MAATSCHAPPELIJK VERSLAG 2019

MEER DAN SPELEN...

In dit verslag over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) worden de activiteiten van de Nationale Loterij van 2017 tot 2019 gepresenteerd. Een verantwoordelijk engagement door zijn strategie, ethiek, producten en steun aan de maatschappij.

nationale loterij
MEER DAN SPELEN

SAMEN BOUWEN AAN DE TOEKOMST!

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD **5**

INLEIDING **6**

DE NATIONALE LOTERIJ IN EEN NOTENDOP 8

CONTEXT 9

VERTROUWEN EN VERANTWOORDELIJKHEID **10**

VERTROUWEN 12

VERANTWOORD SPEL 12

CONTROLE- EN PREVENTIEBELEID 13

VERANTWOORDE MARKETING 16

VERANTWOORDE PRODUCTONTWIKKELING 16

WETENSCHAPPELIJKE STUDIE 17

MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID **18**

MAXIMALISEREN VAN DE SUBSIDIES AAN GOEDE DOELEN 20

INTEGRITEIT 24

SPONSORING 25

SOCIO-ECONOMISCHE BIJDRAGE 25

DUURZAAM PERSONEELSBEHEER **26**

EMPLOYER BRANDING, DIVERSITEIT EN GELIJKHEID VAN KANSEN 28

WELZIJN OP HET WERK 29

DUURZAME ONTWIKKELING **30**

VERKLEINING VAN DE CO2-VOETAFDRUK 32

DUURZAME WERKOMGEVING - PROJECT «COLIBRI» 33

...Ons unieke model maakt ons een belangrijke speler in de samenleving, niet alleen in de ogen van de spelers, maar ook in die van de burgers van dit land...

Voorwoord

Geachte lezer,

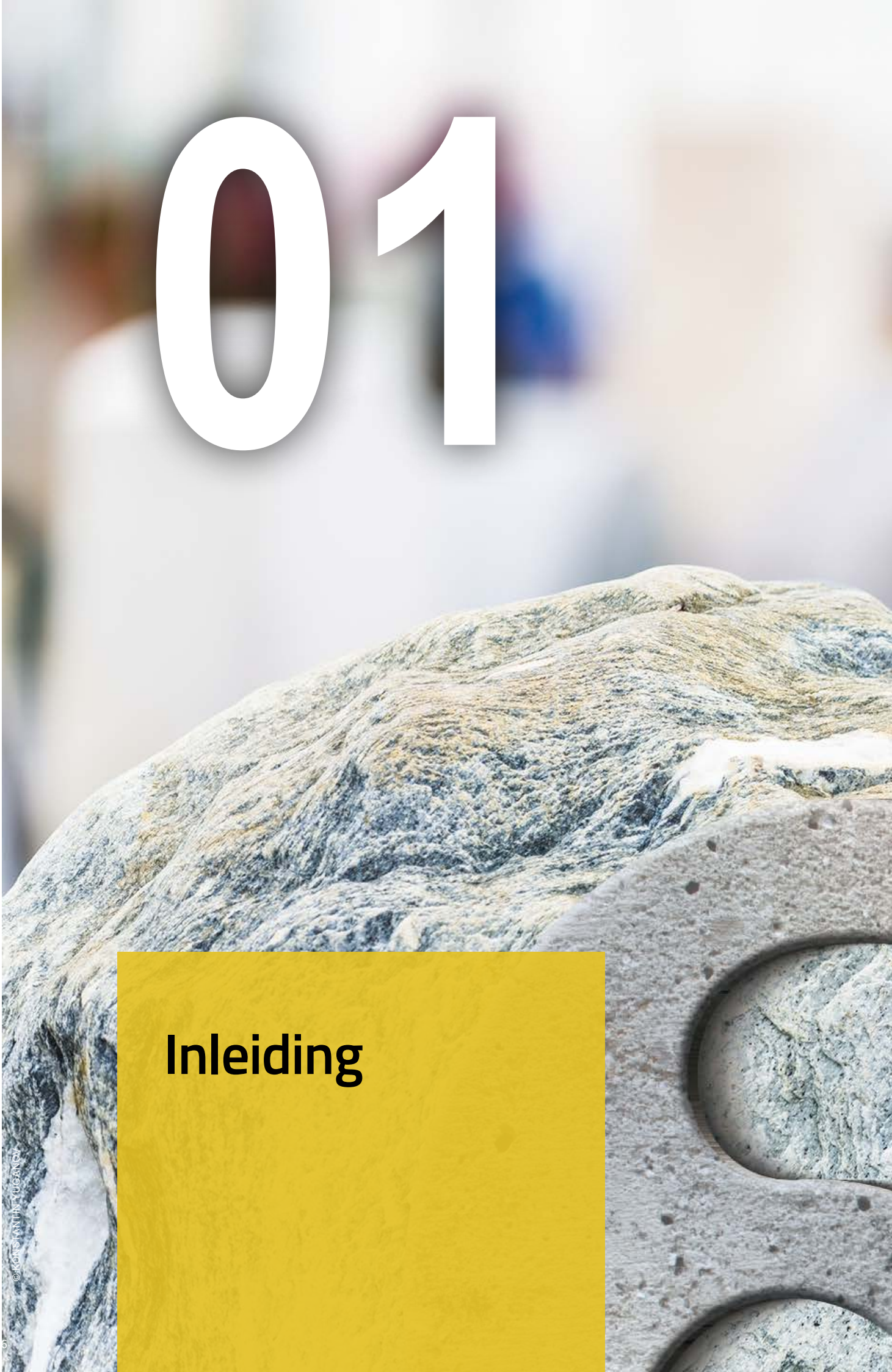
Bij het opstellen van dit derde MVO-rapport hebben we ons gebaseerd op de richtlijnen inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen die werden uitgewerkt door European Lotteries, de Europese vereniging van staatsloterijen waarvan de Nationale Loterij lid is. Deze richtlijnen gaan over de 4 volgende pijlers: verantwoord spel, burgerbetrokkenheid, maatschappelijke benadering en milieubescherming. Deze pijlers vormen samen het gebinte van het hele MVO-beleid van de Nationale Loterij, en dit bij alle initiatieven die ze neemt.

Met haar spelen met geringe inzetten en dito winstkansen, haar ethisch marketingbeleid, het terugvloeien van haar winst naar de maatschappij, haar engagement op milieugebied met focus op de vermindering en de compensatie van de CO2-uitstoot, haar personeelsbeleid dat rekening houdt met diversiteit en met evenwicht tussen werk en privéleven en haar aankoopbeleid dat de regels inzake overheidsopdrachten respecteert, is de Nationale Loterij van nature een verantwoordelijke onderneming.

Dit alles maakt van ons een belangrijke speler in de samenleving, niet alleen in de ogen van de spelers, maar ook in die van de burgers van dit land, voor wie wij op een duurzame en verantwoorde manier blijven investeren in onze operaties teneinde de toekomst te verzekeren.

Veel leesplezier!

Jannie Haek
CEO van de Nationale Loterij



01

Inleiding

© KORS SANTIN - TUGANDA

INLEIDING

DE NATIONALE LOTERIJ IN EEN NOTENDOP

De Nationale Loterij is een naamloze vennootschap van publiek recht die is opgericht in 1934 en geregeld wordt door de wet van 19 april 2002 tot rationalisering van de werking en het beheer van de Nationale Loterij.

Haar aandeelhouders zijn de Belgische Staat (78,72%) en de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (21,28%).

Ze is voor 100% eigenaar van LNL Services NV, die diensten verleent aan organisatoren van loterijen, spelen en weddenschappen, en voor 100% van New Lotto Sports Organisation NV, een vennootschap via welke ze deelneemt in Captains of Cycling CVBA, die diensten levert m.b.t. de sector van het wielrennen.

Ze organiseert in het algemeen belang en volgens handelsmethodes de openbare loterijen waarvan ze het monopolie heeft. Het gaat hier over trekkings- en krasspelen die beschikbaar zijn zowel in de fysieke wereld via talrijke verkooppunten verdeeld over het volledige Belgische grondgebied, als in de digitale wereld via applicaties op mobile of op internet. Daarnaast biedt ze ook sportweddenschappen aan, op een veilige en verantwoordelijke manier, zowel in de fysieke als in de digitale wereld.

TREKKINGSPELEN | KRASSPELEN | SPORTWEDDENSCHAPPEN

Een (niet-uitputtende) voorstelling van onze producten

In 2019 haalde de Nationale Loterij een omzet van 1,442 miljard euro, bereikt door de regelmatige inzet van kleine bedragen door een groot aantal spelers.

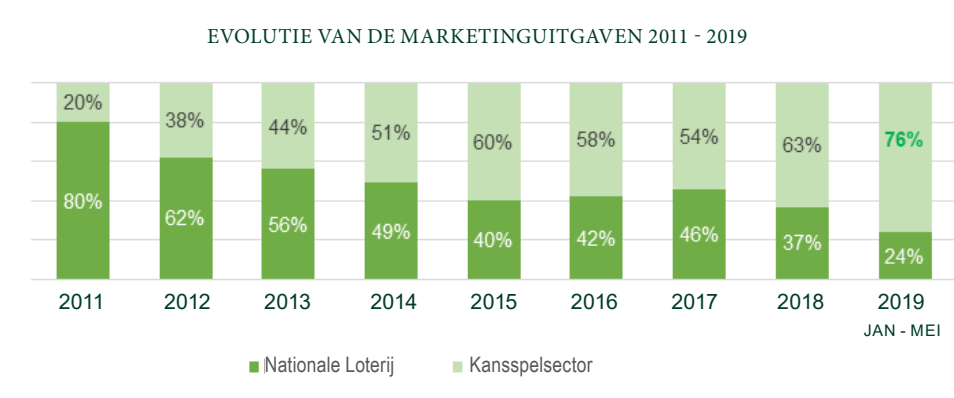
Dit bedrag is opgesplitst als volgt: 58% voor winsten uitbetaald aan spelers, 7% voor commissies uitbetaald aan de verkooppunten, 10% werkingskosten van de Nationale Loterij en 25% voor de samenleving. Dit laatste stuk stemt overeen met een bedrag van **320** miljoen euro in de vorm van subsidies en monopolierente. Op de markt van spelplezier in België blijft de Nationale Loterij een eersterangsoperator, met gemiddeld 730.030 transacties per dag in 2019.

Ieder jaar kan de Nationale Loterij, dankzij haar spelers, meer dan **320 miljoen** euro herinvesteren in de Belgische samenleving.

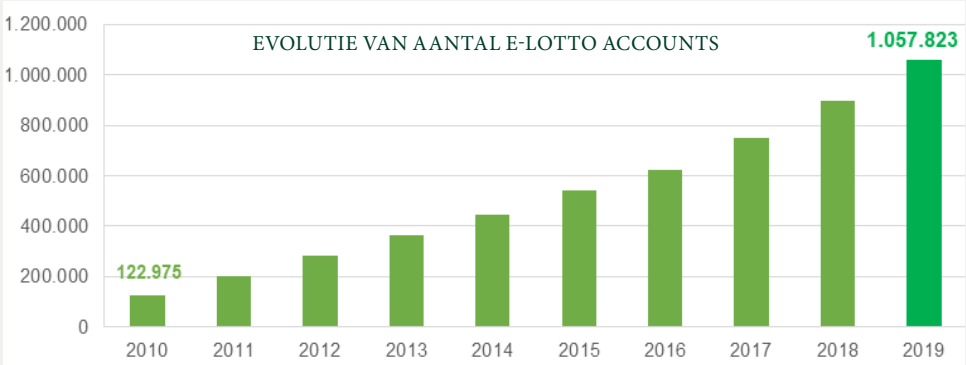
CONTEXT

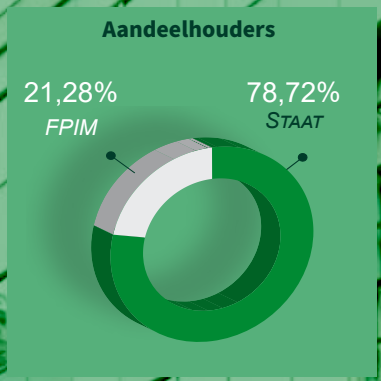
De Belgische kansspelenmarkt is geliberaliseerd sinds 2011. Deze liberalisering heeft een grote impact gehad op de activiteiten van de Nationale Loterij omdat ze heeft geleid tot een explosie van het aanbod van kansspelen, zowel in de fysieke wereld met de vermenigvuldiging van de speelmogelijkheden in dagbladhandels en cafés, als in de onlinewereld, waar de sites met meerdere vergunningen zijn blijven gedijen ondanks de gerechtelijke beslissingen die de exploitatie van verschillende vergunningen op eenzelfde URL hebben verboden.

Een bewijs van deze concurrentiedruk is te vinden in de marketinguitgaven die de kansspeloperatoren de laatste jaren hebben gedaan. In 2019 kwam er een wetgeving die voorziet in beperkende maatregelen op het vlak van reclame en bonussen voor online kansspelen, maar de kansspeloperatoren zijn terstond begonnen met deze beperkingen aan te vechten voor de rechtbanken.



De kanaliseringsopdracht van de Nationale Loterij, die impliceert dat ze de bestaande liefhebbers van loterijen, weddenschappen, wedstrijden en kansspelen aantrekt door middel van een modern, attractief en verantwoord aanbod, zonder marktverruimend te zijn, wordt nog noodzakelijker in een context die hoe langer hoe competitiever wordt en waarin de privéoperatoren geen zware verplichting hebben inzake spelersbescherming en ook geen verplichting hebben om hun winst naar de maatschappij te laten terugvloeien.
Daarnaast is de digitaliseringstendens bezig aan een versnelling. Dit drijft de door de Nationale Loterij ondersteunde traditionele verkoopkanalen ertoe zich aan te passen, ook al vertegenwoordigen ze in 2019 nog steeds 80% van de fysieke verkoop (waarvan 67% in de dagbladhandels).





De Belgische Staat is aandeelhouder voor 78,72% en de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (FPIM) voor 21,28%.

LNL Services NV : dienstverlening aan organisatoren van toegelaten loterijen, spelen en weddenschappen ; New Lotto Sports Organisation NV : steun aan Captains of Cycling.

1,44
miljard euro

omzet, die onder meer het resultaat is van een verantwoorde en spelersvriendelijke strategie

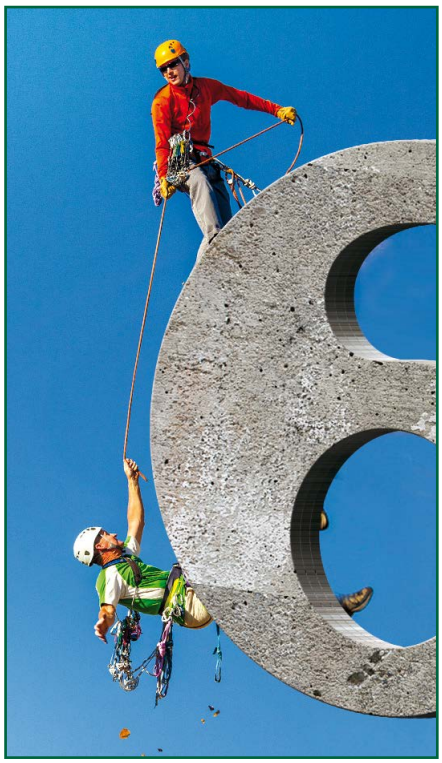
02

WE CARE FOR PLAYERS

Vertrouwen en verantwoordelijkheid

© ADRIAN_ILIE825

VERTROUWEN EN VERANTWOORDELIJKHEID



Voor de Nationale Loterij staan informatieveiligheid en bescherming tegen gokverslaving centraal. Haar opdracht bestaat er immers in om haar spelers te verzekeren van een hoge mate aan voldoening en vertrouwen. Om dit doel te bereiken, engageert de Nationale Loterij zich ertoe al haar activiteiten te ontplooien binnen haar juridische kader met inachtneming van alle verplichtingen inzake privéleven en bescherming van de persoonsgegevens (GDPR), en in overeenstemming met haar contractuele verplichtingen, waaronder die betreffende de fraudepreventie en -bestrijding.

VERTROUWEN

Het beleid van de Nationale Loterij inzake informatieveiligheid streeft de volgende doelstellingen na, in lijn met de verplichtingen voortvloeiend uit haar commerciële strategie, de toepasselijke wetten en verordeningen, de contracten en de mogelijke huidige en toekomstige bedreigingen:

- aan de spelers een hoge mate van tevredenheid en vertrouwen garanderen;
- de identiteit van de winnaars niet bekend maken;
- de wettelijke verplichtingen inzake verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens, bescherming van beroeps- en handelsgeheimen en bescherming van intellectuele eigendomsrechten en octrooien naleven;
- de beschikbaarheid, de integriteit en de vertrouwelijkheid van informatie vrijwaren.

Om haar beleid in overeenstemming te brengen met de algemeen erkende internationale standaarden, heeft de Nationale Loterij **de certificatie van de World Lottery Association** behaald in overeenstemming met de ISO 27001-norm voor de informatieveiligheid, met de veiligheidsstandaarden die specifiek zijn voor de WLA en met de “Verantwoord Spel”-standaarden van European Lotteries. Elk jaar wordt er voor het personeel een kennistest georganiseerd.

VERANTWOORD SPEL

Sinds december 2010 is de Nationale Loterij gecertificeerd als verantwoord speloperator door de vereniging van Europese loterijen, European Lotteries.

Die certificering, die 3 jaar geldig is, werd achtereenvolgens in november 2013, december 2016 en december 2019 verlengd. Een onafhankelijke externe auditor (EY) controleert om de 18 maanden de goede naleving van de engagementen die in het kader van deze certificatie zijn aangegaan.

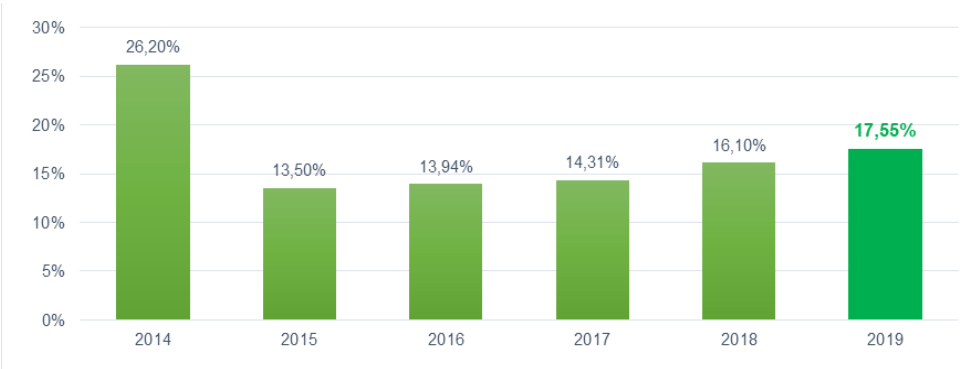
Het verantwoord spelbeleid van de Nationale Loterij is onder meer gebaseerd op een spelontwerp dat aandacht heeft voor de risico’s, een marketingbeleid en een commerciële communicatie die getuigen van verantwoordelijkheidszin, een sensibilisering van de medewerkers voor de problematiek van spelverslaving, campagnes ter sensibilisering van het publiek, wetenschappelijke studies over gokverslaving, de invoering van financiële spelmoderatoren.

CONTROLE- EN PREVENTIEBELEID

CONTROLE OP DE DEELNAME AAN SPELEN DOOR MINDERJARIGEN

Sinds 2008 organiseert de Nationale Loterij elk jaar willekeurige controles via mystery shopping (anonieme methode om verkoop op te sporen) in verschillende verkooppunten, ook in de winkels in eigen beheer (de Lottery Shops) en bij haar spelautomaten (Lottomatic). Zo worden er elk jaar +/- 1600 uitgelote verkooppunten gecontroleerd op hun naleving van het verbod op verkoop aan minderjarigen. Die controles verlopen in 4 golven van elk 400 verkooppunten volgens vooraf bepaalde draaiboeken die worden opgevolgd door met zorg uitgekozen mystery shoppers.

EVOLUTIE VAN DE INBREUKEN



In 2011 heeft de Nationale Loterij een financiële sanctionering ingevoerd voor de verkooppunten die het verbod op verkoop aan minderjarigen niet respecteren (een percentage van hun omzet).

JAARLIJKSE SANCTIEBEDRAGEN

Jaar	Vastgelegde overtredingen	Totale bedrag aan financiële sancties
2015	216	61.336,63 €
2016	223	56.458,78 €
2017	229	56.144,16 €
2018	258	59.571,86 €
2019	281	54.026,95 €

Dat het aantal inbreuken de laatste jaren is gestegen, is te wijten aan het feit dat er heel wat nieuwe verkooppunten werden gecreëerd (bv. kleine algemene voedingswinkels vs een dagbladhandel). Die nieuwe types van verkooppunten hebben minder ervaring op het vlak van verantwoord spel en met de daarmee verbonden controles. De kans dat ze in de fout te gaan is dan ook groter, maar gezien de lagere verkoopcijfers zijn ook de financiële sancties minder hoog.

OVERMATIG SPELEN TEGENGAAN

1. PREVENTIECAMPAGNE

Om de twee jaar wordt in alle verkooppunten een sensibiliseringscampagne gevoerd in verband met de gevaren verbonden aan overmatig spelen. De brochure “Omdat spelen leuk moet blijven, ken je limieten!” werd in 2017 bijgewerkt en is permanent beschikbaar in alle verkooppunten. Een herziening van de inhoud is gepland in 2020. In die brochure staan enkele tips, de plaatsen waar hulp kan worden gevonden en enkele essentiële telefoonnummers.

Nationale Loterij

OMDAT SPELEN LEUK MOET BLIJVEN : KEN JE LIMIETEN.

SPELEN / ONTSPANNING
Spelen moet vooral leuk blijven. Maar als je de controle over de situatie volledig verliest, als het spel onmisbaar wordt in je leven en als je er te veel geld aan uitgeeft, dan kan spelen de oorzaak worden van heel wat problemen.

HANDIGE TIPS
Opdat het spelen leuk zou blijven, geven we je enkele tips die handig zijn gebleken voor veel andere spelers:

Tip nr. 1 : Voor je begint leg je jezelf limieten op over het bedrag dat je wilt spenderen en hoe lang je wilt spelen.
Tip nr. 2 : Hou steeds in het oog hoeveel je speelt en hoeveel je uitgeeft want het risico om te verliezen is groter dan de kans om te winnen.
Tip nr. 3 : Probeer niet om verloren geld terug te winnen.
Tip nr. 4 : Zet gewonnen bedragen niet volledig opnieuw in.
Tip nr. 5 : Leen geen geld van vrienden of familie.

VERSLAVING
Je wordt niet verslaafd van de ene dag op de andere. Dat gebeurt geleidelijk aan. In het begin besteed je maar een bescheiden bedrag, dan een iets hoger bedrag en uiteindelijk ga je geld lenen van vrienden en familie en blijf je maar spelen, koste wat het kost. Wat aanvankelijk gewoon maar een spel was, gaat een steeds maar grotere rol spelen en wordt uiteindelijk het enige wat je nog interesseert. Je zondert je af en je verliest je levensvreugde.
Als je denkt dat je een gokprobleem hebt, doe dan de test op www.kenuwlimieten.be.
Weet dat er oplossingen bestaan om je te helpen om opnieuw een evenwichtig sociaal leven op te bouwen.

DE CONTROLE BEHOUDEN
Om van je gokverslaving af te raken en je sociaal leven weer in handen te nemen, mag je niet aarzelen om erover te praten met je naasten, je huisarts of om contact op te nemen met een gespecialiseerd centrum.

Je kunt bellen naar het gratis nummer van **SOS Gokken : 0800/35.777.** Daar zal men **vooral naar je luisteren en je doorverwijzen.**

Dit noodnummer is 24/7 bereikbaar en biedt zowel aan spelers als aan hun naasten informatie en doorverwijzingen. Ook aan gezondheidswerkers wordt er informatie verstrekt. De mensen aan de andere kant van de lijn worden voortdurend bijgeschoold (competenties en veiligheid) en handelen volgens een specifiek vastgesteld protocol.

Je kunt ook contact opnemen met de volgende centra of naar een gratis hulpdienst gaan:

Kliniek voor Speel en andere gedragsverslavingen UZ Brugmann
Van Gehuchten Plein 4 – 1200 BRUSSEL - Tel : 02/477.27.77
www.gokkliniek.be

Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg VAGGA
Boomgaardstraat 7 - 2018 ANTWERPEN - Tel : 03/256.91.41
www.vagga.be

VGGZ CAD Limburg
Salvatorstraat 25 - 3500 HASSELT - Tel: 011/27.42.98
www.cadlimburg.be

VRIJWILLIGE ZELFUITSLUITING: EEN DOELTREFFENDE BESLISSING DIE JE ZELF KUNT NEMEN
Wil je je graag tegen jezelf beschermen? Surf dan naar de website van de Kansspelcommissie, www.gamingcommission.be. Onder de rubriek « De bescherming van de speler », vind je inlichtingen over hulpcentra; www.gokhulp.be, een zelfhulpprogramma waar je volledig gratis en anoniem aan kunt deelnemen, en inlichtingen omtrent een vrijwillig zelfuitsluiting.

Sinds 2004 beschikt België over een “Excluded Persons Information System” (EPIS). **Dit is een elektronisch systeem dat alle uitgesloten spelers bijhoudt.**
Eens je naam, voornaam en geboortedatum geregistreerd zijn, krijg je geen toegang meer tot speelautomatenhallen, reële of online casino’s of online weddenschapskantoren.

Goed om te weten: ook een derde (je partner bijvoorbeeld) kan zo’n toegangsverbod aanvragen bij de Kansspelcommissie.

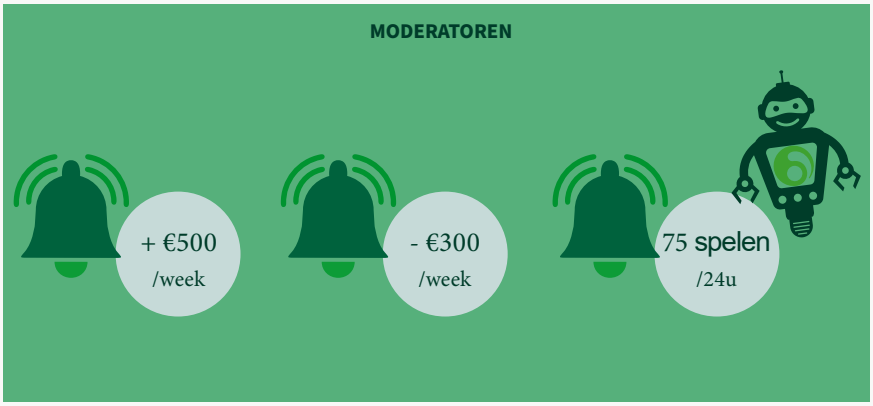
-18 OMDAT SPELEN LEUK MOET BLIJVEN KEN UW LIMIETEN SOS • 0800 / 35 777

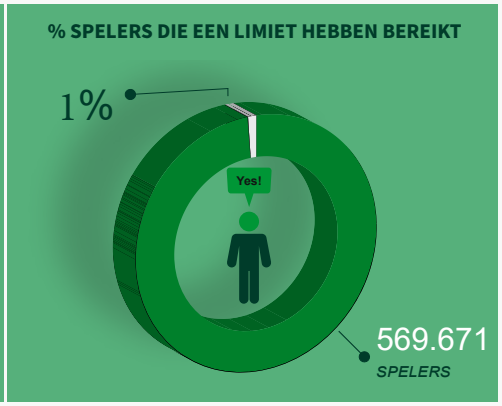
V.U.: Nationale Loterij nv van publiek recht, Belliardstraat 25-33, 1040 Brussel.

2. MODERATOREN VOOR DE ONLINE SPELEN

Naar aanleiding van de lancering van de online activiteiten, heeft de Nationale Loterij in 2010 moderatoren ingevoerd om ervoor te zorgen dat de inzetten en de spelmogelijkheden van de spelers beperkt worden (maximuminleg van 500€ per week, maximumverlies van 300€ per dag, maximum 75 e-games op 24 uur). Om te kunnen voldoen aan de kanalisatieplicht werden de spelmoderatoren sinds 2014 niet meer aangepast.

In 2019 heeft een interne studie uitgewezen dat slechts 1% van de 569.671 e-Lottospelers één van de spellimieten ten minste één keer heeft bereikt in de loop van het referentiejaar (2018).





3. SENSIBILISERING OVER VERANTWOORD SPEL

Van de verkooppunten

Alle verkooppunten worden gesensibiliseerd over verantwoord spelgedrag door middel van informatief materiaal (bv. brochures, affiches, enz.) en ze worden regelmatig geïnformeerd over het belang van verantwoord spel o.m. via newsletters zoals LoNews of Lo'pdate. Elk nieuw verkooppunt is verplicht om een opleiding te volgen over verantwoord spel. Dit is een voorwaarde voor de activering van zijn contract om de producten van de Nationale Loterij te mogen verkopen.

In 2019 werd regelmatig in de magazines van de beroepsverenigingen van persverspreiders Perstablo/Radar/Prodipresse een pagina gepubliceerd met sensibilisering over verantwoord spel.

Van het personeel

Informatieveiligheid en verantwoord spel zijn twee topics waar geen enkel personeelslid van de Nationale Loterij omheen kan.

Elk nieuw personeelslid krijgt dadelijk na indiensttreding een opleiding over het beleid van de Nationale Loterij inzake verantwoord spel, kwaliteit, veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens.

Elk jaar organiseert de Nationale Loterij een sensibiliseringsactie om de effectieve kennis van het personeel over haar beleid inzake verantwoord spel en informatieveiligheid op te frissen.

Sinds 2017 wordt dit georganiseerd in de vorm van e-learning-sessies die worden afgesloten met een reeks vragen over verantwoord spel.

Wat de sessie Verantwoord Spel van 2019 betreft, werden de e-learning-modules specifiek ontwikkeld per personeelscategorie: retail, marketing, productontwikkeling en algemene diensten. Ook voor de reclamebureaus werd een specifieke e-learning-module ontwikkeld.

VERANTWOORDE MARKETING

De Code voor ethische en verantwoorde reclame van de Nationale Loterij werd erkend door de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame (JEP) en geldt als referentiekader voor de ontwikkeling van reclamecampagnes en promotieactiviteiten voor de verkoop van de loterijproducten. In 2016 werd deze code aangevuld met specifieke bepalingen voor de sportweddenschappen en andere kansspelen (https://bit.ly/2BDScjY).

EVOLUTIE VAN DE KLACHTEN

Jaar	Klachten bij de JEP	Beslissingen van de JEP	
2017	3	1 negatieve	2 positieve*
2018	1	1 negatieve	
2019	3	2 negatieve	1 positieve*

**De JEP meent dat de reclame de Code voor ethische en verantwoorde reclame schendt.*

VERANTWOORDE PRODUCTONTWIKKELING

Bij de ontwikkeling en/of wijziging van elk product, wordt een procedure gevolgd met aandacht voor alle fasen, gaande van het uitdenken van het productmechanisme tot de risicoanalyse. De productportefeuille van de Nationale Loterij bestaat voornamelijk uit risicoarme loterijspelen (trekkingspelen, krasspelen, e-games) waarvan het risiconiveau sinds 2015 beoordeeld wordt met behulp van Serenigame®, een instrument dat door La Française des Jeux ontwikkeld werd en dat het eerder gebruikte GAM GaRD vervangt. Met dit instrument kunnen de risico's en het gevoeligheidsniveau van alle spelen geëvalueerd worden van in de spelontwerpfase. Het risiconiveau van een spel wordt geëvalueerd op basis van een universele matrix bestaande uit 5 rubrieken:

- het spelritme: frequentie, tijdsdruk, ...
- de door een speler ervaren illusie van controle en betrokkenheid: schaal van de inzetten, aantal types van betaalopties, ...
- factoren die aanzetten tot opnieuw spelen: de indruk bijna gewonnen te hebben, uitbetalingstermijn, ...
- de aantrekkelijkheid van de winsten: herverdelingspercentages, …
- de sfeer en de omgeving: aanwezigheid van een scherm, muziek, ...

Sinds 2018 gebruikt de Nationale Loterij ook Serenigame Krasspelen, een matrix die specifiek gericht is op de evaluatie van de krasspelen op basis van 20 extra criteria die specifiek zijn afgestemd op de krasspelen.

Voor beide matrixen worden de analyseresultaten opgenomen in een impactfiche met o.m. een radargrafiek die voor elke risicocategorie het risicoprofiel van het spel aangeeft en een situering binnen het spelaanbod gaande van rood (maximaal risico), over oranje en donkergroen tot lichtgroen (minimaal risico). Zo kan het beschouwde spel gesitueerd worden ten opzichte van andere spelen.

OVERZICHT VAN DE SPELEN DIE AAN DE SERENIGAME KRASSPELEN-TEST WERDEN ONDERWORPEN

	2017		2018		2019	
Nieuwe krasbiljetten of restyling	12	OK	10	OK	15	OK
e-Games en third-party games	9	OK	7	OK	10*	OK

** de Woohoo-spelen vanaf december 2017 (incl. Flash5)*

De nieuwe spelen worden ook voorgelegd aan het Comité Verantwoord Spel. Dit comité bestaat deels uit werknemers van de Nationale Loterij en deels uit clinici die gespecialiseerd zijn in de verslavingsproblematiek. In 2017, 2018 en 2019 heeft het 3 keer vergaderd. Het vaardigt aanbevelingen uit die gerespecteerd moeten worden in het kader van het verantwoord spelbeleid en die voornamelijk gaan over de preventie van gokverslaving, de strikte inachtneming van de niet-deelneming van minderjarigen aan onze spelen, de uitvoering van een verantwoord marketingbeleid, de opleiding van de personeelsleden en van de verkooppunten van de Nationale Loterij en ten slotte het verstrekken van relevante informatie betreffende de behandeling van gokverslaving.

WETENSCHAPPELIJKE STUDIE

In 2018 heeft de Nationale Loterij een door Dick de Bruin - CVO Gambling Research uitgevoerde wetenschappelijke studie gefinancierd die ging over het verslavingspotentieel van het kansspelaanbod in België.

Deze studie werd gerealiseerd op basis van het ASTERIG-model (Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products), een model dat in 2010 ontwikkeld werd en dat wetenschappelijke erkenning behaalde in 2013.

Uit de studie blijkt dat de kansspelautomaten en de casinospelen het hoogste risicopotentieel vertonen.

Ook bepaalde vormen van sportweddenschappen (live betting) werden geïdentificeerd als kansspelen met een hoog verslavingsrisico.

De trekkingspelen, vooral die welke gekocht worden in lokale verkooppunten, vertonen daarentegen het laagste verslavingsrisico.

Aan de krasspelen kent de evaluatie een hoog verslavingspotentieel toe, maar dit blijkt niet uit de praktijk.

Het preventiebeleid en het verbod op verkoop van loterijspelen aan minderjarigen die door de Nationale Loterij toegepast worden, kunnen bijgedragen hebben tot het beperkt aantal spelers dat problemen ondervindt met krasspelen.

Ook de aanwezigheid van online moderatoren (maximumbedrag/week, maximumverlies per dag, ...) moet in aanmerking worden genomen want ze dragen in hoge mate bij tot de bescherming van de spelers van de Nationale Loterij.

03

WE CARE FOR SOCIETY

Maatschappelijke betrokkenheid

© SOLOVIOVA LIUDMYLA

MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID

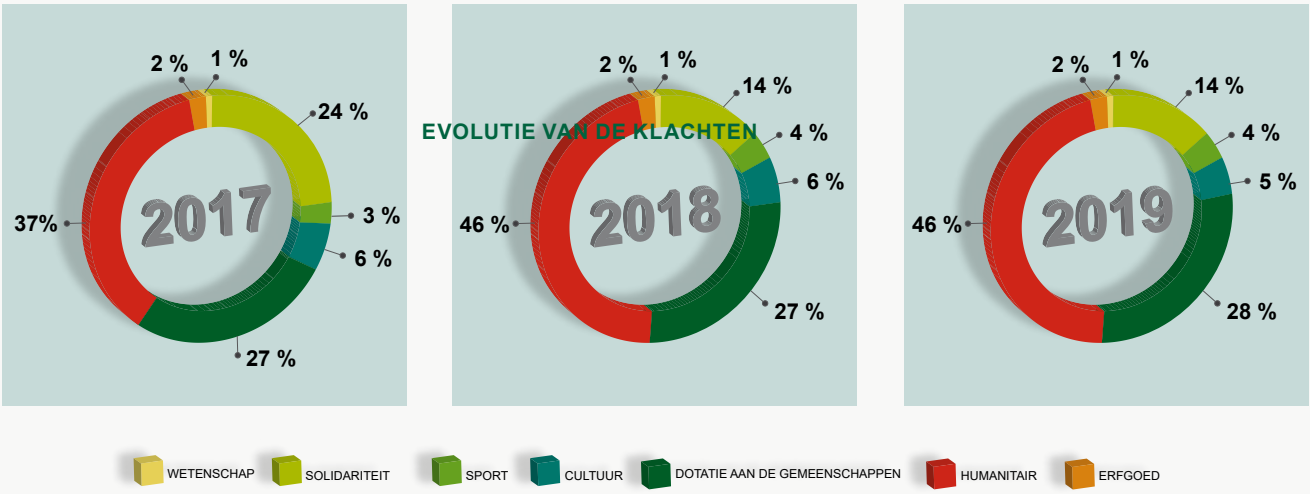
MAXIMALISEREN VAN DE SUBSIDIES AAN GOEDE DOELEN

Jaarlijks stort de Nationale Loterij 320 miljoen euro, zijnde 135 miljoen aan de Staat in de vorm van een monopolierente en een bedrag van 185 miljoen dat via een koninklijk besluit verdeeld wordt in de vorm van subsidies waarover de Regering beslist. De Staat speelt een centrale rol door via het subsidiebeleid van de Nationale Loterij financiële ondersteuning te geven aan zowat 400 instellingen die bezig zijn met projecten met een grote maatschappelijke waarde op het vlak van cultuur, sport, wetenschappelijk onderzoek, sociale cohesie, armoedebestrijding, milieubescherming en de bevordering van gendergelijkheid.

SUBSIDIEVERDELING PER RUBRIEK EN PER DOMEIN

Conform de wet van 19 april 2002 tot rationalisering van de werking en het beheer van de Nationale Loterij, wordt het verdelingsplan van de subsidies elk jaar vastgelegd in de vorm van een koninklijk besluit. Dit verdelingsplan bepaalt enerzijds de dotaties (27,44% van het globaal budget) aan de drie Gemeenschappen van het land (de Vlaamse Gemeenschap, de Federatie Wallonië-Brussel en de Duitstalige Gemeenschap) en anderzijds het deel van het budget dat gereserveerd wordt voor federale materies (72,56% van het globaal budget). Op federaal niveau worden de subsidies in het koninklijk besluit tot bepaling van het verdelingsplan van de subsidies van de Nationale Loterij verdeeld onder organisaties in 6 domeinen (patrimonium, humanitaire aangelegenheden, wetenschappen, sociale materies, cultuur en sport). Onder de begunstigden bevinden zich de Belgische ontwikkelingssamenwerking (DGOS), het Rode Kruis van België, het Nationaal Rampenfonds, De Munt, het Belgisch Paralympisch Comité, BOZAR, het Nationaal Orkest van België, de Koning Boudewijnstichting, Child Focus, het Antigifcentrum, Europalia, enz.

EVOLUTIE VAN DE SUBSIDIEVERDELING



Elk jaar behandelt de dienst Subsidies van de Nationale Loterij subsidieaanvragen in het kader van het Nationaal Prestige. De organisaties die actief zijn in voornoemde domeinen, kunnen subsidies vragen voor projecten die bijdragen tot de verbetering van de sociale cohesie binnen onze samenleving en tot de promotie van het nationaal prestige en het internationaal imago van ons land (bv. de Grand Départ van de Ronde van Frankrijk te Brussel in 2019). In 2019 werden 755 aanvraagdossiers ingediend door verenigingen, waarvan er 349 een subsidie gekregen hebben van de Nationale Loterij.

SUBSIDIECHARTER EN GENDERMAINSTREAMING

Het subsidiecharter van de Nationale Loterij, waarin alle engagementen staan van de subsidiebegunstigden, werd in 2017 aangepast om er het begrip "Gendermainstreaming" in op te nemen. Hierdoor worden de begunstigden gelast om bij het opzet of de promotie van hun project niet aan rechtstreekse of onrechtstreekse discriminatie te doen tussen vrouwen en mannen. In 2018 werd het formulier voor het aanvragen van subsidies gewijzigd om de aanvragers toe te laten om de genderdimensie van hun project te bevestigen of te ontkennen.

RELATIES MET ONZE STAKEHOLDERS, SPELERS, VERKOOPPUNTEN

Sinds 2017 heeft de Nationale Loterij geïnvesteerd in de sociale media (LinkedIn, Facebook, Instagram). Daarbij worden de begunstigden van subsidies van de Nationale Loterij voor het voetlicht gebracht om de aandacht van het brede publiek te vestigen op hun werk en op de steun die hen dankzij de spelers van de Nationale Loterij wordt verleend. Parallel is de Nationale Loterij in 2019 begonnen met het op televisie uitzenden van videocapsules in de marge van de openbare trekkingen (VRT en RTBF). In die videocapsules worden de subsidiebegunstigden en hun projecten voorgesteld aan het brede publiek.

Op het einde van elk jaar geeft de Nationale Loterij in elke provincie nog een financieel duwtje aan bepaalde van haar partners zodat ze het nieuwe jaar kunnen aanvatten onder een gunstig gesternte. Het zijn de spelers in de Lottery Shops die kiezen welke organisatie volgens hen een extraatje verdient. Met deze actie komen spelers en partners dichter tot elkaar in een sfeer van vertrouwen. De organisaties die in 2019 beloond werden door onze spelers zijn de Voedselbank en 'Restos du Coeur'.

Al meerdere jaren organiseert de Nationale Loterij jaarlijks een Nacht van het Geluk. Bij dit evenement staan de gesubsidieerde organisaties in het middelpunt en kunnen ze kennis maken met andere partners van de Nationale Loterij, waaronder onze spelers en onze verkooppunten. Zonder die laatsten zou er immers geen goededoelenbeleid zijn. Tijdens de Nacht van het Geluk brengt de Nationale Loterij hulde aan enkele partners voor hun uitzonderlijke verwezenlijkingen op het vlak van innovatie, duurzaamheid, sociale inclusie, enz. Onder diegenen die in het verleden een prijs hebben gekregen, zitten de Red Lions, de wereldkampioenen hockey. Daarnaast heeft de Nationale Loterij in 2019, in de marge van de openbare trekkingen op televisie, videocapsules gelanceerd waarin subsidiebegunstigden in het zonnetje worden geplaatst.

Tijdens de verschillende edities van de Dag van de Klant worden subsidiebegunstigden uitgenodigd in de Lottery Shops. Dit biedt hen de gelegenheid om persoonlijk de spelers van de Nationale Loterij te bedanken voor hun steun.

De Nacht van het Geluk, een avond waarop onze partners worden geëerd

De «Restos du Coeur», beloond voor hun uitzonderlijke ondersteuningswerk

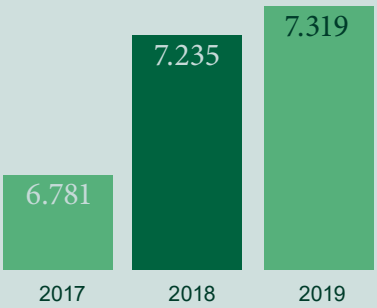
Ontmoet de begunstigden die een verschil maken via de TV-capsules

De "Dag van de Klant" bracht verkooppunten, spelers en begunstigden samen

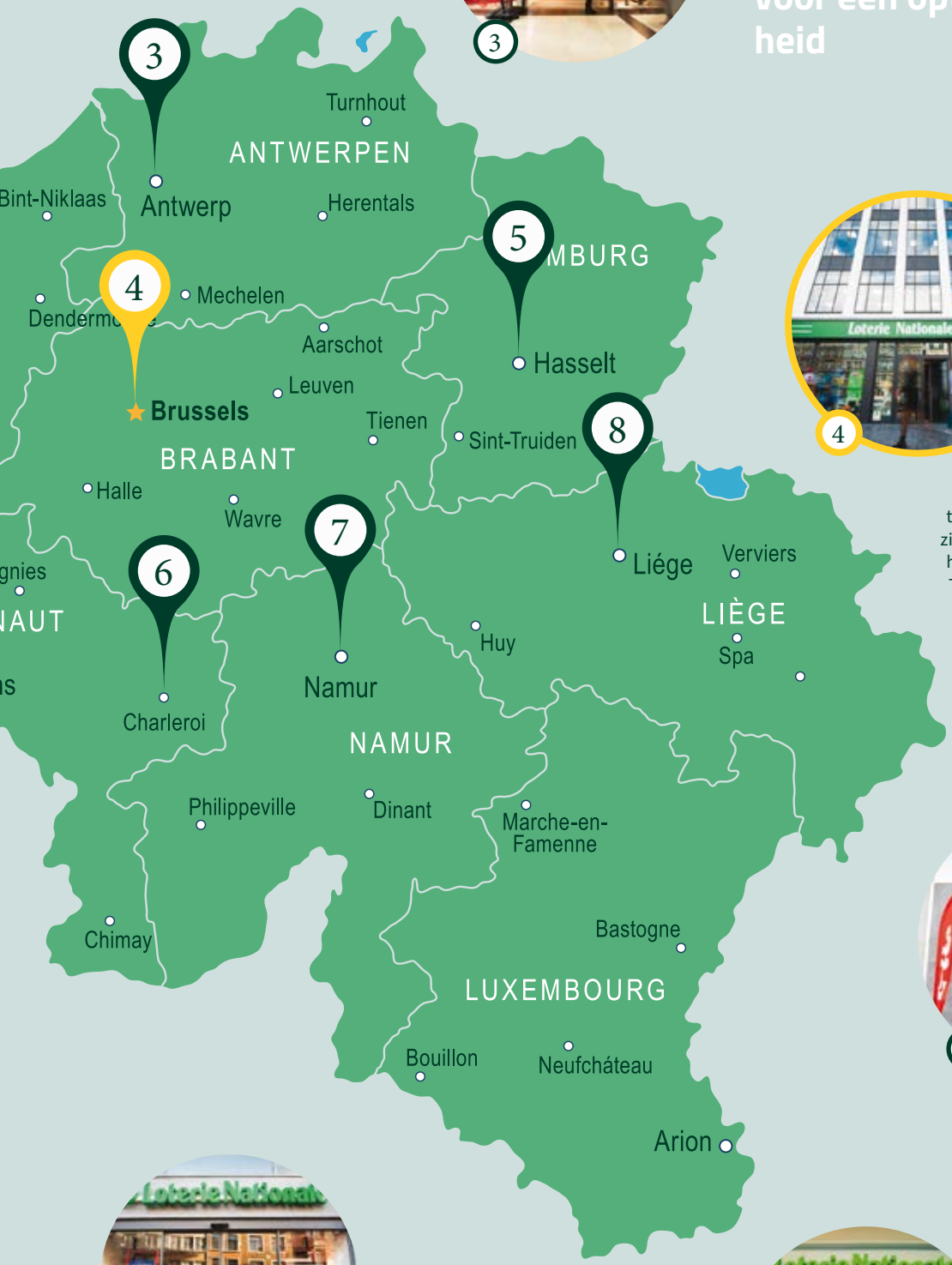
Transparantie en toegankelijkheid

De Nationale Loterij is het aan zichzelf verplicht om overal in het land aanwezig te zijn zodat iedereen de kans heeft met een bescheiden inzet mee te doen aan haar spelen

EVOLUTIE VAN DE VERKOOPPUNTEN



In 2019 werden onze acht Lottery Shops in het hele land opgenomen in een netwerk van 7.319 verkooppunten voor een optimale bereikbaarheid



In het hart van Brussel worden de trekkingen live gehouden, maar bovenal zijn ze zichtbaar voor de voetgangers van het De Brouckèreplein, iets ongehoords. Transparantie en nabijheid bij onze spelers vormen de kern van dit project.

INTEGRITEIT

De Nationale Loterij is gecertificeerd volgens de internationale standaard ISO 27001 op het gebied van informatieveiligheid en de WLA-veiligheidsnormen (World Lottery Association). Alle certificaten maken het voorwerp uit van een jaarlijkse audit door een externe firma.

De Nationale Loterij heeft procedures aangepast en maatregelen genomen om zich te conformeren aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die in mei 2018 van kracht is geworden. Het doel hierbij is de transparantie van de verwerking van persoonsgegevens te optimaliseren en rekening te houden met de verwachtingen van diverse groepen personen, waaronder de winnaars, wier anonimiteit gevrijwaard moet blijven.

In 2019 heeft de cel Forensic 8 fraudegevallen opgespoord en vastgesteld tegenover 13 in 2018.

Deze fraudegevallen hebben geleid tot contractbeëindigingen. Deze dalende tendens is te danken aan de invoering van instrumenten die ter beschikking zijn gesteld van het publiek, zoals de WinChecker (terminal waarop speltickets in de verkooppunten gecheckt kunnen worden) en apps voor op de smartphone, evenals aan sensibiliseringscampagnes bij de verkooppunten en de personeelsleden.

In 2019 heeft de cel Forensic zijn controles meer gefocust en geïntensiveerd (+36% t.o.v. 2018) op de meest voorkomende vorm van fraude, nl. de «verduistering door POS-uitbaters van speltickets toebehorend aan spelers».

De Nationale Loterij is bekommerd om de integriteit van de sport in het algemeen en van de sportweddenschappen in het bijzonder. Daarom heeft ze zich in 2017 aangesloten bij het GLMS (Global Lottery Monitoring System), een gemeenschappelijk systeem van de staatsloterijen voor controle op de sportweddenschappen.

Het systeem is ontworpen voor de opsporing en analyse van verdachte wedactiviteiten die de integriteit van de sportcompetitie in het gedrang zouden kunnen brengen.

De Nationale Loterij heeft zich ook aangesloten bij het Nationaal platform ter bestrijding van de manipulatie van sportwedstrijden, dat gecoördineerd wordt door de antifraudecel van de federale politie.

AANTAL CONTROLES

ACTIVITEITEN PER SECTOR *	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ANNULERING *speelticket*	179	585	580	413	338	341
HERHAALDELIJK INSCANNEN *speelticket*	154	483	670	1654	2318	3289
GROTE WINNAARS *commercieel verbonden met de Nationale Loterij*	23	71	62	41	27	28
VERVALSING *krasbiljetten*	--	1	--	1	4	2
TOTAAL	356	1140	1312	2109	2687	3660

** AANTAL GEVALLEN*

meer controles uitgevoerd dan in 2018

SPONSORING

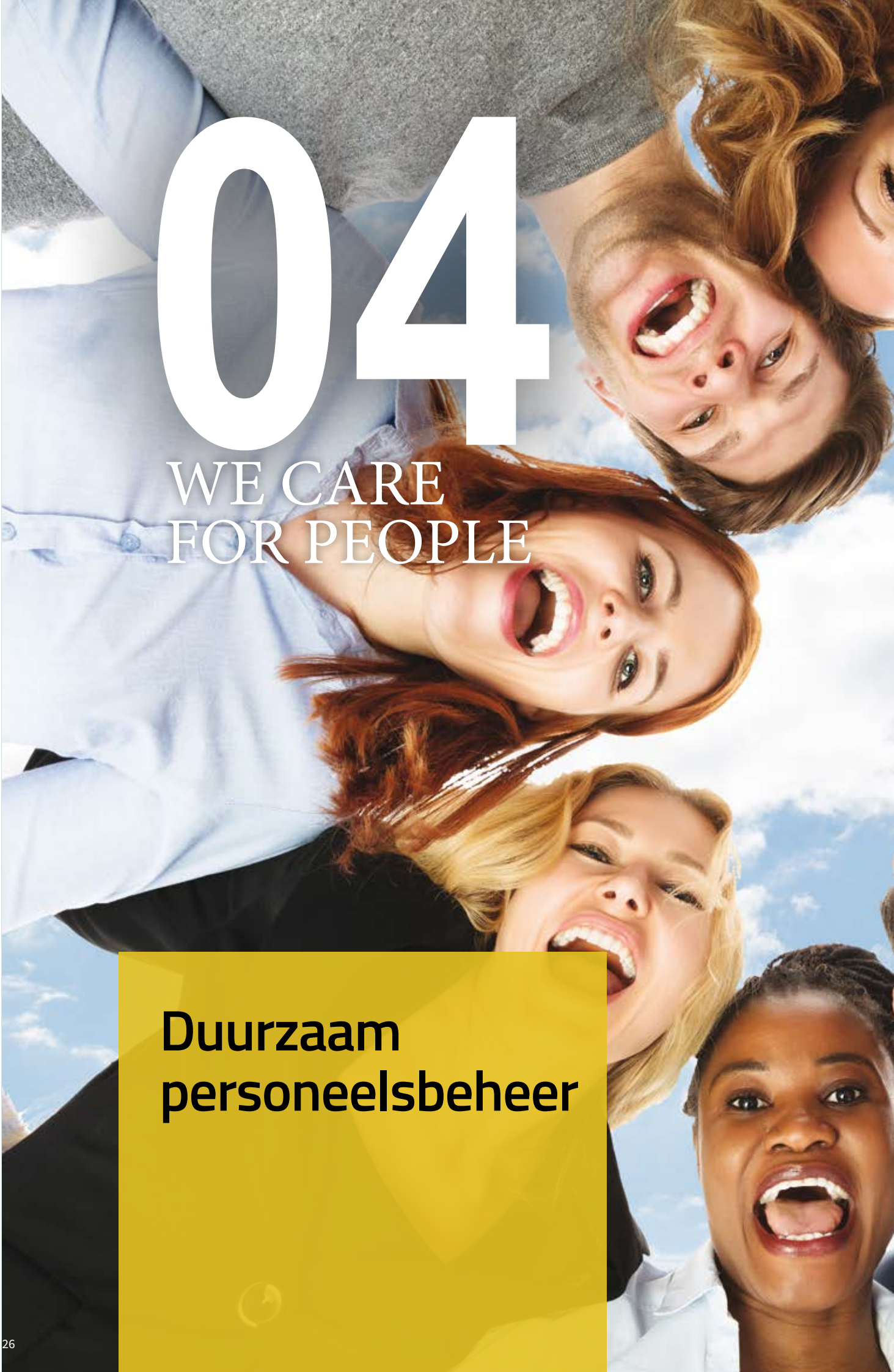
Het sponsoringsbeleid van de Nationale Loterij beoogt haar reputatie te versterken bij de spelers door te investeren in sport- en culturele evenementen die het publiek belangrijk vindt en in eerder lokale projecten van culturele, menslievende of sportieve aard. Zo heeft de Nationale Loterij in 2019 bijgedragen aan de **Grand Départ van de Ronde van Frankrijk te Brussel** en heeft ze een mecenaatproject gefinancierd waarbij jonge grafische kunstenaars muurschilderingen hebben gemaakt in 12 Belgische concertzalen. In 2019 werden 770 sponsoringsdossiers behandeld, waaronder 681 zgn. "proximity"-dossiers, die lokale initiatieven met hoofdzakelijk maatschappelijke inslag betreffen. De sponsoringsdossiers worden beoordeeld op basis van strategische criteria en vooraf bepaalde actieplannen. Het bedrag dat in 2019 gereserveerd was voor sponsoring beliep 14,762 miljoen euro, incl. btw.

Festival Pukkelpop - Edition 2019 - Le stand Win for Life

De Grand Départ van de Ronde van Frankrijk te Brussel

SOCIO-ECONOMISCHE BIJDRAGE

De Nationale Loterij heeft in 2019 een studie besteld bij het departement toegepaste economische wetenschappen van de Université Libre de Bruxelles (Dulbea). Het doel van de studie bestond erin een eerste analyse te maken van de banen die gelinkt zijn met de Nationale Loterij. Uit die studie is wetenschappelijk gebleken dat de Nationale Loterij bijdraagt tot **5501 banen**.



04

WE CARE FOR PEOPLE

Duurzaam personeelsbeheer

De 4 fundamentele pijlers van onze bedrijfscultuur.

DUURZAAM PERSONEELSBEHEER

In 2016 is de Nationale Loterij begonnen met de bedrijfscultuur te laten evolueren van een bedrijfscultuur waarin winst, hiërarchie, controle, kennis-is-macht centraal staan naar een bedrijfscultuur gekenmerkt door doelstellingen (purpose), werken binnen een netwerk, autonomie en transparante kennisuitwisseling.

Deze bedrijfscultuur steunt op **4 gedragspijlers** :

- *open dialoog,*
- *sterk teamwerk en sociale cohesie,*
- *autonomie,*
- *en vermogen om met onzekerheid om te gaan.*

Deze pijlers werden vertaald in maatregelen zoals een classificatie gebaseerd op rollen i.p.v. op functies, een continue herevaluatie van de doelstellingen in functie van de omstandigheden en een continue feedback tussen werknemer en direct report. Het doel bestaat erin de werknemer in staat te stellen de eigen veerkracht te versterken en de eigen interne motivatie te (her)vinden in het kader van een duurzame visie op de activiteiten van het bedrijf.

Een verantwoordelijk personeelsbeheer impliceert ook dat alle processen die zich in de loop van het arbeidscontract voordoen, op een verantwoordelijke manier behandeld worden. Deze responsabilisering maakt deel uit van onze doelstellingen en van het verloningsmodel van de werknemers, die we wensen te betrekken bij het MVO van het bedrijf door bv. van de verlaging van de CO2-uitstoot een indicator te maken die bepalend is voor de collectieve bonus.

EMPLOYER BRANDING, DIVERSITEIT EN GELIJKHEID VAN KANSEN

Net als andere werkgevers wordt ook de Nationale Loterij geconfronteerd met de war for talent en dit heeft haar ertoe aangezet om in 2018 een campagne te lanceren om zich te positioneren als een redelijke en aantrekkelijke werkgever. Hiervoor heeft ze kunnen rekenen op de inzet van haar werknemers, die de rol hebben opgenomen van ambassadeurs op de sociale media en die in edities van de krant Metro hebben getuigd over hun ervaringen binnen de Nationale Loterij.

EVOLUTIE WERKNEMERS

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bedienden	437	436	425	405	409	424
Mannen	215	213	210	203	206	209
Vrouwen	222	223	215	202	202	215
Instroom	39	29	31	38	107	116
Uitstroom	34	33	46	42	102	106
# opleidingsuren	9005	8825	4089	4099	5385	3375

nous cultivons la diversité
diversiteit, daar werken we mee

top EMPLOYER BELGIË BELGIQUE 2019
CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS

DIVERSITEIT

In 2014 heeft de Nationale Loterij het Actiris Charter ondertekend met het oog op de bevordering van een diversiteitsbeleid op het werk. Er werd een actieplan opgesteld en dit heeft uiteindelijk geleid tot het behalen in 2017 van het Diversiteitslabel, dat officieel aan de Nationale Loterij is toegekend door de minister van Werk, Economie en Beroepsopleiding van het Brussels Gewest. In 2018 werd dit plan verlengd voor twee jaar. Het heeft betrekking op acties die gericht zijn op diverse belangrijke thema's: neutrale rekrutering, doorgeven van de fakkel op het ogenblik dat iemand met pensioen gaat, evenwicht tussen privéleven en beroepsleven met een belangrijke rol voor flexibiliteit, onthaal van mensen met een beperking of van buitenlandse oorsprong voor bepaalde duur, diversiteits- en antidiscriminatie-opleiding.

TOP EMPLOYER

In 2018 heeft de Nationale Loterij voor de eerste keer het label Top Employer behaald voor haar HR-beleid.

Dit gebeurde op basis van een audit die ging over 9 grote HR-thema's: talentbeheer, personeelsplanning, integratie, opleiding en competentieontwikkeling, prestatiebeheer, leadership development, loopbaan- en opvolgingsbeheer, verloning en sociale voordelen, bedrijfscultuur (nl. waarden, communicatie, enquête over inzet, employer branding, diversiteit, networking, welzijn, ethiek en integriteit, MVO en uitstroombeheer).

WELZIJN OP HET WERK

Als verantwoordelijke werkgever voert de Nationale Loterij een welzijnsbeleid ten aanzien van al haar medewerkers om ze te beschermen tegen arbeidsongevallen, beroepsziekten of andere risico's die de gezondheid of de veiligheid op het werk in het gedrang brengen.

Bijzondere aandacht wordt ook besteed aan de preventie van psychosociale risico's op het werk teneinde de motivatie (engagement) en het evenwicht tussen privé- en beroepsleven van haar personeel te vrijwaren. De Nationale Loterij hecht ook veel belang aan zowel het fysieke als het mentale welzijn van haar werknemers en biedt hen dan ook bv. de mogelijkheid om yogalessen te volgen en zich in te schrijven voor sportwedstrijden. Met het oog op dit alles heeft ze volgende initiatieven genomen:

FLEXWERK

Flexwerk werk werd in het bedrijf ingevoerd in juni 2015 en ondertussen "flext" bijna de helft van het personeel occasioneel of regelmatig. Behalve de mogelijkheid om een dag per week van thuis uit te werken, zijn er ook nog andere vormen van flexibel werken, zoals het werken vanuit de regionale Hubs.

DUURZAME MOBILITEIT

In het kader van haar duurzaam mobiliteitsplan organiseert de Nationale Loterij sinds 2019 autoloze of autoluwe dagen om het gebruik van duurzame alternatieve transportmiddelen aan te moedigen en het gebruik van de auto in het centrum van Brussel te vermijden.

05

WE CARE FOR THE ENVIRONMENT

Duurzame ontwikkeling

Duurzame ontwikkeling

VERKLEINING VAN DE CO2-VOETAFDRUK

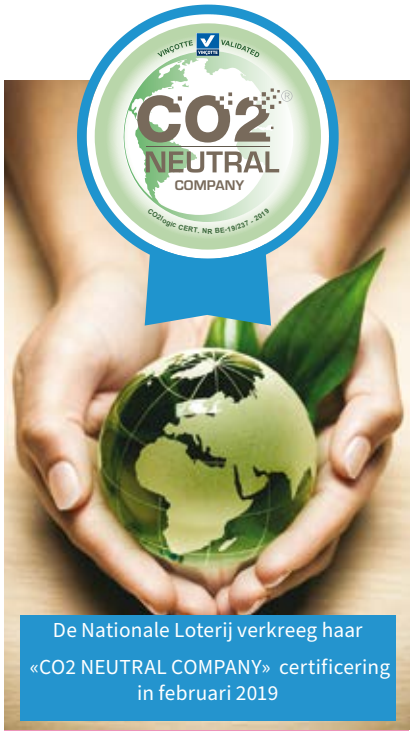
In 2016 heeft de Nationale Loterij voor het eerst haar koolstofscore berekend met de bedoeling om te vernemen wat haar uitstootniveaus zijn en op welke posten er inspanningen kunnen worden geleverd om ze te verlagen.

KOOLSTOFVOETAFDRUK

Onderstaande tabel bevat de niveaus van CO2-uitstoot voor de Scopes I en II van de Nationale Loterij vanaf 2015. In 2019 werd beslist om ook andere elementen uit Scope III die een invloed hebben op het uitstootniveau, bij de berekening te betrekken.

EVOLUTIE VAN DE MIDDELEN *(in tonnen CO2)*

	2015	2016	2017	2018	2019
Wagenpark	1323.08	1288.73	1241.00	1298.00	1240.00
Verwarming	173.39	166.81	198.00	193.00	193.00
TOTAAL SCOPE I	1496.47	1455.54	1439.00	1491.00	1433.00
Elektriciteit	55.03	52.78	33.00	-	52.57
TOTAAL SCOPE II	55.03	52.78	33.00	-	52.57
Dienstreizen	954.90	468.63	234.00	294.00	103.83
Woon-werktrajecten	-	-	-	-	80.25
Afval	-	-	-	-	79.98
Binnenkomend materiaal (papier)					45.87
Koelgas	-	-	-	-	38.37
TOTAAL SCOPE III	954.90	468.63	234.00	294.00	348.3
TOTAAL SCOPE I-II-III	2506.40	1976.95	1706.00	1785.00	1833.00



De Nationale Loterij verkreeg haar «CO2 NEUTRAL COMPANY» certificering in februari 2019

VERMINDERING EN COMPENSATIE VAN DE CO2-UITSTOOT

De verkleining van de CO2-voetafdruk wordt gerealiseerd door waar mogelijk de uitstoot van de Nationale Loterij te beperken en door het toepassen van een compensatiebeleid.

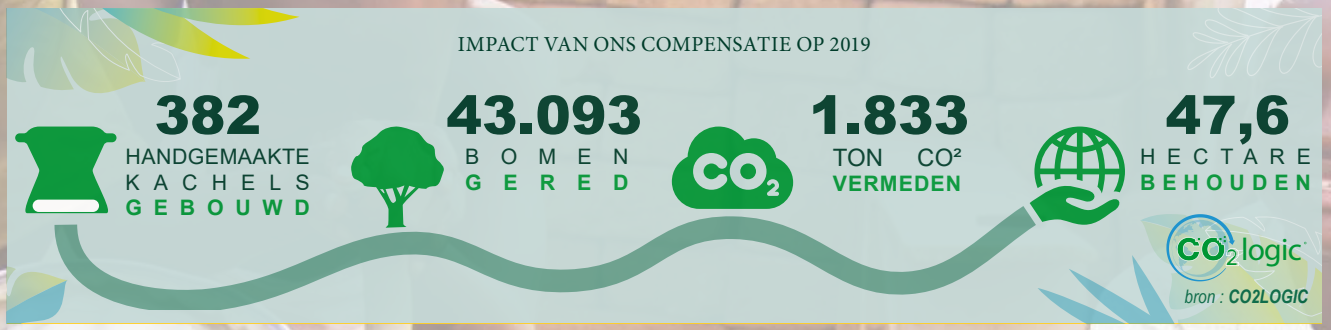
In de jaren 2017, 2018 en 2019 heeft de Nationale Loterij maatregelen genomen om de CO2-uitstoot te verminderen.

Die maatregelen bestonden erin :

- de energiebevoorrading 100% hernieuwbaar te maken,
- het energieverbruik in de gebouwen te verlagen (slimme programmering van de thermostaten en veralgemening van LED-verlichting),
- te kiezen voor een vloot met voertuigen waarvan de CO2-uitstoot jaar na jaar vermindert,
- lessen aan te bieden voor een milieuvriendelijke rijstijl,
- qua dienstreizen een beleid in te voeren dat voor korte afstanden voorrang geeft aan de trein boven het vliegtuig,
- het papierverbruik in de bureaus te verlagen door het aantal printers en fotokopieermachines te verminderen,
- het autogebruik te reduceren door telewerk,
- en zachte mobiliteit aan te moedigen (elektrische bedrijfsfietsen).

Sinds 2017 compenseert de Nationale Loterij haar jaarlijkse CO2-uitstoot via **CO2logic** door middel van projecten van het type '**Cookstoves Saving Trees**' in Oeganda (2017) en '**Gyapa Cookstoves**' in Ghana (2018-2019). Het doel van deze projecten is om in die landen de CO2-uitstoot te verminderen door het gebruik van zuinigere en performantere kooktechnieken.

De infografiek van onze compensatie voor 2019, die u hieronder ziet, illustreert de impact van deze compensatie op 2019.



DUURZAME WERKOMGEVING - PROJECT «COLIBRI»

In 2019 heeft de Nationale Loterij het Colibri-project gelanceerd met het oog op een duurzame (werk)omgeving. In dit kader werden verschillende projecten gelanceerd:

- inzameling van lege Nespresso-capsules met het oog op recyclage;
- aanmoedigen van het gebruik van de online zoekmachine Ecosia;
- stopzetting van het gebruik van plastic en kartonnen wegwerpbekers en overstap naar individuele drinkflessen en/of koffiekoppen;
- plaatsing op de verdiepingen van afvalsorteerbakken;
- inzameling van oude gsm's;
- plaatsing van inzamelbakken voor kurken, plastic dopjes en lege batterijen.

NOTITIES

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever: Nationale Loterij, N.V. van publiek recht
Coördinatie: Roland Louski
Teksten: in samenwerking met de collega's van de departementen Corporate, HR, Finance, Strategy, Marketing, Subsidies, Sponsoring en met de collega's van QAS en Verantwoord Spel
Vertaling: Luc Dreesen, Virginie Eggerickx, Francesco Porzio
Foto op de kaft: Gérard Delwiche
Lay-out: Gérard Delwiche
Drukwerk: Printing Office - Jette - Nationale Loterij

Credits foto's : Adobe Stock, Unsplash en, per pagina: p4. E. Lesuisse, p7. Kzenon, p9 G. Delwiche, p11. emerald_media, p12. Greg Epperson, p13. Martin Villadsen, kues1 , p15. Gajus, barameefotolia, p17. NinaMalyna, p18. Wayhome Studio, p19. Marino Bocelli, ryanking999, andrys lukowski , Martin Barraud/KOTO, Augustas Cetkauskas, p20. REDPIXEL, p21. Picasa, p27. Andrey Popov, p28. contrastwerkstatt, p29. agcreativelab , Boggy, p31.lovelyday12, p32. jro-grafik, Beboy, p33. Gyapa.

Nationale Loterij
Belliardstraat 25-33
1040 Brussel
© Nationale Loterij, 2020

De jaarverslagen van de Nationale Loterij zijn beschikbaar in het Nederlands en het Frans en kunnen in pdf-formaat gedownload worden op:

www.nationale-loterij.be/over-ons/wie-zijn-we/documenten

of nog eenvoudiger door de volgende QR-code te scannen:

Meer weten over
de Nationale Loterij?
Scan deze QR-code

nationale
loterij
MEER DAN SPELEN