bedrijfsvoering. Daarnaast is de afdeling HR steun en toeverlaat van de medewerkers én administratief expert. Voor bepaalde onderdelen van het beleid vraagt HR advies aan de Ondernemingsraad.

	2024
Gemiddeld aantal FTE	488
Gemiddeld aantal medewerkers	506
Doorstroom	6
Vrouwen	179
Mannen	335
Opleiding en training	€ 916.116
Per medewerker	€ 1.811
Gemiddelde leeftijd	39,3
Ziekteverzuim	4,90%
Vacatures vervuld	124
Onbepaalde tijd	419
Bepaalde tijd	95
Uit dienst binnen 1 kalenderjaar (2024)	14
Buiten Nederland geboren	35, 18 niet-westers
Niet-Nederlandstalig	45

Voortgang in 2024

In 2024 heeft Nederlandse Loterij de strategie voor 2025-2028 geactualiseerd. HR heeft zich beziggehouden met het thema 'Employability 2028'. De belangrijkste strategie voor HR richt zich de komende jaren op Skills Based Talent Management. 'Het juiste talent op de juiste plek'. Skills Based Talent Management is het werven, ontwikkelen en inzetten van medewerkers op basis van vaardigheden in plaats van alleen op basis van diploma's en werkervaring of functietitels. Door een Skills Based Talent Management-strategie te implementeren en ons rollenhuis volledig te ontwikkelen, creëren we inzicht in de benodigde skills en groeipaden. Dit stelt ons in staat om gericht te sturen op talentontwikkeling en -behoud.

In de huidige markt is het noodzakelijk dat onze medewerkers voortdurend meebewegen en hun kennis en vaardigheden blijven ontwikkelen. Nederlandse Loterij biedt voldoende mogelijkheden voor opleiding (intern, extern, e-learning) en doorgroeien. 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 om onze strategische doelen te realiseren. Learning & Development is daarom een cruciaal thema voor onze organisatie en krijgt met een aparte afdeling Learning & Development de noodzakelijke focus. Op het gebied van Learning & Development waren er in 2024 de volgende ontwikkelingen:

Agile learning loop

In 2024 hebben we vervolgstappen gezet op het thema agile learning loop (inzetten op continue verbetering).

Het agile coach-team lanceerde in 2024 een reeks agile-trainingen om medewerkers (opnieuw) vertrouwd te maken met agile werken. De trainingen behandelden de basisprincipes van Agile, waarom het relevant is voor Nederlandse Loterij, en specifieke onderwerpen zoals refinement en effectieve groepsbijeenkomsten. We hebben meer dan vijftig unieke collega's verwelkomd tijdens deze trainingen, waarbij sommigen meerdere sessies hebben bijgewoond om hun kennis en vaardigheden aan te scherpen. De feedback van de deelnemers was positief, met gemiddeld vier van de vijf sterren voor zowel de waarde van de trainingen als de directe toepasbaarheid van de opgedane inzichten.

Verder is het scrummaster-gilde nieuw leven ingeblazen. Het gilde bestaat uit de scrummasters en andere collega's die van elkaar willen leren en de samenwerking in teams willen bevorderen.

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

Datagedreven vaardigheden

Nederlandse Loterij is tot de conclusie gekomen dat het zelf een cruciale rol moet spelen in de ontwikkeling van een datagedreven cultuur en op een leidende manier moet handelen. Alleen het aanbieden van vaardigheidscursussen is onvoldoende.

Daarom is in 2024 het 'Leiderschapsprogramma datagedreven werken en aansturen' opgestart. Het doel is om leidinggevend de organisatie meer datagedreven aan te laten sturen zodat medewerkers meer datagedreven gaan werken.

Het programma begon met een interview met het directieteam, waarin werd besproken wat het doel van de organisatie is en wat de reden daarvan is. Tijdens een vervolgsessie werd gekeken naar het gedrag van leidinggevend: welk gedrag draagt bij aan het behalen van de gewenste resultaten en welk gedrag niet? De inzichten uit deze sessie zijn verwerkt in een leiderschapsprofiel. Dit profiel is vervolgens voorgelegd aan een aantal belangrijke stakeholders en verder aangescherpt op basis van hun feedback.

In september vond een pilot plaats. Vijf leidinggevend vroegen feedback op bij vijf collega's over hoe datagedreven zij werken. Op basis daarvan ontvingen zij een persoonlijke rapportage.

In oktober vonden ontwikkelgesprekken plaats tussen de leidinggevende (pilotdeelnemer) en zijn of haar manager over welke datagedreven skills of kennis hij of zij nog wil gaan ontwikkelen. Op basis van de uitkomsten van alle feedback van zowel de pilotdeelnemer, zijn of haar leidinggevende en alle respondenten, wordt met de werkgroep besloten wat moet worden verbeterd en hoe de brede uitrol van het programma in 2025 eruit gaat zien.

Leren en ontwikkelen

Verplichte e-learningmodules

Het is van groot belang dat al onze medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren binnen de geldende wet- en regelgeving en de door Nederlandse Loterij vastgestelde richtlijnen. Daarom zijn al onze medewerkers in loondienst en een groot deel van onze extern ingehuurde medewerkers verplicht om bij indiensttreding e-learningmodules te volgen over privacy, verantwoord deelnemen aan (online) kansspelen, (cyber)security en privacy. Vervolgens krijgen medewerkers één keer in de drie jaar opfriscursussen aangeboden.

E-learning Ethische Code

Bij indiensttreding ondertekent iedereen een Ethische Code. Om de inhoud van deze code in het geheugen op te frissen hebben HR en Compliance samen met team Corporate Communicatie een e-learning Ethische Code ontwikkeld. In deze e-learning worden de belangrijkste onderwerpen uit de Ethische Code en bijbehorende protocollen onder de aandacht gebracht: Integriteit, Klokkenluidersregeling, Informatiebeveiliging, Screeningsbeleid, Beleid meespelen, Mediacommunicatie, Ondersteunend protocol Privacy en Beleid algoritmes en AI. In 2024 heeft iedereen deze e-learning gevolgd, zowel nieuwe als bestaande medewerkers.

Leiderschapstrainingen

In 2024 zijn verschillende leiderschapstrainingen herhaald, waaronder een workshop over het voeren van ontwikkelgesprekken, een workshop Verzuim & Gedrag en een workshop Biasfree sollicitatiegesprekken voeren. Deze trainingen helpen bij het creëren van bewustzijn en zijn goed ontvangen.

Masterclasses

In 2024 organiseerden we een aantal inspirerende masterclasses met externe sprekers, live en online. De masterclasses gingen onder andere over Timemanagement & Personal health, Storytelling en Generatieve AI voor de moderne werkplek.

Impact Matters

Nederlandse Loterij heeft een samenwerkingsverband met Impact Matters. Impact Matters wil kennis uit het bedrijfsleven inzetten voor ideële organisaties, om maatschappelijke doelstellingen te realiseren. In 2024 heeft Nederlandse Loterij vanuit verschillende disciplines een bijdrage geleverd aan vraagstukken bij ideële organisatie zoals:

- Stichting Oud Geleerd, Jong Gedaan: coaching van Manager Operations door Head of HR.
- Nederlandse Muziekinstrumenten Fonds: professionalisering van een risicoanalyse en het proces daarvan voor jaarverslag door Risk officer.
- F Fort Foundation: voorbereiden en begeleiden van strategische sessie van de F Fort Foundation over de toekomstige richting van deze stichting door strategy officers.
- Longfonds: interviews over ingewikkelde HR-casus door HR Business Partners.

Doorontwikkeling Young Talent Pool

Het wordt steeds lastiger om talenten te vinden die we nodig hebben in onze organisatie: enerzijds hebben we steeds meer talent nodig, anderzijds is het talent schaars vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Door te focussen op campus recruitment-activiteiten zoals presentaties en workshops op studentencongressen, deelname aan recruitment events, organisatie van inhousedagen, begeleiding van masterstudenten en het aangaan van partnerships, hebben we in 2024 wederom drie marketingtrainees en een IT-trainee kunnen werven. Met de vijf eerstejaarstrainees die naar hun tweede jaar zijn doorgestroomd hebben we nu in totaal negen marketingtrainees in dienst. De vier tweedejaarstrainees zijn doorgestroomd naar een vaste marketingfunctie. In 2025 willen we het traineeship uitbreiden naar IT- en dataprofessionals.



We binden talenten aan Nederlandse Loterij met traineeships op gebied van marketing, IT en data

Teamontwikkeling

Op een fijne manier samenwerken in je team verhoogt de productiviteit. Daarom hebben we in 2024 een vervolg gegeven aan het werken met de methodiek van Teambooster. Dit is een online platform waarmee een enquête kan worden uitgezet met vragen over het samenwerken binnen een team. Ook kun je er je teamafspraken plaatsen en gebruikmaken van een toolbox met allerlei workshopoefeningen om direct met verbeterthema's aan de slag te gaan, zoals het opstellen van een teamdoel, betere besluiten nemen of effectievere vergaderingen organiseren. Een vaste groep teamfacilitators kan desgewenst de teamsessies begeleiden (agile coaches, scrummasters, HR business partners) voor een goede constructieve teamdialoog met concrete verbeteracties. In 2025 volgt een herlancering.

MijnHR

Op 8 januari 2024 ging het nieuwe HR-systeem 'MijnHR' van AFAS live. We hebben dit nieuwe systeem ontwikkeld vanwege de sterke groei van Nederlandse Loterij de afgelopen jaren.

Dankzij 'MijnHR' kunnen medewerkers al hun HR-zaken zelf regelen op een plek. Met de AFAS Pocket app kunnen HR-zaken gebruiksvriendelijker worden geregeld, zoals het aanvragen van vakantiedagen. Leidinggevenden hebben beter overzicht van hun team en kunnen zelf gegevens doorvoeren. Voor de HR-afdeling zorgt AFAS voor een efficiëntere verwerking van wijzigingen, zoals indienst- en uitdiensttredingen. Daarnaast biedt AFAS betere rapportagemogelijkheden voor HR, waardoor we beter datagedreven kunnen werken.

Vitaliteit

Gezonde werknemers vormen de basis voor een productieve, efficiënte en succesvolle organisatie. We hebben een gezond bedrijfsrestaurant dat we sponsoren en een sportschool waar medewerkers doorlopend gebruik van kunnen maken. Er is flexibel budget waarmee mensen een leasefiets kunnen aanschaffen. In 2024 hebben twaalf mensen daar gebruik van gemaakt. Ook organiseerden we in het voorjaar, samen met onze sportinstructeurs, een tien weken durende 'Summer Body challenge'. Het programma bestond uit een gezondheidsmeting, coaching en een sportprogramma van verschillende lessen zoals Yoga, Mindfulness, Boksen, Bootcamp, High Intensity Interval Training (HIIT), Krachttraining en Pilates. Hieraan hebben 75 medewerkers actief meegedaan om hun fysieke en mentale gezondheid te verbeteren om fit en fris de zomer in de gaan.



Medewerkers doen mee aan tien weken durende 'Summer Body challenge'

Employer branding

In 2024 hebben we verdere stappen gezet in de verbetering van onze werken-bij-website en wervingsstrategie. Na de succesvolle lancering van de nieuwe werken-bij-website in 2022 en een recordaantal sollicitanten en ingevulde vacatures in 2023, zagen we een stabilisatie in 2024. In 2024 hebben meer dan 3.650 kandidaten bij ons gesolliciteerd en zijn 124 vacatures ingevuld.

In de huidige arbeidsmarkt wordt de 'purpose' van een organisatie steeds belangrijker voor kandidaten. Daarom is het essentieel om ons verhaal te delen. Om die reden hebben we dit jaar vooral ingezet op contentontwikkeling, wat resulteerde in het delen van verschillende verhalen van medewerkers door middel van blogs, vlogs en een podcast. In de podcast hebben we expliciet aandacht besteed aan een belangrijk evenement voor Nederlandse Loterij: de Olympische en Paralympische Spelen, waar we onze betrokkenheid bij sport centraal stellen.

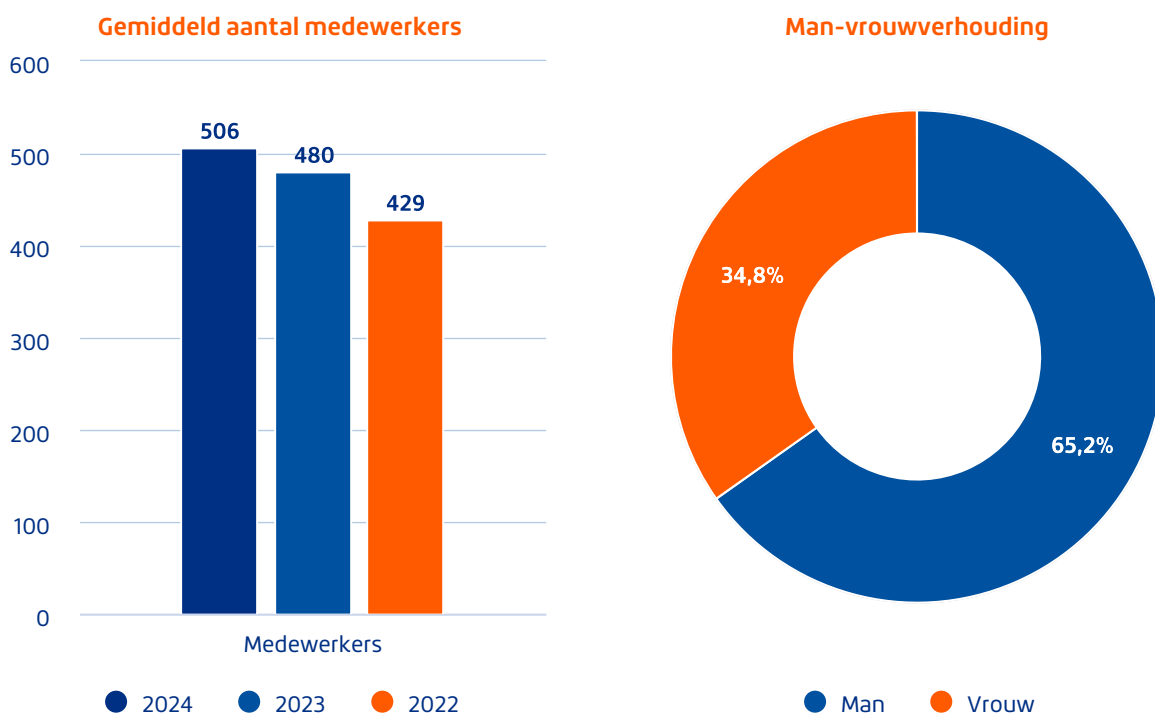
Om de 'candidate experience' voor potentiële trainees en stagiaires te verbeteren, hebben we een vernieuwde landingspagina ontwikkeld die specifiek gericht is op deze groepen.

Daarnaast hebben we met gerichte campagnes, zoals de CRM-brede doelgroepencampagne en de campagne voor programmamanagers, specifieke doelgroepen aangesproken en ons bereik verder vergroot.

Diversiteit en inclusie

Iedereen doet mee bij Nederlandse Loterij. We geloven dat diversiteit een bron is van creativiteit en innovatie en streven naar een personeelsbestand dat een goede afspiegeling vormt van de samenleving.

We hebben te maken met uitdagingen bij het behalen van onze diversiteitsdoelstellingen, zoals de krapte op de arbeidsmarkt en de transitie naar een technologie- en datagedreven organisatie. Met de groei van de organisatie verschuift de verhouding vrouw-man naar circa 35%-65%. Het aantal vrouwen in senior managementrollen bleef stabiel.



Vrouwen in leiderschapsposities

In 2024 hebben we een start gemaakt met ons eigen vrouwennetwerk. Tijdens een event zijn de 34 vrouwen die in 2022 en 2023 hebben meegedaan aan het programma van BrandedU uitgenodigd om met elkaar in gesprek te gaan en elkaar verder te helpen met hun carrière. BrandedU is een programma voor personal branding, ontwikkeld om de zichtbaarheid van vrouwen in het bedrijfsleven te vergroten. Het helpt vrouwen vooruit in hun carrière.

	2024	2023	2022
Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in Bestuur	33%	28,5%	28,5%
Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in RvC	60%	60%	60%
Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging senior management (Direct Reports)	25%	23%	23%

Medewerkers met een niet-westerse achtergrond

In 2024 werkten er bij Nederlandse Loterij 35 mensen die niet in Nederland zijn geboren, van wie er 18 afkomstig zijn uit een niet-westers land.

Medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en ex-topsporters

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

In 2024 gingen we een partnership aan met stichting SWOM: Studeren en Werken op Maat. Deze stichting bemiddelt tussen medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en bedrijven en draagt daarbij mogelijke kandidaten aan.

Daarnaast hebben we contact met de gemeente Rijswijk. Zij dragen ons ook potentiële kandidaten aan. Zo hebben we in 2024 twee medewerkers kunnen plaatsen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

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

Inclusiviteit

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

Nederlandse Loterij heeft een Ethische Code inclusief protocollen met betrekking tot integriteit, klokkenluidersregeling en opvolging van vermeende overtredingen, zoals grensoverschrijdend gedrag. Om continu aandacht voor deze onderwerpen te vragen is het sinds 2024 verplicht om periodiek een e-learning over de ethische code te doorlopen. Focus hierbij ligt bij het melden van mogelijke misstanden.

Daarnaast is gestart met de aanpassing van de klokkenluidersregeling aan de vernieuwde wetgeving en is een samenwerking met het Nederlands Compliance Instituut (NCI) aangegaan. Vanuit het NCI is ook een vertrouwenspersoon beschikbaar gesteld.

Om te meten hoe inclusief iedereen zich voelt binnen Nederlandse Loterij, hebben we in het laatste kwartaal van 2024 een inclusiviteitsscan uitgevoerd. Deze scan geeft medewerkers ongeacht hun achtergrond, cultuur, genderidentiteit, seksuele geaardheid, religie, fysieke en mentale mogelijkheden, de mogelijkheid op verschillende thema's anoniem aan te geven in welke mate ze zich welkom en gewaardeerd voelen en gelijke kansen krijgen. 75 procent van de medewerkers heeft de inclusiviteitsscan ingevuld. De resultaten zijn in februari 2025 met het bestuur besproken en daarna met de rest van de organisatie gedeeld. Het doel is deze scan jaarlijks uit te voeren en op basis van de uitkomsten interventies vast te stellen.

Beleid DE&I

In 2024 is een conceptbeleid voor diversiteit en inclusie (DE&I) opgesteld. Hierin staan onze doelstellingen die streven naar een organisatie die zich voor DE&I inzet, verdeeld in diversiteits-, equity (gelijkheid)- en inclusiedoelstellingen. In dit beleid staat ook hoe we de doelstellingen bereiken en de verwachting is dat dit beleid in 2025 definitief wordt.

Van de ondernemingsraad Onze missie

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

Ontwikkelingen in 2024

Nederlandse Loterij heeft in 2024 een verandering op bestuursniveau doorgemaakt. In mei 2024 is CEO Niels Onkenhout afgetreden en heeft Arjan Blok deze rol overgenomen. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad van de Raad van Commissarissen een adviesaanvraag ontvangen over een wijziging in de topstructuur van Nederlandse Loterij. Na positief advies is de topstructuur aangepast naar een vierkoppig statutair bestuur. In 2024 heeft de Ondernemingsraad ook positief geadviseerd over de voordracht van een nieuwe CCO, CFRO en CTIO. De Ondernemingsraad werkt sindsdien samen met het nieuwe bestuur.

De eerste periode met het nieuwe bestuur stond in het teken van de actualisering van de strategie voor de periode 2025-2028. De Ondernemingsraad is gedurende dit proces regelmatig door het bestuur geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom de strategische plannen en de uiteindelijke uitkomst.

Na de aanpassing van de topstructuur heeft de organisatie een adviesaanvraag ingediend voor een wijziging in de laag direct onder de top. Op basis van de gesprekken en de aangeleverde documentatie heeft de Ondernemingsraad advies gegeven over de voorgestelde veranderingen in deze managementlaag en de verdeling van de belangrijkste verantwoordelijkheden. Het gaat hierbij om de functies van managers die in de nieuwe structuur een ander rol krijgen binnen het managementteam of boventallig zijn. De Ondernemingsraad begrijpt dat deze wijzigingen aansluiten bij de nieuwe topstructuur en strategie en ziet dit als een logisch gevolg van de gemaakte keuzes.

De Ondernemingsraad heeft in 2024 instemming verleend voor het verlengen van de bestaande pensioenovereenkomst en de klokkenluidersregeling.

Voor 2025 ligt de nadruk op de implementatie van de nieuwe strategie en de mogelijke wijzigingen die dit met zich meebrengt voor de rest van de organisatie. De Ondernemingsraad onderhoudt hierover nauw contact met bestuur en de achterban. De Ondernemingsraad neemt de lessen die zijn geleerd uit de trajecten rondom de topstructuur en de managementlaag direct daaronder mee bij toekomstige adviesaanvragen.

Vooruitblik 2025

In 2025 vragen de toenemende krapte op de arbeidsmarkt en de veranderingen in de kansspelsector om een scherpe en aantrekkelijke 'employer of choice'-propositie. Onze organisatie staat voor de uitdaging om het juiste talent aan te trekken én te behouden, in een context waar arbeidsrelaties veranderen en de perceptie van onze sector niet altijd positief is. Aangezien we een relatief kleine organisatie zijn, zijn de doorgroeimogelijkheden beperkt. Daarom is het van belang dat onze medewerkers zich continu blijven ontwikkelen en de mogelijkheid hebben extra rollen en/of activiteiten uit te voeren.

Om deze uitdagingen om te zetten in kansen, is een aantal strategische bouwstenen essentieel voor ons succes in 2025:

- Het juiste talent op de juiste plek: Door een skill-based talentmanagement-strategie te implementeren en ons rollenhuis volledig te ontwikkelen, creëren we inzicht in de benodigde skills en groeipaden. Dit stelt ons in staat om gericht te sturen op talentontwikkeling en -behoud.
- Innovatieve talentwerving: We breiden onze recruitmentactiviteiten uit en versterken onze doelgroepcampagnes met een krachtige corporate story. Het doel is om onze organisatie aantrekkelijker te positioneren voor potentiële kandidaten, ondanks de uitdagingen in de sector.
- Learning Experience Platform (LXP): Om onze medewerkers toekomstbestendig te maken en de juiste kennis en ervaring te behouden, investeren we in een Learning Experience Platform (LXP). Dit platform ondersteunt de continue re- en upskilling van onze mensen, wat bijdraagt aan onze wendbaarheid en slagkracht.

Met deze succesfactoren bereiden we ons voor op een duurzame toekomst als aantrekkelijke werkgever. Ons doel voor 2025 is helder: niet alleen willen we talent aantrekken en behouden, maar ook de juiste voorwaarden creëren voor hun groei en ontwikkeling, zodat we onze ambities en strategische doelen kunnen realiseren.



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

Cybersecurity & Privacy

DEFINITIE

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



AFBAKENING

In de huidige digitale wereld is informatie een van de meest waardevolle bezittingen van een organisatie. Het beschermen van deze informatie tegen ongeoorloofde toegang, verlies of schade is van cruciaal belang voor het behoud van vertrouwen, naleving van wet- en regelgeving en het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering.

Informatiebeveiliging is fundamenteel voor de continuïteit van Nederlandse Loterij. Om de dreiging van het groeiend risico van cyberaanvallen het hoofd te bieden, neemt Nederlandse Loterij proactieve maatregelen om optimale security te waarborgen. Informatiebeveiliging en privacy bestaat uit het geheel van maatregelen, processen en procedures die de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van alle vormen van informatie bij Nederlandse Loterij garanderen.

DOELSTELLINGEN

De beveiliging van informatie en informatiesystemen is voor Nederlandse Loterij essentieel. Het doel is de informatie van Nederlandse Loterij en haar spelers te beschermen tegen mogelijke bedreigingen en de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van data te garanderen. Met als resultaat een ongestoorde, klantvriendelijke dagelijkse gang van zaken. Doelstellingen voor 2024 waren:

- Implementatie van security by design, onder andere door training van developers
- Aanscherpen van controle op toegang tot applicaties
- Aanscherpen beheersing van supply chain-risico's (in control met betrekking tot de securityrisico's bij kritieke leveranciers)
- Optimaliseren en digitaliseren van bestaande privacyprocessen
- Herzien van ons Privacy Statement op basis van de aanbevelingen uit een onderzoek onder onze spelers

KPI'S

- Kennis en vaardigheden van medewerkers
 - 100 procent onboarding van nieuwe medewerkers binnen drie maanden na indiensttreding
 - 90 procent van de medewerkers heeft de leermodule van het security awareness-programma afgerond
- Incident response (crisismanagement)

- 100 procent van de auditbevindingen (inclusief pentest) wordt binnen de daarvoor gestelde opvolgtermijnen (risicogebaseerd) opgevolgd
- Jaarlijks wordt er tenminste één crisisoefening georganiseerd
- Security- en privacy-incidenten: monitoring en beheer van incidenten
 - Voor alle (100 procent) security- en privacy-incidenten met de hoogste prioriteit wordt een root cause analyse uitgevoerd
 - Het aantal meldingen van privacy-incidenten aan de Autoriteit Persoonsgegevens
 - Het aantal verzoeken over privacyrechten van spelers en medewerkers



Managementaanpak

Nederlandse Loterij wil met de implementatie van een Information Security Management Systeem (ISMS) de beveiliging van haar informatie waarborgen. Het ISMS stelt Nederlandse Loterij in staat de informatiebeveiliging naar eigen inzicht op een procesmatige manier te besturen en aantoonbaar te maken.

De norm ISO 27001 Informatiebeveiliging is de standaard die wordt gevolgd voor het opzetten en implementeren van het ISMS. Daarnaast opereert Nederlandse Loterij in de zogenoemde kansspelsector, waarin certificatie tegen World Lottery Association Security Control Standard extra kader geeft bij de beveiliging van informatie. Nederlandse Loterij is gecertificeerd tegen ISO 27001 en de World Lottery Association Security Control Standard.

Op het gebied van security en privacy streeft Nederlandse Loterij naar een steeds hoger niveau. Voor beide aandachtsgebieden zijn toegewijde medewerkers aangesteld. De versterking op het gebied van security en privacy hangt samen met de ambitie van Nederlandse Loterij om de meest betrouwbare aanbieder te zijn. Externe ontwikkelingen in de vorm van toenemende securitydreigingen en toenemende wettelijke verplichtingen voor deelname aan online kansspelen, maar ook de groeiende complexiteit van het IT landschap van Nederlandse Loterij leiden tot de noodzaak voor een steeds hoger niveau.

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

Voortgang in 2024

Op het gebied van security en privacy heeft Nederlandse Loterij zich in 2024 onder andere beziggehouden met de volgende onderwerpen:

Transitie naar ISO27001:2022

De afgelopen periode stond in het teken van de transitie van het managementsysteem naar de geactualiseerde ISO-standaard voor informatiebeveiliging. Deze actualisatie was noodzakelijk vanwege de voortdurend toenemende digitalisering, de hiermee samenhangende stijgende waarde van informatie en de ontwikkelingen op het gebied van cyberaanvallen en het toenemende dreigingsbeeld.

Artificial Intelligence (AI)

De investeringen en ontwikkelingen met betrekking tot AI gaan razendsnel. Naast alle kansen die AI biedt, kleven er ook risico's aan het gebruik van AI. Mede vanuit de afdeling Privacy & Security zijn aanvullende en praktische richtlijnen opgesteld op het gebied van privacy en security, waar onze AI-activiteiten aan moeten voldoen. Via ons security e-learningplatform hebben de medewerkers van Nederlandse Loterij AI-leermodules gevolgd.

Security & Privacy awareness

In 2024 is het learning platform verder geïmplementeerd en zijn op drie verschillende momenten verplichte leermodules aangeboden. In deze leermodules is ook aandacht besteed aan de continu veranderende dreiging van phishing. Aanvullend zijn er ieder kwartaal phishing campagnes georganiseerd met als doel medewerkers alert te houden en is via verschillende kanalen veel aandacht besteed aan de resultaten en eventuele te nemen verbeterpunten. Speciaal voor developers is er, in samenwerking met Computest, een training opgezet. Zij spelen een cruciale rol in het versterken van onze digitale weerbaarheid en het beschermen van systemen en gegevens tegen steeds geavanceerdere cyberdreigingen.

Verificatie autorisaties

Net zoals in voorgaande jaren heeft toegang tot onze data ook in 2024 de noodzakelijke aandacht gekregen. Er is vooral ingezet op de inrichting van de periodieke controle van de inhoud van toegekende rollen op onze kritieke applicaties. Deze controle wordt uitgevoerd door de applicatie-eigenaar.

DDoS bescherming

Afgelopen jaar is DDoS-bescherming geïmplementeerd. Hiermee zijn onze omgevingen beschermd tegen DDoS-aanvallen. Ook hebben we interne teams opgeleid om DDoS-aanvallen te herkennen en te analyseren zodat zij in het geval van een aanval de juiste maatregelen kunnen nemen.

Crisismanagementorganisatie

De crisismanagementorganisatie is onder andere door training en een oefening geprofessionaliseerd. Voorafgaand aan de Olympische en Paralympische Spelen is op basis van het crisisprotocol een veiligheidsplan opgesteld. Gedurende de Spelen heeft het crisisteam 24/7 paraat gestaan. Er hebben zich geen calamiteiten voorgedaan.

Audits

Er hebben verschillende audits plaatsgevonden. Onder andere de auditobjecten privacy, logische toegangsbeveiliging, ISMS, fysieke security, ISO WLA (certificering) zijn getoetst. Het beeld dat volgt uit de audits is overwegend positief. Uiteraard zijn er altijd verbetermogelijkheden die actief worden opgevolgd en de beheersing nog beter maken.

Naast audits op de eigen Nederlandse Loterij omgeving, toetsen wij of laten wij toetsen of kritieke leveranciers de securityrisico's voldoende beheersen. Daarnaast is er de continue dialoog met de kritieke leveranciers, bijvoorbeeld over incidenten, changes en pentestbevindingen.

Verwerking persoonsgegevens

Mede op basis van het klantonderzoek uit 2023 is het Privacy Statement in 2024 herschreven. Voor de lezer is inzicht in de manier waarop Nederlandse Loterij persoonsgegevens verwerkt overzichtelijker en transparanter geworden. Ook waren er aanpassingen noodzakelijk vanwege de ingevoerde beleidsregels omtrent stortingslimieten.

In 2024 ontvingen wij 52.353 verzoeken over privacyrechten van spelers en medewerkers, zoals wijzigingen van accountgegevens, inzageverzoeken en uitschrijvingen.

Incidenten

Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat processen in de organisatie niet verlopen volgens de beschreven procedures. Alle privacy- en security-incidenten worden via het incidentmanagementproces gerapporteerd en opgevolgd door het privacy- en securityteam. Waar nodig nemen we maatregelen om de impact van incidenten te minimaliseren en de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken.

Wij rapporteren informatiebeveiligingsincidenten en bespreken deze met het management.

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

Er was in 2024 één melding van een privacy-incident aan de Autoriteit Persoonsgegevens; de betrokkenen zijn door ons op de hoogte gesteld.

Vooruitblik 2025

In 2025 willen we vooral inzetten op de verdere ontwikkeling van informatiebeveiliging en responsecapaciteit.

Op het gebied van informatiebeveiliging pakken we ook in 2025 het gevaar van phishingaanvallen verder aan. Naast de terugkerende campagnes en het verbeteren van het bewustzijn wordt ingezet op aanvullende technische maatregelen die de kans op succesvolle phishing nog verder verkleinen.

Daarnaast zetten we extra in op het verder ontwikkelen van onze responsecapaciteiten bij cyberincidenten. Dit is een blijvend punt van aandacht. Het nieuwe bestuur wordt getraind in de crisismanagementprocedures en vervolgens wordt er een oefening georganiseerd.

In aanvulling hierop gaan we onze richtlijnen voor het gebruik van AI verder verfijnen en uitbreiden. We werven hiervoor gespecialiseerd personeel om deze ontwikkelingen te versterken. Tegelijkertijd werken we aan het optimaliseren van ons zicht op het gebruik van AI om de effectiviteit en compliance te waarborgen.

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

Fraude en witwassen

DEFINITIE

Alles wat Nederlandse Loterij doet om het witwassen van geld, financieren van terrorisme en het moedwillig manipuleren van onze spellen te voorkomen door het monitoren van alle geldstromen, waarbij de privacy van de speler vooropstaat.



AFBAKENING

Alle activiteiten die wij ondernemen voortkomend uit de verplichtingen van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en het fraude- en anti-witwasbeleid van Nederlandse Loterij, waar ook matchfixing onder valt. Deze activiteiten focussen zich op de gedragingen van onze spelers, zowel via onze onlinekanalen als het fysieke retailkanaal.

DOELSTELLINGEN

Ons doel is dat er geen euro wordt witgewassen of op een frauduleuze wijze wordt gewonnen via de spellen van Nederlandse Loterij. Deze doelstelling nemen wij serieus en we doen er alles aan om de integriteit van onze spellen te waarborgen. Daarbij zorgen we altijd voor de juiste balans tussen de noodzakelijk te nemen maatregelen en de klantbeleving.

KPI'S

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

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



Managementaanpak

De afdeling Fraud & Payments is verantwoordelijk voor de monitoring, detectie en bestrijding van illegaliteit en criminaliteit onder spelers en retailers. Verder is de afdeling verantwoordelijk voor de processen omtrent de inkomende en uitgaande betalingen van en aan onze spelers.

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

Voortgang in 2024

In 2024 lag de focus op het bewaken en monitoren van de processen en het inbouwen van automatische controles in onze software. Fraud & Payments werkt nauw samen met de afdelingen Risk, Compliance, Klantenservice en Responsible Gaming, zodat we het kansspelbeleid integraal uitvoeren en monitoren.

Fraudepreventiesysteem

We hebben een aantal speerpunten voor het uitvoeren van het anti-witwas- en fraudebeleid. Een daarvan is het beheersen van risico's op fraude en witwassen door gebruik van onze eigen ontwikkelde software en risicomodellen. Zo hebben we in eigen huis een fraudepreventiesysteem ontwikkeld dat fraude en witwaspraktijken realtime detecteert op basis van algoritmes. Continue optimalisatie van die software op basis van gebruikerservaringen en analyses om fraude en witwassen op te sporen zorgt ervoor dat wij operationeel onze taak goed kunnen uitvoeren. Wij houden hierbij ook altijd een positieve klantreis als uitgangspunt voor ogen.

Een van de uitdagingen voor 2024 was het verbeteren van onze methoden om fraude bij loterijspelers vroegtijdig op te sporen. Door gebruik te maken van data-analyse en patroonherkenning, hebben we nieuwe inzichten verkregen om verdachte activiteiten sneller te identificeren. Deze zetten we in 2025 verder in om onze preventieve maatregelen te verbeteren.

EK voetbal

Tijdens het EK voetbal in 2024 steeg het aantal transacties en nieuwe registraties aanzienlijk, vooral op de momenten dat het Nederlands elftal speelde. Door onze operationele processen vooraf te versterken, zijn we erin geslaagd om de grote volumes soepel af te handelen, zonder onderbrekingen in onze uitbetalingen en onboarding van nieuwe spelers.



Tijdens het EK voetbal steeg het aantal transacties en nieuwe registraties

Vrije bestedingsruimte

Ter voorbereiding op de invoering van speellimieten per 1 oktober 2024 hebben we technische aanpassingen doorgevoerd om de vrije bestedingsruimte bij onze spelers beter te kunnen identificeren. Lees meer over speellimieten in Verantwoord deelnemen aan kansspelen.

Matchfixing

Nederlandse Loterij zet in op het voorkomen van matchfixing. Met de middelen die tot onze beschikking staan, hebben we in 2024 onderzoek gedaan naar de wedpatronen van professionele sporters. Hoewel deze sporters wel mogen meedoen aan sportweddenschappen, is het voor hen niet toegestaan om in te zetten op de eigen competitie waarin deze sporter deelneemt. Door deze spelers tijdig te detecteren en te monitoren, kunnen wij in potentie matchfixing tegengaan. Wij werken hierbij samen met onze afdeling Trading. Daarnaast zijn we verbonden aan de United Lotteries for Integrity in Sports (ULIS), zodat we ook op Europees niveau signalen krijgen.

Ongebruikelijke transacties

Ongebruikelijke transacties melden we aan de FIU Nederland. In 2024 ging het om 904 meldingen op basis van objectieve indicatoren: (samengestelde) transacties van meer dan € 15.000 per dag. Daarnaast deden we 150 meldingen op basis van subjectieve indicatoren: ongebruikelijke transacties waarbij reden is om aan te nemen dat de transactie verband kan houden met illegale praktijken. Van de ongebruikelijke transacties die we hebben gemeld, heeft de FIU er in 2024 90 als verdacht gemeld. Op basis van deze terugkoppelingen blijven wij continu onze risicoanalyse aanpassen.

Uitgevoerde controles

Wedpatronen van sportweddenschappen via zowel retail als online worden 24 uur per dag gemonitord door het tradingteam van TOTO. Verdachte bewegingen op onze weddenschappen geven wij door aan de Sports Betting Intelligence Unit (SBIU) van de Kansspelautoriteit, een meldpunt voor signalen van mogelijke matchfixing bij sportweddenschappen. Afgelopen jaar hebben wij één potentieel geval van matchfixing gemeld aan de SBIU.

	2024	2023
Aantal FIU meldingen	1.054	1.330
Aantal SBIU meldingen	1	2
Aantal terugstortingen	46.061	39.289

Als wij gegronde verdenkingen hebben, mogen we spelers schorsen van verdere deelname aan onze spellen. Dit kan bijvoorbeeld als spelers een tweede account proberen aan te maken, maar ook als wij redenen hebben om aan te nemen dat iemand speelt met geld dat niet legitiem is verkregen. Onze analisten besluiten autonoom en onafhankelijk om spelers wel of niet te schorsen, of om nader onderzoek te doen. De cijfers hierover rapporteren we ieder kwartaal aan de Kansspelautoriteit. In 2024 schorsten we 1.006 spelers van online kansspelen vanwege Wwft-redenen.

Retail

In het retailkanaal verkopen wij onze spellen via 5.095 verkooppunten. Dagelijkse monitoring van ons retailkanaal blijft een kernelement van onze strategie om fraude te voorkomen. In 2024 hebben we onze monitoringprocessen verder geoptimaliseerd, zodat we direct kunnen inspelen op verdachte transacties en afwijkende patronen. Als er sprake lijkt van een overtreding, kijken we samen met het betreffende verkooppunt naar bijvoorbeeld beeldmateriaal, om vervolgens eventueel passende maatregelen te nemen ter bescherming van onze producten.

Data aanleveren bij Kansspelautoriteit

Alle aanbieders van online kansspelen moeten hun transactiedata delen met de Kansspelautoriteit en de Belastingdienst. Voor het aanleveren van deze data geldt een complexe set van regels waaraan voldaan moet worden. In 2024 is twee keer een nieuw datamodel uitgebracht door de Kansspelautoriteit dat tijdig is geïmplementeerd door Nederlandse Loterij. Nederlandse Loterij blijft inzetten op het efficiënt en effectief laten verlopen van deze datastroom.

Vooruitblik 2025

In 2025 leggen wij onze focus op de integratie van onze software die we gebruiken voor fraude- en witwaspreventie en -detectie met onze responsible gaming-modellen. Hiermee ontwikkelen we een integraal klantbeeld. We gebruiken data en AI voor het uitvoeren van realtime interventies om zo onze spelers nog beter te beschermen en witwassen en fraude te voorkomen.

Verder werken we in 2025 aan de versterking van het toezicht op loterijaccounts om potentiële fraudegevallen sneller te signaleren en aan te pakken.

Klimaat en milieu

DEFINITIE

Het actief terugdringen van broeikasgasemissies, energieverbruik en materiaalgebruik in de eigen organisatie en in de waardeketen en actief inzetten op meer gebruik van duurzame energie en milieuvriendelijke, duurzame materialen en verpakkingen.



AFBAKENING

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

DOELSTELLINGEN

Nederlandse Loterij spant zich blijvend in voor verlaging van de CO₂-uitstoot en andere emissies, zowel binnen de eigen organisatie als in de waardeketen.



Managementaanpak

Momenteel bereiden wij ons voor op de mogelijke implementatie van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Als eerste stap richten wij ons op het verkrijgen van beter inzicht in ons energieverbruik en onze emissies. Om hierop actiever te kunnen acteren ontwikkelen we een dashboard dat de verzamelde data op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier presenteert. Dit stelt ons in staat om duidelijke reductiedoelstellingen te formuleren en gericht actie te ondernemen.

Voortgang in 2024

Corporate Sustainability Reporting Directive

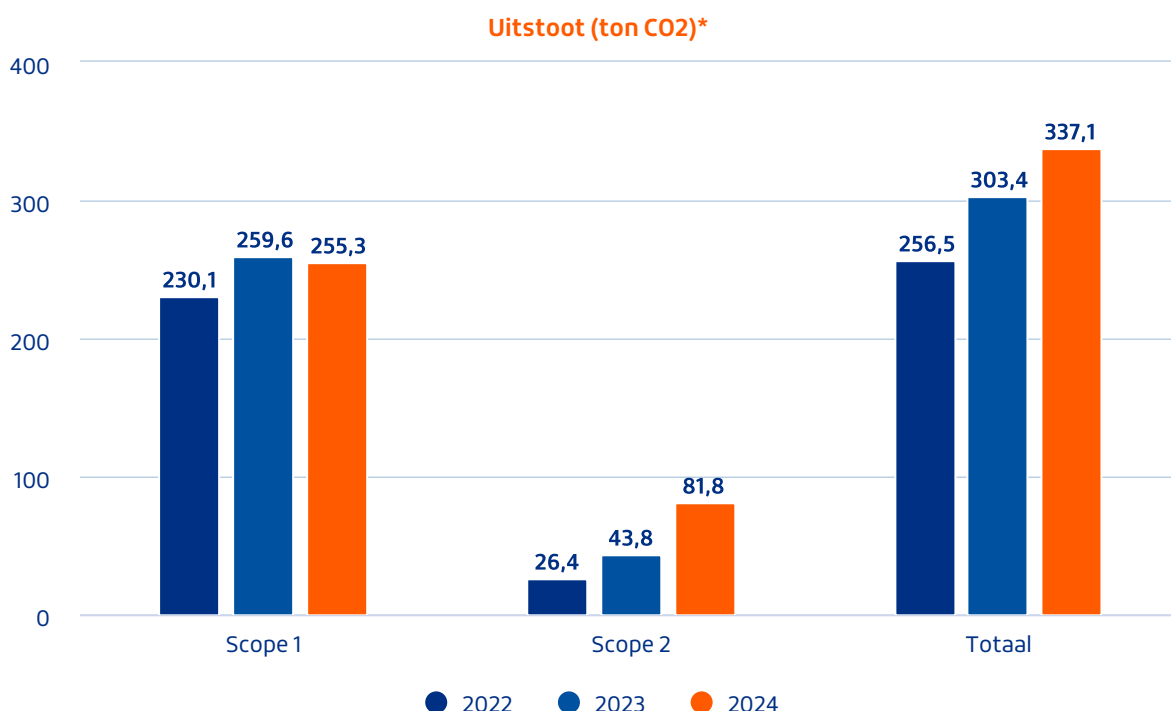
Er is een kans dat Nederlandse Loterij vanaf boekjaar 2025 volgens de Europese CSRD moet rapporteren over onze impact op mens en milieu. Daarom stond 2024 vooral in het teken van de voorbereiding van de organisatie op deze rapportagerichtlijnen. Zo hebben we in het eerste kwartaal van 2024 een CSRD-readiness assessment gedaan. Daarbij voerden we onder andere een gap-analyse uit om de huidige inspanningen van Nederlandse Loterij te vergelijken met de vereisten van de CSRD. Op deze manier hebben we kunnen identificeren waar nog ruimte is voor verbeteringen of aanvulling om aan deze vereisten te voldoen en hebben we prioriteiten en benodigde inspanningen kunnen vaststellen voor een goede implementatie van de CSRD, mocht dat nodig zijn.

ESG-beleid

Het ESG-beleid (Environmental, Social and Governance) is in 2024 verder ontwikkeld in lijn met de vereisten van de CSRD. In de tussentijd zijn we ons ook blijven inzetten om ons ESG-beleid concreet te maken. De beslissing over het klimaatactieplan volgt later.

CO2-uitstoot en andere emissies

Om de uitstoot van broeikasgassen te monitoren volgen we het Greenhouse Gas Protocol dat is ingedeeld in drie verschillende categorieën waarin de uitstoot van die broeikasgassen plaats kan vinden, zogeheten scopes.



Scope 1: directe emissies

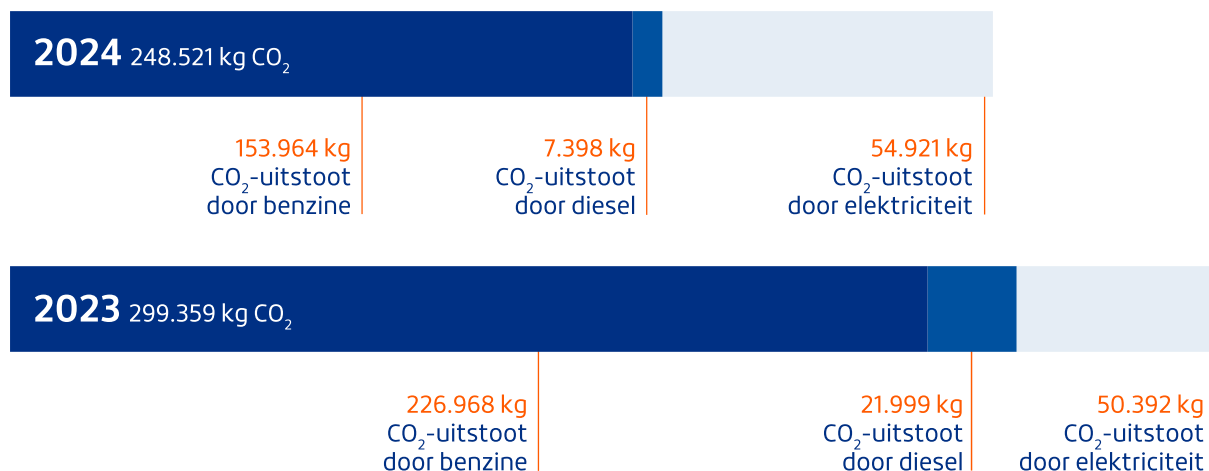
Directe emissies zijn die emissies die direct door eigen bronnen worden veroorzaakt. Dit betreft de CO2-uitstoot van gebouw-, vervoer- en productiegerelateerde activiteiten.

Aardgasverbruik van ons gebouw en uitstoot van ons wagenpark

Sinds 2023 werken onze medewerkers hybride, waarbij fulltime medewerkers minimaal drie dagen per week op kantoor aanwezig zijn. Dit heeft geleid tot minder verkeersbewegingen naar kantoor. Nederlandse Loterij zit in een overgangsfase naar een volledig elektrisch wagenpark in 2030. Vanaf 2027 kunnen alleen nog volledig elektrische auto's worden besteld. Dit geldt voor alle nieuwe bedrijfsauto's en leasecontracten. De huidige benzine- en dieselveertuigen worden gefaseerd vervangen, met als einddoel om vóór 2030 geen voertuigen op fossiele brandstoffen meer in ons wagenpark te hebben. Plug-in hybride auto's worden voorlopig nog toegestaan als een overgangsmaatregel en onder voorwaarde van een minimumaantal gereden elektrische kilometers.

In 2024 is het wagenpark gegroeid, met een duidelijke verschuiving naar elektrisch rijden. Dit heeft geresulteerd in een significante afname van de CO2-uitstoot bij benzine- en dieselmotoren en een stijging bij elektrische modellen. Deze cijfers onderstrepen de impact van ons mobiliteitsbeleid en de verschuiving naar een duurzamer wagenpark.

Uitstoot zakelijk wagenpark



Daarnaast heeft iedereen de mogelijkheid om een leasefiets aan te schaffen. In 2024 hebben twaalf medewerkers een leasefiets aangeschaft. Verder kunnen medewerkers voor afspraken buiten kantoor gebruikmaken van leenfietsen. Dit gebeurt gemiddeld twee keer per week.

Scope 2: indirecte emissies

Indirecte emissies omvatten de indirecte emissies die verband houden met de door ons ingekochte energie. Het gaat om gas en elektriciteit die we gebruiken voor onder andere verwarming of koeling van ons gebouw.

Nederlandse Loterij maakt gebruik van volledig duurzaam opgewekte energie van leverancier ENGIE. De door ENGIE geleverde stroom wordt opgewekt door Europese windturbines en de impact van het gasverbruik compenseert ENGIE door in Gold Standard cookstoves-projecten te investeren. Voor de geleverde groene stroom en het gecompenseerde gas hebben we certificaten. Daarnaast planten wij samen met Trees for All bomen, in Nederland én wereldwijd, om de CO₂-uitstoot te reduceren.

Volgens de Europese Energie-Efficiëntie Richtlijn (EED) is Nederlandse Loterij verplicht om elke vijf jaar een energie-audit te laten doen. In het eerste kwartaal van 2024 heeft onze stroomleverancier weer een nulmeting (energie-audit) uitgevoerd. Vanwege de Informatieplicht Energiebesparing is in opdracht van de pandeigenaar in april 2024 een inventarisatie uitgevoerd om na te gaan hoe wij, op de meest efficiënte manier, nog meer energie kunnen besparen. Naar aanleiding van dat rapport is een lijst met energiebesparende maatregelen opgesteld.

- Voor het onderdeel 'proces en organisatie' wordt geoordeeld dat Nederlandse Loterij matig tot voldoende presteert. Verbeterstappen zijn mogelijk door formalisatie van het energiemanagementsysteem, evenals de ontwikkeling en opvolging van een structurele aanpak door de hele organisatie die alle duurzaamheidsonderwerpen omvat en waarin alle taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn omschreven en toegekend.
- In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het onderdeel 'techniek en haalbaarheid' reeds goed op orde is, aangezien de meeste technieken in het pand relatief energiezuinig zijn. Op het gebied van monitoring kunnen nog stappen worden gezet om verder te verbeteren.
- Nederlandse Loterij heeft het energiegebruik van zowel de gebouwgebonden energie als ook transport op dit moment niet voldoende in beeld. Daarom is de maatregel opgenomen om processen in te richten om gebruik te rapporteren, bespreken en/of om afwijkingen te signaleren.

Scope 3: ketenemissies

Scope 3 omvat alle emissies door derden. Dat betreft zowel emissies door bedrijfsactiviteiten van bedrijven in onze waardeketen als de uitstoot door woon-werkverkeer met het openbaar vervoer. Op deze emissies kan Nederlandse Loterij geen directe invloed uitoefenen.

Openbaar vervoer

Om de uitstoot nog verder terug te dringen, moedigen we onze medewerkers aan gebruik te maken van het openbaar vervoer. Dit doen we door hen te voorzien van een OV-chipkaart waarmee ze gratis kunnen reizen. Reiskosten van collega's die met het openbaar vervoer naar het werk komen, vergoeden wij voor 100 procent.

Emissies in de waardeketen

In 2023 hebben we een risicoanalyse uitgevoerd op onze 600 leveranciers. Op basis van deze analyse hebben we 90 leveranciers geïdentificeerd die het grootste risico vormen op CO₂-uitstoot. Onze ambitie voor 2024 was om een volledig inzicht te verkrijgen in de duurzaamheidsinspanningen van deze 90 leveranciers. Vanwege onze activiteiten om ons voor te bereiden op de CSRD is dit niet gelukt. Bovendien bleek dat de leveranciers zelf niet altijd goed op de hoogte zijn van hun energieverbruik en behoefte hebben aan inzicht. Daarom hebben we ervoor gekozen om eerst verder te gaan met het verkrijgen van inzicht in de duurzaamheidsinspanningen in de waardeketen.

Reduceren materiaalgebruik

Het merendeel van ons campagnemateriaal voor de verschillende spelmerken wordt gedrukt op papier. Dit varieert van fysieke loten tot flyers, direct marketingcampagnes en posters voor de winkels en bedraagt circa 80 procent van het totale papierverbruik. Digitalisering is de belangrijkste oplossing om het papiergebruik te verminderen en verder te verduurzamen. Zo ontvangen onze abonnees de lotnummers van Staatsloten sinds 2023 digitaal.

We hebben in 2023 en 2024 in samenwerking met onze verkooppunten een grootschalig onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van onze Point-of-Sale (POS) materialen. Dit helpt ons om betere keuzes te maken op het gebied van efficiëntie en effectiviteit in onze communicatie op de winkelvloer. Uit dit onderzoek hebben we een aantal 'gouden regels' gestedilleerd die we sinds het laatste kwartaal van 2024 toepassen. Zo prioriteren we de inzet van materialen op basis van actualiteit (bijvoorbeeld rondom de Koningsdagtrekking of de start van de Eredivisiewedstrijden) en urgentie (bijvoorbeeld extra prijzen). Maar ook kijken we waar we de inzet van digitale middelen het beste kunnen vergroten. Minder fysieke middelen dragen bij aan onze duurzaamheidsdoelstellingen.

Daar waar we niet kunnen digitaliseren, bijvoorbeeld met Krasloten, willen we op een andere manier verduurzamen. Zo willen we de mogelijkheden onderzoeken om ongebruikte loten te recyclen.

Verkooppunten

In 2024 heeft de afdeling Trademarketing verder in kaart gebracht hoe we de transportbewegingen naar onze verkooppunten kunnen terugbrengen door zendingen slimmer te combineren. Ook is onderzocht of het aantal bezoeken aan retailers efficiënter en minder kan. Bijvoorbeeld door de check van het aanwezige POS-materiaal te combineren met het plaatsen of onderhouden van een terminal. Daarnaast streven we naar minder transportbewegingen en bestellingen van POS-materiaal door kritisch te bekijken welke winkels welke middelen nodig hebben en daar keuzes in te maken. Omdat niet al onze verkooppunten dezelfde omvang en indeling kennen, werken we voor grote campagnes zoals de Staatsloterij Oudejaarstrekking al deels op intekening van POS-materialen om verspilling zoveel mogelijk te voorkomen.

Vooruitblik 2025

In 2025 wordt het ESG-beleid verder vormgegeven en vastgesteld.



Risicomanagement

De Nederlandse kansspelmarkt verandert voortdurend door strengere regelgeving, digitalisering en nieuwe toetreders. Nederlandse Loterij moet voldoen aan verwachtingen van de maatschappij, politiek en toezichthouders en staat in de spotlights als aanbieder van loterijen, online kansspelen en sportweddenschappen. Dit brengt kansen en risico's met zich mee. Daarom is risicomanagement cruciaal voor Nederlandse Loterij en geïntegreerd in de bedrijfsvoering.

IN DIT HOOFDSTUK

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

Risicomanagement

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

Verandering van risico's

Nieuwe of aangescherpte wet- en regelgeving heeft gezorgd voor nieuwe risico's en/of veranderingen in (de impact van) bestaande risico's. Het verantwoord aanbieden van online kansspelen en anti-witwasmaatregelen hebben meer aandacht gekregen van de maatschappij en toezichthouder, onder andere in de vorm van strikte Know Your Customer-processen en uitgebreide regels en richtlijnen om kansspelverslaving te voorkomen. Verder zijn cybersecurityrisico's toegenomen, door de voortdurende groei van cybersecuritydreigingen. Daarnaast heeft de ontwikkeling van de nieuwe strategie eind 2024 geleid tot een herijking van de strategische risico's. Hierop zal Nederlandse Loterij vanaf boekjaar 2025 rapporteren.

Risicoacceptatie

De mate waarin Nederlandse Loterij bij het nastreven van haar doelstellingen bereid is risico's te accepteren, is gespecificeerd per doelstelling en risicocategorie. De bepaling van deze risicobereidheid is de eindverantwoordelijkheid van het bestuur. Nederlandse Loterij streeft ernaar een optimale afweging te maken tussen de impact van de mogelijke gevolgen, de kans dat het risico zich voordoet en de middelen die nodig zijn om een risico te beheersen. In de tabellen verderop in dit hoofdstuk wordt de risicobereidheid per risicocategorie weergegeven en toegelicht.

Raamwerk voor risicomanagement

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

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

Organisatie van risicomanagement

Bepalend voor de effectiviteit van het raamwerk risicomanagement en het risicomanagementproces is het kader waarin risicomanagement is georganiseerd binnen Nederlandse Loterij. Er zijn verschillende rollen gedefinieerd. Het bestuur van Nederlandse Loterij is verantwoordelijk voor het interne risicomanagementsysteem en legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De coördinatie van het interne risicomanagementsysteem ligt bij het Risk Management Committee (RMC). Deze commissie wordt voorgezeten door de CFRO en bestaat verder uit de CCO, CTIO, Head of Legal, Head of Risk & Business Control, Head of Fraud & Payments en de CISO. Sinds 1 oktober is de Head of Fraud & Payments vervangen door de Head of Responsible Gaming & CSR. Tijdens maandelijkse overleggen worden strategische, juridische, operationele, financiële en merkgerelateerde risico's, incidenten en de opvolging van openstaande acties naar aanleiding van auditbevindingen gemonitord en besproken.

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

Beoordeling belangrijkste risico's

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

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

Strategische risico's

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

Risico (naam)	Risicodefinitie	Selectie van beheersmaatregelen
Verlies van de vergunning	Het risico dat Nederlandse Loterij niet voldoet aan de eisen uit de vergunning en aan in- en externe regels, met als ultiem gevolg het verlies van de vergunning.	• Anti-witwas en anti-matchfixingbeleid • Proactief Responsible Gaming-beleid • Foutloze executie van primaire processen • Fraude- en verslavingspreventie
Verlies draagvlak stakeholders	Het risico dat de zeer complexe balans tussen de commerciële doelstelling en de maatschappelijke doelstelling meer druk zal zetten op de perceptie van Nederlandse Loterij bij stakeholders, met als gevolg het verlies van draagvlak bij stakeholders.	• Proactief Responsible Gaming-beleid • Fraude- en verslavingspreventie • Anti-witwasbeleid en anti-matchfixingbeleid • Dialoog met stakeholders & beneficianten
Disfunctioneren strategische partners	Het risico dat door gebeurtenissen of incidenten bij strategische partners de dienstverlening van Nederlandse Loterij geraakt wordt, met negatieve gevolgen voor onder meer reputatie, klanttevredenheid en omzet.	• Assurancerapporten inzake interne beheersing derde partijen • Heldere afspraken met partners over hoe Nederlandse Loterij zekerheid verkrijgt over uitbestede diensten • Leveranciers- en contractmanagement • Toetsing op nakomen afspraken
Inbreuk op informatie-beveiliging	Het risico dat gebeurtenissen of incidenten negatieve gevolgen hebben voor de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van informatie, waardoor de dienstverlening, reputatie en strategie van Nederlandse Loterij in gevaar komt.	• Security-awarenessprogramma (learningplatform) • Toegang met sterke/unieke wachtwoorden in combinatie met MFA • Continue pentestingprogramma • Security monitoring • Cloud strategie • Tech & data kwaliteit inhouse • Business-continuity management • Security-responsmaatregelen (onder meer incident-responseplannen, CERT) • Certificering ISO27001/WLA SCS
Restrictievere wet- en regelgeving	Het risico dat door toename van complexiteit en beperkingen door wet- en regelgeving Nederlandse Loterij minder mogelijkheden krijgt om te groeien en het verdienvermogen structureel afneemt.	• Foutloze executie in het primaire proces • Scenario's verwerken in langetermijnstrategie • Versterkte compliancefunctie • Innovatie ter compensatie van verdienvermogen
Toenemende concurrentie	Het risico dat acties van concurrenten of nieuwe toetreders tot de markt de concurrentiepositie van Nederlandse Loterij bedreigen.	• Ondernemerslab initiatieven • CRM capabilities • Monitoring markt

		• Omnichannel-strategie
Onvoldoende executiekracht	Het risico van onvoldoende geschikte medewerkers (kwantiteit en kwaliteit in de vorm van kennis, vaardigheden en ervaring) en middelen om de organisatie of een proces te managen, zodat kritische bedrijfsdoelstellingen worden behaald en key-businessrisico's naar een acceptabel niveau worden gebracht.	• Aantrekkelijk werkgeverschap buiten primaire salariering • Agile werkwijze met nadrukkelijk aandacht voor resource planning
Verandering in klantgedrag	Het risico dat de klantbehoefte en wensen veranderen zonder dat Nederlandse Loterij daarvan op de hoogte is of daar tijdig op kan inspelen.	• Business Development • Marktonderzoek • Ondernemerslab initiatieven • Omnichannel klantervaring
Verlies van consumenten-vertrouwen	Het risico van foutieve of niet-presterende producten of diensten, resulterend in klachten van klanten, verlies van omzet en reputatie.	• Positieve media-aandacht • Responsible Gaming (onder andere programma Rugdekking) • Correcte operatie in het retailkanaal (onder meer optimaal presteren van de Klantenservice) • Learning loop op basis van verbeteracties (reflectie) uit klachten en ombudsmanzaken • Doorlopende klanttevredenheidsmonitoring (vroegtijdige signalering issues) • Foutloze executie in het primaire proces
Verlies van materiële rechtszaken	Het risico dat Nederlandse Loterij geconfronteerd wordt met negatieve gerechtelijke uitspraken, bijvoorbeeld rondom vergunningverlening aan Nederlandse Loterij door de Kansspelautoriteit, onderzoeken van toezichthouders of (massa)schadeclaims van consumenten.	• Het voeren van verweer, ondersteund met (hoogwaardig) advies/advocaten • Foutloze executie

Jaarlijks actualiseren we, als onderdeel van het strategisch planproces, het overzicht van de strategische risico's. Vervolgens verifiëren we of de set aan beheersmaatregelen nog up-to-date is. Zo hebben we de risico's opnieuw beoordeeld op basis van de aangepaste strategie voor 2025-2028. Tot slot bepalen we of we de overblijvende risico's acceptabel vinden.

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

Financiële risico's

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

Risico (naam)	Risicodefinitie	Selectie van beheersmaatregelen
Liquiditeitsrisico	Het risico dat Nederlandse Loterij niet aan haar actuele en toekomstige (potentiële) betalingsverplichtingen kan voldoen door een tekort aan liquide middelen.	Nederlandse Loterij moet te allen tijde in staat zijn om op het juiste moment aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Nederlandse Loterij houdt voldoende liquide middelen aan om het liquiditeitsrisico te minimaliseren, onder zowel normale als meer uitdagende omstandigheden. Hiertoe worden de kasstromen nauwgezet gevolgd.
Kredietrisico	Het risico dat een kredietnemer aangegane contractuele verplichtingen niet nakomt of kan nakomen, leidend tot een verlies (een andere term voor kredietrisico is debiteurenrisico).	Nederlandse Loterij loopt kredietrisico's over haar handelsvorderingen. Bij het aangaan van (nieuwe) distributieovereenkomsten worden de afzonderlijke verkooppunten, als onderdeel van het kredietbeleid, met behulp van een externe partij beoordeeld op kredietwaardigheid. Daarnaast vindt periodieke monitoring plaats op de inbaarheid van uitstaande vorderingen.
Markt-, rente- en valutarisico	Het risico dat de inkomsten van Nederlandse Loterij of de waarde van financiële instrumenten nadelig worden beïnvloed door veranderingen in marktprijzen zoals valutakoersen en rentetarieven.	Nederlandse Loterij streeft ernaar om de marktrisicopositie, in overeenstemming met het treasurystatuut, binnen aanvaardbare grenzen te houden bij een optimaal rendement. Het renterisico van Nederlandse Loterij is zeer beperkt door haar financieringsstructuur. De vennootschap heeft geen opgenomen leningen en maakt geen gebruik van rentederivaten. Nederlandse Loterij voert haar handelsactiviteiten volledig in Nederland uit, maar diverse inkopen vinden plaats bij leveranciers die zowel binnen als buiten Europa zijn gevestigd. Het valutarisico is echter beperkt, waardoor schommelingen in wisselkoersen niet worden afgedekt.

Reputatie- en compliance-risico's

De verantwoordelijkheid voor het interne toezicht op het voldoen aan wet- en regelgeving ligt bij de Intern Toezicht Functionarissen. Er zijn binnen het interne toezicht verschillende kennisgebieden, zoals Finance, Fraud & Payments, Responsible Gaming en Reclame. Voor ieder gebied is een Intern Toezicht Functionaris aangewezen. Deze monitort de naleving van wet- en regelgeving binnen het eigen kennisgebied. De Compliance Officer ziet toe op dit proces en ondersteunt de Intern Toezicht Functionarissen waar nodig. Bevindingen worden gerapporteerd en opgevolgd. We maken daarbij gebruik van Cerrix, een tool voor governance, risk en compliance. Nederlandse Loterij werkt continu aan verbetering van het interne toezicht. In het kader hiervan heeft de interne auditfunctie van Nederlandse Loterij in 2024 een audit uitgevoerd op een deel van het interne toezicht. De hieruit naar voren gekomen bevindingen worden opgepakt. Door op deze manier kritisch naar eigen processen te blijven kijken, worden deze steeds verder verbeterd. Incidenten die zich voordoen worden – in lijn met de regelgeving – gemeld aan de Kansspelautoriteit en worden gebruikt om processen en beheersmaatregelen waar nodig aan te vullen of aan te passen.

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

Extern toezicht

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

Kansspelautoriteit

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

Keuringsinstelling van kansspelen

Gaming Labs International (GLI), geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie in Nederland, inspecteert de trekkingmachines en de ballen van Staatsloterij, Lotto, Miljoenenspel en Lucky Day, beoordeelt ontwerpdocumenten van Krasloten en controleert de fabrieken waar de Krasloten worden gedrukt. Het onafhankelijk instituut GLI doet dit in opdracht van Nederlandse Loterij. Daarnaast is GLI aangewezen als keuringsinstelling voor het keuren van ons online aanbod. Het volledige aanbod van online kansspelen van Nederlandse Loterij (TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt) is en wordt door GLI gekeurd volgens het door de Kansspelautoriteit opgestelde keuringsschema, waaraan iedere aanbieder van online kansspelen moet voldoen.

Notaris

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

Onafhankelijke accountant

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

Managementverklaring

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

Het bestuur heeft de werking van de interne beheersings- en controlemaatregelen beoordeeld. Op basis van deze beoordeling is het bestuur van mening dat de interne beheersings- en controlesystemen van de onderneming per einde boekjaar 2024 voldoende effectief waren en een redelijke mate van zekerheid verschaffen dat:

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

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

's-Gravenhage, 24 maart 2025

Bestuur Nederlandse Loterij,
Arjan Blok (CEO)
Jet Roos (CFRO)
Arno de Jong (CCO)
Maartje Geven (CTIO)



Goed bestuur en toezicht

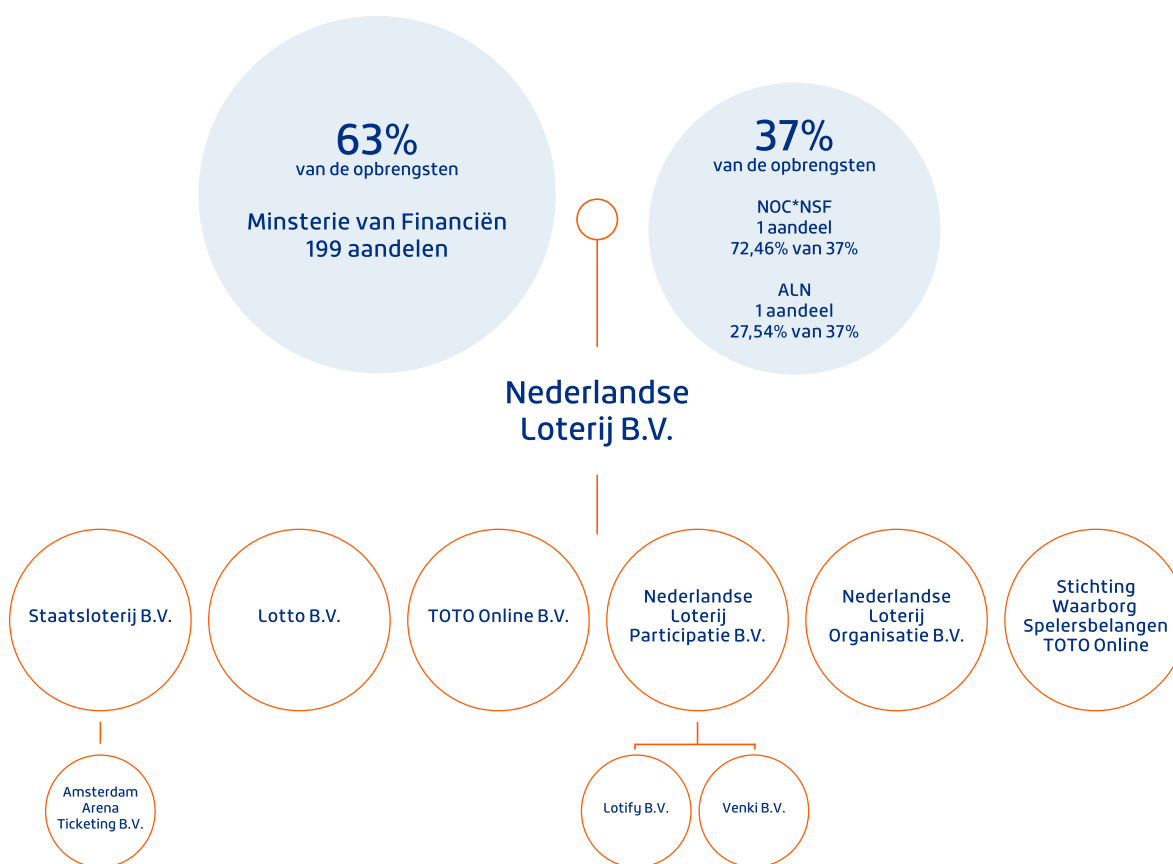
Nederlandse Loterij is een besloten vennootschap. We hechten grote waarde aan het voeren van een goed bestuur en het houden van adequaat toezicht daarop. Hiervoor maken we afspraken die de verhoudingen regelen tussen het bestuur, de Raad van Commissarissen en de aandeelhouders.

IN DIT HOOFDSTUK

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

Corporate Governance

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



Algemeen

De statutaire doelstelling van de holding is onder meer de exploitatie van de vennootschappen. Daarnaast is de organisatie van de kansspelen gericht op de realisatie van afdrachten aan de Staat der Nederlanden, NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN), zodanig dat de reputatie van deze partijen niet wordt geschaad. De uitvoering van het kansspelbeleid (consumentenbescherming, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van fraude en criminaliteit) staat centraal in onze aanpak.

Bestuur

In de loop van 2024 hebben wisselingen in het bestuur plaatsvonden en is het bestuursmodel van Nederlandse Loterij aangepast. Het bestuur bestond tot 30 april 2024 uit de Chief Executive Officer (CEO) en de Chief Financial Officer (CFO), ondersteund door een directieteam van vijf directieleden. Per 1 mei 2024 heeft de voormalig CFO, de heer Blok, de heer Onkenhout als CEO opgevolgd. Per 24 mei 2024 is mevrouw Roos aangetreden als Chief Financial & Risk Officer (CFRO) en per 1 juli 2024 is de heer De Jong, voormalig directeur Product, Marketing & CRM, aangesteld als Chief Customer Officer (CCO). Hiermee bestaat het bestuur per 1 juli 2024 uit de CEO, CFRO en CCO. De werving van een vierde bestuurder, de Chief Technology & Information Officer (CTIO) is in de tweede helft van 2024 afgerond. De nieuwe CTIO, Maartje Geven, start op 1 maart 2025 waarmee het bestuur compleet is.

Het ondersteunende directieteam is in de loop van 2024 afgeschaald. De directeur Sales & Service, directeur Technology en directeur Corporate Affairs a.i., al dan niet in een aangepaste rol, hebben het bestuur tot eind 2024 ondersteund. De directeur Corporate Affairs is per 1 april 2024 gestopt en per 11 maart 2024 vervangen door een directeur Corporate Affairs a.i. De directeur Business Transformation & Strategic Projects is per 1 juni 2024 gestopt en niet vervangen in het directieteam.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op het bestuur van Nederlandse Loterij en op de algemene gang van zaken, waaronder de activiteiten van het bestuur bij het vormgeven van een cultuur die passend is bij een strategie gericht op duurzame langetermijnwaardecreatie. Daarnaast staat de RvC het bestuur met advies terzijde. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, van wie drie vrouwen en twee mannen. Besluitvorming door het bestuur over belangrijke onderwerpen vindt plaats in samenspraak met de Raad.

De Raad van Commissarissen kent twee commissies:

De Auditcommissie, die zich onder andere richt op de risico's die horen bij de organisatiestrategie, de kwaliteit van de interne risicobeheersings- en controlesystemen en financiële en duurzaamheidsinformatie en de verslaglegging daarvan, het toezicht op het functioneren van de interne auditfunctie, informatiebeveiliging en governance- en compliance gerelateerde vraagstukken. De Remuneratie- en Selectiecommissie, die de taken uitvoert van een remuneratiecommissie en een selectie- en benoemingscommissie, zoals benoemd in de Corporate Governance Code.

Alle leden van de Raad van Commissarissen zijn onafhankelijk in de zin van de Corporate Governance Code. In 2024 waren er geen transacties waarbij zich tegenstrijdige belangen voordeden.

Algemene Vergadering

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

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

Naleving codes en richtlijnen

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

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

Personalia Bestuur

Arjan Blok

Nederlandse nationaliteit
Chief Executive Officer (CEO) en statutair
bestuurder

Benoemd

1 november 2016 tot en met 30 april 2024 tot CFO
en statutair bestuurder
1 mei 2024 tot CEO en statutair bestuurder

Verantwoordelijkheden

Leidt de organisatie en is eindverantwoordelijk
voor de resultaten van de organisatie, de
strategische koers en positionering.
Stuurt de verantwoordelijkheidsgebieden
Strategie & M&A, PMO, Audit, Human Resources,
CSR & Responsible Gaming, Legal, Compliance,
Privacy & Corporate Secretary, Public Affairs en
Corporate Communications & Brands aan.

Ervaring

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

Nevenactiviteiten

- Raad van Toezicht RDW (voorzitter
Auditcommissie)
- Raad van Toezicht Haagse Hogeschool
(voorzitter Auditcommissie-IT)
- Bestuur branchevereniging Vergunde
Nederlandse Online Kansspelaanbieders
(plaatsvervangend voorzitter)



Jet Roos

Nederlandse nationaliteit
Chief Financial & Risk Officer (CFRO) en statutair
bestuurder

Benoemd

24 mei 2024

Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijk voor Business & Artificial
Intelligence, Business & Financial Control, Game
Management & Risk, Customer & Finance
Operations, Procurement, Logistics & Facilities,
Customer Service en Security.



Ervaring

- CFO Media.Monks
- Raad van Bestuur/CFO Talpa Network
- CFO eBay Classifieds Group Benelux –
Marktplaats, 2eHands.be
- Management Team Finance Aegon Nederland
N.V.
- Group Controller ANWB
- General Electric – verscheidene internationale
financiële functies

Nevenactiviteiten

Lid Raad van Toezicht Nederlands Dans Theater
(NDT)

Arno de Jong

Nederlandse nationaliteit
Chief Customer Officer (CCO) en statutair
bestuurder

Benoemd

1 april 2016 tot en met 30 juni 2024 tot Directeur
Product, Marketing & CRM
1 juli 2024 tot CCO en statutair bestuurder

Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijk voor de spelmerken (Loterijen en
iGaming), samenhang en synergie merkportfolio,
marketing- en kanaalstrategie (retail, online,
abonnementen), New Business en Marketing
Services.



Ervaring

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

Nevenactiviteiten

- Voorzitter Stichting Hartedroom
- Bestuurslid Bond van Adverteerders (BvA)
- Lid van de Raad van Advies van TeamNL

Maartje Geven

Nederlandse nationaliteit
Chief Technology & Information Officer (CTIO) en
statutair bestuurder

Benoemd

1 maart 2025

Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijk voor IT, Development & Operations Loterijen en iGaming, Data Management en Architectuur & Analyse.

Ervaring

- IT Lead Omnichannel NL & Global Retail ING
- IT Lead Customer ING

Nevenactiviteiten

Roeitrainer-coach bij Utrechtse Studenten
Roeivereniging Triton



Personalia Raad van Commissarissen

Alexander Pechtold

Nederlandse nationaliteit
Voorzitter

Eerste benoeming

22 april 2021

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2025

Hoofdfunctie

Algemeen Directeur bij het Centraal Bureau
Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)

Nevenfuncties

Voorzitter stuurgroep renovatie Binnenhof
Voorzitter Raad van Toezicht Drents Museum
Voorzitter Raad van Advies Autoriteit Persoonsgegevens



Annelies van Zutphen

Nederlandse nationaliteit
Vicevoorzitter

Commissies

Voorzitter Remuneratie- en Selectiecommissie

Eerste benoeming

1 april 2017

Lopende termijn

Tweede termijn, loopt af in 2025

Hoofdfunctie

Operating Partner North Haven Infrastructure Partners

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen United Retail
Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Berenschot



Ada van der Veer

Nederlandse nationaliteit

Commissies

Lid Auditcommissie

Eerste benoeming

1 januari 2023

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2027

Hoofdfunctie

Directeur Stranergy Boardroom Consultancy

**Nevenfuncties**

Voorzitter van de Raad van Commissarissen Stater N.V.

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 Managementteam Erasmus Governance Institute, Erasmus Universiteit

Frida van den Maagdenberg

Nederlandse nationaliteit

Commissies

Voorzitter Auditcommissie

Eerste benoeming

1 april 2016

Lopende termijn

Derde termijn, loopt af in 2026

Hoofdfunctie

Lid Raad van Bestuur LUMC (tot 1 april 2025)

**Nevenfuncties**

Lid Raad van Commissarissen Nederlandse

Waterschapsbank

Lid Raad van Toezicht NIVEL

Lid Centrale Plancommissie

Steven Martina

Nederlandse nationaliteit

Eerste benoeming

1 januari 2023

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2027

Hoofdfunctie

President Europe & North America bij Zespri International
(tot 31 december 2024)

COO SanLucar (per 1 januari 2025)

Nevenfuncties

Geen



Verslag van de Raad van Commissarissen

Ons toezicht in 2024

2024 was een goed en tegelijk dynamisch jaar voor Nederlandse Loterij. Nederlandse Loterij heeft opnieuw de verwachte afdracht aan de Staat der Nederlanden, het NOC*NSF en via ALN achttien goede doelen gehaald. In 2024 was dit de hoogste afdracht ooit. Iets waar Nederlandse Loterij echt trots op kan zijn, mede in het licht van de diverse bezuinigingen die onze beneficianten treffen. Tevens heeft de organisatie haar herkenbare positie als voorloper in Responsible Gaming gehandhaafd. Dit blijft een van de belangrijkste speerpunten voor Nederlandse Loterij. Zowel binnen als buiten Nederlandse Loterij is veel gebeurd. In Den Haag trad een nieuw kabinet aan, de tabaksban in de supermarkten werd ingevoerd, in de (online) kansspelmarkt was het onrustig en nieuwe wet- en regelgeving is in werking getreden. Binnen Nederlandse Loterij vond een belangrijke bestuurswisseling plaats en stelde het bestuur een geactualiseerde strategie vast voor de uitdagingen in de toekomst. Om midden van deze ontwikkelingen zo'n 500 collega's/ professionals bezig te zien – met het leveren van continue kwaliteit en met innovatie – vinden we bewonderenswaardig. Zonder hen zou Nederlandse Loterij het jaar niet zo goed hebben kunnen afsluiten.

We vinden het goed te zien dat Nederlandse Loterij positief omgaat met het spanningsveld die het zijn van staatsdeelneming met zich meebrengt en de manier waarop naar de sector in het algemeen wordt gekeken. De organisatie blijft vooruitkijken, bijvoorbeeld op het gebied van innovatie. Zo heeft Nederlandse Loterij het Miljoenenspel een nieuwe impuls gegeven. Ook de ontwikkelingen in het retailkanaal, waaronder de impact van de tabaksban op het aantal servicebalies in supermarkten, maken het noodzakelijk dat Nederlandse Loterij blijft innoveren en vooruit blijft kijken. De introductie van een pilot in december met een self service kiosk voor staatsloten is hier een mooi voorbeeld van. Met de Raad van Commissarissen is regelmatig over deze ontwikkelingen gesproken. Bijvoorbeeld over samenwerkingen met andere retailers en aanbieders en de rol van digitalisering.

Een belangrijke ontwikkeling in 2024 is de start van een nieuwe CEO – Arjan Blok – met een nieuwe bestuurlijke opdracht. Als onderdeel van deze opdracht is het bestuur met twee statutair bestuurders uitgebreid naar vier en het ondersteunende vijfhoekpige directieteam is in de loop van het jaar afgeschaald. Het nieuwe bestuur heeft in 2024 onder uitdagende omstandigheden hard gewerkt aan een geactualiseerde strategie voor de periode 2025-2028, onder andere om de komende jaren voor duurzame langetermijnwaardecreatie te zorgen. Het was mooi om te zien hoe een groot deel van de organisatie bij deze ontwikkeling werd betrokken. De strategie is vastgesteld onder toezicht van de Raad.

We maken ons zorgen of Nederlandse Loterij de positieve resultaten ook de komende jaren kan behalen. Met de ontwikkelingen die het kabinet heeft aangekondigd, en dan met name de stapsgewijze verhoging van de kansspelbelasting met 24 procent naar 37,8 procent over twee jaar, komt de afdracht onder druk te staan. Nooit eerder werd de kansspelbelasting op zo'n ingrijpende wijze verhoogd. Het aangekondigde belastingtarief is de hoogste in de hele Europese Unie. Deze verhoging heeft grote impact op de continuïteit in de sector, de afdracht aan de beneficianten van Nederlandse Loterij en de ontwikkelingen in de sport. Doordat het in Nederland veelal de aanbieders zijn die de belasting moeten betalen, gaat de extra belasting ten koste van de afdracht aan het maatschappelijk middenveld. En nog zorgwekkender, stappen steeds meer spelers over naar illegale (buitenlandse) aanbieders. Aanbieders die, doordat zij geen belasting hoeven te betalen, spelers kunnen lokken met aantrekkelijke bonussen en zich nadrukkelijk niet richten op het beschermen van spelers en het voorkomen van kansspelverslaving.

En dat terwijl het belang van sport voor onze maatschappij in 2024 met de succesvolle Olympische en Paralympische Spelen nog duidelijker is geworden. Ook in 2024 droeg Nederlandse Loterij, naast de afdracht van EUR 203,6 miljoen, als hoofdsponsor van TeamNL bij aan de ambitie van NOC*NSF om Nederland in beweging te krijgen en in 2032 het sportiefste land ter wereld te maken. Die rol en de aanwezigheid van een deel van de organisatie bij de Spelen droeg bij aan het positieve beeld van Nederlandse Loterij.

Verantwoord spelen

De meningen over (online) kansspelen in de maatschappij zijn verdeeld. Daar waar producten als staatsloten verankerd zijn in onze samenleving, met een vast ritme en gewaardeerde campagnes, vraagt de online kansspelmarkt veel aandacht. Op 1 oktober 2024 zijn nieuwe regels in werking getreden voor speellimieten en bewuster speelgedrag voor online kansspelen om spelers beter te beschermen. We vinden het goed om te zien dat TOTO hierin verder gaat dan wettelijk verplicht is. Zo hebben jongvolwassenen een vaste verlieslimiet en kan er niet worden gespeeld met creditcards. Daarnaast besteedt TOTO veel aandacht aan begeleiding van spelers bij het instellen van limieten en werkt het voortdurend aan de verdere ontwikkeling van de bescherming van spelers. Dat is de kracht van Nederlandse Loterij: een veilige omgeving bieden voor mensen die verantwoord willen spelen. Als Raad van Commissarissen worden we regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen en afwegingen op het gebied van verantwoord spelen.

Nederlandse Loterij is voorstander van wet- en regelgeving die verdere bescherming van spelers ten goede komt. Als de regelgeving te streng wordt en vergaande beperkingen aan spelers oplegt, ontstaat echter wel het risico dat steeds meer spelers zich richting de illegale markt begeven en uit het zicht verdwijnen. Het is van belang dat wordt gezocht naar de juiste balans, waarmee de regels spelers beschermen maar niet in die mate beperkend zijn dat zij niet langer bij vergunninghouders willen spelen. De Kansspelautoriteit (Ksa) en het ministerie van Justitie en Veiligheid spelen een belangrijke rol bij het bewaken van deze balans. Nederlandse Loterij, als één van de grootste kansspelaanbieders, denkt hier graag over mee.

Evaluatie

Drie jaar na de legalisering van de online kansspelmarkt verscheen in oktober het eerste evaluatierapport over de Wet Kansspelen op afstand. Nederlandse Loterij deelt de zorgen in dat rapport, ziet ruimte voor verbetering en draagt daar graag aan bij. Nederlandse Loterij zet zich in om de politiek te laten zien hoe belangrijk zij is voor de maatschappij vanwege de wijze waarop wij spelers beschermen en welke impact maatregelen zoals de verhoging van de kansspelbelasting heeft op de bescherming van de speler en de continuïteit van de organisatie.

“De verhoogde kansspelbelasting heeft grote impact op de afdracht aan beneficianten en ontwikkelingen in de sport”

Staatsdeelneming of verzelfstandiging

Na de verkenning van de toekomstopties voor Nederlandse Loterij in 2023 en de aantreding van het nieuwe kabinet in 2024 is de gewenste duidelijkheid rondom staatsdeelneming blijven of verzelfstandigen er nog altijd niet. Het lijkt erop dat het nieuwe kabinet de definitieve keuze wil maken of de organisatie een staatsdeelneming moet blijven en hopen dan ook dat 2025 het jaar wordt waarin helderheid wordt gegeven over de toekomst van Nederlandse Loterij.

CSRD

Het kan zijn dat Nederlandse Loterij vanaf boekjaar 2025 volgens de richtlijnen van de CSRD moet rapporteren. In 2024 heeft de organisatie zich hierop voorbereid. Hierdoor kan Nederlandse Loterij nog beter zichtbaar maken welke maatschappelijke impact zij maakt als meest verantwoorde aanbieder op de kansspelmarkt.

Kwaliteitsborging

Continuïteit en diversiteit

Mevrouw Van den Maagdenberg is herbenoemd voor een additionele termijn van twee (2) jaar. Dit is van belang voor de borging van de continuïteit binnen de Raad van Commissarissen en binnen de Audit Commissie. De toetreding van mevrouw Van der Veer en de heer Martina begin 2023 vraagt, mede in de context van het fundamentele vraagstuk inzake de toekomst van Nederlandse Loterij en de vele ontwikkelingen die op Nederlandse Loterij afkomen, om stabiliteit en continuïteit in de bezetting van de Raad van Commissarissen. Er wordt met de Raad toegewerkt naar overdracht van het voorzitterschap van de Audit Commissie en de Remuneratie- en Selectiecommissie. Aan de opvolging van mevrouw Van Zutphen, wier termijn in 2025 afloopt, wordt gewerkt.

Commissies

De Auditcommissie bestond in 2024 uit mevrouw Van den Maagdenberg (voorzitter) en mevrouw Van der Veer. Bij de vergaderingen zijn ook de CEO, de CFRO, de onafhankelijke accountant en key leden van het bestuur en managementteam op uitnodiging, afhankelijk van het onderwerp, aanwezig. De heer Martina is toegetreden tot de Remuneratie- en Selectiecommissie naast mevrouw Van Zutphen (voorzitter). Bij de vergaderingen zijn ook de CEO en de Director of HR van Nederlandse Loterij aanwezig.

Zelfevaluatie van de Raad

De Raad van Commissarissen heeft in 2024 een zelfevaluatie uitgevoerd. De belangrijkste conclusies zijn dat de strategische focus en governanceprocessen zijn verbeterd. De samenstelling van de Raad voldoet aan de huidige behoeften, en de nadruk bij toekomstige vervangingen zal liggen op het versterken van technologische expertise. De balans tussen toezicht en advies is goed. De samenwerking binnen commissies en het teamgevoel binnen de Raad zijn sterk, met aandacht voor verdere synergie.

“Dat is de kracht van Nederlandse Loterij: een veilige omgeving bieden voor mensen die verantwoord willen spelen”

Vergaderingen

Vergaderingen Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen vergaderde in het verslagjaar zes keer, waarvan vier reguliere vergaderingen, een vergadering in het kader van de strategie en één zelfevaluatievergadering zonder aanwezigheid van het bestuur. Buiten de genoemde vergaderingen is zeer regelmatig overleg geweest tussen de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de andere leden van de Raad van Commissarissen en het bestuur.

De Raad heeft gedurende 2024 onder meer gesproken over verantwoord spelen, de geactualiseerde strategie en begroting voor 2025, het meerjarenplan 2025 - 2028, de ontwikkelingen in het retailkanaal, relevante wijzigingen in wet- en regelgeving, alsmede diverse andere onderwerpen. Daarnaast heeft de Raad veelvuldig zonder het bestuur vergaderd over de inrichting van het nieuwe bestuursmodel, de wisselingen in het bestuur en werving van nieuwe bestuurders en commissaris.

Vergaderingen Auditcommissie

De Auditcommissie kwam in 2024 vier keer bij elkaar, parallel aan de vergadercyclus van de Raad van Commissarissen. De belangrijkste onderwerpen op de agenda waren de jaarrekening, het jaarverslag, de ontwikkelingen op de online-kansspelmarkt, de impact van de tabaksban in het retailkanaal, de geactualiseerde strategie en bijhorende cijfers, budgetten, forecasts, businessplannen, risicomanagement, het auditjaarplan en de auditrapporten, cybersecurity, rapportages van de externe accountant en de mate van risicobeheersing. De voorzitter van de Auditcommissie had het bilaterale (separate) overleg met de externe accountant, en de interne auditor.

Vergaderingen Remuneratie- en Selectiecommissie

De Remuneratie- en Selectiecommissie is in 2024 twee keer bijeengekomen. Naast deze formele vergaderingen, is er zeer intensief en veelvuldig contact geweest buiten de vergaderingen over de inrichting van het nieuwe bestuursmodel, het nieuwe bezoldigingsbeleid en de werving en selectie van geschikte bestuurders. Hierover is ook diverse malen overleg gevoerd met de aandeelhouder en overige leden van de Raad. Tevens is gestart met de zoektocht naar een nieuwe commissaris. Tussen de commissie en de Ondernemingsraad heeft regulier periodiek overleg plaatsgevonden.

Aanwezigheid

- Het aanwezigheidspercentage van de leden van de Raad van Commissarissen bedroeg 95 procent in 2024.
- Het aanwezigheidspercentage van de leden van de Auditcommissie- en de Remuneratie- en Selectiecommissievergaderingen bedroeg 100 procent in 2024.

Verdeling competentiegebieden leden Raad van Commissarissen in 2024:

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

Jaarrekening 2024

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen van Nederlandse Loterij het jaarverslag aan, waarin de jaarrekening van 2024 is opgenomen. Het jaarverslag is opgesteld door het bestuur van Nederlandse Loterij. PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring.

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

De Raad van Commissarissen stemt in met de jaarrekening, die op 22 april 2025 tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders ter vaststelling aan de aandeelhouders wordt voorgelegd. Wij zullen in die vergadering voorstellen dat aan het bestuur décharge wordt verleend voor het gevoerde beleid, dat aan de Raad van Commissarissen décharge wordt verleend voor het gehouden toezicht en dat de jaarrekening wordt vastgesteld.

Slotwoord

Het is boeiend om toezichthouder te zijn voor een bedrijf in een sector waar twee uitersten elkaar ontmoeten: aan de ene kant zie je hoe Nederlandse Loterij de zorgplicht vervult voor hoog-risicospelers, terwijl de organisatie aan de andere kant mensen verwelkomt die zich van de ene op de andere dag miljonair mogen noemen. De manier waarop wij worden betrokken bij de organisatie en vanuit onze rol een beetje onderdeel mogen zijn van de organisatie is uitstekend: de diverse en gedreven mensen die hier dagelijks werken en zorgen voor de positieve sfeer, onder toch niet altijd de gemakkelijkste omstandigheden.

Na bijna acht jaar van toewijding en betrokkenheid hebben we in mei afscheid genomen van voormalig CEO de heer Onkenhout. We zijn hem dankbaar voor de prettige samenwerking en zijn grote bijdrage aan Nederlandse Loterij, onder andere op het gebied van de online kansspelmarkt, en wensen hem alle succes in zijn nieuwe rol als CEO van Eyecare Groep. Het nieuwe bestuur, met voormalig CFO de heer Blok als nieuwe CEO, mevrouw Roos als CFRO en de heer De Jong als CCO heeft het stokje in 2024 waardig overgenomen. Wij hebben er alle vertrouwen in dat onder hun leiding, aangevuld met een nieuwe CTIO mevrouw Geven in 2025, Nederlandse Loterij zich verder blijft ontwikkelen als aanbieder van sterke spelmerken in een veilige omgeving dat mensen op een verantwoorde manier laat spelen en haar maatschappelijke positionering blijft versterken met afdrachten voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland.

Wederom hadden wij alle vertrouwen in de professionaliteit en het enthousiasme van de medewerkers, directie en belanghebbenden die vol toewijding en inzet hebben bijgedragen aan de mooie resultaten van het afgelopen jaar. Aan hen spreken wij onze oprechte dank uit.

Namens de Raad van Commissarissen,

's-Gravenhage, 24 maart 2025

Alexander Pechtold
Voorzitter

Remuneratierapport 2024

Dit remuneratierapport licht het in 2024 gehanteerde beloningsbeleid voor het bestuur en de Raad van Commissarissen van Nederlandse Loterij toe. De bestuursleden van Nederlandse Loterij worden door de aandeelhouder benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Zij kunnen daarna eenmalig voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. In uitzonderlijke situaties kunnen bestuursleden nadien wederom worden herbenoemd voor een benoemingstermijn van twee jaar. Van voornoemde termijnen kan alleen afgeweken worden als een bestuurder een nieuwe functie krijgt binnen het bestuur die significant afwijkt van de huidige functie.

In 2024 hebben er wisselingen in het bestuur plaatsgevonden. Tevens is het bestuursmodel aangepast. Per 1 mei 2024 heeft de voormalig CFO, de heer Blok, de heer Onkenhout als CEO opgevolgd. Per 24 mei 2024 is mevrouw Roos aangetreden als Chief Financial & Risk Officer (CFRO) en per 1 juli 2024 is de heer De Jong, voormalig directeur Product, Marketing & CRM, aangesteld als Chief Customer Officer (CCO). De werving van een vierde bestuurder, de Chief Technology & Information Officer (CTIO) is in de tweede helft van 2024 afgerond. De nieuwe CTIO, mevrouw Geven, start op 1 maart 2025 waarmee het bestuur compleet is.

Algemeen

Het Nederlandse Loterij Beloningsbeleid is leidend voor de besluitvorming over de arbeidsvoorwaarden van het bestuur. Dit beleid is op voorstel van de Raad van Commissarissen door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders vastgesteld op 6 mei 2024. Daarmee is het voorgaande bezoldigingsbeleid dat op 6 januari 2021 werd vastgesteld, komen te vervallen. Het beleid is in lijn met de Nota Deelnemingenbeleid Rijksoverheid 2022. Uitgangspunt voor het beloningsbeleid is dat gekwalificeerde en deskundige bestuurders kunnen worden aangetrokken en behouden, waarmee de beloning bijdraagt aan langetermijnwaardecreatie.

Nederlandse Loterij heeft in de afgelopen jaren een substantiële groei doorgemaakt. Zowel in maatschappelijke impact, in het aantal personeelsleden, als in het financieel resultaat. Nederlandse Loterij concurreert sinds een paar jaar op de commerciële iGaming markt (sportweddenschappen en casinospellen). Het toegenomen belang van het beschermen van deelnemers aan kansspelen, de verdere en versnellende digitalisering en internationale concurrentie stelt het bestuur voor uitdagingen de komende jaren. Bij de evaluatie van het beloningsbeleid is voornoemde meegenomen. Onafhankelijk adviesbureau Berenschot heeft hierbij geadviseerd. De uitkomst van deze evaluatie heeft geleid tot het nieuwe beloningsbeleid.

Maximale vaste beloning

De maximale vaste beloning van de algemeen directeur (CEO) bedraagt per 1 mei 2024 € 289.000. De vaste beloning van de andere statutaire bestuurders is maximaal 90 procent van de beloning van de CEO. De maximale beloning van de overige medewerkers welke in dienst treden na 1 mei 2024 is maximaal 80 procent van de vaste beloning van de CEO. De bestuurders hebben geen recht op variabele beloningen.

In onderstaande tabel is opgenomen de als (voormalige) statutaire bestuurder ontvangen bezoldiging in 2024:

(x €1.000)	dh. A. Blok	dh. N. Onkenhout (tot 1-9)	mevr. J. Roos (vanaf 24-5)	dh. A. de Jong (vanaf 1-7)	Totaal
Vaste beloningen	273	179	157	130	739
Sociale lasten	15	10	9	6	40
Pensioenkosten	30	24	16	18	88
Overige vergoedingen	4	1	3	2	10
Transitievergoeding	-	60	-	-	60
	322	274	185	156	937

Pensioen

De pensioenleeftijd is gekoppeld aan de wettelijke AOW-leeftijd. Als de pensioenleeftijd (wettelijk/fiscaal) verder wordt opgetrokken, dan wordt de bestuurder hier niet voor gecompenseerd. De pensioenregeling is op basis van middelloon, kent een eigen bijdrage van de bestuurder, hanteert het defined benefit-systeem en is conform de Arbeidsvoorwaardenregeling voor overige werknemers van Nederlandse Loterij. Voor salarissen boven het maximum pensioengevend salaris (in 2024: € 137.800 bruto) is de pensioenopbouw niet fiscaal aftrekbaar (Witteveen-kader 2015). Dit kader is van toepassing op bestuurders van Nederlandse Loterij. Er bestaat geen aanspraak op aanvullende afspraken over pensioenopbouw boven het maximum pensioengevend salaris.

Overige emolumenten

Bestuurders ontvangen een onbelaste onkostenvergoeding van € 400 per maand. Bestuurders nemen deel aan de autoregeling. Dit is opgenomen in de leaseregeling van Nederlandse Loterij. Eventuele andere emolumenten zijn in lijn met wat het overige personeel van Nederlandse Loterij krijgt, tot maximaal de hoogste functiegroep-schaal. Daarbij geldt dat het niet vanzelfsprekend is dat alles wat geldt voor het overige personeel, ook geldt voor de bestuurders. De Raad van Commissarissen oordeelt hierover.

Overig

Beloningscomponenten die niet in het beloningsbeleid zijn opgenomen, kunnen pas worden toegekend aan de bestuurder indien daar expliciet toestemming voor is verkregen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Het beloningsbeleid van Nederlandse Loterij wordt elke drie jaar geëvalueerd. In 2024 heeft deze evaluatie geleid tot aanpassingen van het beloningsbeleid.

Remuneratie van de Raad van Commissarissen

De remuneratie van de voorzitter van de Raad van Commissarissen bedraagt over 2024 € 32.970. De overige leden ontvangen een beloning van € 21.982 op jaarbasis. Alle leden van de Raad van Commissarissen krijgen tevens een onkostenvergoeding van € 1.600 per jaar. Lidmaatschap van een commissie geeft geen recht op een aanvullende beloning.

Jaarrekening **2024**

Geconsolideerde balans per 31 december 2024

(vóór resultaatbestemming)

		31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	Noot	€	€
VASTE ACTIVA			
Immateriële vaste activa	6	6.112	13.891
Materiële vaste activa	7	3.699	5.470
Financiële vaste activa	8	18.337	7.770
		28.148	27.131
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorraden	9	1.284	-
Vorderingen en overlopende activa	10	206.649	196.938
Liquide middelen	11	398.977	362.332
		606.910	559.270
TOTAAL ACTIVA		635.058	586.401
		31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	Noot	€	€
EIGEN VERMOGEN	12		
Gestort en geplaatst kapitaal		0	0
Agio		60.048	63.448
Wettelijke reserve		1.839	5.441
Overige reserves		89.737	70.973
Onverdeeld resultaat		30.873	19.262
		182.497	159.124
VOORZIENINGEN	13	59.575	51.232
KORTLOPENDE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA	14	392.986	376.045
TOTAAL PASSIVA		635.058	586.401

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2024

		2024	2023
(x 1.000)	Noot	€	€
Netto-omzet	16	724.416	671.956
Kostprijs van de omzet	17	-109.323	-92.921
Bruto-omzetresultaat		615.093	579.035
Verkoopkosten	18	-248.585	-242.502
Algemene beheerkosten	19	-140.460	-126.999
Som der kosten		-389.045	-369.501
Netto-omzetresultaat		226.048	209.534
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten		8.859	7.228
Rentelasten en soortgelijke kosten		-	-
Resultaat vóór belastingen		234.907	216.762
Afdrachten aan de Staat en beneficianten	20	-203.576	-188.559
Resultaat vóór belastingen en ná afdrachten		31.331	28.203
Vennootschapsbelasting	21	457	-8.261
Resultaat deelnemingen	8	-915	-680
Resultaat ná belastingen en ná afdrachten		30.873	19.262

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2024

		2024	2023
(x 1.000)	Noot	€	€
Netto-omzetresultaat		226.048	209.534
Afdrachten aan de Staat en beneficianten	20	-203.576	-188.559
Netto-omzetresultaat na afdrachten		22.472	20.975
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen en overige waardeverminderingen	19	10.291	10.516
Mutatie voorzieningen	13	9.310	996
Verandering in werkkapitaal:			
Vorraden	9	-1.284	-
Vorderingen		-9.490	1.927
Kortlopende schulden		21.740	-13.539
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		53.039	20.875
Betaalde interest		-	-
Ontvangen interest		8.638	5.802
Betaalde vennootschapsbelasting		-16.865	-15.527
Kasstroom uit operationele activiteiten		-8.227	-9.725
Investeringsactiviteiten			
Investeringen in immateriële vaste activa	6	-	-
Desinvesteringen in immateriële vaste activa	6	-	-
Investeringen in materiële vaste activa	7	-741	-478
Desinvesteringen in materiële vaste activa	7	-	-
Investeringen in financiële vaste activa	8	74	-2.553
Desinvesteringen in financiële vaste activa	8	-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-667	-3.031
Betaalde dividend	31	-7.500	-3.000
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-7.500	-3.000
Netto kasstroom		36.645	5.119
		2024	2023
(x 1.000)		€	€
Het verloop van de geldmiddelen is als volgt:			
Beginstand geldmiddelen		362.332	357.213
Netto kasstroom		36.645	5.119
Eindstand geldmiddelen	11	398.977	362.332

Toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening

1. Algemene toelichting

Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

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

Activiteiten

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

Continuïteit

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

Groepsverhoudingen

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

Consolidatie

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

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

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

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

De in de consolidatie begrepen vennootschappen zijn:

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

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

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

Verbonden partijen

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

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

Schattingen en oordelen

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

Toepassing van artikel 2:402 Burgerlijk Wetboek

Aangezien de winst-en-verliesrekening over 2024 van Nederlandse Loterij B.V. in de geconsolideerde jaarrekening is verwerkt, is (in de enkelvoudige jaarrekening) volstaan met weergave van een beknopte winst-en-verliesrekening in overeenstemming met artikel 2:402 BW.

2. Algemene grondslagen

Algemeen

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

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

Vergelijking met voorgaand jaar

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

Functionele valuta

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

Leasing

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

3. Grondslagen voor waardering activa en passiva

Immateriële vaste activa

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

Kosten van ontwikkeling

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

Onderzoekskosten worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Goodwill

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

Materiële vaste activa

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

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

Financiële vaste activa

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

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

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

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

Lening u/g leaseauto's

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

Overige vorderingen

Onder de overige vorderingen is de escrow-rekening opgenomen ten behoeve van Eurojackpot (een samenwerkingsverband van Europese loterijen waar Nederlandse Loterij B.V., via Lotto B.V., in participeert). Het aandeel van Nederlandse Loterij B.V. in de escrow-rekening wordt initieel gewaardeerd tegen reële waarde en vervolgens tegen geamortiseerde kostprijs. Dit is meestal de nominale waarde.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

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

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

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

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

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

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

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

Vorraden

De voorraden bestaan hoofdzakelijk uit handelsgoederen en worden gewaardeerd tegen kostprijs of netto-opbrengstwaarde, indien deze lager is. De kostprijs van de voorraden is gebaseerd op de inkooprijzen en de direct toerekenbare bijkomende kosten, waaronder transportkosten. De netto-opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs in het kader van de normale bedrijfsvoering, verminderd met de direct toerekenbare verkoopkosten.

Bij de bepaling van de netto-opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incourantheid van de voorraden.

Vorderingen

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

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

Liquide middelen

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

Eigen vermogen

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

Voorzieningen

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

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

Egalisatievoorziening

Op grond van artikel 2:374, lid 1 BW is een egalisatievoorziening gevormd. De egalisatievoorziening heeft als doel Nederlandse Loterij B.V. in staat te stellen om aan haar prijsuitbetalings- en afdrachtsverplichtingen te kunnen voldoen (in overstemming met de verstrekte vergunningen) en deze lasten gelijkmatig te verdelen over een aantal boekjaren. De toevoegingen aan / de onttrekkingen uit de voorziening worden bepaald op basis van een model. De voorziening wordt gewaardeerd tegen de nominale waarde aangezien het effect van de tijdswaarde niet materieel is. Jaarlijks wordt het door het model berekende egalisatieresultaat ten laste of ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

Voorziening claims

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

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Kortlopende schulden

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

4. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

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

Opbrengstverantwoording en prijzengeld

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

Onder online sportweddenschappen en online casinospelen wordt verstaan de kansspelen die op afstand met elektronische communicatiemiddelen worden gespeeld zonder fysiek contact met de aanbieder van die kansspelen.

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

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

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

Kostprijs van de omzet

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

Verder zijn in de kostprijs van de omzet de kosten verwerkt die verband houden met de geleverde handelsgoederen.

Verkoopkosten en algemene beheerkosten

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

Personeelskosten

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

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

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

Pensioenen

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

Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

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

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

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

Financiële baten en lasten

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

Afdrachten aan de Staat en beneficianten

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

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

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

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

Belastingen

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

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens de in deze jaarrekening gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling en de fiscale voorschriften. De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschiedt tegen de aan het einde van het verslagjaar bekende belastingtarieven, waartegen naar verwachting toekomstige afwikkeling plaatsvindt. Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Resultaat deelnemingen (gewaardeerd op nettovermogenswaarde)

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

Kasstroomoverzicht

Het geconsolideerde kasstroomoverzicht geeft de kasstromen weer uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. De operationele kasstromen worden gepresenteerd op basis van de indirecte methode en is opgesteld aan de hand van de vergelijking tussen begin- en eindbalans van het betreffende boekjaar. Hierbij wordt het netto-omzetresultaat ná afdrachten aangepast voor mutaties die niet hebben geleid tot ontvangsten of uitgaven gedurende het boekjaar. De investerings- en financieringskasstromen worden volgens de directe methode gepresenteerd.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten.

5. Financiële instrumenten en risicobeheersing

Algemeen

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

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

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

Nederlandse Loterij B.V. maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van financiële instrumenten die de vennootschap blootstellen aan liquiditeits-, krediet-, markt-, rente- en valutarisico's. Nederlandse Loterij B.V. schat in dat deze risico's, gezien de niet-complexe aard van de financiële instrumenten, een geringe impact hebben op de bedrijfsuitoefening.

De belangrijkste financiële (markt)risico's zijn:

Liquiditeitsrisico

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

Eind 2024 heeft Nederlandse Loterij B.V. voldoende geldmiddelen (€ 399 miljoen, volledig ondergebracht bij ING Groep, Rabobank en ABN AMRO Bank).

Het liquiditeitsrisico is daarom klein en Nederlandse Loterij B.V. heeft dit risico per einde boekjaar derhalve niet afgedekt met (afgeleide) financiële instrumenten.

Kredietrisico

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

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

De geldmiddelen van Nederlandse Loterij B.V. bedroegen op 31 december 2024 € 399 miljoen (2023: € 362 miljoen). Nederlandse Loterij B.V. is van mening dat zijn geldmiddelen een laag kredietrisico hebben op basis van de externe kredietratings van de tegenpartijen.

Marktrisico

Marktrisico betreft het risico dat de inkomsten van Nederlandse Loterij B.V. of de waarde van financiële instrumenten nadelig worden beïnvloed door veranderingen in marktprijzen zoals valutakoersen en rentetarieven. Nederlandse Loterij B.V. streeft ernaar om de marktriscopositie, in overeenstemming met het treasurystatuut, binnen aanvaardbare grenzen te houden bij een optimaal rendement.

Nederlandse Loterij B.V. heeft eind 2024 geen derivatenposities.

Renterisico

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

Valuatrisico

Nederlandse Loterij B.V. voert haar handelsactiviteiten volledig in Nederland uit, maar diverse inkopen vinden plaats bij leveranciers die zowel binnen als buiten Europa zijn gevestigd. Bij deze inkopen is sprake van een beperkt valutarisico, waardoor schommelingen in wisselkoersen niet worden afgedekt met valutatermijncontracten.

Gevoeligheidsanalyses

Wijzigingen in de valutakoersen en de rentestanden hebben nauwelijks invloed op het resultaat van Nederlandse Loterij B.V. vanwege de hierboven beschreven genomen maatregelen.

6. Immateriële vaste activa

Het verloop van de immateriële vaste activa is als volgt:

	Zelfontwikkelde software	Aangekochte software	Goodwill	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€
Aanschafwaarde	18.252	93	35.257	53.602
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-12.811	-47	-26.853	-39.711
Stand per 1 januari 2024	5.441	46	8.404	13.891
Mutaties gedurende het boekjaar				
Investerings	-	-	-	-
Desinvesteringen	-	-	-	-
Afschrijvingen	-3.602	-23	-3.651	-7.276
Afschrijvingen desinvesteringen	-	-	-	-
Bijzondere waardeverminderingen	-	-	-503	-503
	-3.602	-23	-4.154	-7.779
Aanschafwaarde	18.252	93	35.257	53.602
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-16.413	-70	-31.007	-47.490
Stand per 31 december 2024	1.839	23	4.250	6.112

Zelfontwikkelde en aangekochte software

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

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

Voor de zelfontwikkelde software wordt een wettelijke reserve aangehouden van € 1,8 miljoen (2023: € 5,4 miljoen).

Goodwill

De goodwill ontstaan bij de verkrijging van de aandelen van Lotto B.V. op 31 maart 2016 wordt over tien jaar afgeschreven. De afschrijvingslast voor boekjaar 2024 bedraagt € 3,4 miljoen (2023: € 3,4 miljoen).

Voor de goodwill wordt een bijzondere agioreserve aangehouden van € 4,3 miljoen (2023: € 7,7 miljoen).

De goodwill ontstaan bij de verwerving van het 65%-belang in Lotify B.V. per 23 december 2021 wordt, met ingang van 1 januari 2022, over vijf jaar afgeschreven. De reguliere afschrijvingslast voor boekjaar 2024 bedraagt € 0,3 miljoen (2023: € 0,3 miljoen). Ultimo 2024 is een bijzondere waardevermindering doorgevoerd. De resterende boekwaarde van de goodwill is ultimo 2024 nihil.

7. Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa is als volgt:

	Gebouwen	Inventaris en overig	Totaal
(x 1.000)	€	€	€
Aanschafwaarde	1.460	14.772	16.232
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-1.055	-9.707	-10.762
Stand per 1 januari 2024	405	5.065	5.470
Mutaties gedurende het boekjaar			
Investerings	-	741	741
Desinvesterings	-	-	-
Afschrijvingen	-128	-2.384	-2.512
Afschrijvingen desinvesterings	-	-	-
	-128	-1.643	-1.771
Aanschafwaarde	1.460	15.513	16.973
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-1.183	-12.091	-13.274
Stand per 31 december 2024	277	3.422	3.699

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

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

8. Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt:

	Deelnemingen	Lening u/g leaseauto's	Latente belastingvorderingen	Overige vorderingen	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2024	2.099	1.900	96	3.675	7.770
Resultaat deelnemingen	-915	-	-	-	-915
Dotatie	-	-	14.606	106	14.712
Vrijval	-	-74	-9	-3.147	-3.230
Stand per 31 december 2024	1.184	1.826	14.693	634	18.337

Deelnemingen

Lotify B.V., Leiden

Nederlandse Loterij B.V. is (via een groepsmaatschappij) 65% aandeelhouder van de vennootschap welke op grond van artikel 2:407 lid 1a BW niet wordt meegeconsolideerd. Nederlandse Loterij B.V. heeft beslissende zeggenschap op zowel het zakelijke als financiële beleid.

In het resultaat deelnemingen is een bijzondere waardevermindering verwerkt. Het niet-verwerkte aandeel in het verlies over 2024 bedraagt € 0,2 miljoen. Het niet-verwerkte aandeel in het cumulatieve verlies bedraagt € 0,3 miljoen.

Stadion Amsterdam C.V., Amsterdam

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

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

Nederlandse Loterij B.V. is (via een groepsmaatschappij) 100% aandeelhouder van de vennootschap die op grond van artikel 2:407 lid 1a BW niet wordt meegeconsolideerd. Het eigen vermogen per balansdatum bedraagt € 0 miljoen (2023: € 0 miljoen).

Lening u/g leaseauto's

Dit betreft een verstrekte lening aan een leasemaatschappij voor de aanschaf van leaseauto's ten behoeve van afgesloten leasecontracten met medewerkers van Nederlandse Loterij B.V. Door de financieringscomponent uit eigen middelen te betalen vallen de totale leasekosten voor Nederlandse Loterij B.V. lager uit. De lening heeft een resterende looptijd van 19 maanden en is daarnaast afhankelijk van de duur van de leasecontracten, welke een gemiddelde looptijd hebben van 60 maanden. Over de verstrekte lening wordt een basisrente vergoed van 0% (2023: 0%). Als zekerheid is gesteld het eerste pandrecht op alle vorderingen tussen Nederlandse Loterij B.V. en de leasemaatschappij. De reële waarde van de lening is nagenoeg gelijk aan de boekwaarde.

De lening u/g is als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken.

Latente belastingvorderingen

De latente belastingvorderingen bedragen per balansdatum € 14,7 miljoen (2023: € 0,1 miljoen) en houden verband met verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de commerciële (bedrijfseconomische) en fiscale waardering, met name ten aanzien van de egalisatievoorziening. In overleg met de Belastingdienst is de egalisatievoorziening fiscaal vrijgevallen. Hiervan is onbelast vrijgevallen de tijdens de fusie (31 maart 2016) ingebrachte egalisatievoorziening vanuit Lotto B.V.

De latente belastingvorderingen hebben overwegend een langlopend karakter.

Overige vorderingen

Voor het loterijspel Eurojackpot wordt, door alle betrokken partijen, een speciale escrow-rekening aangehouden om de prijsuitbetaling van de volgende trekking te kunnen garanderen. Het aandeel van Nederlandse Loterij B.V. in het saldo van de escrow-rekening bedraagt per balansdatum € 0,6 miljoen (2023: € 0,4 miljoen). Bij de verwerking van het aandeel in het boosterfund, een garantiefonds dat wordt aangehouden om de minimale jackpotuitbetaling van Eurojackpot te garanderen, is aansluiting gezocht bij de huidige economische realiteit.

De escrow-rekening is als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken.

9. Voorraden

De voorraden bestaan uit:

	31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	€	€
Handelsgoederen	2.574	-
Voorziening incurante handelsgoederen	-1.290	-
Totaal	1.284	-

Vanaf boekjaar 2024 worden Krasloten, vanwege contractuele wijzigingen met de leveranciers, opgenomen als voorraad handelsgoederen. Voor de voorraad handelsgoederen met een lagere netto-opbrengstwaarde is een voorziening gevormd. De mutatie van de voorziening is via de winst-en-verliesrekening verwerkt.

De in de winst-en-verliesrekening verwerkte kostprijs van de voorraad handelsgoederen bedraagt € 4,7 miljoen (2023: € 0 miljoen).

10. Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen en overlopende activa bestaan uit:

	31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	€	€
Debiteuren	97.958	99.836
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	-	373
Overige vorderingen	98.187	92.722
Overlopende activa	10.504	4.007
Totaal	206.649	196.938

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

Debiteuren

	31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	€	€
Debiteuren	99.590	101.055
Voorziening oninbare debiteuren	-1.632	-1.219
Totaal	97.958	99.836

De debiteuren betreffen vorderingen op verkooppunten en abonnees. Voor oninbare debiteuren is een voorziening gevormd van € 1,6 miljoen (2023: € 1,2 miljoen). In 2024 is voor € 0,1 miljoen (2023: € 0,1 miljoen) afgeboekt op oninbare debiteuren.

Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen

Dit betreft een rekening-courant positie met Lotify B.V. Over het gemiddeld saldo van deze rekening-courantverhouding wordt 4% per jaar berekend (2023: 6%). De vordering is ultimo 2024 volledig voorzien.

Overige vorderingen en overlopende activa

De overige vorderingen betreffen hoofdzakelijk uitstaande gelden van de payment service providers voor een bedrag van € 98,1 miljoen (2023: € 92,5 miljoen). Deze gelden staan opgenomen op derdenrekeningen.

De overlopende activa zien hoofdzakelijk toe op vooruitbetaalde kosten inzake sponsoring, licenties en pensioenkosten die betrekking hebben op volgend boekjaar.

11. Liquide middelen

De liquide middelen staan tot een bedrag van € 22,9 miljoen niet ter vrije beschikking. Op grond van artikel 4 lid 30 van de Wet Kansspelen op afstand is een bankgarantie verstrekt aan Stichting Waarborg Spelersbelangen TOTO Online. De bankgarantie bedraagt ultimo 2024 € 20 miljoen (2023: € 20 miljoen). Daarnaast is een bankgarantie verstrekt ten behoeve van Eurojackpot van € 2,9 miljoen (2023: € 2,9 miljoen).

12. Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt in de toelichting op de enkelvoudige balans nader toegelicht. Zie hiervoor noot 31.

13. Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	Egalisatie- voorziening	Latente belasting- verplichtingen	Voorziening claims	Overige voorzieningen	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2024	48.176	1.442	250	1.364	51.232
Dotatie	10.349	-	-	2.253	12.602
Onttrekking	-2.338	-967	-	-954	-4.259
Stand per 31 december 2024	56.187	475	250	2.663	59.575

Egalisatievoorziening

De egalisatievoorziening is gevormd ter dekking van het boven statistisch vallen van de jackpot en de hoofdprijzen bij Staatsloterij, Staatsloterij XL, XL op de eventtrekkingen Koningsdag, 1 juli en 1 oktober, Miljoenenspel en de loterijspellen Lotto 6/45, Lotto XL en Lucky day, en strekt tot gelijkmatige verdeling van de kosten over een aantal boekjaren. De hoogte van de voorziening is gebaseerd op een model waarbij een gewenste "streefwaarde" wordt berekend uitgaande van een betrouwbaarheidsniveau van 95% bij een tijdshorizon van 3 tot 5 jaar. Het gehanteerde dotatiebeleid en gerealiseerde egalisatieresultaat zijn van invloed op de daadwerkelijke hoogte van de voorziening. Daarmee fluctueert ook het werkelijke betrouwbaarheidsniveau. Als genoemde prijzen gedurende het boekjaar boven statistisch vallen ontstaat een negatief egalisatieresultaat dat wordt onttrokken uit de voorziening. Het onder statistisch vallen van prijzen gedurende het boekjaar leidt tot een positief egalisatieresultaat welke wordt toegevoegd aan de voorziening. Per balansdatum wordt de werkelijke waarde van de voorziening afgezet tegen de berekende streefwaarde, waarbij (rekening houdend met de tijdshorizon) een dotatie of vrijval plaatsvindt. Het model is ongewijzigd gebleven ten opzichte van vorig boekjaar. Indien prijzen gedurende het boekjaar boven statistisch vallen en niet gedekt zijn door de inleggeden bij een normaal verloop van de spellen vindt een onttrekking plaats uit de voorziening.

In 2024 zijn de jackpots en de hoofdprijzen minder vaak gevallen dan het statistische gemiddelde. Het (positieve) egalisatieresultaat over 2024 bedraagt daardoor € 9,9 miljoen en is toegevoegd aan de voorziening.

De berekende streefwaarde per 31 december 2024 bedraagt € 45,1 miljoen (2023: € 44,8 miljoen), waardoor op basis van het dotatiebeleid € 2,3 miljoen is onttrokken aan de voorziening. De per balansdatum opgenomen voorziening kent een werkelijk betrouwbaarheidsniveau van 98,5% (2023: 89,1%) voor Staatsloterij B.V. en 99,9% (2023: 99,9%) voor Lotto B.V.

Door de spelaanpassing van het Miljoenenspel per 6 juli 2024 is de streefwaarde veranderd. Hierdoor is € 0,5 miljoen toegevoegd aan de voorziening.

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

Latente belastingverplichting

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

Voorziening claims

Inleiding

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

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

Stichting Loterijverlies heeft in november 2015 Staatsloterij namens haar achterban aansprakelijk gesteld voor een nominaal bedrag van € 377 miljoen. Stichting Loterijverlies neemt daarbij tot uitgangspunt dat haar achterban recht heeft op een vergoeding die gelijk is aan de nominale waarde van de in de relevante periode gekochte loten. Staatsloterij betwist dit en heeft diverse verweren tot haar beschikking om zowel het bestaan als de omvang van de schade te betwisten.

Collectieve regeling

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

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

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

Ter toelichting strekt het volgende:

(i) Procedures claimorganisaties

Stichting Loterijverlies

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

Loterijverlies B.V.

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

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

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

In september 2017 heeft Loterijverlies B.V. een dagvaarding uitgebracht waarin zij vergoeding van beweerdelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten vordert. Op 30 augustus 2023 heeft de rechtbank in die zaak een eindvonnis gewezen. De rechtbank Den Haag heeft geoordeeld dat één kostenpost voor administratieve, communicatieve, juridische werkzaamheden voor een klein deel (<3%) wordt toegewezen. Naar het oordeel van de rechtbank is op zichzelf voldoende aannemelijk dat over de periode 2008 tot 2012 enige werkzaamheden zijn verricht die kwalificeren als buitengerechtelijke kosten. De rechtbank begroot de kosten van de uitgevoerde werkzaamheden op EUR 10 per deelnemer. Uitgaande van 23.000 deelnemers (zoals volgt uit het arrest in de collectieve actie) komt dat neer op EUR 230.000. Alle andere gevorderde kostenposten worden afgewezen. Omdat Staatsloterij in 2016 een voorschot van EUR 250.000 aan Stichting Loterijverlies heeft betaald, luidde de beslissing van de rechtbank dat Loterijverlies B.V. EUR 20.000 diende terug te betalen aan Staatsloterij. Loterijverlies B.V. heeft dit bedrag voldaan aan Staatsloterij op 30 november 2023. Loterijverlies B.V. heeft tevens tijdig hoger beroep ingesteld tegen dit vonnis. In het hoger beroep heeft reeds een schriftelijke ronde plaatsgevonden. De zaak staat thans voor mondelinge behandeling in 2026.

Stichting Loterij Incasso

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

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

(ii) Procedures individuele claimanten

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

In de boekjaren 2017 tot en met 2024 hebben in totaal 35 individuele claimanten, al dan niet in groepen, een procedure tegen Staatsloterij aanhangig gemaakt. Een aantal van deze claimanten heeft op enig moment de procedure / de vorderingen ingetrokken. In 2019, 2020, 2022, 2023 en 2024 zijn in totaal achttien uitspraken gewezen in procedures in eerste aanleg tegen in totaal achtentwintig individuele claimanten, waarin de vorderingen van alle claimanten zijn afgewezen wegens, kort samengevat, gebrek aan causaal verband. Tegen vier vonnissen in eerste aanleg is door de individuele claimanten hoger beroep ingesteld.

In twee hoger beroep procedures heeft het hof Den Haag op 26 oktober 2021 de vonnissen in eerste aanleg bekrachtigd. Het hof Den Haag heeft geoordeeld dat in het arrest van het(zelfde) hof Den Haag in de Collectieve Actie niet is geoordeeld over causaal verband en schade en het arrest niet dwingt tot het aannemen van een vermoeden van causaal verband ten gunste van de deelnemers. Op 26 januari 2022 is de cassatietermijn verstreken.

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

In de vierde hoger beroep procedure (zaak Greving) heeft op 5 december 2024 een mondelinge behandeling plaatsgevonden. De eiser heeft tijdens de mondelinge behandeling de rechter gewraakt. De procedure is als gevolg daarvan geschorst. Bij beslissing van 21 januari 2025 heeft de wrakingskamer het wrakingsverzoek afgewezen. De zaak tegen deze eiser staat thans op de rol voor beraad partijen over de voortzetting van het hoger beroep.

Op dit moment zijn er nog twee procedures in eerste aanleg tegen Staatsloterij aanhangig namens in totaal zeven eisers. De inzet van deze procedures is een vergoeding gelijk aan de inleg (al dan niet minus het gewonnen prijzengeld), te vermeerderen met rente (en kosten). Al deze procedures zijn in opdracht van de oprichter van Loterijverlies B.V. tegen Staatsloterij gestart. Staatsloterij verwacht in 2025 uitspraken in deze procedures.

Zoals eerder gesteld kan Staatsloterij geen betrouwbare schatting maken of zij op termijn veroordeeld zou kunnen worden tot het betalen van een (schade)vergoeding en zo ja, wat de hoogte van een eventuele (schade)vergoeding zou kunnen zijn. Hiermee ontbreken de voorwaarden die worden gesteld aan het opnemen van een voorziening. Derhalve blijft de opgebouwde voorziening van € 0,3 miljoen gehandhaafd.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaat voornamelijk uit een reorganisatievoorziening. De dotatie en onttrekkingen van de reorganisatievoorziening zien toe op veranderingen in de managementstructuur en (aangekondigde) wijzigingen in de aard en inrichting van de operationele bedrijfsactiviteiten.

Een bedrag van € 0,3 miljoen is als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken. Een bedrag van € 2,4 miljoen is als kortlopend aan te merken.

14. Kortlopende schulden en overlopende passiva

De kortlopende schulden en overlopende passiva bestaan uit:

	31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	€	€
Schulden aan leveranciers	21.784	13.690
Belastingen en sociale premies	42.187	36.916
Nog uit te keren prijzen	123.412	137.366
Nog te betalen afdrachten	80.262	70.413
Spelerstegoeden	46.854	43.059
Vooruitontvangen inleg	38.819	39.851
Nog te betalen personeelskosten	8.060	5.651
Nog te betalen pensioenpremies	454	320
Overige schulden en overlopende passiva	31.154	28.779
Totaal	392.986	376.045

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

Belastingen en sociale premies

De belastingen en sociale premies bestaan uit:

	31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	€	€
Kansspelbelasting	36.014	29.711
Vennootschapsbelasting	3.519	5.277
Loonbelasting	1.491	1.364
Omzetbelasting	1.163	564
Totaal	42.187	36.916

Nog uit te keren prijzen

Onder deze post zijn opgenomen de door deelnemers gewonnen prijzen die ultimo boekjaar nog niet zijn uitbetaald voor een bedrag van € 117,4 miljoen (2023: € 124,2 miljoen). Het grootste deel ziet toe op het prijzenpakket van de Oudejaarsekking. Daarnaast zijn verplichtingen opgenomen inzake de opbouw van de reguliere jackpots voor Staatsloterij en Lotto van € 6,0 miljoen (2023: € 13,2 miljoen).

Nog te betalen afdrachten

De te betalen afdrachten bestaan uit:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Stand per 1 januari	70.413	75.137
Te betalen afdrachten boekjaar	203.576	188.559
Betaalde afdrachten boekjaar 2022	-	-70.619
Betaalde afdrachten boekjaar 2023	-67.036	-122.664
Betaalde afdrachten boekjaar 2024	-126.691	-
Stand per 31 december	80.262	70.413

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

Spelerstegoeden

De spelerstegoeden zien toe op de digitale wallets van spelers. Het saldo bestaat uit per jaareinde ontvangen gelden die nog niet zijn ingezet en het in de wallets gestorte prijzengeld.

Vooruitontvangen inleg

De vooruitontvangen inleg ziet toe op de reeds ontvangen inleggeden voor loterijspellen, (online) sportweddenschappen en online casinospellen die in het volgende boekjaar (2025) plaatsvinden en bedraagt ultimo 2024 € 38,8 miljoen (2023: € 39,9 miljoen).

Nog te betalen personeelskosten

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

Overige schulden en overlopende passiva

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

15. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

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

Meerjarige financiële verplichtingen

	Sponsoring	Automatisering	Overige	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€
Termijnen vervallend binnen 1 jaar	16.555	7.921	3.614	28.090
Termijnen vervallend tussen 1 en 5 jaar	32.373	4.296	4.492	41.161
Termijnen vervallend na 5 jaar	22.680	-	-	22.680
Totaal niet in de balans opgenomen verplichtingen	71.608	12.217	8.106	91.931

Sponsoring

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

- Nederlands Olympisch Comité * Nederlandse Sport Federatie (TeamNL)
- Nederlandse Omroep Stichting
- Koninklijke Nederlandse Voetbalbond
- Nederlandse Basketbal Bond
- De Stichting Amstel Gold Race
- Diverse betaald voetbalclubs

De resterende looptijd van deze overeenkomsten ligt tussen de drie maanden en acht jaar.

Bij een aantal (sponsor)overeenkomsten zijn vergoedingen afgesproken die afhankelijk zijn van het behalen van bepaalde prestaties. Deze voorwaardelijke verplichtingen kunnen leiden tot uitgaande kasstromen van € 0,6 miljoen binnen één jaar, € 16,8 miljoen tussen 1 en 5 jaar en € 3,5 miljoen na 5 jaar. Daarnaast zijn overeenkomsten afgesloten waarbij vergoedingen afhankelijk zijn van het gerealiseerde netto spelresultaat. De omvang van deze voorwaardelijke verplichtingen zijn niet betrouwbaar in te schatten.

Automatisering

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

Overige

Nederlandse Loterij B.V. heeft (via een groepsmaatschappij) een mantelovereenkomst afgesloten met een leasemaatschappij voor het leasen van auto's en fietsen. De resterende looptijd bedraagt 19 maanden. De gemiddelde looptijd van de leasecontracten bedraagt respectievelijk 60 en 36 maanden. De periodieke leasetermijnen bestaan uit een leasetarief en een brandstofvoorschot. Gedurende het boekjaar is voor € 1,2 miljoen aan leasekosten verwerkt in de winst-en-verliesrekening (2023: € 1,1 miljoen).

Door Nederlandse Loterij B.V. worden onroerende zaken gehuurd, waaronder een gebouw en parkeerplaatsen. De resterende looptijd van de overeenkomsten bedraagt 23 maanden. Gedurende het boekjaar is voor € 0,8 miljoen aan huurkosten verwerkt in de winst-en-verliesrekening (2023: € 0,8 miljoen).

16. Netto-omzet

De netto-omzet is als volgt in te delen:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Netto-omzet uit Loterijen en (online) kansspelen	724.416	671.956
Totaal	724.416	671.956

De omzet uit de verkoop van losse loten en abonnementen is gerealiseerd via het online kanaal en via de bijna 5.095 verkooppunten in Nederland. Spelers kunnen daarnaast (live) inzetten op (online) sportweddenschappen, online meespelen met (live) casinospellen, bingo en andere kansspelen. De toename van de netto-omzet is het gevolg van een stijging van het aantal verkochte loten voor reguliere loterij trekkingen, een succesvolle Oudejaarstrekking, een stijging van het aantal inzetten op sportweddenschappen en een lichte daling van het uitkeringspercentage.

Het bruto spelresultaat kan als volgt worden gespecificeerd:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Inleggelden	6.066.826	6.402.928
Bruto-prijzen	-5.357.723	-5.747.171
Niet geclaimde prijzen	15.313	16.199
Totaal	724.416	671.956
Uitkeringspercentage (return to player)	88,3%	89,8%

Het uitkeringspercentage van 88,3% (2023: 89,8%) is gerelateerd aan de gehele productportfolio van loterijen, sportweddenschappen en online kansspelen.

Volgens artikel 8 lid 2 van de Wet op de kansspelen dient het uitkeringspercentage van de loterijen en kansspelen die worden verantwoord in Staatsloterij B.V. minimaal 60% te bedragen. Over 2024 is in totaal 65,9% van de inleg aan prijzengeld uitgekeerd aan de deelnemers (2023: 67,9%).

Krachtens artikel 14b lid 3, artikel 16 lid 3 en artikel 27b lid 3 van de Wet op de kansspelen dient het uitkeringspercentage van de kansspelen en sportweddenschappen die worden verantwoord in Lotto B.V. minimaal 47,5% te bedragen. Over 2024 is in totaal 67,8% van de inleg aan prijzengeld uitgekeerd aan de deelnemers (2023: 68,4%).

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

Op grond van de Wet op de kansspelbelasting is kansspelbelasting verschuldigd over ter beschikking gestelde prijzen die meer bedragen dan € 449 (met uitzondering van de kansspelen die via elektronische communicatiemiddelen worden gespeeld en de bij de verkooppunten afgesloten sportweddenschappen, zie verder noot 17). Nederlandse Loterij B.V. draagt (via haar groepsmaatschappijen), namens de deelnemers, deze belasting af aan de Belastingdienst.

17. Kostprijs van de omzet

De kostprijs van de omzet bestaat uit:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Kansspelbelasting	-96.987	-86.110
Kansspelheffing	-7.604	-6.811
Inkoopwaarde handelsgoederen	-4.732	-
Totaal	-109.323	-92.921

De inkoopkosten van Krasloten worden vanaf dit boekjaar verantwoord onder de kostprijs van de omzet (zie noot 9 en 18).

Nederlandse Loterij B.V. is belastingplichtige voor de kansspelbelasting voor alle binnenlandse kansspelen welke via elektronische communicatiemiddelen worden gespeeld en voor de bij de verkooppunten afgesloten sportweddenschappen. De kansspelbelasting wordt geheven over het verschil tussen de in een tijdvak ontvangen inleggeden en de ter beschikking gestelde prijzen.

18. Verkoopkosten

De verkoopkosten bestaan uit:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Marketing	-109.397	-103.452
Omzet gerelateerde kosten	-40.744	-42.783
Overige verkoopkosten	-98.444	-96.267
Totaal	-248.585	-242.502

De marketingkosten zien voornamelijk toe op reclames en andere uitingen. De stijging houdt verband met een toename van media-inzet voor het gehele spelmerkportfolio, waarbij hogere tarieven en inflatiegerelateerde kostenstijgingen een grote rol spelen.

De omzet gerelateerde kosten hebben direct betrekking op de verkopen en zien toe op bank- en transactiekosten, lotformulieren en commissiekosten. De afname wordt veroorzaakt doordat de productiekosten van Krasloten, vanwege contractuele wijzigingen met de leveranciers, zijn opgenomen als kostprijs van de omzet (zie noot 9 en 17). De commissiekosten zijn daarentegen toegenomen in lijn met de stijging van de netto-omzet. De overige verkoopkosten zien toe op de provisies aan de verkooppunten, abonneekosten en online verkoopkosten.

De verkoopkosten als percentage van de netto-omzet bedraagt 34,3% (2023: 36,1%).

19. Algemene beheerkosten

De algemene beheerkosten bestaan uit:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Personeelskosten	-70.451	-61.448
Automatiseringskosten	-35.570	-35.174
Bedrijfskosten	-23.586	-19.242
Afschrijvingen en waardeverminderingen	-10.291	-10.516
Diverse baten en lasten	-562	-619
Totaal	-140.460	-126.999

Personeelskosten

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

De personeelskosten zijn als volgt samengesteld:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Salarissen	-44.076	-37.084
Sociale lasten	-6.461	-5.729
Pensioenlasten	-4.864	-4.848
Overige personeelskosten	-4.605	-4.236
Inhuur	-10.445	-9.551
Totaal	-70.451	-61.448

De stijging van de personeelskosten in 2024 is het gevolg van toename aantal medewerkers in 2023, reguliere loonsverhogingen en inflatiegerelateerde kostenstijgingen.

Pensioenregeling

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

- De pensioenregeling is gebaseerd op het middelloonsysteem;
- De pensioenregeling ziet toe op ouderdoms-, partner- en wezenpensioen;
- De pensioentoezegging geeft recht op een gegarandeerde pensioenuitkering;
- Voor de duur van de huidige regeling is jaarlijks een budget ter grootte van 1% van de salarissom beschikbaar voor indexatie;
- De huidige regeling is gestart op 1 januari 2024 en kent een looptijd van maximaal 4 jaar.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2024 waren gemiddeld 506 werknemers in dienst (2023: 480). Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2023: 0).

Afdeling	2024	2023
Product, Marketing & CRM	131	116
Sales & Service	116	119
Technology	110	96
Finance, Game Management & Business Intelligence	83	82
Corporate Affairs, Legal & Responsible Gaming	31	29
Business Transformation & Strategic Projects	8	9
Sportbonden & Goede Doelen	7	8
Directie	6	7
Human Resources	6	6
Audit & Risk	5	6
Strategy	3	2
Gemiddeld aantal werknemers	506	480

Automatiseringskosten

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

Bedrijfskosten

Hierin zijn alle operationele kosten opgenomen die voortvloeien uit de bedrijfsactiviteiten waaronder huisvestingskosten, advieskosten en facilitaire kosten. De toename van de bedrijfskosten houdt verband met grote (sport)evenementen die in het boekjaar plaatsvonden.

Afschrijvingen en waardeverminderingen

De afschrijvingskosten en waardeverminderingen kunnen als volgt worden onderverdeeld:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Afschrijvingen immateriële vaste activa	-7.276	-8.134
Afschrijvingen materiële vaste activa	-2.512	-2.382
Waardeverminderingen van immateriële vaste activa	-503	-
Totaal	-10.291	-10.516

Diverse baten en lasten

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

20. Afdrachten aan de Staat en beneficianten

Op grond van de bepalingen uit de vergunningen bedraagt de afdracht over boekjaar 2024 € 203,6 miljoen (2023: € 188,6 miljoen). De Staat is gerechtigd tot 63% van de afdracht, zijnde € 128,2 miljoen (2023: € 118,8 miljoen). De beneficianten zijn gerechtigd tot 37% van de afdracht, zijnde € 75,3 miljoen (2023: € 69,8 miljoen).

21. Vennootschapsbelasting

De belasting over het resultaat kan als volgt worden gespecificeerd:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Acute belastinglast	-12.318	-9.403
Uitgestelde belastingbaten	2.480	1.142
Aanpassingen voorgaande jaren (acuut)	-2.789	-
Aanpassingen voorgaande jaren (latent)	13.084	-
Totaal	457	-8.261

De vennootschapsbelasting is berekend op basis van de geldende belastingtarieven in Nederland. De aanpassingen voorgaande jaren zien hoofdzakelijk toe op de egalisatievoorziening die, na overleg met de Belastingdienst, fiscaal is vrijgevallen. Voor de als gevolg hiervan ontstane latente belastingvorderingen wordt verwezen naar noot 8. Voor de latente belastingverplichtingen zie noot 13.

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

	2024	2023
	%	%
Nominaal belastingtarief	-25,8	-25,8
Afschrijving goodwill	-3,4	-3,1
Aanpassingen voorgaande jaren	30,8	-
Overige correcties	-0,1	-0,1
Effectieve belastingdruk	1,5	-29,0

Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2)

Per 31 december 2023 is de Wet minimumbelasting 2024 (Pijler 2) in werking getreden die van toepassing is voor boekjaren beginnend op of na 31 december 2023. Nederlandse Loterij B.V. valt momenteel niet binnen het toepassingsgebied van deze wetgeving doordat de netto-omzet van Nederlandse Loterij B.V. lager is dan de minimale omzetgrens van € 750 miljoen.

22. Bezoldiging bestuurders en commissarissen

Bezoldiging bestuurders

De bezoldiging van bestuurders en voormalige bestuurders omvat periodiek betaalde beloningen, waaronder salarissen, vakantiegeld, sociale lasten en onkostenvergoedingen, beloningen betaalbaar op termijn, zoals pensioenlasten, en uitkeringen bij beëindiging van het dienstverband, zoals transitievergoedingen, voor zover deze posten ten laste zijn gekomen van de vennootschap en alle meerderheidsdeelnemingen van de vennootschap. De totale bezoldiging over 2024 bedraagt € 0,9 miljoen (2023: 0,6 miljoen). De toename in 2024 is het gevolg van uitbreiding van het aantal statutaire bestuurders.

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

Remuneratie Raad van Commissarissen

De bezoldiging van de commissarissen omvat een beloning op jaarbasis en een vaste onkostenvergoeding. De totale bezoldiging over 2024 bedraagt € 0,1 miljoen (2023: € 0,1 miljoen).

23. Honorarium van de onafhankelijke accountant

De honoraria van de onafhankelijke accountant PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. ('PwC') die ten laste van de winst-en-verliesrekening zijn gebracht kunnen als volgt worden samengevat:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Controle van de jaarrekening	-486	-439
Andere controleopdrachten	-22	-16
Fiscale adviesdiensten	-	-
Andere niet-controle diensten	-	-
Totaal	-508	-455

De accountantskosten worden toegerekend aan het boekjaar ongeacht wanneer de uitvoering van de werkzaamheden heeft plaatsgevonden. De kosten zien toe op de werkzaamheden die bij Nederlandse Loterij B.V. en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door de externe accountant zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. De toename houdt verband met inflatiegerelateerde kostenstijgingen.

24. Transacties met verbonden partijen

Gedurende 2024 hebben de volgende significante transacties plaatsgevonden:

Aandeelhouders

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

25. Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

Enkelvoudige balans per 31 december 2024

(vóór resultaatbestemming)

		31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	Noot	€	€
VASTE ACTIVA			
Immateriële vaste activa	27	4.250	7.650
Financiële vaste activa	28	151.017	127.629
		155.267	135.279
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen en overlopende activa	29	19.485	28.782
Liquide middelen	30	11.311	370
		30.796	29.152
TOTAAL ACTIVA		186.063	164.431
		31 december 2024	31 december 2023
	Noot	€	€
EIGEN VERMOGEN	31		
Gestort en geplaatst kapitaal		0	0
Agio		60.048	63.448
Wettelijke reserve		1.839	5.441
Overige reserves		89.737	70.973
Onverdeeld resultaat		30.873	19.262
		182.497	159.124
VOORZIENINGEN		12	8
KORTLOPENDE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA	32	3.554	5.299
TOTAAL PASSIVA		186.063	164.431

Enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2024

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Resultaat deelnemingen	30.888	19.222
Vennootschappelijk resultaat na belastingen	-15	40
Resultaat na belastingen	30.873	19.262

Toelichting op de enkelvoudige balans en winst-en-verliesrekening

26. Algemene toelichting

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

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

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

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

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

Resultaat deelnemingen

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

27. Immateriële vaste activa

Het verloop van de immateriële vaste activa is als volgt:

	Goodwill
(x 1.000)	€
Aanschafwaarde	34.000
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-26.350
Stand per 1 januari 2024	7.650
Mutaties gedurende het boekjaar	
Afschrijvingen	-3.400
	-3.400
Aanschafwaarde	34.000
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-29.750
Stand per 31 december 2024	4.250

De goodwill ontstaan bij de verkrijging van de aandelen van Lotto B.V. op 31 maart 2016 wordt over tien jaar afgeschreven. De afschrijvingslast voor boekjaar 2024 bedraagt € 3,4 miljoen (2023: € 3,4 miljoen).

Voor de goodwill wordt een bijzondere agioreserve aangehouden van € 4,3 miljoen (2023: € 7,7 miljoen).

Er zijn geen aanwijzingen voor een bijzondere waardevermindering geïdentificeerd.

28. Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt:

	2024	2023
(x 1.000)	€	€
Stand per 1 januari	127.629	111.407
Waardeveranderingen	-	-
Dividend	-7.500	-3.000
Aandeel in resultaat deelnemingen	30.888	19.222
Stand per 31 december	151.017	127.629

Een overzicht van de deelnemingen is opgenomen in de algemene toelichting van de geconsolideerde jaarrekening (noot 1).

29. Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen en overlopende activa bestaan uit:

	31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	€	€
Vorderingen op groepsmaatschappijen	19.485	28.782
Totaal	19.485	28.782

Over het gemiddeld saldo van de rekening-courantverhoudingen wordt 0% rente per jaar berekend (2023: 0%). Omtrent aflossing en zekerheden is niets overeengekomen. De afname ten opzichte van voorgaand jaar ziet grotendeels toe op een vereffening van de rekening-courantverhoudingen binnen de Nederlandse Loterij-groep.

30. Liquide middelen

De liquide middelen staan volledig ter vrije beschikking. De toename ten opzichte van voorgaand jaar ziet grotendeels toe op een vereffening van de rekening-courantverhoudingen binnen de Nederlandse Loterij-groep.

31. Eigen Vermogen

Het verloop van het eigen vermogen is als volgt:

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

	1	2	3	4	5	6	7	Totaal
(x 1.000)	€	€	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2023	0	53.026	225	11.050	9.905	38.877	29.779	142.862
Resultaatbestemming 2022	-	-	-	-	-	29.779	-29.779	-
Dividenduitkering	-	-	-	-	-	-3.000	-	-3.000
Overige mutaties	-	2.547	-	-3.400	-4.464	5.317	-	-
Resultaat boekjaar 2023	-	-	-	-	-	-	19.262	19.262
Stand per 31 december 2023	0	55.573	225	7.650	5.441	70.973	19.262	159.124
Stand per 1 januari 2024	0	55.573	225	7.650	5.441	70.973	19.262	159.124
Resultaatbestemming 2023	-	-	-	-	-	19.262	-19.262	-
Dividenduitkering	-	-	-	-	-	-7.500	-	-7.500
Overige mutaties	-	-	-	-3.400	-3.602	7.002	-	-
Resultaat boekjaar 2024	-	-	-	-	-	-	30.873	30.873
Stand per 31 december 2024	0	55.573	225	4.250	1.839	89.737	30.873	182.497

Gestort en geplaatst kapitaal

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

Agioreserve gewone aandelen

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

Agioreserve stemrechtloze aandelen

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

Bijzondere agioreserve

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

Wettelijke reserve

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

Overige reserves

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

Cumulatief Preferente Financierings Reserve

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

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2023

De jaarrekening 2023 is vastgesteld in de Algemene Vergadering gehouden op 19 april 2024. De Algemene Vergadering heeft besloten tot een dividenduitkering voor een bedrag van € 7,5 miljoen, waarbij 63% toekomt aan de houders van de gewone aandelen en 37% aan de houders van de stemrechtloze aandelen. Het resterende resultaat wordt toegevoegd aan de overige reserves voor een bedrag van € 11,8 miljoen.

Voorstel resultaatbestemming 2024

Het bestuur van Nederlandse Loterij B.V. stelt voor het resultaat over het boekjaar 2024 volledig toe te voegen aan de overige reserves.

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

32. Kortlopende schulden en overlopende passiva

De kortlopende schulden en overlopende passiva bestaan uit:

	31 december 2024	31 december 2023
(x 1.000)	€	€
Vennootschapsbelasting	3.518	5.277
Loonbelasting	36	22
Totaal	3.554	5.299

33. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Aansprakelijkheid fiscale eenheid

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

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

Garantiestelling

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

34. Gemiddeld aantal medewerkers

Gedurende het jaar 2024 waren op holdingniveau gemiddeld 3 medewerkers in dienst (2023: 2). Hiervan waren 0 medewerkers werkzaam buiten Nederland (2023: 0).

35. Bezoldiging bestuurders en commissarissen

Details inzake de bezoldiging bestuurders en commissarissen zijn opgenomen onder noot 22 van de geconsolideerde jaarrekening.

36. Accountantshonoraria

Details inzake de honoraria van de onafhankelijke accountant PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. ('PwC') zijn opgenomen onder noot 23 van de geconsolideerde jaarrekening.

37. Gebeurtenissen na balansdatum

Voor de toelichting omtrent de gebeurtenissen na balansdatum wordt verwezen naar noot 25 'Gebeurtenissen na balansdatum' in de geconsolideerde jaarrekening.

's-Gravenhage, 24 maart 2025

Nederlandse Loterij B.V.

Bestuur

Arjan Blok, CEO

Jet Roos, CFRO

Arno de Jong, CCO

Maartje Geven, CTIO

Raad van Commissarissen

Alexander Pechtold, voorzitter

Annelies van Zutphen, vice-voorzitter

Ada van der Veer

Frida van den Maagdenberg

Steven Martina

Overige gegevens

Statutaire bepaling omtrent winstbestemming

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

Cumulatief Preferente Financierings Reserve

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

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

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

Tracking Aandeel Staatsloterij

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

Resterende winst

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

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

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

Verklaring over de jaarrekening 2024

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Nederlandse Loterij B.V. ('de vennootschap') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de vennootschap en de groep (de vennootschap samen met haar dochtermaatschappijen) op 31 december 2024 en van het resultaat over 2024 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW').

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2024 van Nederlandse Loterij B.V. te 's-Gravenhage gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van de groep en de enkelvoudige jaarrekening.

De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2024;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2024; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

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

De basis voor ons oordeel

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

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

Onafhankelijkheid

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

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

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

Controleaanpak frauderisico's

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

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

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

Wij hebben om inlichtingen gevraagd bij de leden van het bestuur, de afdeling audit & risk, de compliance afdeling en de raad van commissarissen of zij op de hoogte zijn van feitelijke, vermeende of vermoede fraude. Hieruit volgden geen signalen van feitelijke, vermeende of vermoede fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van frauderisico's, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van frauderisico's. De door ons geïdentificeerde frauderisico's en uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn als volgt:

Geïdentificeerde frauderisico's	Onze controlewerkzaamheden en observaties
Het risico dat het bestuur maatregelen van interne beheersing doorbreekt, inclusief het risico op fraude in de omzetverantwoording.	Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen. Tevens hebben wij specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiligingen in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken.
Het bestuur bevindt zich in een unieke positie om fraude te plegen, omdat het in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze financiële overzichten op te stellen door interne beheersingsmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.	Wij hebben journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria en hierop specifieke controlewerkzaamheden verricht. Hierbij hebben wij ons geconcentreerd op ongewone boekingsgangen binnen de omzet en boekingen die gedaan zijn door ongebruikelijke gebruikers. De werkzaamheden omvatten onder meer inspectie van informatie uit bronsystemen.
Daarom besteden wij bij al onze controles aandacht aan het risico van het doorbreken van maatregelen van interne beheersing door het bestuur met betrekking tot: - journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn gemaakt; - schattingen; - significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening.	Wij hebben tevens bijzondere aandacht besteed aan consolidatie- en eliminatieboekingen, waarbij wij ons vooral hebben gericht op het toetsen van boekingen die het resultaat in het betreffende boekjaar beïnvloeden. Daarnaast hebben wij specifieke controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van belangrijke schattingen van het bestuur, waaronder de waardering van de kostenregulatievoorziening en de waardering van de voorziening inzake het claimantendossier.
Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor tendenties als gevolg van mogelijke belangen van het bestuur.	Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van het doorbreken van de interne beheersing door het bestuur.
	Wij hebben geen significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening geïdentificeerd.

Wij hebben in onze controle een element van onvoorspelbaarheid ingebouwd. Daarnaast hebben we kennisgenomen van advocatenbrieven en correspondentie met toezichthouders en zijn wij tijdens de controle alert gebleven op indicaties voor fraude. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die een aanwijzing vormen voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

Controleaanpak continuïteit

Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in Nederlandse Loterij B.V. en haar omgeving en de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop het bestuur inspeelt op risico's die impact hebben op de continuïteit van de onderneming en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent en de uitkomsten daarvan. Het bestuur onderkent, analyseert en adresseert de operationele en financiële risico's gerelateerd hieraan en concludeert dat er geen gebeurtenissen of omstandigheden zijn geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de entiteit om haar continuïteit te handhaven (hierna: continuïteitsrisico's).

Onze werkzaamheden om de continuïteitsbeoordeling van het bestuur te evalueren omvatten onder andere:

- Overwegen of de continuïteitsbeoordeling van het bestuur alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van onze controle kennis hebben.
- Nagaan of het bestuur gebeurtenissen of omstandigheden heeft geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de vennootschap om haar continuïteit te handhaven.
- Evalueren van de meerjarenbegroting in combinatie met periodieke rapportages (actuals en forecasts) rekening houdend met de ontwikkelingen in de branche, de liquiditeit en solvabiliteit van de onderneming en onze kennis uit de controle.
- Analyseren of de huidige en de benodigde financiering voor het kunnen continueren van het geheel van de bedrijfsactiviteiten is gewaarborgd.
- Inwinnen van inlichtingen bij het bestuur over haar kennis van continuïteitsrisico's na de periode van de door het bestuur verrichte continuïteitsbeoordeling.

Naar aanleiding van onze werkzaamheden concluderen wij dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is en, op basis van de verkregen controle-informatie, er geen onzekerheid van materieel belang met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden bestaat die gerede twijfel kan doen ontstaan over de mogelijkheid van de vennootschap om haar continuïteit te handhaven.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat ook andere informatie. Dat betreft alle informatie in het jaarverslag anders dan de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW; en voor
- een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid en is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de controlestandaarden is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer hier sprake van is.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Rotterdam, 24 maart 2025

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

M.G. Bergers RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2024 van Nederlandse Loterij B.V.

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij zijn verantwoordelijk voor het plannen en uitvoeren van de groepscontrole om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen met betrekking tot de financiële informatie van de entiteiten of bedrijfsonderdelen binnen de groep als basis voor het vormen van een oordeel over de jaarrekening. Tevens zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de beoordeling van de controlewerkzaamheden die in het kader van de groepscontrole zijn uitgevoerd. Wij dragen de volledige ongedeelde verantwoordelijkheid voor ons oordeel.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Aanvullende informatie

Over dit verslag

Dit jaarverslag, gepubliceerd op 20 mei 2025, heeft betrekking op Nederlandse Loterij B.V., inclusief alle deelnemingen zoals vermeld in de algemene toelichting op de jaarrekening 2024. De financiële en niet-financiële resultaten worden gepresenteerd in een geïntegreerd verslag en hebben betrekking op alle geconsolideerde entiteiten voor de periode 1 januari tot en met 31 december 2024, tenzij anders is aangegeven. In dit jaarverslag leggen we primair verantwoording af aan onze Nederlandse stakeholders over de maatschappelijke impact die we in Nederland hebben.

De opzet van dit verslag

1. Een inleidend onderdeel met daarin meer achtergrondinformatie over Nederlandse Loterij als bedrijf incl. kerncijfers, onze tien spelmerken en 2024 in het kort.
2. Het bestuursverslag met daarin onze missie, visie en strategie als ook meer informatie over onze stakeholders, onze maatschappelijke bijdrage en onze (financiële) resultaten.
3. Een onderdeel met overige informatie over onze bedrijfsstructuur, waaronder Corporate Governance, onze Raad van Commissarissen en het Remuneratierapport over 2024.
4. Jaarrekening

In het bestuursverslag geeft Nederlandse Loterij haar operationele en financiële prestaties en de maatschappelijke aspecten van deze prestaties zoveel mogelijk geïntegreerd weer. Een GRI-referentietabel is in het (online) jaarverslag opgenomen. Verder hebben we onder andere de volgende bouwstenen aangehouden voor dit verslag:

- Sustainable Development Goals
- Dubbele materialiteitsanalyse en de bijbehorende materiële onderwerpen
- Wetgeving die van toepassing is (WOK, KOA, reclamecode, etc.)

Publicatie

Het jaarverslag wordt gepubliceerd via www.jaarverslagnederlandseloterij.nl, waar het online te bekijken en te downloaden is in pdf-formaat. Lezers van het verslag worden uitgenodigd feedback te geven op de inhoud van het verslag via communicatie@nederlandseloterij.nl.

GRI-contentindex

Nederlandse Loterij B.V. heeft de in deze GRI content index vermelde informatie over de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024 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. 119)
	2-2 Groepsstructuur in jaarverslag	Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 98)
	2-3 Verslaggevingsperiode, publicatiedatum en contactpersoon	Aanvullende informatie; Over dit verslag (p. 163)
	2-4 Herstel van informatie	Niet van toepassing
	2-5 Externe verificatie	Bestuursverslag; Extern toezicht (p. 95)
	2-6 Afzetmarkt en waardeketen	Over Nederlandse Loterij; Profiel (p. 4)
		Bestuursverslag; Wat onze stakeholders belangrijk vinden (p. 38)
	2-7 Medewerkers	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 66)
	2-8 Extern personeel	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 66)
	2-9 Bestuursstructuur	Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 98)
	2-10 Nominatie en selectie bestuur	Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 98)
	2-11 Voorzitter RvC	Bestuursverslag; Personalia RvC (p. 104)
	2-12/2-14 Rol Raad van Commissarissen	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 107)
		Bestuursverslag; Corporate Governance (p. 98)
	2-13 Delegeren verantwoordelijkheden RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 107)
	2-16 Communicatie met RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 107)
	2-17 Deskundigheid RvC	Bestuursverslag; Personalia RvC (p. 104)
		Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 107)
	2-18 Evaluatie prestaties RvC	Bestuursverslag; Verslag van de RvC (p. 107)
	2-19/2-20 Remuneratiebeleid	Bestuursverslag; Remuneratierapport (p. 113)
	2-21 Jaarlijkse salarisratio	Over Nederlandse Loterij; Kerncijfers (p. 6)
	2-22 Verklaring strategie duurzame ontwikkeling	Bestuursverslag; Onze impact op de maatschappij (p. 43)
	2-23 Beleidstoezeggingen	Bestuursverslag; Onze impact op de maatschappij (p. 43)
	2-24 Verankeren beleidstoezeggingen	Bestuursverslag; Onze impact op de maatschappij (p. 43)
	2-25 Processen voor herstel negatieve effecten	Bestuursverslag; Verantwoord deelnemen aan kansspelen (p. 44)
	2-26 Inwinnen advies en zorguitingen	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 66)
	2-27 Naleving wet- en regelgeving	Bestuursverslag; Ontwikkelingen wet- en regelgeving (p. 32)
	2-28 Lidmaatschappen	Bestuursverslag; Supporter van kansen (p. 23)
	2-29 Aanpak betrokkenheid belanghebbenden	Bestuursverslag; Wat onze stakeholders belangrijk vinden (p. 35)
	2-30 CAO	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 66)
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Proces voor bepaling materiële onderwerpen	Bestuursverslag; Wat onze stakeholders belangrijk vinden (p. 35)
	3-2 Lijst van materiële onderwerpen	Bestuursverslag; Dubbele materialiteitsanalyse (p. 36)
	3-3 Beheer van materiële onderwerpen	Bestuursverslag; Dubbele materialiteitsanalyse (p. 36)
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operationele risico's in verband met corruptie	Bestuursverslag; Fraude en witwassen (p. 80)
	205-2 Communicatie en training anti-corruptie	Bestuursverslag; Fraude en witwassen (p. 80)
	205-3 Incidenten corruptie en ondernomen acties	Bestuursverslag; Fraude en witwassen (p. 80)
GRI 404: Training en education 2016	404-2 Verbeteren vaardigheden medewerkers	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 66)
	404-3 Evaluaties en loopbaanontwikkeling	Bestuursverslag; Goed werkgeverschap (p. 66)

Begrippenlijst

Activatie

Een activatie is een campagne, evenement of interactie waardoor een merk of product meer bekendheid krijgt en waardoor we connecties opbouwen met onze spelers of medewerkers.

Agile

Agile is een manier van denken, werken en organiseren die draait om wendbaarheid. Het stelt organisaties in staat om snel en effectief in te spelen op veranderingen.

Afdracht

De wettelijke verplichting van Nederlandse Loterij om een vastgesteld percentage van de inleggeden terug te geven aan spelers en maatschappij (prijzengeld, staatskas, NOC*NSF en ALN).

ALN

Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland, die een deel van de afdracht van Nederlandse Loterij verdeelt onder achttien maatschappelijke goede doelen.

Artificial Intelligence

Artificial Intelligence (AI) is het vermogen van machines en computersystemen om taken uit te voeren die normaal menselijk intelligentie vereisen, zoals leren, redeneren, probleem oplossen en taalverwerking. Het gebruikt algoritmen en modellen om patronen te herkennen, voorspellingen te doen en beslissingen te nemen op basis van gegevens.

Beneficiant

Organisatie, club of instelling die vanuit de afdracht van Nederlandse Loterij financiële bijdragen ontvangt.

Compliance

Voldoen aan wet- en regelgeving in het kader van de bevordering en handhaving van de integriteit en professionaliteit van een organisatie en haar bestuurders en medewerkers, met als doel compliance-risico's te beheersen en eventueel daaruit voortvloeiende schade te voorkomen dan wel te beperken.

Controledatabank (CDB)

De wet Kansspelen op Afstand verplicht aanbieders van kansspelen op afstand om near real time speelgegevens vast te leggen. Deze gegevens moet de aanbieder plaatsen op een afgescheiden computersysteem. Dit afgescheiden systeem noemt de wetgever de controledatabank, ofwel CDB.

Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)

De Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) verplicht bedrijven om transparant te rapporteren over hun impact op mens, milieu en maatschappij. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat Nederlandse Loterij voor het eerst volgens de CSRD rapporteert in 2026 over boekjaar 2025. De Europese Commissie heeft een voorstel gedaan tot vereenvoudiging van de richtlijnen. In dat geval kan het zijn dat Nederlandse Loterij volgend boekjaar niet volgens de CSRD hoeft te rapporteren.

E-learning

Online training.

ESG

ESG staat voor Environmental, Social en Governance. Het is een concept waarmee je de duurzaamheid- en maatschappelijke impact van bedrijven en organisaties kunt beoordelen. Het stimuleren van een klimaatvriendelijke en sociaal-ethische manier van ondernemen staat voorop.

European Lotteries

De overkoepelende organisatie van nationale loterijen in Europa.

European Data Protection Board (EDPB)

De EDPB is een onafhankelijk Europees orgaan dat er onder meer op toeziet dat de algemene verordening gegevensbescherming consequent wordt toegepast.

Financial Intelligence Unit (FIU)

De FIU-Nederland is op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) de organisatie waar diverse meldplichtige instellingen ongebruikelijke transacties dienen te melden.

Front-end

Alles wat een gebruiker ziet op een website of in een app (de voorkant).

Gap-analyse

Door het doen van een gap-analyse vergelijk je de huidige situatie met de gewenste situatie en zo krijg je een beter beeld bij de stappen die gezet moeten worden om het doel te behalen.

Global Reporting Initiative

Het Global Reporting Initiative (GRI) is de internationale organisatie die richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving opstelt.

Instantloterij

Krasloten is een instantloterij. Dit wil zeggen dat spelers direct zien of ze een prijs hebben gewonnen, omdat de trekking vooraf heeft plaatsgevonden. Eerst wordt de oplage en het prijzenpakket van een kraslot bepaald. Prijzen worden vervolgens over de oplage verdeeld en daarna worden de krasloten gedistribueerd naar de verkooppunten.

Kanalisatie

Het verplaatsen van illegale gokstromen (bijvoorbeeld op internet) naar wettelijk erkende en toegestane kansspelen.

Kansspelautoriteit (Ksa)

De Ksa is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die zorgdraagt voor een veilig en betrouwbaar aanbod van kansspelen.

Kernwaarden

Kernwaarden zijn de onderscheidende eigenschappen die Nederlandse Loterij cruciaal acht voor het realiseren van de missie en strategische doelen: Samen, Passie, Ondernemend, Resultaatgericht en Transparant (S.P.O.R.T.).

Pentest

Een pentest is een toets van een of meer computersystemen op kwetsbaarheden, waarbij deze kwetsbaarheden ook werkelijk gebruikt worden om in de systemen in te breken. Het doel is om de eigen systemen beter te beveiligen.

Portal

Centrale startpagina op internet.

Point-of-Sale (POS)

De Point-of-Sale (POS) is in een winkel de locatie waar de kooptransactie plaatsvindt, zoals de kassa. Point-of-Sale materiaal is promotiemateriaal wat de verkoop van onze producten ondersteunt.

Responsible gaming

Verantwoord spelen, een van de belangrijke uitgangspunten in het beleid en aanbod van Nederlandse Loterij.

SDG's

De 17 Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties zijn in 2015 vastgesteld als de internationale duurzame ontwikkelingsagenda voor 2030.

Sports Betting Intelligence Unit (SBIU)

Een meldpunt voor signalen van mogelijke matchfixing bij kansspelen.

Stakeholder(dialogoog)

Onze stakeholders zijn de partijen waarvan de belangen kunnen worden beïnvloed door de activiteiten van Nederlandse Loterij, of die zelf invloed op de belangen van Nederlandse Loterij uitoefenen. Een stakeholderdialoog is erop gericht om relevante thema's, belangen en standpunten te bespreken tussen het bedrijf enerzijds en de meest relevante stakeholder anderzijds.

Verkoopkanaal

5.095 winkel- en verkooppunten waar de kansspelen van Nederlandse Loterij verkrijgbaar zijn.

Wet Kansspelen op Afstand (Koa)

Wet die in 2019 is aangenomen door de Eerste Kamer, gericht op het reguleren van de Nederlandse online kansspelenmarkt.

White label shop

Een white label shop is een webshop die door Nederlandse Loterij wordt opgezet en beheerd, maar zonder zichtbaar gebruik te maken van de branding van Nederlandse Loterij. In plaats daarvan kan een retailer de shop personaliseren met zijn eigen logo, kleuren en huisstijl, alsof het een eigen website is en zo onze producten aanbieden.

World Lottery Association

Internationale organisatie en wereldwijde autoriteit op het gebied van loterijen, waarvan wettelijk geautoriseerde landelijke loterijen lid zijn.

**Nederlandse Loterij**

Laan van Hoornwijck 55

2289 DG Rijswijk

www.nederlandseloterij.nl

communicatie@nederlandseloterij.nl

© 2025 | Nederlandse Loterij B.V.

Fotografie

Nederlandse Loterij, BSR Agency, Karen van Gilst, Ed Peeters en Philippe
Vogelenzang

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