



Ontwikkelingen in organisatiestructuur, personeel en huisvesting



In 2023 is de Ksa flink gegroeid. Op het gebied van personeel en organisatie, informatiehuishouding, huisvesting, duurzaamheid, privacybeleid en gedragsregels heeft de organisatie zichzelf ook flink ontwikkeld. Hierdoor konden we onze inspanningen intensiveren en effectief toezicht garanderen.

In onze informatiehuishouding zorgde de vervanging van fysieke archieven door digitale systemen en de implementatie van een handboek kwaliteit informatiebeheer voor een stevige impuls. Voor facilitaire zaken hebben we gekozen voor een BREEAM-gecertificeerd bedrijf. Zo zorgen we voor verduurzaming van onze bedrijfsvoering.

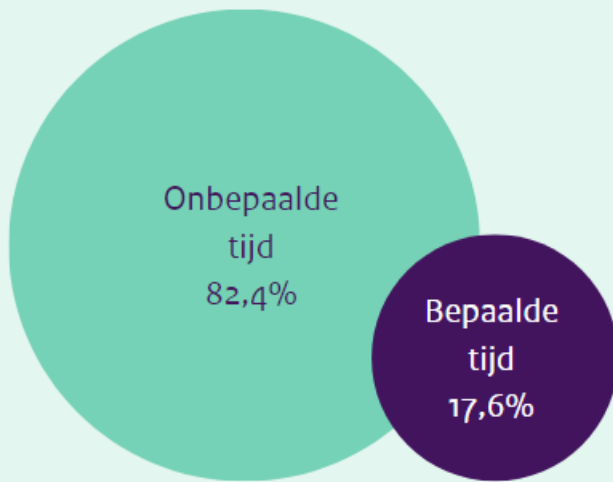
In 2023 hebben we een Privacy-jaarplan vastgesteld en hebben we gezorgd voor strikte bescherming van persoonsgegevens en de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bovendien blijven we ons houden aan gedragsregels zoals de Gedragscode Integriteit Rijk, om de hoogste normen van integriteit en ethisch gedrag te handhaven.

Ontwikkelingen personeel en organisatie

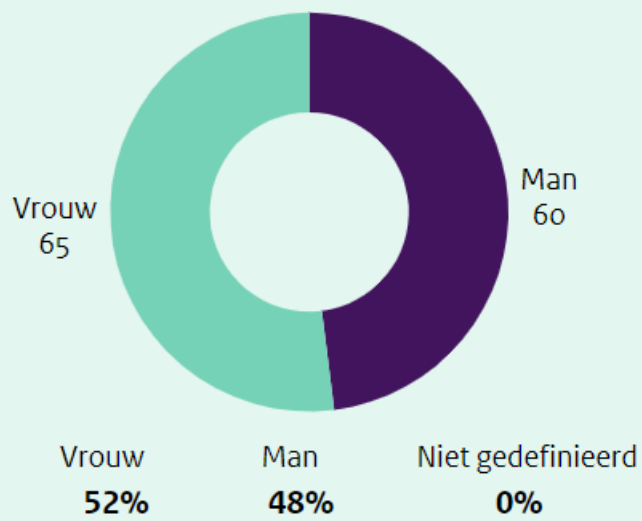
Het personeelsbestand groeide van 106 medewerkers in 2022 naar 125 medewerkers in 2023 (exclusief een externe schil van ca. 10%). De organisatorische wijzigingen van 2022 zijn in 2023 geëvalueerd. De Ksa ervaart de nieuwe structuur als een duidelijke verbetering.

Op 31 december 2023 telde de Ksa 125 medewerkers. Hiervan hadden 22 medewerkers een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en 103 medewerkers een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

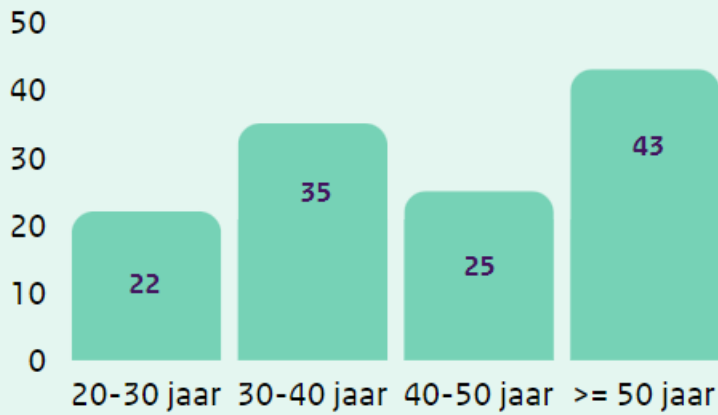
Arbeidsovereenkomsten



Verdeling naar gender



Verdeling naar leeftijd



Verdeling FTE over de afdelingen



Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage en de meldingsfrequentie lagen lager dan het voorgaande jaar (2022: 3,54% ziekteverzuim en 1,30 meldingsfrequentie). De ziekteverzuimcijfers liggen lager dan het landelijk gemiddelde.

Ziekteverzuim

1 januari - 31 december 2023

Verzuimpercentage	2.32%
Meldingsfrequentie	1.28
Gemiddelde verzuimduur	15.70

Personeelsplan en medewerkerstevredenheid

In 2023 zijn we verder gegaan met het uitvoeren van het strategisch personeelsplan dat in 2022 is vastgesteld. De speerpunten voor 2023 waren verbetering van werving en selectie, verbeteren van de P-cyclus en het ontwikkelen van een opleidingsstrategie. Dit doen we om de eigen medewerkers te binden en te boeien en om ervaren en specialistische nieuwe medewerkers aan te trekken.

Toezicht op de online kansspelmarkt vraagt om actuele kennis van digitale werkwijzen en werken op basis van data. Het strategisch opleidingsplan ondersteunt de effectiviteit van de Ksa. In 2023 heeft de Ksa een peiling gehouden onder haar medewerkers naar hun tevredenheid over het werken bij de Ksa. De respons was 73%; meer dan de benchmark Openbaar Bestuur en Veiligheid (65%). Vooral op de gebieden betrokkenheid, sociale veiligheid en samenwerking scoorde de Ksa op het niveau van, of zelfs hoger dan, de top drie van de genoemde benchmark.

De Ksa groeit mee met de ontwikkeling van de markt en de behoefte aan toezicht en handhaving. In de komende periode wordt een groei van het personeelsbestand voorzien tot ongeveer 150 fte.

Informatiehuishouding

Op het gebied van het beheer van informatie zijn in 2023 reeds in gang gezette activiteiten verder uitgevoerd en er zijn nieuwe instrumenten ontwikkeld.

Vervanging

De Raad van Bestuur heeft eind 2022 het ‘vervangingsbesluit’ genomen, wat het vervangen van fysieke documenten voor digitale regelt. Op basis van dit besluit is de afdeling Bedrijfsvoering op 1 november 2022 gestart met het vervangingsproces: de fysieke documenten die gedigitaliseerd zijn, worden sindsdien vernietigd. In 2023 is dit een vaste werkwijze geworden. Er wordt dus geen fysiek archief meer opgebouwd en uiteindelijk zal alleen een digitaal archief overblijven.

Vernietiging fysiek archief

Het resterende fysieke archief, dat extern is opgeslagen, vernietigen we in overeenstemming met de geldende vernietigingstermijnen. Dit doen we volgens een vastgelegde procedure met termijnen die we vastgesteld hebben in de zogenaamde selectielijst. Dat is een arbeidsintensief proces dat we handmatig moeten doen. In 2023 hebben we gewerkt aan een overzicht van de aard van de fysieke documenten en dossiers, inclusief de bijbehorende vernietigingstermijnen. Op basis van dit overzicht zijn eind 2023 gestart met de vernietiging van documenten die daarvoor in aanmerking komen. Dit

proces zetten we voort tot het gehele fysieke archief is vernietigd. Vanwege de verschillende vernietigingstermijnen zal dit nog enkele jaren in beslag nemen.

Vernietiging digitaal archief

Om het documentbeheer in de toekomst volledig geautomatiseerd te kunnen uitvoeren, bereiden we alvast verschillende aanpassingen in het systeem voor. Een eerste stap naar volledige automatisering hebben we gezet: alle gebruikte dossiertypes in het Ksa-registratiesysteem, 'Synergy', zijn voorzien van een vernietigingstermijn.

Handboek kwaliteit informatiebeheer

In 2023 heeft de Ksa een handboek kwaliteit informatiebeheer ontwikkeld en vastgesteld. Dit beschrijft de vereisten waaraan de Ksa moet voldoen om onze informatie effectief te beheren.

Klachten tegen de Ksa of Ksa-medewerkers

Als er klachten zijn tegen de Ksa of zijn medewerkers, worden deze door de Ksa behandeld volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Regeling klachtbehandeling. In 2023 ontving de Ksa vijf klachten. De eerste klacht voldeed niet aan de eisen van artikel 9:4 van de Awb en is daarom niet in behandeling genomen. De tweede klacht ging over de manier waarop wij een verzoek op basis van de Woo en een verzoek op basis van de AVG hadden behandeld. De Ksa en de klager zijn nog in gesprek over deze klacht. De derde klacht kwam van een speler die bij de Ksa een verzoek om een schadevergoeding had ingediend. Deze klacht is door de speler ingetrokken. De laatste twee klachten betroffen de bejegening van twee personen door medewerkers van de Ksa. Deze klachten zijn behandeld conform de klachtenregeling van de Ksa en begin 2024 afgedaan. Beide klachten zijn ongegrond verklaard.

Klachten tegen de Ksa of Ksa-medewerkers

Ingediend	In behandeling of aangehouden	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken of niet in behandeling genomen
5	1	-	2	2

Huisvesting en Duurzaamheid



In 2022 heeft de Ksa zijn intrek genomen in een volledig gerenoveerd en nieuw ingericht kantoor in kantorencomplex New Babylon, direct naast het Centraal Station van Den Haag. Hiermee heeft de Ksa zijn huisvestingsvisie gerealiseerd: een locatie in Den Haag die gemakkelijk bereikbaar is, die een 'front office' voor bezoekers en een 'back office' voor medewerkers heeft en die alle werkactiviteiten ondersteunt. Belangrijke aspecten van deze locatie zijn vindbaarheid en veiligheid, terwijl de inrichting is afgestemd op de groeiende digitalisering van de organisatie.

In 2023 zijn enkele functionele verbeteringen doorgevoerd in de huisvesting op basis van opgedane ervaringen. Met de huidige inzichten lijkt de huisvesting voorbereid op de verwachte groei van de organisatie op middellange termijn.

In 2022 heeft de Ksa uitgangspunten voor hybride werken opgesteld, die aansluiten bij de tot dan toe gehanteerde regeling voor Thuiswerken, Plaats- en Tijdonafhankelijk Werken (TPAW). In 2023 hebben we ervaring opgedaan met hybride werken en via periodieke evaluaties onderzocht hoe dit bevalt. De Ksa neemt ook deel aan de klankbordgroep Hybride werken van het ministerie van JenV.

Duurzaamheid speelde een belangrijke rol bij het zoeken naar nieuwe huisvesting. Zo hebben we gekozen voor een huurlocatie in een BREEAM-gecertificeerd gebouw en maken we gebruik van duurzame materialen en producten. Ook in het facilitair management en de bedrijfsvoering streven we duurzaamheid na, bijvoorbeeld door het afschaffen van wegwerpproducten, het gebruik van led-verlichting en het inzetten van gerecyclede handdoekjes. De Ksa is daarnaast actief betrokken bij het netwerk Verduurzaming van het ministerie van JenV. Wij zullen in 2024 verder verkennen welke stappen we kunnen zetten voor CO₂-reductie, in lijn met de kabinetsdoelstellingen voor 2030 en 2050.

Privacybeleid

De Ksa heeft in 2023 een Privacy-jaarplan vastgesteld. Ook hebben we de inhoudelijke samenhang tussen dit privacybeleid en informatiebeveiliging, informatiehuishouding en implementatie van de Wet open overheid (Woo, die actieve openbaarmaking van overheidsstukken regelt) vormgegeven in het project 'Huis op orde' (**zie ook paragraaf 2.7.3 en hoofdstuk 3**).

Gedragsregels

De Ksa hanteert onder andere de volgende gedragsregels:

- [Gedragscode Integriteit Rijk](#)
- [Reglement bescherming persoonsgegevens](#)
- [Reglement gegevensbeheer Ksa](#)