

# JAARVERSLAG 2012

nederlandse staatsloterij



**Wij wensen  
Oranje succes!**



Spelers van de Staatsloterij



Spelers van de Staatsloterij



Spelers van de Staat



# JAARVERSLAG 2012

nederlandse staatsloterij

# VOOR DE SPELERS



Bij diverse wedstrijden van het Nederlands voetbalelftal ontving de Nederlandse Staatsloterij in samenwerking met sponsorpartner KNVB speciale gasten van KiKa. Hier gaat het om de genodigden bij de wedstrijd van Oranje tegen Andorra.



Op zaterdag 3 maart 2012 was de eerste trekking van het Miljoenenspel. Bij deze nieuwe wekelijkse loterij maken meer mensen kans op 1 miljoen euro. Om tien spelers (met aanhang) voor te bereiden op een mogelijk miljoenaarschap, werd de Miljoenenspel Miljonairs Experience georganiseerd: een dag lang leven als een miljonair.

# BETROUWBAAR



Het logo van de Staatsloterij bestaat uit twee vissen, een grote en een kleine. Het symboliseert de kern van de loterij. Want door een klein visje uit te werpen, hoopt men een grote aan de haak te slaan. Oftewel; met een geringe investering kans maken op een flinke prijs.



De Nederlandse Staatsloterij organiseerde op 1 oktober de Gelukstrekking. Elk kwartier werd er een ton verlost, 24 uur lang. De eerste trekking werd verricht door de heer Ton Geluk (links boven), onder toezicht van de notaris. Na hem volgden vele spelers en retailers.

# BETROKKEN



Bij de ruim 3500 verkooppunten van de Nederlandse Staatsloterij worden met enthousiasme loten verkocht. Zo ook door Samantha Mortier, zij werkt bij Primera Vliissingen.





Aurora, Daan, Daphne, Efi, Giovanni, Harmen, Inge, Ivette, Maarten, Marcel, Nicole, Peter en Suzanne kwamen in 2012 in dienst bij de Nederlandse Staatsloterij. In totaal bestond het team aan het einde van het jaar uit 151 mensen.

# TOONAANGEVEND



De Nederlandse Staatsloterij organiseerde een nationaal debat over kansspelen. Onder anderen Fred Teeven, staatssecretaris van Veiligheid & Justitie (links) nam hieraan deel.

Winnaar van  
**€ 100.000** gezocht!



Oudejaarestrekking 2011

Lotnummer:

**EM 090109**

Kocht u dit lot bij Bruna in het  
Piazza Center in Gorinchem?  
Dan zoeken wij u!

Staatsloterij



Staatsloterij  
Winnaar van  
**100.000** gezocht!



Doorgaans halen winnaars hun grote loterijprijs binnen een week op. Soms nemen ze wat langer de tijd, ze hebben er tenslotte een heel jaar voor. Maar een winnaar van honderd-duizend euro in de Oudejaarestrekking van 2011 kwam maar niet opdagen. Het winnende lot was verkocht in Gorinchem en de Nederlandse Staatsloterij zocht naar de winnaar.

## BETROUWBAAR, BETROKKEN, TOONAANGEVEND

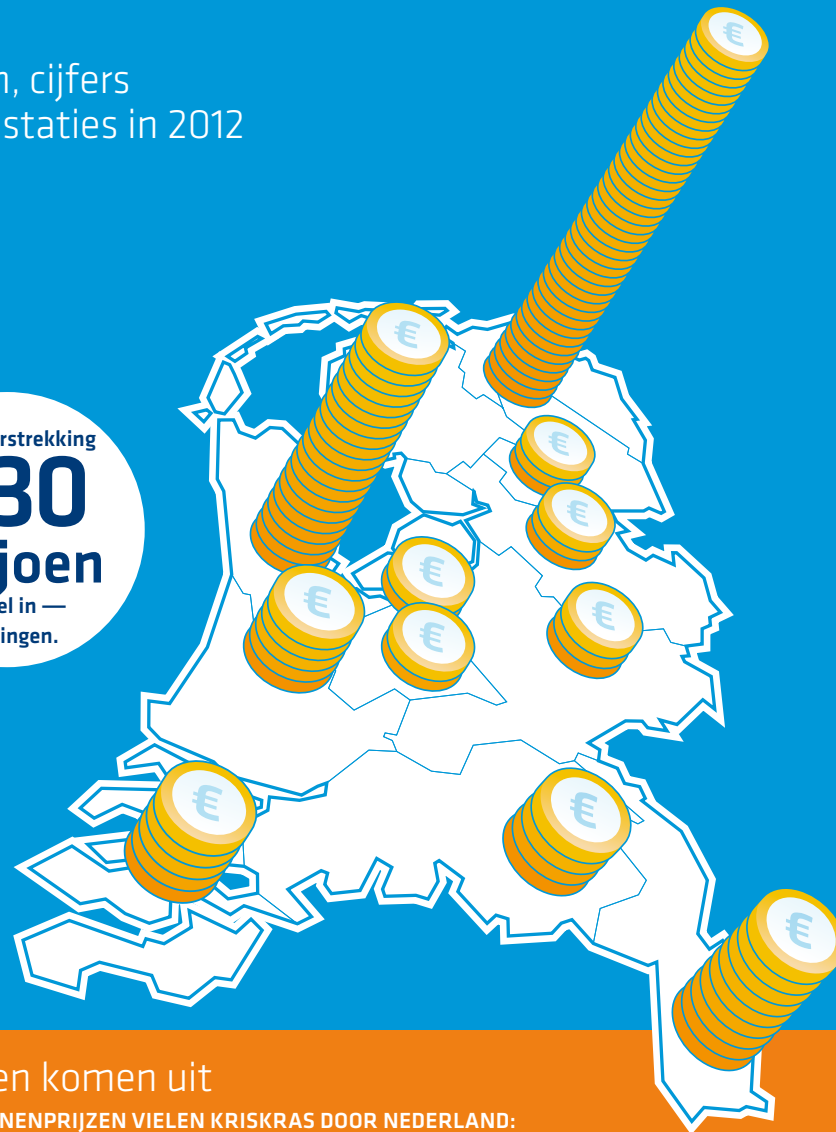
De Nederlandse Staatsloterij biedt een aantrekkelijk scala aan kansspelen. Dé loterij van Nederland staat daarnaast al jaren voor haar missie: het betrouwbaar, betrokken en toonaangevend aanbieden van kansspelen. De gehele organisatie voelt zich betrokken bij de Nederlandse samenleving, en bij haar spelers in het bijzonder. In 2012 heeft zij haar aanbod versterkt door de introductie van twee nieuwe evenementtrekkingen en, mede gericht op een nieuwe, jongere spelersgroep, een nieuwe wekelijkse loterij genaamd het Miljoenenspel. De komende jaren zal de internationale en ook Nederlandse kansspelmarkt met belangrijke wettelijke wijzigingen worden geconfronteerd, waarbij nieuwe toetreders tot de markt en snelle ontwikkelingen in met name het aanbod van online kansspelen een feit zal worden. De strategie van de organisatie is gericht op groei door een verantwoorde en duurzame ontwikkeling van haar kanspelaanbod, ook met online kansspelen, al dan niet in samenwerking met andere partijen. De Nederlandse Staatsloterij treedt daarmee met durf de snel wijzigende markt tegemoet.

Frans van Steenis  
algemeen directeur en  
statutair bestuurder  
Nederlandse Staatsloterij



## Prijzen, cijfers en prestaties in 2012

Oudejaarsreiking  
**€30  
miljoen**  
— viel in —  
Groningen.



### Dromen komen uit

DE MILJOENPRIJZEN VIELEN KRISKRAS DOOR NEDERLAND:

**30**  
miljoen euro  
(Oudejaarsreiking)  
in Groningen.

**3,28**  
miljoen euro in Zuid-  
Holland (2x), Groningen,  
Zeeland en Limburg.

**3,22**  
miljoen euro in Noord-  
Holland (2x) en Groningen.

**2,1**  
miljoen euro  
in Flevoland.

**2,02**  
miljoen euro in Groningen.

**1,5**  
miljoen euro  
in Noord-Brabant (4x),  
Noord-Holland, Overijssel,  
Zuid-Holland, Drenthe,  
Gelderland en Limburg.

**1**  
miljoen euro in Noord-Holland  
(3x), Noord-Brabant (2x), Utrecht  
(2x), Overijssel en Zuid-Holland.

**1**  
miljoen euro (Miljoenenspel)  
in Noord-Holland (2x), Drenthe,  
Zuid-Holland en Gelderland.

**787**  
mln €

Totale omzet  
Nederlandse Staatsloterij.

**546**  
mln €

Prijzengeld, inclusief  
kansspelbelasting.

**131,8**  
mln €

Omzet van de  
Oudejaars trekking.

**4**

De RepTrak™ score  
steeg van 63,8 naar 67,8.

**3,3%**

Daling van de CO<sub>2</sub>-uitstoot  
ten opzichte van 2011.

**11**

**deelnemers**  
werden multimiljonair.

**35**

**mensen**  
wonnen een miljoen of meer.

**82,7%**

van de klanten is in zijn  
algemeenheid tevreden  
tot zeer tevreden.

---

**+2**

nieuwe trekkingen.

---

**274**

**spelers**  
wonnen 100.000 euro of meer.

**89,7%**

van de klanten is tevreden  
over telefonische contacten.

---

**18**

miljoen euro bedroeg de  
dagomzet van de Oudejaars-  
trekking op 31 december.  
Dat is een absoluut record.

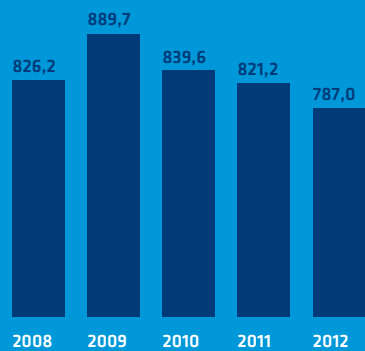
---



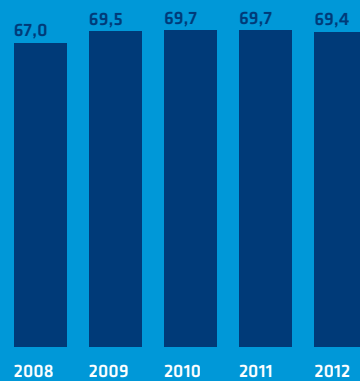
# INHOUDSOPGAVE

<b>Kerncijfers</b>	<b>15</b>	<b>Compliance &amp; Riskmanagement</b>	<b>31</b>
		Compliance	31
<b>Profiel</b>	<b>16</b>	Riskmanagement	32
Organogram	18		
<b>Directieteam</b>	<b>19</b>	<b>Verantwoord dromen realiseren</b>	<b>35</b>
		Onafhankelijk assurancerapport	44
<b>Raad van commissarissen</b>	<b>20</b>	Verklaring GRI-toepassingsniveaucheck	45
<b>Bericht van de raad van commissarissen</b>	<b>21</b>	<b>Jaarrekening</b>	<b>47</b>
Samenstelling	21	Balans per 31 december 2012	48
Vergaderingen	21	Winst-en-verliesrekening 2012	50
Algemene ontwikkelingen	21	Kasstroomoverzicht 2012	51
Verslag Audit committee	22	Toelichting op de jaarrekening 2012	52
Verslag Remuneratiecommissie	22	Toelichting op de	
Verslag Benoemingscommissie	22	balans per 31 december 2012	54
Jaarrekening	22	Toelichting op de	
		winst-en-verliesrekening 2012	58
<b>Verslag van de algemeen directeur</b>	<b>23</b>	<b>Overige gegevens</b>	<b>62</b>
Strategische koers 2013-2015	23	Statutaire bepalingen	62
Resultaten 2012	26	Resultaatbestemming	62
Vooruitzichten	26	Controleverklaring van	
		de onafhankelijke accountant	62
<b>Corporate governance</b>	<b>28</b>		
Hoofdpijnen interne governance	29		

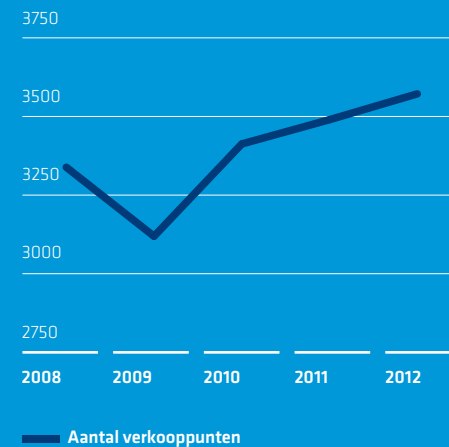
## Omzet Nederlandse Staatsloterij



## Ontwikkeling uitkeringspercentage BRUTO



## Ontwikkeling aantal verkooppunten





# KERNCIJFERS

<b>KERNCIJFERS*</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Omzet per loterijproduct</b>					
Staatsloterij	578,9	648,7	665,0	704,6	654,7
Oudejaarsekking	131,8	139,7	136,7	141,5	122,2
Oranjetrekking	14,9	-	-	-	-
Gelukstrekking	17,6	-	-	-	-
Dayzers (t/m augustus '12)	18,5	32,8	37,9	43,6	49,3
Miljoenenspel (vanaf maart '12)	25,3	-	-	-	-
<b>Totaal Nederlandse Staatsloterij</b>	<b>787,0</b>	<b>821,2</b>	<b>839,6</b>	<b>889,7</b>	<b>826,2</b>
Resultaat vóór belastingen en vóór afdracht	129,9	147,3	143,4	147,2	141,8
Resultaat vóór belastingen en vóór afdracht (als percentage van de omzet)	16,5	17,9	17,1	16,5	17,2
Resultaat ná belastingen en ná afdracht	11,8	23,7	17,5	13,5	3,9
Voor- en slotafdracht aan ministerie van Financiën, inclusief belastingen en ná resultaatbestemming	125,7	131,2	143,4	143,2	140,3
<b>Prijzengeld, inclusief kansspelbelasting</b>	<b>546,0</b>	<b>572,5</b>	<b>585,2</b>	<b>618,6</b>	<b>553,8</b>
<b>Prijzengeld, exclusief kansspelbelasting</b>	<b>481,0</b>	<b>513,7</b>	<b>521,0</b>	<b>561,2</b>	<b>509,3</b>
<b>Bruto-uitkeringspercentage (als percentage van de omzet)</b>	<b>69,4</b>	<b>69,7</b>	<b>69,7</b>	<b>69,5</b>	<b>67,0</b>
<b>Aantal verkooppunten</b>	<b>3571</b>	<b>3489</b>	<b>3412</b>	<b>3119</b>	<b>3338</b>
<b>Aantal medewerkers (ultimo het jaar)</b>	<b>151</b>	<b>136</b>	<b>132</b>	<b>125</b>	<b>132</b>
<b>RepTrak™ score</b>	<b>67,8</b>	<b>63,8</b>	-	-	-

\* Alle bedragen × €1.000.000.

# PROFIEL

Wat de Nederlandse Staatsloterij uniek en bovenal bijzonder maakt, is de sinds 1726 georganiseerde Staatsloterij; bijna drie eeuwen lang de populairste loterij van Nederland. Daarnaast organiseert zij het Miljoenenspel, de Koninginnedag-, Oranje- en Gelukstrekking en de populaire Oudejaarstrekking.

Haar taak is het betrokken, betrouwbaar en verantwoord aanbieden van kansspelen. Daarom is de Nederlandse Staatsloterij zich bewust van haar voorbeeldfunctie: haar spelers het hoogste uitkeringspercentage in de Nederlandse markt bieden, prijzen belastingvrij uitkeren, de anonimiteit van winnaars garanderen, transparant zijn en abonneementen altijd op uiterst eenvoudige wijze laten beëindigen.

De Nederlandse Staatsloterij werkt aan haar continuïteit met een verantwoord spelaanbod en consistente groei van omzet en rendement door een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. De organisatie 'droomt' ervan dat alle Nederlanders van 18 jaar en ouder zullen deelnemen aan haar spelaanbod, zoals elke speler ernaar verlangt een grote prijs te winnen om dromen te kunnen laten uitkomen.

De Nederlandse Staatsloterij opgericht in 1726, aanvankelijk als de Generaliteitsloterij, heeft sinds twintig jaar het exclusieve recht om de Staatsloterij voor het algemeen nut te organiseren. In 1992 kreeg de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij (SENS, hierna verder de Nederlandse Staatsloterij) van de overheid daartoe vergunning voor onbepaalde tijd. De stichtingsvorm is bij de verzelfstandiging gekozen om sneller en adequater op de marktontwikkelingen te kunnen inspelen. De organisatie komt direct voort uit het ministerie van Financiën, waarbinnen al sinds 1726 een nationale loterij wordt georganiseerd. De minister van Financiën fungeert als enig "aandeelhouder" van de stichting, benoemt de leden van de raad van commissarissen en verleent goedkeuring aan de voorgenomen benoeming van de algemeen directeur door de raad van commissarissen. De minister van Veiligheid & Justitie is coördinerend bewindspersoon en zorgt voor het kansspelbeleid en de vergunningverlening voor kansspelen. De Nederlandse Staatsloterij valt onder toezicht van de in 2012 opgerichte Kansspelautoriteit.

De wettelijke kaders waarbinnen de Nederlandse Staatsloterij actief is, zijn de Wet op de kansspelen, de Beschikking Staatsloterij, het Deelnemersreglement van de organisatie en het kansspelbeleid van de overheid. In 2012 organiseerde de Nederlandse Staatsloterij op elke 10e van de maand een Staatsloterijtrekking. Op 30 april vond de Koninginnedagtrekking plaats. De Oranjetrokking kende haar eerste trekking op 30 juni en voor de Gelukstrekking gold datzelfde op 1 oktober. Als vanouds organiseerde de Nederlandse Staatsloterij op 31 december de Oudejaartrekking. Sinds 3 maart 2012 bestaat de wekelijkse trekking van het Miljoenenspel, de opvolger van Dayzers waarvan de laatste trekking op 27 augustus 2012

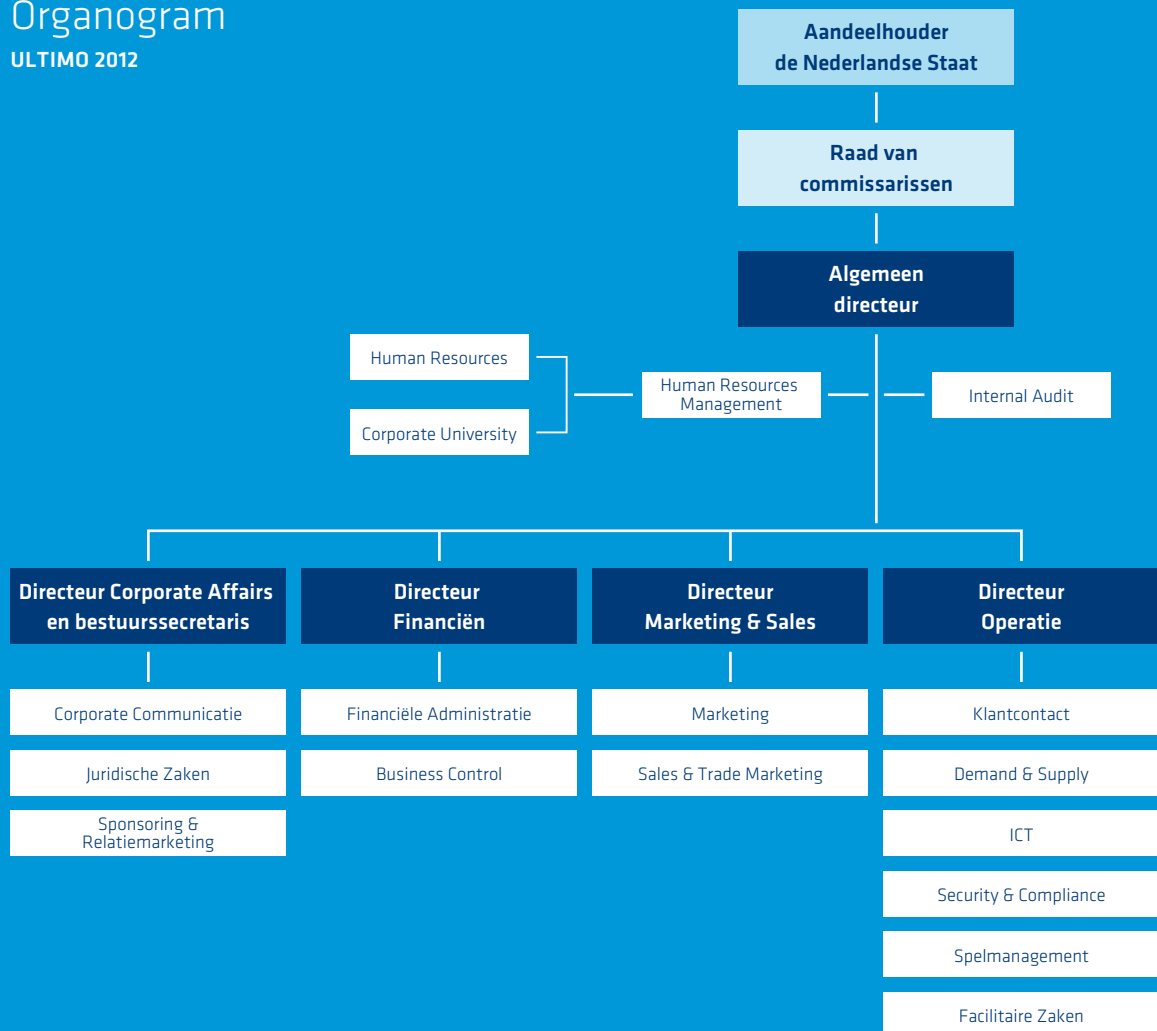
werd gehouden. Deelnamebewijzen werden verkocht via een geautomatiseerd, landelijk netwerk van 3571 verkooppunten (onder andere tabaks- en gemakszaken, supermarkten, boeken- en tijdschriftenwinkels, tankstations et cetera), via abonnementen en internet (betalingen via creditcard en Ideal).

De verkoop is volledig gericht op de Nederlandse markt. De Nederlandse Staatsloterij had, exclusief stagiaires en ingehuurd medewerkers, ultimo 2012 151 medewerkers in vaste dienst (146 fte's). Omdat de Nederlandse Staatsloterij geen dochterondernemingen heeft, werken alle medewerkers in of vanuit het hoofdkantoor in Den Haag.

In de bedrijfsvoering van de Nederlandse Staatsloterij staan twee belangrijke outsourcingrelaties centraal. Intralot Nederland BV is verantwoordelijk voor de (spel) technische spelersadministratie en ICT-ondersteuning van de aangeboden loterijen. De andere samenwerking is met SNT, die zorgt voor de eerstelijns klantenserviceactiviteiten, waaronder de in- en outbound callcenterfaciliteiten en monitoring van de social media. Om continuïteit van haar bedrijfsvoering te kunnen garanderen, heeft de Nederlandse Staatsloterij een (technische) uitwijklocatie en infrastructuur buiten de regio Haaglanden.

# Organogram

ULTIMO 2012



Vanuit de gedachte “van kanaaldenken naar klantdenken”, vond per 2012 een herinrichting plaats van de afdelingen Marketing & Sales. De afdeling Marketing in de oude structuur was ingericht op het bedienen van de verschillende communicatiekanalen, te weten direct marketing, online marketing en marketingcommunicatie (massa en instore communicatie). Deze kanaalgedreven inrichting zorgde voor onvoldoende interne samenwerking en bood te weinig synergievoordelen. Bovenal kon de klant op deze manier niet worden gevolgd en omdat het kanaal leidend was, kon de klant niet optimaal bediend worden. In de nieuwe opzet wordt vanuit de klant gereedeneerd. Doel is een optimaal product te ontwikkelen met daarbij passende communicatie. De voornaamste veranderingen die plaatsvonden, zijn:

- Binnen de afdeling Marketing werken in productteams.
- Trade Marketing wordt onder aansturing van een manager Trade Marketing volledig binnen de afdeling Sales & Trade Marketing georganiseerd.
- De afdelingen Product Innovatie en Marketing Services zijn samengevoegd en als één afdeling onder de directeur Marketing & Sales geplaatst.

De afdeling Facilitaire Zaken is in 2012 ondergebracht binnen de afdeling Operatie. Dit met het oog op het vergroten van de interne dienstverlening. De afdeling Financiën heeft in 2012 de interne taken en verantwoordelijkheden heroverwogen en geordend. Binnen de afdeling Corporate Affairs is in het verslagjaar de compliance functionaris ondergebracht.

# DIRECTIETEAM



**mr. dr. J.C. (Arjan) van 't Veer MSc**  
(1968, Nederlandse nationaliteit)

directeur Corporate Affairs,  
benoemd per 1 februari 2012

**drs. K.J. (Koen) Regout**  
(1971, Nederlandse nationaliteit)

directeur Marketing & Sales,  
benoemd per 18 april 2011

**drs. E.S. (Evelijn) Ubert-Bak**  
(1976, Nederlandse nationaliteit)

directeur Financiën,  
benoemd per 18 april 2011

**drs. J. (Joost) den Heijer**  
(1974, Nederlandse nationaliteit)

directeur Operatie,  
benoemd per 1 april 2010

**F. (Frans) van Steenis**  
(1950, Nederlandse nationaliteit)

algemeen directeur en statutair bestuurder,  
benoemd per 1 februari 2011  
– voorzitter raad van toezicht Nederlandse  
Hogeschool voor Toerisme en Verkeer  
– voorzitter Stichting Beach Resort Kijkduin  
– bestuurslid Stichting Koning Willem I prijs  
– vicevoorzitter van de Vereniging van  
Toezichthouders in het HBO

# RAAD VAN COMMISSARISSEN



**mr. W.F.C. (Willem) Stevens**  
(1938, Nederlandse nationaliteit)

benoemd per 1 september 2004  
vicevoorzitter raad van commissarissen  
lid Benoemingscommissie

- advocaat en belastingkundige
- voorzitter raad van toezicht Stichting Diabetes Onderzoek Nederland
- vicevoorzitter Het Concertgebouw Fonds

commissaris bij:

- AZL NV
- Brit Insurance Holdings NV
- Holland Casino

**drs. J.A. (Hans) Kamps**  
(1952, Nederlandse nationaliteit)

benoemd per 1 oktober 2007  
voorzitter Remuneratiecommissie

- directeur/aandeelhouder B&A
- voorzitter Algemene Bond Uitzendondernemingen
- voorzitter Jeugdzorg Nederland
- commissaris FD Mediagroep
- kroonlid SER
- medeoprichter Vakcolleges

**prof. dr. H.M. (Henriëtte) Prast**  
(1955, Nederlandse nationaliteit)

benoemd per 1 oktober 2007  
lid Audit committee

- hoogleraar Persoonlijke Financiële Planning Tilburg University
- lid raad van toezicht AFM
- lid Monitoring Commissie Corporate Governance Code
- lid Curatorium VNO NCW/De Baak
- lid raad van advies Actuariële Genootschap
- lid raad van commissarissen Woonzorg Nederland
- lid raad van commissarissen Espria

**drs. H.H. (Haddo) Meijer**  
(1944, Nederlandse nationaliteit)

benoemd per 27 april 2005  
voorzitter raad van commissarissen  
(sinds 15 maart 2007)

voorzitter Benoemingscommissie  
lid Remuneratiecommissie

- voorzitter raad van toezicht Amphia Ziekenhuis
- lid bestuur Stichting Preferente Aandelen Heijmans
- lid raad van commissarissen Kuijpers Installaties

**drs. J.E. (Jaap) Lagerweij**  
(1947, Nederlandse nationaliteit)

benoemd per 1 maart 2006  
voorzitter Audit committee

- associate partner Gwynt
- voorzitter raad van commissarissen Rituals, Deen Supermarkt B.V., IBB International, Beerens Groep en HG International B.V.

commissaris bij:

- Cool Cat Fashion B.V.
- SNS REAAL
- Macintosh Retail Group NV

# BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

## Samenstelling

De raad van commissarissen kende in 2012, evenals in 2011, geen verandering in zijn samenstelling. De heer H.H. Meijer vervulde de functie van voorzitter en het vicevoorzitterschap bleef opgedragen aan de heer W.F.C. Stevens. De raad van commissarissen bestond verder uit mevrouw H.M. Prast, de heer J.A. Kamps en de heer J.E. Lagerweij.

Binnen het rooster van aftreden van de raad van commissarissen wordt vrijwillig met instemming van het ministerie van Financiën toegewerkt naar een situatie waarin uiteindelijk een zittingsperiode van maximaal twee termijnen van vier jaar mogelijk wordt. Aftreden of (her)benoeming geschiedt dan telkens op de jaarlijkse “aandeelhoudersvergadering”. Om de continuïteit en de kwaliteit van het bestuur en het toezicht te behouden, heeft de raad in 2012 een wijziging in de benoemingen en termijnen van de leden Meijer en Stevens voorgelegd aan het ministerie van Financiën. Het ministerie heeft ingestemd met de aanpassingen. De heer Lagerweij neemt na het afscheid van de heer Meijer in 2013 het voorzitterschap van de raad op zich. Het aangepaste schema van herbenoeming is als volgt:

- De heer Stevens is voor het eerst benoemd per 1 september 2004, herbenoemd met ingang van 1 september 2008 en aftredend in het voorjaar van 2014.
- De heer Meijer is voor het eerst benoemd per 27 april 2005, herbenoemd met ingang van 27 april 2009 en aftredend in het voorjaar van 2013.
- De heer Lagerweij is voor het eerst benoemd per 1 maart 2006, herbenoemd met ingang van 1 maart 2010. De heer Lagerweij neemt na het afscheid van de heer Meijer het voorzitterschap van de raad op zich.
- Mevrouw Prast is voor het eerst benoemd per 1 oktober 2007 en herbenoemd met ingang van 1 oktober 2011.

- De heer Kamps is voor het eerst benoemd per 1 oktober 2007 en herbenoemd met ingang van 1 oktober 2011.

De raad van commissarissen hield in 2012 een evaluatie over het functioneren van de raad en ook van het directieteam. De evaluatie van het directieteam werd door een externe organisatie gefaciliteerd. De daaruit voortvloeiende punten over de besturing van de organisatie werden vastgelegd in een rapportage. Elders in dit jaarverslag wordt ingegaan op de naleving van de Corporate Governance Code.

## Vergaderingen

De raad van commissarissen was in verschillende samenstellingen vertegenwoordigd bij periodiek overleg met de ambtelijke en de politieke leiding van de ministeries van Financiën en Veiligheid & Justitie en met de statutair bestuurder c.q. de algemeen directeur. De raad van commissarissen was vertegenwoordigd op de introductiedag van de Kansspelautoriteit en bij het door de Nederlandse Staatsloterij georganiseerde Kansspeldebat. Ook was een vertegenwoordiging van de raad bij een vergadering van de ondernemingsraad met de statutair bestuurder. De raad van commissarissen kwam in 2012 zesmaal bijeen voor een formele vergadering met de directie. Voorafgaand aan elke formele vergadering vond steeds een “private session” plaats, waarin de raadsleden zonder de algemeen directeur de agenda bespraken en ontwikkelingen in de markt en individuele ervaringen met de organisatie of stakeholders aan de orde stelden.

## Algemene ontwikkelingen

De raad van commissarissen was in 2012 nauw betrokken bij de bewaking van de uitgezette strategische koers en de relevante aanpassingen hiervan voor de periode 2012-2014. Ook in 2012 bleef het speelveld waarin 's lands oudste loterij zich bevindt sterk in beweging. Zowel de nationale politieke

situatie (het vroegtijdig aftreden van het kabinet-Rutte I, het aantreden van kabinet-Rutte II) en de economische en monetaire ontwikkelingen binnen Europa hadden hun effect op de bestedingen van de spelende consumenten. De lange tijd die is gemoeid met de besluitvorming rond de toekomstmogelijkheden van de Nederlandse Staatsloterij, zowel in het productaanbod als voor de mogelijke samenwerkingsvormen met andere partijen, had in 2012 de volledige aandacht van de raad van commissarissen. De door de directie gemaakte verkenningen, prioriteiten en noodzakelijke koerswijzigingen werden dan ook volledig door de raad van commissarissen gedeeld, ondersteund en uitgedragen. Het mogen versterken van de positie van de Nederlandse Staatsloterij in een snel veranderende consumentenmarkt is van groot belang voor de continuïteit van de organisatie. Daarnaast is door het directieteam met de commissarissen overlegd over de strategische mogelijkheden voor de organisatie na 2014. De raad van commissarissen volgde nauwkeurig de aanpassingen in de uitingen en het (spel)aanbod van de Staatsloterij in 2012.

## Handboek raad van commissarissen

Bekijk het handboek van de raad van commissarissen via de QR-code of via [www.nederlandsestaatsloterij.nl](http://www.nederlandsestaatsloterij.nl)



Deze verbeteringen appelleerden aan de behoefte van spelers. Niettemin realiseert de raad zich dat de economische ontwikkelingen, maar ook de besluitvorming rond wet- en regelgeving van invloed zijn op de uiteindelijke resultaten van de organisatie. Op punten is hierdoor niet voldaan aan de vooraf aangegeven verwachtingen over omzetgroei en rendement, al is een grotere daling in omzet en rendement voorkomen.

De toekomst van de kansspelmarkt staat in het teken van de modernisering van de Wet op de kansspelen die door de staatssecretaris van Veiligheid & Justitie al in het eerste kabinet-Rutte werd aangekondigd. Dit biedt ruimte aan verbreding van het off- en online aanbod, nieuwe toetreders en samenwerkingsverbanden. De Nederlandse Staatsloterij kan hierdoor haar productportfolio verbreden, haar markt-aandeel borgen en daarmee werken aan de continuïteit van de organisatie. Het betrouwbare en vertrouwde imago bij haar spelers mag door de veranderingen onder geen enkele voorwaarde worden geschaad. Veranderingsstappen moeten dan ook weloverwogen worden genomen, met respect voor de positie van de Nederlandse Staatsloterij. Ook in een nieuw speelveld ziet de raad van commissarissen de toekomst van de organisatie met vertrouwen tegemoet.

#### **Verslag Audit committee**

De Audit committee bestaat uit de heer J.E. Lagerweij (voorzitter) en mevrouw H.M. Prast. In 2012 is de Audit committee driemaal bijeen geweest. Deze richt zich onder verantwoordelijkheid van de gehele raad van commissarissen op preventief toezicht op de risico's die samengaan met de strategie van de organisatie, de kwaliteit van de interne beheersingsmaatregelen en governance- en compliance-vraagstukken. Vanuit die taakopdracht staan verbetering van

het kwaliteitsbewustzijn en de kwaliteit van de dienstverlening centraal, naast effectieve sturing en beheersing van de interne processen. Naast de aandacht voor de financiële ontwikkelingen van de organisatie en de audits en resultaten van de afdeling Internal Audit is dit jaar extra aandacht besteed aan de relatie met ICT Services supplier Intralot, de herziene strategische koers, de pensioenvoorzieningen en de relatie met de externe accountant.

#### **Verslag Remuneratiecommissie**

De Remuneratiecommissie bestaat uit de heer J.A. Kamps (voorzitter) en de heer H.H. Meijer. In 2012 is de Remuneratiecommissie driemaal bijeen geweest. Deze richt zich onder verantwoordelijkheid van de gehele raad van commissarissen op de beloningscomponenten van de algemeen directeur en de overige directieleden. Het beloningsbeleid zoals geformuleerd door de Remuneratiecommissie, bekrachtigd door de raad van commissarissen, wordt vastgesteld door de minister van Financiën. De toekenning van een mogelijke variabele beloning is gebaseerd op een jaarlijkse brede evaluatie op het functioneren van de algemeen directeur en door de algemeen directeur voor zijn directieteam. De beloning van de leden van het directieteam is met ingang van 2011 een door de raad goedgekeurde in percentages uitgewerkte afgeleide van de beloning van de algemeen directeur.

#### **Verslag Benoemingscommissie**

De Benoemingscommissie bestaat uit de heer H.H. Meijer (voorzitter) en de heer W.F.C. Stevens. In 2012 is de Benoemingscommissie viermaal bijeen geweest. Men richt zich onder verantwoordelijkheid van de gehele raad van commissarissen op het bepalen van de criteria die ten grondslag liggen aan het aanname- en honoreringsbeleid

van de directieleden in het algemeen en de algemeen directeur als statutair bestuurder van de organisatie in het bijzonder. Ook is de Benoemingscommissie in 2012 begonnen met de selectie van een nieuw lid van de raad van commissarissen, te benoemen in het voorjaar van 2013.

#### **Jaarrekening**

Hierbij biedt de raad van commissarissen de Staat der Nederlanden de jaarrekening aan over het boekjaar 2012 van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij. De jaarrekening is onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur opgemaakt en na controle door KPMG Accountants NV voorzien van een goedkeurende controleverklaring. De raad van commissarissen heeft de jaarrekening 2012 in zijn vergadering van 11 maart 2013 behandeld en voorzien van een preadvies. De raad van commissarissen adviseert de jaarrekening vast te stellen in overeenstemming met het voorstel van de algemeen directeur. De raad van commissarissen stelt voor het statutair bestuur (de algemeen directeur) te dechargeren voor het in 2012 gevoerde beleid en de commissarissen te dechargeren voor het toezicht daarop.

In overeenstemming met de statuten stelt de minister van Financiën de jaarrekening vast in een gezamenlijke vergadering met de raad van commissarissen en de algemeen directeur van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij. Deze vergadering vindt plaats op 19 maart 2013.

*Den Haag, 11 maart 2013*

Namens de raad van commissarissen  
drs. H.H. Meijer  
voorzitter



# VERSLAG VAN DE ALGEMEEN DIRECTEUR

Het terugblikken op 2012 levert een gemengd gevoel op. Enerzijds bracht 's lands oudste loterijorganisatie drie nieuwe loterijvarianten op de markt: in juni werd de Oranjetrokking geïntroduceerd en in oktober de spraakmakende Gelukstrekking. Op 3 maart vond de eerste trekking plaats van het vernieuwde weekspel, het Miljoenenspel. Met een aantal structurele aanpassingen binnen de Staatsloterijorganisatie, zoals een flinke kostenbesparingsoperatie, de herintroductie van een vijfdaagse werkweek per 1 januari 2013, een mooi programma rondom de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Nederlandse Staatsloterij en de ingebruikneming van een moderne, spraakmakende trekkingsruimte mogen deze maatregelen als winst worden betiteld. Anderzijds waren in 2012 meer dan ooit alle dossiers “in beweging”. Politieke en maatschappelijke veranderingen maakten het soms moeilijk koersvast te blijven. Significant minder spelers deden trouw mee in de maandelijkse Staatsloterij. Door de toenemende onzekerheden ten gevolge van de economische ontwikkelingen gaven spelers ook minder dan verwacht uit aan de nieuwe loterijen. De Staatsloterij werd in die zin getroffen door een omzetzaling van zo'n vier procent, dit overigens bij een gelijkblijvend prijsniveau.

De directie heeft in nauw overleg met de raad van commissarissen geprobeerd toch een koers te varen die aansluit op de te verwachten ontwikkelingen in de kansspelmarkt. Daarin staat vooral centraal de aanstaande openstelling van de markt voor online kansspelen. De Nederlandse Staatsloterij ziet deze ontwikkeling als een kans om haar productportfolio te verbreden en haar continuïteit beter te borgen. Daartoe moet de organisatie wel gereed worden gemaakt voor de te verwachten veranderingen aan vraag- en aanbodzijde. Het betekent overigens niet dat alleen de

interne organisatie moet worden ingericht om ook de online spelvormen mogelijk te maken. Juist nu doet zich de vraag voor of, en zo ja, met welke organisaties de Nederlandse Staatsloterij de komende jaren wil samenwerken in het aanbieden van een passend off- en online kansspelaanbod.

Op welke wijze de overheid invulling gaat geven aan de nieuwe kansspelwetgeving in het algemeen en de mogelijkheden voor een online spelaanbod in het bijzonder, is bij het schrijven van dit jaarverslag nog niet geheel duidelijk. Wel tekenen zich de contouren af van een specifiek “Nederlands model”. Daarin zijn elementen herkenbaar van EU-lidstaten die eerder hun online markten openstelden, maar ook kent het onderdelen uit de huidige inrichting van de Nederlandse kansspelmarkt. Het is met name nog onduidelijk in welke mate dit model raakt aan de (beleids)uitgangspunten van de offline loterijenmarkt. De Nederlandse Staatsloterij pleit ervoor de vigerende uitgangspunten van het kansspelbeleid niet zonder meer over boord te zetten; immers de huidige regulering levert een stabiele inkomstenstroom op voor de schatkist en het maatschappelijk middenveld. Overigens kan een pakket aan versterkende maatregelen (onder andere meer trekkingen, het kunnen aangaan van samenwerkingsverbanden en het (her)benoemen van de afdrachtsbestemming) de opbrengstenstroom voor de Staat en diverse goede doelen en de sport wel een duurzamer karakter geven. Dergelijke maatregelen zou de Nederlandse Staatsloterij toejuichen.

Bij dit alles is het van groot belang dat de solide basis van de organisatie, de exploitatie van de eeuwenoude en beproefde Staatsloterij, intact blijft. In haar basisproduct zal de Staatsloterijorganisatie dan ook altijd blijven investeren. Het organiseren van nummerloterijen behoort immers tot

haar kerntaak. In de komende jaren wordt permanent geïnvesteerd om de continuïteit van 's werelds oudste loterij te blijven garanderen. Daarbij speelt een belangrijke rol het vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid aanbieden van de verschillende loterijen. De Nederlandse Staatsloterij realiseert zich dat haar specifieke spelaanbod bijdraagt aan een goed geordende kansspelmarkt. Waar mogelijk en voor haar stakeholders relevant, wil de organisatie bijdragen aan een duurzame samenleving. Een specifieke afdrachtsbestemming, anders dan de staatskas in algemene zin, zou hieraan een zeer grote bijdrage kunnen leveren. De Nederlandse Staatsloterij zal zich, ook na oprichting van de Kansspelautoriteit, nadrukkelijk blijven inzetten om op een verantwoorde manier haar spelaanbod aan te bieden; de anonimiteit van de spelers wordt steeds gewaarborgd en onrechtmatige deelname wordt tegengegaan. Daarnaast concentreert de organisatie zich op een verantwoorde bedrijfsvoering door haar “economische voetafdruk” minimaal belastend te laten zijn voor de samenleving.

## Strategische koers 2013-2015

Zoals aangegeven, hebben de directie en de raad van commissarissen in 2012 veelvuldig stilgestaan bij de ontwikkelingen in het kansspelveld. Binnen het vermogen van de organisatie is gezocht naar een optimale strategische koers voor de komende jaren. Daarbij is ingezet op enerzijds het verdiepen van het bestaande aanbod en anderzijds het verbreden naar nieuw spelaanbod. Deze richtingen moeten bijdragen aan het succesvol continueren van de bedrijfsvoering en daarmee, als neveneffect, het vergroten van de afdracht aan de schatkist of als daartoe wordt besloten, een breder maatschappelijk doel voor een beter of vitaler Nederland. Het op verantwoorde wijze aanbieden van haar

diensten is daarbij een belangrijke randvoorwaarde. Het beleid inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) van de organisatie wordt verderop in dit jaarverslag beschreven.

### **Transparantie**

Het beschouwen en heroverwegen van de te volgen strategie resulteerde tijdens het verslagjaar in een aantal concrete veranderingen. Zo werd de Jackpottrekking op een nieuwe manier ingericht. Vanaf de trekking van 10 januari 2012 wordt deze belangrijke prijs getrokken met een "ballenmachine". Deze is voor iedereen live te zien in het speltheater in het atrium van het Nederlandse Staatsloterijkantoor. 's Avonds wordt deze trekking uitgezonden op televisie, inclusief de complete uitslag. Daarnaast, en dat is ook een noviteit, wordt via een kaart van Nederland inzichtelijk gemaakt waar de prijzen zijn gevallen. Daarbij wordt natuurlijk rekening gehouden met de belangrijke waarde van de Staatsloterij dat anonimiteit van prijswinnaars gegarandeerd blijft.

### **Oranjetrekking**

In 2011 is toestemming gekregen om twee extra trekkingen uit te voeren. Een ervan is gedoopt als "Oranjetrekking". Een duidelijke relatie hierbij is gelegd met het Nederlands voetbalelftal door verloting van elf hoofdprijzen van een half miljoen euro. Helaas werd het Nederlands elftal ditmaal vroegtijdig uitgeschakeld bij het Europees Kampioenschap, waardoor de belangstelling in de wervingsperiode van de Oranjetrekking voor het Nederlands elftal afnam. Mede door de toch al niet gunstige teneur in de markt, verliep de belangstelling voor de Oranjeloten matig. De verkoop in de laatste dagen voor de trekking liet echter zien dat de consument wel enthousiast was over het prijzenpakket.

In 2013, een jaar waarin het Oranje Elftal niet acteert op een Europees of Wereldkampioenschap, zal deze evenement-trekking in juni een andere "look and feel" krijgen.

### **Miljoenenspel en Dayzers**

Het Miljoenenspel werd ontwikkeld in 2011 en in maart 2012 geïntroduceerd. Deze loterij kent een wekelijkse trekking, met een Jackpot als bijzonderheid. Als deze valt en uit meerdere miljoenen bestaat, wordt het bedrag gesplitst in hele miljoenen. Daardoor kunnen meerdere spelers tegelijk miljonair worden. Het Miljoenenspel komt daarmee tegemoet aan de wens van vele Nederlanders die liever zien dat grote prijzen worden opgedeeld in meerdere, substantiële prijzen. Het Miljoenenspel werd aanvankelijk zeer goed ontvangen. Na de succesvolle introductie stabiliseerde de groei van het weekspel zich. Analyse leerde dat deelnemers niet tevreden waren met het aantal kleinere prijzen dat met deze loterij aanvankelijk was te winnen. Daarop zijn de winkans en het prijzenpakket verbeterd. Uit de omzet-ontwikkeling bleek eind 2012 een gestage groei van dit nieuwe weekspel. Dayzers, de voorganger van het Miljoenenspel, kende op 27 augustus 2012 haar laatste trekking. De deelnemers zijn overgegaan op het Miljoenenspel en kregen tijdens een introductieperiode korting op deelname. Tegelijkertijd werden zij gewezen op de opzeggmogelijkheden.

### **Gelukstrekking**

De tweede extra trekking in 2012 was de Gelukstrekking. Deze loterij kende eveneens een bijzonder prijzenpakket; 24 uur lang, van 00.00 tot 24.00 uur op 1 oktober, werd elk kwartier 100.000 euro verloot. Uniek en onderscheidend daarbij was dat veel van de trekkingen werden verricht door vrijwilligers die zich via Facebook hadden aangemeld.

Het enthousiasme voor deze extra trekking was aanmerkelijk groter dan voor de Oranjetrekking in juni. Op zaterdag 8 oktober ontvingen de prijswinnaarbegeleiders van de Nederlandse Staatsloterij vele tientallen winnaars in het Staatsloterijhoofdkantoor in Den Haag. Dit evenement groeide uit tot een waar feest van "gelukkigen". Na een glas champagne keerden zij een flink bedrag rijker huiswaarts.

### **Oudejaarestrekking**

Sinds de introductie in 1994 groeide de Oudejaarestrekking uit tot een waar begrip in Nederland. Ook in 2012 was de belangstelling opnieuw groot. Opvallend daarbij was dat de consument steeds later de loten in huis haalt. Het aankoopmoment werd tot vlak voor de trekking uitgesteld; op oudejaarsdag ging er nog voor ruim 18 miljoen euro aan Oudejaarsloten over de toonbank. Het was een dagrecord voor de Nederlandse Staatsloterij, de omzetter voor uitsluitend de Oudejaarestrekking stakte om 16.00 uur bij ruim 132 miljoen euro. De feestelijke trekking kort voor 00.00 uur bezorgde vele Nederlanders prachtige geldprijzen. Een inwoner van Groningen won de hoofdprijs van 30 miljoen euro vrij van kansspelbelasting, en ook dat was een nieuw record in de Nederlandse loterijgeschiedenis.

### **RepTrak™**

Na de nulmeting in 2011 werd over 2012 een volgende reputatiemeting vanuit het Reputation Institute gedaan met het RepTrak™-instrumentarium. In dit jaar waarin veel onduidelijkheid voor de consumenten bestond en de hand op de knip werd gehouden, realiseerde de Nederlandse Staatsloterij een waarderingsscore bij de consumenten van 67,5 (op een schaal van 100). Dat is ruim 2 procentpunten hoger dan in 2011 en daarmee de hoogste score van alle kansspelaanbieders in Nederland. Opvallend waren de "opinieleiders", onder

wie een score werd gemeten van 72,5. De ketenpartners van de Nederlandse Staatsloterij waren onverdeeld positief en waardeerden dat met een score van 85,4. Resultaten om bijzonder trots op te zijn en die kunnen worden beschouwd als een bevestiging van de organisatiebrede uitgangspunten om altijd betrouwbaar, betrokken en toonaangevend te opereren in de Nederlandse kansspelmarkt.

#### **KNVB en KiKa**

De Nederlandse Staatsloterij heeft sinds 1998 een sponsorpartnership met de Koninklijke Nederlandse Voetbalbond. Ruim 1,2 miljoen mensen voetballen elke week, mede dankzij de honderdduizenden vrijwilligers bij 3200 voetbalclubs. Deze wekelijkse inspanning draagt bij aan een gezonder Nederland en ook daardoor voelt de Staatsloterijorganisatie zich door het sponsorschap zeer verbonden. De verbinding met het boegbeeld van de KNVB, het Nederlands elftal, werd in 2012 onder andere tot uitdrukking gebracht in de Oranjetrokking. Daarnaast verzorgt de Nederlandse Staatsloterij bij elke thuiswedstrijd van het Nederlands elftal de voetbalvriendjes (spelersescorte). De Nederlandse Staatsloterij ondersteunt ook KiKa (Stichting Kinderen Kankervrij); in samenwerking met de KNVB en KiKa heeft de Nederlandse Staatsloterij in het afgelopen jaar het bezoek van KiKa-patiëntjes en hun ouders aan wedstrijden van het Nederlandse elftal kunnen faciliteren. Ook hiermee leverde voetbal een bijdrage aan een even iets mooiere wereld.

#### **Stakeholderrelaties**

In 2011 is sterk ingezet op een intensivering van de relatie met diverse stakeholders. Die lijn is in 2012 doorgezet. Een goed voorbeeld hiervan was het kansspeldebat dat aan de vooravond van de verkiezingen door de Nederlandse Staatsloterij werd georganiseerd. Staatssecretaris van

Veiligheid & Justitie (Fred Teeven, Holland Casino-directeur (Dick) Flink, NOC\*NSF-voorzitter (André) Bolhuis, (Henk) Kesler (vicevoorzitter Kansspelautoriteit) en ondergetekende gingen met elkaar in discussie over het kansspelbeleid, met name over de bestemming van de opbrengsten. Onder de toehoorders bevonden zich onder anderen het vrijwel voltallige personeel van de Nederlandse Staatsloterij, journalisten, beleidsambtenaren en andere stakeholders van de Nederlandse Staatsloterij. Er leek een zekere consensus te zijn over de modernisering van de regelgeving op het gebied van (online) kansspelen. Daarnaast bleek er tijdens dit debat een breed draagvlak te zijn om de (breedte)sport meer fondsen uit kansspelen toe te kennen. Nog eens onderstreept werd dat sportbeoefening op tal van vlakken goed is voor de samenleving: voor een gezonder Nederland, maar ook voor een betere integratie. Na de verkiezingen werd het kabinet-Rutte II geformeerd. In het regeerakkoord werd een zinsnede opgenomen over de bestemming van extra fondsen voor sport; mochten de kansspelen in de komende tijd een hogere omzet genereren, dan is in dit regeerakkoord voorzien dat meer geld naar de sport vloeit. Daarnaast is het nieuwe kabinet voornemens de kansspelwet- en -regelgeving aan te passen in lijn met de Europese wetgeving.

In 2012 is met de nieuwe toezichthouder op het kansspelveld, de Kansspelautoriteit, een constructieve relatie opgebouwd.

## **Resultaten 2012**

#### **Omzet**

De economische omstandigheden hadden begrijpelijkerwijs ook hun invloed op de omzet van de Nederlandse Staatsloterij. In 2012 nam deze met circa 4 procent af

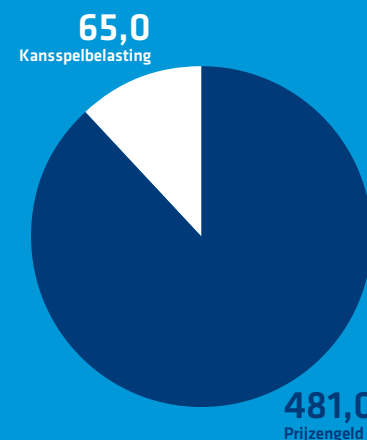
ten opzichte van 2011 en bedroeg 787 miljoen euro (2011: 821,2 miljoen euro), dit overigens bij handhaving van het prijsniveau. Naar verhouding daalde de verkoop via het retailkanaal sterker dan bij spelers met een abonnement.

#### **Prijzengeld**

De deelnemers aan de Nederlandse Staatsloterij wonnen (inclusief kansspelbelasting) gezamenlijk 546 miljoen euro. Dat is 69,4 procent van het ingelegde bedrag, nagenoeg hetzelfde als in 2011 (69,7 procent). Een recordaantal deelnemers van 35 won een prijs van een miljoen euro of meer.

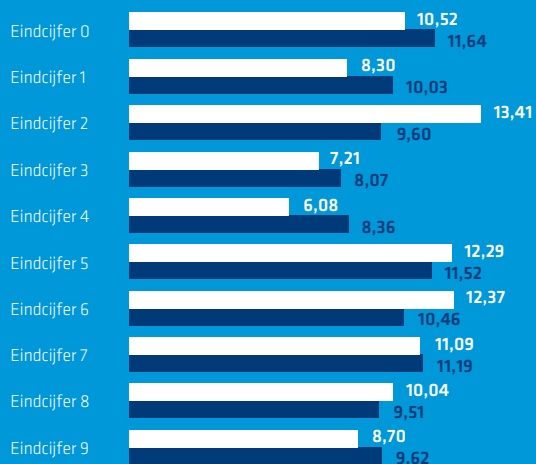
## **Prijzengeld 2012**

IN MILJOENEN EURO'S



## Eindcijfers Staatsloten

HOEVEEL PROCENT VAN HET PRIJZENGELOD VALT OP WELKE EINDCIJFERS?



■ 2012

■ Gemiddelde van 2009 t/m 2012

### Operationele kosten

De operationele kosten stegen met 8,5 miljoen euro van 112,2 miljoen euro in 2011 naar 120,7 miljoen euro in 2012, met name door de nieuw geïntroduceerde loterijconcepten.

### Resultaat

Het resultaat voor belastingen en voor afdracht bedroeg 129,9 miljoen euro.

## Vooruitzichten

Verbreiding en verdieping van het aanbod zijn kortweg de uitgangspunten van het strategisch beleid van de Nederlandse Staatsloterij. De verbreding is in gang gezet met bijvoorbeeld de uitbreiding van de productportefeuille met twee extra trekkingen. Verdieping vindt op tal van vlakken plaats, zoals de aanpassing van de weekloterij aan de eisen van deze tijd. Voor ondernemend Nederland zijn het onzekere tijden, ook voor de Nederlandse kansspelmarkt en daarom is het niet eenvoudig een adequate toekomstvoorspelling te doen. De bestemming van de Nederlandse Staatsloterij staat echter vast; continuïteit en een breder aanbod van kansspelproducten ontwikkelen om haar sterke marktpositie voor de lange termijn te borgen. Daarbij wordt uiteraard rekening gehouden met ongewisse tijden als deze. Het is onze overtuiging er goed aan te doen over een adequaat kompas te beschikken. De Staatsloterijmissie "Betrouwbaar, Betrokken en Toonaangevend" blijft voorwaarde en uitgangspunt bij het bepalen van onze koers, nu en in de toekomst, ongeacht de omstandigheden.

### Bedankt!

Ook in 2012 heeft de directie op aangename en constructieve wijze mogen samenwerken met de ondernemingsraad van de Nederlandse Staatsloterij. Het verslagjaar had voor medewerkers van de organisatie, maar ook voor de retailers en hun medewerkers, geen makkelijke werkomstandigheden in petto. Daarom ben ik aan hen bijzonder veel dank verschuldigd, die ik ook graag op deze plaats uitspreek. De raad van commissarissen bedank ik voor de niet aflatende ondersteuning en inzet voor een gezonde toekomst van de Nederlandse Staatsloterij.

Frans van Steenis  
algemeen directeur

# WIM VAN VUURE (LINKS) EN JOHN MONNIK BIJ HUN WINKEL AAN HET OSDORPPLEIN IN AMSTERDAM

'Bij de Oudejaarsekking 2011 won een groep van ongeveer 70 klanten gezamenlijk 14,1 miljoen euro. Het is bijna niet voor te stellen hoe gelukkig deze mensen daarmee waren. We kunnen zeker zeggen dat ze er leuke dingen mee doen en een gemakkelijker bestaan hebben. De publiciteit eromheen droeg eraan bij dat het hier extra druk werd. We konden vele nieuwe klanten begroeten die ook hun geluk bij ons beproefden. We verkochten er zo veel loten extra door dat we het beste verkooppunt van 2012 van de Nederlandse Staatsloterij zijn geworden. Dus wij hebben zelf ook mazzel.'



# CORPORATE GOVERNANCE

De Nederlandse Staatsloterij organiseert de Staatsloterij, het Miljoenenspel en andere loterijen. Dit doet zij in opdracht en onder toezicht van de overheid. De opbrengsten zijn voor de “aandeelhouder”, het ministerie van Financiën. De minister benoemt tevens de raad van commissarissen die toezicht houdt op de bedrijfsvoering.

De algemeen directeur is als statutair bestuurder verantwoordelijk voor het bestuur van de Nederlandse Staatsloterij, daarbij ondersteund door de collega-directieleden die verantwoordelijk zijn voor Financiën, Operatie, Marketing & Sales en Corporate Affairs. De Nederlandse Staatsloterij streeft de Nederlandse Corporate Governance Code na, met als doel transparantie in de jaarrekening, degelijke verantwoording aan de raad van commissarissen, versterking van de (mede)zeggenschap en bescherming van aandeelhouders. Door de juridische structuur van de Nederlandse Staatsloterij kan een aantal codebepalingen niet van toepassing zijn. Daarom volgt de stichting de relevante “best practices” van de code en gaat dit jaarverslag voorbij aan de niet van toepassing zijnde bepalingen hiervan.

Op een aantal “best practices” na voldoet de Nederlandse Staatsloterij ook in 2012 aan de relevante principes en best practice-bepalingen van de code (versie december 2008). Ten opzichte van 2011 hebben publicatie van het handboek van de raad van commissarissen en enkele inhoudelijke aanpassingen van de geldende reglementen geleid tot verdere vermindering van het aantal afwijkingen van de code. De drie afwijkingen ten opzichte van de code in 2012 zijn gelegen in het nog publiek te plaatsen personeelshandboek, het opnemen van een zogenoemde claw back-mogelijkheid in het bezoldigingsbeleid en een regeling over de handel in en het bezit van aandelen. Aan de eerste afwijking (plaatsing) wordt voldaan met het ultimo 2013 openbaar ter beschikking stellen van het document. Ten aanzien van de claw back-bepaling en de regeling inzake de handel in en het bezit van aandelen is de keuze gemaakt deze best practices niet te volgen omdat deze bepalingen niet passen bij de reikwijdte ervan ten opzichte van de (omvang van de) organisatie.

### **Hoofdpijnen interne governance**

Het interne bestuur van de Nederlandse Staatsloterij wordt gegarandeerd door een aantal beheersingsmaatregelen:

#### *Strategie, beleid en budget*

Sinds 2012 werkt het directieteam met een zogenoemde strategiekaart waaraan de strategie wordt getoetst en zo nodig bijgesteld. In 2013 vindt elk kwartaal een dergelijke beoordeling plaats. In samenwerking met managers van de verschillende afdelingen worden dan de belangrijkste ontwikkelingen, resultaten en eventueel noodzakelijke aanpassingen gezien. De raad van commissarissen keurt jaarlijks het beleid en de benodigde financiële middelen goed, die worden vastgelegd in een jaarplan en

een begroting. In de begroting wordt gewerkt met het afdrachtspercentage dat door de minister van Financiën (vooraf, wettelijk) is bepaald. De ontwikkelingen rondom het beleid en de begroting worden maandelijks geëvalueerd door het directieteam.

#### *Procesmanagement*

Jaarlijks voert het directieteam een bedrijfsbrede risico-analyse uit, waarbij de belangrijkste strategische, financiële en operationele risico's worden onderzocht. Acties en actiehouders worden ingezet om deze zo veel mogelijk te beperken. Het directieteam bespreekt hierover op gezette tijden de voortgang. De uitkomst van de risico-analyse wordt ook besproken in de Audit committee. Alle relevante processen binnen de organisatie worden uniform beschreven en vastgelegd, waarbij voor elk proces de belangrijkste risico's en controlemaatregelen zijn benoemd. De beschrijvingen en volledigheid van de processen worden periodiek getoetst.

### **Financiële verslaggeving**

In elke vergadering van de directie met de raad van commissarissen, de Audit committee of het ministerie van Financiën is de financiële gang van zaken van de Nederlandse Staatsloterij een belangrijk aandachtspunt. Elk kwartaal brengt de algemeen directeur de financiële resultaten over aan het College van toezicht op de kansspelen, thans de Kansspelautoriteit. Voor de interne aansturing verschijnt periodiek een rapportage waarin de financiële ontwikkelingen in het beschikbare budget en de te realiseren en verwachte omzet en het rendement worden besproken. De algemeen directeur stelt jaarlijks een jaarrekening en een jaarverslag op die worden overlegd met de raad van commissarissen. Deze raad voorziet de stukken

van een preadvies voor de minister van Financiën. Daarop stelt de minister van Financiën of diens staatssecretaris de jaarrekening en het jaarverslag vast, en dechargeert daarmee de raad van commissarissen en de statutair bestuurder.

#### *Monitoring en control*

Alle belangrijke controlemaatregelen binnen de organisatie zijn vastgelegd in een key-control-framework, met daarin financiële en niet-financiële controls. Deze worden elk kwartaal beoordeeld en getoetst en eventueel voorzien van aanvullende handelingen. Monitoring hiervan gebeurt door de directie. De key-controls worden vervolgens weer gerapporteerd aan de Audit committee. Rapportages over geldstromen en lotverkopen worden iedere spelcyclus vergeleken en geanalyseerd.

Op bedrijfskritische financiële procedures en processen vindt een aantal bijzondere controles plaats die worden uitgevoerd door de afdeling Finance & Control. Jaarlijks worden ook specifieke audits uitgevoerd die in overleg met de Audit committee en de algemeen directeur zijn vastgesteld. Dit wordt gedaan door de afdeling Internal Audit die hiervoor een auditkalender hanteert. Ook andere belangrijke processen en systemen worden jaarlijks onderzocht. Zo wordt bijvoorbeeld een interne audit uitgevoerd op de naleving van de normen van de WLA-security control standards en actualiseert de afdeling Juridische Zaken het compliance & competition-charter van de organisatie.

Externe toezichthouders krijgen volgens de Beschikking Staatsloterij een rapportage over de betrouwbaarheid van de technische systemen die worden gebruikt bij de speladministratie van de Nederlandse Staatsloterij.

A portrait of Kees Jansma, an older man with glasses, wearing a dark blue jacket with a red lining and a logo on the chest. He is sitting on a bench, resting his chin on his hand, with a soccer ball in front of him. The background shows stadium seating.

# KEES JANSMA, PERSCHIEF VAN HET NEDERLANDS ELFTAL

'Ruim 1,2 miljoen mensen voetballen elke week, dankzij honderdduizenden vrijwilligers bij meer dan 3200 voetbalclubs. Onze sport draagt daarmee bij aan de gezondheid, in het bijzonder die van de jeugd. Maar samen sporten is ook goed voor de sociale ontwikkeling.

Voetbal biedt de kans mee te doen, erbij te horen. Dat geldt ook voor de supporters van bijvoorbeeld het Nederlands elftal. Ook zij krijgen de kans erbij te horen.

En dat is ook wat de Nederlandse Staatsloterij doet; kansen bieden om dromen waar te maken. Ik ben er trots op dat zij al sinds 1998 partner is van de KNVB. De loterij zorgt er mede voor dat gezinnen hun kinderen kunnen laten voetballen.'



# COMPLIANCE & RISKMANAGEMENT

## Compliance

### Compliance & Competition charter

Om in overeenstemming te kunnen werken met de geldende wet- en regelgeving, hanteert de Nederlandse Staatsloterij een compliance & competition charter. Binnen de organisatie is de verantwoordelijkheid voor dit document gelegd bij de directeur Corporate Affairs. In het charter staan het vastgestelde beleid en belangrijke, toetsbare normen. Het richt zich op de loterijorganisatie, deelnemers, aandeelhouder, toezichthouders en andere stakeholders.

### Relevant normenkader en beleid

#### 1 – De Nederlandse Staatsloterij in haar rol als ondernemer.

In de markt wil de Nederlandse Staatsloterij zich positioneren als een goede en op verantwoorde wijze opererende onderneming. Daartoe oefent de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) toezicht uit op de mededingingsrechtelijke regels. De Belastingdienst ziet toe op juiste naleving van de relevante fiscale wet- en regelgeving. Daarnaast leeft de Nederlandse Staatsloterij de regels na die gelden binnen de Reclame- en Gedragscodes voor kansspelen, maar ook regelgeving over direct (tele-) marketingactiviteiten (Bel-me-niet-register Opta) en e-mailmarketing. De organisatie werkt tenslotte met een eigen visie en beleid over maatschappelijke verantwoordelijkheid en haar betrokkenheid daarin.

#### 2 – De Nederlandse Staatsloterij in het contractenveld.

De Nederlandse Staatsloterij kan haar rol als exploitant van kansspelen vervullen door contracten af te sluiten over de verkoop van haar producten en de (duurzame) inkoop van producten en diensten. Hierbij geldt vooral de regelgeving over consumentenbescherming, waarbij het gaat over dwingend recht en de regels voor direct marketing/reclame.

Alle reclame-uitingen en verkoopbevorderende activiteiten van kanspelaanbieders moeten voldoen aan de Nederlandse Reclame Code en de bijzondere regels in de Reclamecode voor Kansspelen. Binnen haar inkoopproces richt de Nederlandse Staatsloterij zich op een duurzame inkoop.

#### 3 – De Nederlandse Staatsloterij als exploitant van kansspelen.

Het beleid van de Nederlandse Staatsloterij is erop gericht een eerlijk, verantwoord en betrouwbaar spelverloop te garanderen. Om de kansspelen te exploiteren, heeft de organisatie een rechtsgeldige vergunning, voor onbepaalde tijd verleend door de minister van Veiligheid & Justitie. De Nederlandse Staatsloterij staat onder toezicht van het ministerie van Veiligheid & Justitie en de Kansspelautoriteit en onderschrijft het Nederlandse kansspelbeleid en de regels en normen van het Responsible Gaming-programma van brancheorganisatie European Lotteries en de World Lotteries Association. Het voorkomen van verkoop aan minderjarigen is hierin een belangrijk aandachtspunt.

#### 4 – De Nederlandse Staatsloterij in haar rol als werkgever.

Als werkgever hoort de Nederlandse Staatsloterij zich te houden aan arbeidsgereleerde wet- en regelgeving. Goede werkgever zijn, is daarom onderdeel van het beleid, evenals het hebben van een verantwoord en betrokken instroom-, doorstroom- en uitstroombeleid, de juiste arbeidsomstandigheden (arbo-normen), zorgen voor goede huisvesting, een ondernemingsraad (OR) die wanneer nodig zijn advies/instemming geeft, voldoen aan fiscale en sociale wetten en het naleven van de door de Nederlandse Staatsloterij afgesloten cao. Van alle medewerkers die in dienst komen, wordt vooraf een “verklaring van goed gedrag” gevraagd. Ook is een klokkenluidersregeling opgesteld, is er een

vertrouwenspersoon en voor alle medewerkers geldt een gedragscode (zie [www.werkenbijdestaatsloterij.nl](http://www.werkenbijdestaatsloterij.nl)).

#### 5 – De Nederlandse Staatsloterij als ICT-gebruiker.

De Nederlandse Staatsloterij moet zorgen voor een adequaat ICT-gebruik, zodat de organisatie van de Staatsloterij, de eventtrekkingen en het Miljoenenspel op een goede en beveiligde/veilige manier plaatsvinden. Met haar ICT-voorzieningen voldoet de Nederlandse Staatsloterij aan de security control standard zoals die is opgesteld door de World Lottery Association (WLA) en aan de ISO 27001-normen voor informatiebeveiliging. De afdeling Internal Audit, een externe certificerende instantie en de externe accountant toetsen jaarlijks of daaraan wordt voldaan. De Kansspelautoriteit controleert of de geautomatiseerde gegevensverwerking van de Nederlandse Staatsloterij voldoet aan de beveiligingsstandaarden.

#### 6 – De Nederlandse Staatsloterij als verwerker van persoonsgegevens.

Omdat de Nederlandse Staatsloterij persoonsgegevens verwerkt van onder meer bestaande, potentiële en (ex-) deelnemers, werknemers en sollicitanten, houdt zij zich aan diverse normenkaders. Dit zijn met name de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Het privacybeleid van de Nederlandse Staatsloterij is vastgelegd in haar Privacy Reglement dat is gepubliceerd op haar website.

Uit reguliere automatiseringssystemen als LOTOS, BOS en Perman worden kwantitatieve data verzameld voor uiteenlopende doelen (onder andere ziekteverzuim, salarisbetalingen, speeladministraties, trekkingsresultaten, financiële prestaties). Kwalitatieve gegevens komen uit interviews,

panels en focusgroepen. Voor gevallen van discriminatie en mogelijke maatregelen hiertegen zijn rapportagesystemen ingericht.

## Riskmanagement

### **Financiële risico's**

Het financiële beheer van de Nederlandse Staatsloterij is gebaseerd op zorgvuldig en risicobewust handelen. De organisatie zet zich in om de liquiditeits-, markt- en kredietrisico's te minimaliseren. Integraal onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering is dan ook het beheersen van risicofactoren, waaronder fraude of andere malversaties. Hiervoor is een risicobeheersings- en controlesysteem opgesteld, waarover in 2012 evaluaties zijn geweest. De algemeen directeur heeft op grond hiervan kunnen vaststellen dat dit adequaat is gebeurd en dat geen sprake is geweest van materiële onjuistheden in de financiële verslaggeving en/of (im)materiële fraude. De uitkomsten van deze evaluaties zijn besproken met de Audit committee.

### **Operationele risico's**

In de betrouwbaarheid en continuïteit van het loterijstelsel liggen voor de Nederlandse Staatsloterij de belangrijkste operationele risico's. Als het loterijstelsel onvoldoende functioneert, kan dat direct invloed hebben op de verkoop van loten, het trekingsproces en het uitkeren van prijzen.

Bij wijzigingen in het productaanbod en/of processen wordt in een vroegtijdig stadium een relevante risico-inventarisatie opgesteld, waarbij aandacht gaat naar reputatie, financiële en MVO-risico's. MVO-risico's zijn vooral (maar niet beperkt tot) het bovenmatig spelen en deelname van minderjarigen. Wanneer dat kan, worden daarop beperkende maatregelen

uitgevoerd. Ook vindt toetsing plaats van eventuele wijzigingen op relevante wetgeving en standaarden. Daarnaast wordt eveneens de mate getoetst waarin voldaan wordt aan de relevante wetgeving en standaarden. In sommige processen zijn beheersmaatregelen om betrouwbaarheid van processen en medewerkers te garanderen genomen, zoals een gedragscode die is ondertekend door alle medewerkers, een procedure die voorziet in gevallen waarbij een medewerker of verkooppunt een hoge prijs wint en afdoende functiescheidingen in de betalingsprocedure.

### **Strategische risico's**

Een van de belangrijkste strategische risico's waarmee de Nederlandse Staatsloterij kan worden geconfronteerd, zijn veranderingen in wet- en regelgeving. Vooral wijzigingen in het kansspelbeleid, die het voor andere of nieuwe toetreders aantrekkelijk maken de Nederlandse kansspelmarkt te betreden, kunnen de activiteiten van de Nederlandse Staatsloterij beïnvloeden. Daarnaast is de grote zichtbaarheid van de organisatie en de eventuele impact van negatieve publiciteit een risico. Deze kunnen gevolgen hebben voor de omzet, de afdracht aan de Staat en het betrouwbare imago van de Nederlandse Staatsloterij. Om deze risico's te beperken, worden zij continu gemonitord en waar nodig worden (aanvullende) maatregelen genomen. Daarnaast wordt ingezet op een goede en open relatie met het ministerie van Financiën als aandeelhouder, het ministerie van Veiligheid & Justitie als wetgever en met de sinds 2012 nieuwe toezichthouder: de Kansspelautoriteit. Dit om tijdig te kunnen anticiperen op wijzigingen in wet- en regelgeving. Het risico op negatieve publiciteit wordt zo veel mogelijk beperkt door de geldende wet- en regelgeving strikt na te leven, transparant te zijn naar de consument en te acteren als een maatschappelijk verantwoord functionerende onderneming.



5

Staatsloterij  
Staatsloterij  
Staatsloterij

Staatsloterij  
Staatsloterij  
Staatsloterij

A close-up portrait of Frits Hirschstein, a middle-aged man with light skin and blue eyes, looking slightly to the right. The image is framed by large, abstract orange shapes. The text is overlaid on the top left and bottom left of the image.

# FRITS HIRSCHSTEIN, MEDEOPRICHTER VAN KIKA (STICHTING KINDEREN KANKERVRIJ)

'Kinderen en kanker: dat is ongerijmd. KiKa streeft naar verhoging van de kans op genezing ervan. En naar kwaliteitsverbeteringen van behandelingen en vermindering van bijwerkingen. De Nederlandse Staatsloterij levert daaraan vrijwillig een financiële bijdrage.

Maar ze doet nog veel meer. Namens de organisatie mochten wij kinderen uitnodigen voetbalwedstrijden van het Nederlands elftal bij te wonen. Het is fantastisch te zien hoe daarvan werd genoten. Niet alleen door de kinderen, maar ook door hun ouders. De mensen van de Nederlandse Staatsloterij traden op als vrijwilliger om deze gasten een geweldige dag te bezorgen.'

# VERANTWOORD DROMEN REALISEREN

## MVO-management

De Nederlandse Staatsloterij wil als vooraanstaande speler in de Nederlandse kansspelmarkt een verantwoorde organisatie zijn met dito loterijdiensten. Dat past bij haar, bij wie zij is en bij haar kernwaarden: betrouwbaar, betrokken en toonaangevend. De Nederlandse Staatsloterij heeft daarom een helder doel voor ogen: verantwoord dromen realiseren. Dat is de eigenlijke missie, waaraan het MVO-beleid en -activiteiten bijdragen. De kernwaarden dienen als kompas. Maar die alléén, hoe belangrijk ook, geven nog geen concreet antwoord op de vraag hoe het beleid wordt gerealiseerd. Daarvoor zijn een uitgewerkte en expliciete MVO-visie en -beleid noodzakelijk. Deze zijn in 2012 opgesteld en goedgekeurd door de directie en tevens goedgevonden door de raad van commissarissen. De visie vertaalt het verantwoord dromen realiseren concreet in de dagelijkse bezigheden van de organisatie, haar processen en dienstverlening. Grote hulp daarbij zijn de opvattingen die de stakeholders van 's lands oudste loterijorganisatie hebben over belangrijke thema's en onderwerpen. Daadwerkelijk bezig zijn met belangrijke MVO-thema's en de erkenning daarvan door relevante stakeholders komt voort uit een MVO-programma dat in lijn is met de bedrijfsstrategie, de juiste prioriteiten en borging in managementdoelstellingen.

De Nederlandse Staatsloterij stoelt haar verslaggeving over 2012, net als in 2010 en 2011 op de uitgangspunten van het Global Reporting Initiative (GRI). Over 2010 is gerapporteerd op basis van het GRI niveau B; voor 2012 ligt het toepassingsniveau op GRI B+, gelijk aan de rapportage van 2011. In deze verantwoording zijn ook de uitkomsten van haar deelname aan de Transparantiebenchmark en haar lidmaatschap van de code van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden (HPV) verwerkt. Dit verslag richt zich op de maatschappelijke prestaties van de Nederlandse Staatsloterij in 2012, dus niet op de prestaties van haar stakeholders als de wederverkopers van de Staatsloterijproducten en haar leveranciers hierin. Uiteraard levert de Nederlandse Staatsloterij wel inspanningen om ook de prestaties van betrokken stakeholders in positieve zin te beïnvloeden.

Frans van Steenis  
algemeen directeur

# Reputatie van de Nederlandse Staatsloterij

VOLGENS HET REPTRAK™-ONDERZOEK 2012

**Consumenten** waarderen de bedrijfsorganisatie met

# 73,9

**Dat is de hoogste gemeten score ten opzichte van vergelijkbare bedrijven.**

De reputatie van de Staatsloterij wordt door **ketenpartners** beoordeeld met een

# 85,4

**Dat is hoogste score van alle Nederlandse loterijen.**

**Medewerkers** beoordelen de reputatie van de Nederlandse Staatsloterij met een

# 72,5

**Dat is de beste waardering op de kansspelmarkt.**

## **De Nederlandse Staatsloterij en maatschappelijke verantwoordelijkheid**

Maatschappelijke verantwoordelijkheid betekent voor de Nederlandse Staatsloterij het realiseren van een evenwichtige relatie tussen een gezond bedrijfsresultaat (continuïteit en het kunnen voldoen aan haar wettelijke verplichtingen) en een relevante bijdrage aan de samenleving. Hieraan geeft de organisatie invulling door een verantwoord productaanbod, duurzame ontwikkeling van haar medewerkers en een relevant milieubewustzijn.

Voor een gezond bedrijfsresultaat (Profit) stuurt de Nederlandse Staatsloterij op omzet en rendement. Een hoge omzet is namelijk essentieel voor behoud van marktleiderschap. De Nederlandse Staatsloterij vindt het belangrijk een voorbeeldfunctie uit te kunnen dragen. Haar klanten maakt de Nederlandse Staatsloterij steeds duidelijk dat zij het verantwoordste spelaanbod aanbiedt, met de hoogste winkans, zij het hoogste uitkeringspercentage hanteert, prijzen (kansspel)belastingvrij uitkeert en de anonimiteit van haar prijswinnaars steeds maximaal waarborgt. Het rendement zorgt ervoor dat de continuïteit van de Nederlandse Staatsloterij is gewaarborgd. Dit biedt een zekerheid voor kwalitatief hoogwaardige arbeidsplaatsen, zowel binnen de Nederlandse Staatsloterij als daarbuiten – in het bijzonder voor stakeholders als retailers en leveranciers. Het bruto-uitkeringspercentage van door de Nederlandse Staatsloterij georganiseerde loterijen bedraagt minstens 60 en de prijzen worden vrij van kansspelbelasting uitgekeerd. Daarnaast draagt de Nederlandse Staatsloterij minimaal 15 procent van haar omzet af aan het ministerie van Financiën en biedt zij door sponsoring financiële ondersteuning aan geselecteerde maatschappelijke organisaties (KNVB, KiKa et cetera).

De Nederlandse Staatsloterij streeft zoals aangegeven naar een sociaal-ethisch verantwoord werkklimaat (People). Vanuit die gedachte is onder andere een Corporate University opgericht. Veel aandacht wordt besteed aan het onderzoeken en ontwikkelen van het aanwezige potentieel, dit door noodzakelijke opleidingen en kennisoverdracht. Ook de werkomgeving (inrichting) en flexibele (thuis)werkmogelijkheden maken hiervan deel uit. Daarnaast hanteert de Nederlandse Staatsloterij in haar strategie een moreel kompas en geeft ze op een herkenbare wijze invulling aan de begrippen betrouwbaar, betrokken en toonaangevend. De Nederlandse Staatsloterij is zich bewust van het maatschappelijke speelveld waarin zij zich bevindt en zoekt en onderhoudt actief contact met de relevante stakeholders in de breedste zin van het woord.

Bij gezondheid en milieu (Planet) besteedt de Nederlandse Staatsloterij aandacht aan bijvoorbeeld het realiseren van relevante besparing op het energieverbruik, het reduceren van CO<sub>2</sub>, besparen op materiaalgebruik, het gebruik van duurzame materialen en het waar mogelijk scheiden van afvalstoffen. Een belangrijke bijdrage hieraan wordt geleverd door een passend inkoopbeleid. Voor de medewerkers van de Nederlandse Staatsloterij is in 2012 ook een gezonder en verantwoord voedselaanbod gerealiseerd door de aanstelling van een nieuwe cateraar. Om meer bewustzijn te kweken over dierenwelzijn, werd opierendag 2012 geen vlees in de kantine geserveerd.

## **Managementbenadering maatschappelijke verantwoordelijkheid**

Het sinds 2012 vastgestelde en verder uitgevoerde beleid voor maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt door de directie gedragen en uitgedragen. Het maakt deel uit

van de strategiekaart, die in 2013 elk kwartaal door de directie en verantwoordelijke afdelingsmanagers wordt getoetst. De strategische focus is dat maatschappelijke verantwoordelijkheid en maatschappelijke betrokkenheid moeten worden verankerd in mens, product en dienst. De Nederlandse Staatsloterij vervult daarmee de breed geuite wens van de samenleving om expliciet invulling te geven aan haar maatschappelijke rol. Het hieraan niet voldoen kan leiden tot reputatieschade of een gebrek aan vertrouwen, waardoor verlies van omzet op de loer ligt. Met een mogelijk lagere omzet komen zowel de afdrachten aan de staatskas als de voorbeeldfunctie van de organisatie in het gedrang. Maatschappelijke betrokkenheid is daarom een middel om de organisatiedoelen te realiseren.

Een beschrijving van de strategische koers van de organisatie, waarbij het begrip maatschappelijke verantwoordelijkheid een nadrukkelijke rol speelt, is elders in dit jaarverslag opgenomen.

Het formuleren van concrete doelstellingen over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie leidde in 2012 tot een eerste formulering van Key Performance Indicators (KPI's). Dit heeft nog niet op alle onderdelen geleid tot voldoende 'hardheid' van deze KPI's, of volledigheid op alle onderwerpen. Het is de ambitie in 2013 voor in ieder geval alle materiële MVO-zaken volledige, concrete en toegepaste managementdoelstellingen in de vorm van KPI's te hebben geformuleerd en geïmplementeerd.

De Staatsloterijorganisatie streeft in 2013 naar verdere verankering van maatschappelijke verantwoordelijkheid door in de jaarplannen persoonlijke doelstellingen te formuleren die een bijdrage leveren aan verdere verankering van

het maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze moeten er ook aan bijdragen dat de score in het nog in 2013 en 2014 te houden RepTrak™-onderzoek naar imago naar een score van 70 of hoger gaat. De voortgang op de verschillende projecten is onderdeel van de beoordeling die elk kwartaal door de directie wordt gedaan. Hierbij is ook de (periodieke) monitoring op basis van de auditkalender van belang.

De directeur Corporate Affairs/bestuursecretaris was ook in 2012 verantwoordelijk voor het beleid over maatschappelijk verantwoord & betrokken ondernemen. De andere directieleden vervulden daarbij een onmisbare schakel om het beleid voor maatschappelijke betrokkenheid mede vorm en inhoud te geven binnen de eigen verantwoordelijkheidsgebieden.

De MVO-informatie in dit jaarverslag over 2012 is geverifieerd en voorzien van een goedkeurende verklaring door KPMG Accountants N.V., met een "beperkte mate van zekerheid" (limited assurance).

#### Stakeholder management en materialiteitsanalyse

De Nederlandse Staatsloterij opereert in een krachtige maatschappelijke context, waarin rekening gehouden moet worden met de (tegenstrijdige) belangen van meerdere stakeholders. Om de bedrijfsdoelstellingen van de Nederlandse Staatsloterij zo goed mogelijk te verenigen met de markt en samenleving, wordt gesproken met vele stakeholders uit een divers spectrum. Een analyse is opgesteld om in kaart te krijgen wie nu eigenlijk de belangrijkste belanghebbenden zijn en wat hun invloed en betrokkenheid betekent voor de Nederlandse Staatsloterij. De volgende stakeholdergroepen zijn van belang:

Stakeholdergroep	Voorbeelden
Aandeel- en toezichhouders	Ministeries van Veiligheid & Justitie en Financiën, Kansspelautoriteit
Brancheorganisaties	NSO (de brancheorganisatie voor de detailhandel Tabak)
Consumenten- en belangenorganisatie	OPTA Stichting Reclame Code Commissie Stichting Hands (hulp bij gokverslaving)
Leveranciers	SNT, Intralot, Flink, ING
Loterijorganisaties	World Lottery Association European Lotteries
Medewerkers	Medewerkers in dienst Tijdelijke medewerkers
Media	Journalisten, opiniemakers, bloggers
Partner/sponsorrelaties	Journalisten, opiniemakers, bloggers KNVB Dare to have a dream foundation
Politiek	Woordvoerders kansspelen in de Eerste en Tweede Kamer Beleidsmakers en "Influentials"
Publieke organisaties	Nederlandse Mededingingsautoriteit Gemeente, nutsbedrijven, politie, brandweer
Spelers	Contante spelers, abonnementsspelers, online spelers
Wederverkopers	Onafhankelijke verkooppunten en retailketens

Op grond hiervan is gekozen om ter voorbereiding op het jaarverslag 2012 een gestructureerde dialoog aan te gaan met vertegenwoordigers van de vier meest impactvolle stakeholdergroepen;

- Aandeel- en toezichhouders
- Leveranciers
- Medewerkers
- Wederverkopers

Met vertegenwoordigers uit deze groepen zijn individuele gesprekken gevoerd. In 2012 is nog geen dialoog opgezet met de spelers als stakeholders. Vanzelfsprekend vindt wel periodiek marktonderzoek plaats, onder andere naar innovaties of (nieuwe) communicatie-uitingen, maar dit valt niet onder stakeholder-engagement. Uit de gesprekken komt de volgende materialiteitsanalyse voor 2012 (op deze pagina) naar voren.

In het vervolg van dit hoofdstuk komen de punten uit de materialiteitsanalyse verder aan de orde, waarbij de punten van “hoog naar laag” worden beschreven.

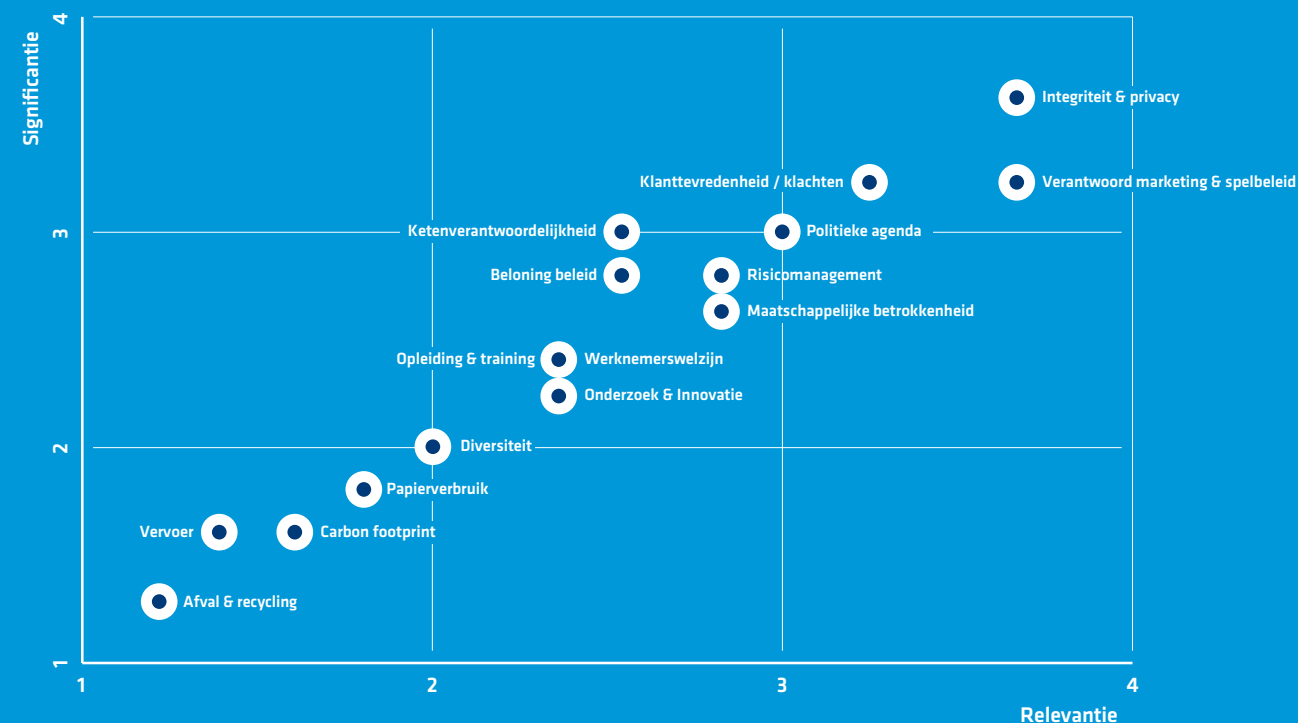
### Integriteit & privacy

Het is voor de deelnemers aan de door de Nederlandse Staatsloterij aangeboden loterijen van groot belang dat zij altijd kunnen rekenen op een onbetwistbaar spelverloop en op een volledige waarborging van hun rechten, waaronder (maar zeker niet beperkt tot) alle privacygerelateerde zaken.

De meest in het oog springende uitwerking voor de bescherming van de privacy van spelers, is de al jarenlang gehanteerde anonimiteit van prijswinnaars. Winnaars van grote prijzen worden nooit bekendgemaakt. De keuze hiervoor zit in het “DNA” van de organisatie en behoort tot een van de vijf centrale garanties van de Nederlandse Staatsloterij. Winnaars van grote prijzen (meer dan 10.100 euro) worden op het kantoor van de Nederlandse Staatsloterij ontvangen door een speciaal team prijswinnaarbegeleiders dat werkt volgens een vastgestelde procedure. Er is een speciaal beleid voor het bekendmaken van locaties waar grote prijzen zijn gevallen. Het aantal inwoners van een gemeente is hierbij een belangrijk

## Materialiteitsanalyse

### RELEVANTE ONDERWERPEN VOOR DE NEDERLANDSE STAATSLOTERIJ





criterium, net als de hoogte van de gewonnen prijzen. De aandacht voor integriteit en privacy betekent eveneens dat de Nederlandse Staatsloterij een actief beleid voert in telemarketing(wervings)acties, waarbij het Recht van Verzet (RVV) en het Bel-me-niet-register (BMNR) actief worden aangeboden. Prestaties van callcenters worden hierop gemeten en waar nodig gesanctioneerd. Marketinguitingen worden vooraf getoetst aan de geldende wetgeving, maar ook aan de Bijzondere Reclame en Gedragscode inzake kansspelen. Promotionele acties vinden plaats in lijn met de Gedragscode promotionele kansspelen. Aan alle relevante leveranciers zijn het informatiebeveiligingsbeleid (WLA) als ook de relevante reclameregulering gecommuniceerd. Alle compliance-gerelateerde onderwerpen zijn opgenomen in het compliancecharter, dat jaarlijks wordt geactualiseerd. In 2012 is er een oriëntatie geweest op de ingebruikneming van een GRC-systeem (Governance, Risk and Compliance). Mede daarom is binnen de afdeling Juridische Zaken een complianceofficer aangesteld.

Naast de externe integriteit staat de Nederlandse Staatsloterij ook voor de integriteit van en naar haar medewerkers. Er bestaat een klokkenluidersregeling en er is een vertrouwenspersoon beschikbaar. Alle nieuwe medewerkers horen bij indiensttreding een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen; alle externe (tijdelijke) medewerkers moeten een Verklaring Arbeidsrelatie (VAR) hebben. Alle belangrijke medewerkersaangelegenheden staan in een individueel uit te reiken personeelshandboek.

### Verantwoord dromen realiseren

De Nederlandse Staatsloterij geeft haar opvattingen en zienswijze over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid vorm en inhoud onder de titel Verantwoord dromen realiseren. Binnen dit beleid wordt aandacht besteed aan het verantwoord dromen realiseren op individueel niveau; de deelnemer die in een veilige en vertrouwde omgeving, op een veilige, transparante wijze aan de aangeboden loterijen kan deelnemen. Hierin staat centraal het framework van de Responsible Gaming Standards van European Lotteries, en het gelijkwaardige framework van de World Lotteries Association (WLA).

In 2008 onderschreef de Nederlandse Staatsloterij deze Standards, vertaald als “verantwoord spelen”. In 2010 werd de Nederlandse Staatsloterij door European Lotteries als eerste loterij in Nederland gecertificeerd voor haar beleid en inspanningen op dit voor kansspelorganisaties belangrijke gebied. In 2012 werd evenals in 2011 verder gewerkt aan het verbeteren van de scores op verschillende onderdelen van dit programma. De gestelde ambitie om op alle onderdelen een maximale score (100 procent op alle normen) te behalen, bleek niet haalbaar. Oorzaken hiervoor waren dat nog niet met alle afdelingen de daarvoor toepasselijke activiteiten werden uitgevoerd en de laatste noodzakelijke activiteiten meer aandacht vroegen dan werd voorzien.

In een zelfuitgevoerd partial assessment is in 2012 vastgesteld dat de prestaties op verschillende onderdelen niettemin significant zijn verbeterd ten opzichte van 2011. In 2013 zal conform de eisen van European Lotteries een volledig assessment op het normenkader plaatsvinden.

Sectie EL-normen	Score 2012	Score 2011	Trend
I: Research	95%	90%	↑
II: Employee Training	95%	95%	=
III: Sales Agents Programmes	99%	89%	↑
IV: Game Design	75%	75%	=
V: Remote Gaming Channels	90%	80%	↑
VI: Advertising & Marketing	95%	95%	=
VII: Treatment Referral	100%	98%	↑
VIII: Player Education	95%	95%	=
IX: Stakeholder Engagement	100%	100%	=
X: Reporting, Measurement & Certification	100%	100%	=
<b>Gemiddelde score</b>	<b>94,4%</b>	<b>91,7%</b>	<b>↑</b>

De stijging ten opzichte van de norm “sales agents programmes” komt voort uit de verdere intensivering van het trainingsprogramma van de individuele verkoopmedewerkers. Ook is een toelichtende, korte, instructiefilm beschikbaar waarin op de specifieke punten van het programma rondom “verantwoord deelnemen” wordt ingegaan (onder andere leeftijdsherkenning, kennis over het herkennen van probleemspelen en verwijsmogelijkheden). Het streven is in 2013 de volledige score op alle normen te behalen.

Over het dromen realiseren op een collectief Nederlands niveau, geeft de Nederlandse Staatsloterij invulling aan haar betrokkenheid en verantwoordelijkheid naar de samenleving door haar partnerschap met de Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond (KNVB). De sponsoring van het Nederlands elftal door de Nederlandse Staatsloterij appelleert aan de nationale droom kampioen te worden. Rondom de

kwalificaties en wedstrijden van het Europees Kampioenschap in 2012 zijn daarvoor verschillende initiatieven ondernomen. De Nederlandse Staatsloterij was in samenwerking met de KNVB en KiKa en het Jeugdfonds Gehandicapten gastvrouw bij verschillende (kwalificatie)wedstrijden. Vele tientallen kinderen en hun gezinsleden konden in een voor hen zo moeilijke tijd aanwezig zijn bij een wedstrijd van hun helden: het Nederlands elftal.

#### **Politieke agenda (incl. stakeholdermanagement)**

Met het ministerie van Financiën en het ministerie van Veiligheid & Justitie vindt periodiek overleg plaats over relevante beleidsontwikkelingen. De Nederlandse Staatsloterij heeft verder regelmatig contact met de woordvoerders van de politieke partijen in de Tweede en Eerste Kamer. Met deze (pseudo-)aandeelhouders en toezichhouders is het doel steeds het behouden en waar mogelijk uitbouwen van de speelruimte van de organisatie. Vooral de ontwikkelingen in de online kansspelen en de toekomstige positie van de Nederlandse Staatsloterij stonden in 2012 centraal.

In het RepTrak™-onderzoek is met bijna alle stakeholders, de leveranciers waren hierbij niet betrokken, gesproken over de reputatie en de identiteit van de Nederlandse Staatsloterij. In een vijftal afzonderlijke discussiegroepen is in 2011 nagegaan welke beelden hierover bestaan. In het laatste kwartaal van 2012 is dit onderzoek herhaald, waarbij een nieuwe onderzoeksdoelgroep is toegevoegd; een 200-tal invloedrijke opinieleiders in Nederland.

Vanzelfsprekend was dit onderzoek niet het enige moment waarop met stakeholders werd overlegd. De dialogen met externe partijen maken deel uit van de dagelijkse activiteiten van de organisatie en zijn een belangrijke bron voor nieuwe

inzichten en verbeteringen en aanpassingen van de strategische visie en doelstellingen. Ook bieden ze leermomenten bij marketingacties en loterijtrekkingen. Bij de invulling van het jaarverslag wordt met de inbreng van de onderscheiden groepen rekening gehouden. Met consumenten en wederverkopers worden commerciële acties en innovaties permanent via onderzoekspanels besproken. Doel is op een betrouwbare en betrokken wijze tegemoet te komen aan de wensen van spelers.

#### **Klanttevredenheid en klachten**

Het vergroten van de klanttevredenheid (klantwaardering) stond in 2010 en 2011 centraal en kreeg ook in 2012 weer alle aandacht. De Nederlandse Staatsloterij onderzoekt continu de tevredenheid van haar klanten. Maandelijks worden de resultaten van de klantentevredenheidsmeting gerapporteerd en besproken. Uit de metingen van het eerste semester van 2012 (de cijfers van het tweede semester zijn nog niet beschikbaar) blijkt dat 84 procent van de spelers die contact met de organisatie had, daarover tevreden of zeer tevreden was (85 procent is de internationale richtlijn voor "High Performing"). Het streven is continu gemiddeld hoger uit te komen dan 85 procent. Op de telefonische contacten was de tevredenheidsscore in 2012 hoger: over het eerste semester van 2012 zelfs 89,7 procent. Via e-mail is het veel moeilijker gebleken om de gewenste score van 85 procent te bereiken. Onderzoek toont aan dat verbeteringen en (kosten)efficiënties kunnen worden gerealiseerd door een virtueel assistent (chat) in te zetten op de websites van de Nederlandse Staatsloterij. In 2013 zal deze virtueel assistent naar verwachting daadwerkelijk in gebruik worden genomen (tweede kwartaal 2013).

Het percentage klanten dat de Nederlandse Staatsloterij de waardering "tevreden tot zeer tevreden" zou geven, bedraagt

in december 2012 84,2 procent over alle gemonitorde kanalen. In 2011 kreeg de Nederlandse Staatsloterij volgens een andere methodiek over dezelfde kanalen een gemiddelde waardering van 7,2. Op basis van professional judgement laat dit getal zich vertalen naar een percentage van 80 procent dat de waardering "tevreden tot zeer tevreden" zou geven.

In 2012 deden zich ondanks de waarborgen en zorgen twee gevallen (twee door de Reclame Code Commissie toegewezen klachten) voor van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes of privacygerelateerde kwesties.

Door het ministerie van Veiligheid & Justitie is in 2012 een concept Algemene maatregel van Bestuur (AmvB) over reclame-uitingen ter consultatie aangeboden. In deze AmvB, gebaseerd op artikel 4A van de Wet op de kansspelen, worden regels aangegeven voor het maken van reclame door kansspelvergunninghouders. Ook ziet de AmvB toe op het voorkomen van verslaving en het tegengaan van misleidende uitingen. De Nederlandse Staatsloterij heeft haar zienswijze individueel en binnen het Nederlands Kansspel Platform (NKP) gegeven. Haar beleid voor verantwoord deelnemen voorziet in een groot aantal van de voorgestelde punten. Naar verwachting treedt de AmvB in de loop van 2013 in werking. De organisatie werkt verder met een handleiding promotionele kansspelen die is afgestemd met alle betrokken afdelingen.

Aan de Nederlandse Staatsloterij zijn in 2012, evenals in 2011 en 2010, geen boetes voor het overtreden van de regels opgelegd.

#### **Ketenverantwoordelijkheid**

De Nederlandse Staatsloterij werkt bij de verkoop van de deelnamebewijzen van haar loterijen nauw samen met

verschillende verkooporganisaties en individuele verkooppunten. In deze keten heeft zij verantwoordelijkheden voor de wijze waarop de verkoop van de deelnamebewijzen plaatsvindt en voor de voorwaarden waaronder die verkoop gebeurt. Deze zijn vastgelegd en overeengekomen in de distributieovereenkomst die met ketens en/of individuele ondernemers zijn afgesloten. Vanuit de afdeling Sales (onderdeel van de afdeling Marketing & Sales) ziet een team van acht accountmanagers dagelijks toe op de naleving van de verschillende verplichtingen door de wederverkopers. Dit gebeurt door persoonlijke bezoeken aan de verkooppunten. Kennis, vaardigheden en bewustwording van de regels worden verder gedeeld en beschikbaar gesteld binnen de Staatsloterij Academie als eigen en intern opleidingsinstituut voor nieuwe en bestaande verkooppunten. Ook is een speciale website beschikbaar ([www.staatsloterijverkooppunten.nl](http://www.staatsloterijverkooppunten.nl)) waarop onder andere de regels te vinden zijn. Door de samenwerking tussen de Nederlandse Staatsloterij en Intralot Nederland BV worden de verkooppunten voorzien van de technische ondersteuning voor de verkoopapparatuur. De verplichtingen en rechten van de verkooporganisatie zijn vastgelegd in een distributieovereenkomst. Het vestigingsbeleid voor (nieuwe) verkooppunten is vastgelegd in het distributiebeleid. In 2012 zijn in totaal 349 (2011: 584) verkopers getraind. De beperkte beschikbaarheid van trainers is de oorzaak van deze daling.

De Nederlandse Staatsloterij is zich ervan bewust dat zij door de systematiek van betaalde provisies bij een groot deel van haar 3571 retailpartners verantwoordelijk is voor een substantieel onderdeel van de omzet van genoemde partners en daarmee indirect ook voor de werkgelegenheid, leefbaarheid en sociale samenhang op wijk-, dorps-, straat- en stadsniveau. De Nederlandse Staatsloterij communiceert

wijzigingen die direct invloed hebben op het retailernetwerk in een zo vroeg mogelijk stadium met de stakeholders (ketendirecties, NSO [brancheorganisatie voor de tabaks-detailhandel] en andere samenwerkingsverbanden) uit dit veld. Hiervoor zijn periodieke overlegstructuren opgezet.

#### **Opleiding en training (incl. diversiteit en medewerkers)**

Het hrm-beleid van de Nederlandse Staatsloterij is niet gericht op lifetime employment maar op lifetime employability. Het hrm-beleid is gebaseerd op een gestructureerde in-, door- en uitstroom. Een volwaardig opleidingsbudget en een eigen opleidingsinstituut (Corporate University) dragen bij aan de uitvoering van genoemd beleid. In 2012 werd hieraan tevens beleid voor het "anders werken" toegevoegd en een zogenoemd "leadership program".

Uit 2012 werkten er 151 vaste medewerkers (146 fte's; 2011 132 fte's) voor de Nederlandse Staatsloterij, van wie 73 vrouwen (9 in leidinggevende posities) en 78 mannen (19 in leidinggevende posities). De gemiddelde leeftijd van deze medewerkers was 38 jaar. Van hen hadden einde 2012 80 personen een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en 71 een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. De (eigen) cao is op 96,7 procent van de vaste medewerkers van toepassing; de resterende drie procent gaat over de directie, van wie de leden buiten de cao vallen. In 2012 traden 32 personen (2011: 36) in dienst. Van hen waren er 21 vrouw en 11 man. Vijf personen stroomden door naar een andere interne functie. 16 medewerkers verlieten de Nederlandse Staatsloterij (3 mannen en 13 vrouwen). Wanneer medewerkers met een vast dienstverband de organisatie verlieten, is waar wenselijk en passend een outplacement-traject aangeboden. Het gemiddelde dienstverband van

de medewerkers die bij de Nederlandse Staatsloterij vertrokken, bedroeg 3,5 dienstjaren. De minimale opzegtermijn gehanteerd bij vertrek uit een functie, was conform de cao één maand. Binnen de Nederlandse Staatsloterij is een ondernemingsraad actief.

Het gemiddelde ziekteverzuim onder de vaste medewerkers bedroeg in 2012 4,9 procent (2011 3,6 procent en 2010 3,7 procent). Op jaarbasis meldden deze medewerkers zich gemiddeld 1,2 keer ziek. Het ziekteverzuim was het laagst in de maand juli, namelijk 2,6 procent (2011; mei met 1,7 procent). Het ziekteverzuim was het hoogst in de maand maart namelijk 6,9 procent (2011; december met 5,8 procent). Er zijn geen specifieke arbo-onderwerpen vastgelegd in de cao van de organisatie. In totaal is 0,7 procent van de medewerkers opgeleid als arbodeskundige en adviseerde de organisatie in die hoedanigheid. Van de medewerkers keerde 3,3 procent in 2012 terug van zwangerschapsverlof.

De continue ontwikkeling van de medewerkers is verankerd in de HR-visie van de organisatie. Hierin is opgenomen hoe de Staatsloterij invulling geeft aan lifetime employability. Het opstellen en uitvoeren van een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) maakt hiervan belangrijk onderdeel uit. In 2012 zijn met 96 procent van de mannelijke medewerkers voortgangsgesprekken gehouden. Voor 96 procent van het mannelijke medewerkersbestand is een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld. Met 88 procent van de vrouwelijke medewerkers zijn voortgangsgesprekken gevoerd. Voor 88 procent van het vrouwelijke medewerkersbestand is een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld. Vijf medewerkers zijn na 1 september 2012 in dienst getreden en beschikken (nog) niet over een genoemd plan. Van 18 medewerkers is in 2012

het persoonlijke jaarplan niet ingeleverd. Een belangrijk element van de HR-visie is opleiding en training. De opleidingskosten bedroegen in 2012 €284.176,60, gemiddeld €1.882 per medewerker (2011 €560.000, gemiddeld €4.150 per medewerker en in 2010 €750.000, gemiddeld €5.700 per medewerker). Door aandacht (onder andere meer centrale inkoop en advisering) voor de kosten van verschillende opleidingen kon hierop in 2012 een besparing worden gerealiseerd. In 2011 is binnen de Nederlandse Staatsloterij een Corporate University ingesteld, waar vorm en inhoud worden gegeven aan opleidingskeuzes, competentie management en leermomenten en het intern borgen van kennis. De Corporate University richt zich op interne medewerkers (onder andere via een trainingsprogramma voor nieuwe medewerkers) en wederverkopers (via de Staatsloterij Academie, waarin trainingsprogramma's voor medewerkers van nieuwe en bestaande verkooppunten worden gegeven).

In september 2011 heeft de Nederlandse Staatsloterij haar tweejaarlijkse medewerkersonderzoek laten uitvoeren. De respons hierop was bijzonder hoog, namelijk 83 procent. De resultaten zijn per groep/afdeling teruggekoppeld, waarna deze in de loop van 2012 zijn gebruikt om verbeteracties op te zetten. Ook het thema beoordeling is onderzocht en de score laat zien dat dit op verschillende onderdelen, in ieder geval bij het 360 graden feedbacksysteem, verbetering nodig heeft. In het verslagjaar is een nieuwe beoordelings-systematiek geïntroduceerd. Medio 2013 wordt opnieuw een medewerkersonderzoek gehouden.

Op basis van de score van het medewerkersonderzoek behoorde de Nederlandse Staatsloterij in het verslagjaar tot de 50 Beste Werkgevers 2012 in de categorie onder de 1000 medewerkers. Op 9 oktober 2012 werd de Beste

Werkgever Award uitgereikt. Op deze ranglijst eindigde de Nederlandse Staatsloterij op de 38<sup>ste</sup> plaats. Een positie waar de organisatie trots op is. Tegelijkertijd geeft het nog voldoende ambitie om deze notering de komende jaren verder te verhogen.

Het beleid over het "Anders Werken" houdt in dat de organisatie op een andere, nieuwe wijze kijkt naar het werken en de uitvoering ervan. De ingezette verandering moet leiden tot een situatie waarin medewerkers binnen vaste kaders kunnen kiezen waar (op kantoor of thuis), wanneer (welk tijdstip) en met welke technische hulpmiddelen zij het best kunnen werken.

Zo krijgen ze meer mogelijkheden om hun werk af te stemmen op hun persoonlijke agenda en invulling te geven aan hun work-life balance. Het Anders Werken levert zo ook een belangrijke bijdrage aan het vergroten van de flexibiliteit en de resultaatgerichtheid van de organisatie en het verhogen van de medewerkerstevredenheid. Doordat medewerkers op basis van hun activiteiten de werkplek kiezen en daarbij meer thuis of althans buiten kantoor werken, wordt substantieel meer op afstand (samen) gewerkt. Leidinggevend en gaan hierdoor minder sturen op aanwezigheid en permanente inbreng, en meer op heldere en meetbare resultaten. Daarbij spelen het permanent benoemen van resultaten en vastleggen van doelstellingen, vertrouwen geven en krijgen, verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen belangrijke rollen. Het beleid hiervoor is in 2012 door de directie goedgekeurd en wordt in 2013 inhoudelijk uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de manager HR. Met ingang van 2013 is in overleg met de ondernemingsraad begonnen met het aanpassen van de werktijden en wordt de vrijdag ingezet als een reguliere werkdag.

## Onderzoek & innovatie

De organisatie heeft bij het bepalen van haar strategische koers voor de periode 2012-2014 ingezien dat innovaties zich niet moeten beperken tot haar bestaande producten en geleverde diensten. Zowel het verdiepen als het verbreden van het aanbod is een belangrijke pijler van het innovatiebeleid.

Om het speelveld waarbinnen de Nederlandse Staatsloterij opereert goed te volgen en ontwikkelingen vroegtijdig te signaleren, is de Nederlandse Staatsloterij lid van het NKP (Nederlands Kansspel Platform), HPV (Handvest Publiek Verantwoord), de VGP (Vereniging Grootgebruikers Postdiensten), de MWG (Media Werkgroep), het PON (Platform Outsourcing Nederland) en de Internationale belangenorganisaties EL (European Lotteries) en WLA (World Lottery Association). De Nederlandse Staatsloterij was in 2012, evenals in 2011, als toehoorder betrokken bij de activiteiten van het Goede Doelen Platform.

## Inkoop

In 2011 is begonnen met het meer duurzaam en gestructureerd vorm en inhoud geven aan de inkoopfunctie. Met externe begeleiding (Emeritor) zijn onder de titel Winnend inkopen! uiteenlopende inkooptrajecten opgezet voor nieuwe maar ook (opengebroken) bestaande contracten. Het inkooptraject heeft (met de steun van professionele inkoopervaring) in 2012 een (inkoop)resultaat opgeleverd van 5,2 miljoen euro. De Nederlandse Staatsloterij deed in 2012 zaken met 1112 leveranciers (2011: 886), waarbij het inkoopvolume in 2012 ruim 95,8 miljoen euro bedroeg (2011: 72 miljoen euro en 2010: 85 miljoen euro). De periodieke contacten met leveranciers zijn gericht op een zo efficiënt mogelijke bedrijfsvoering, onder andere door scherpe inkoopafspraken en flexibiliteit in innovatietrajecten. Bij de verschillende inkooptrajecten is

daarnaast rekening gehouden met de duurzame productie van de ingekochte materialen.

De professionalisering van de inkoopfunctie is ingezet met de volgende doelstellingen:

- 1 – Passend rendement en kostenbewustzijn; een juiste prijs-kwaliteitverhouding en een efficiënte en effectieve manier van inkopen.
- 2 – Professioneel en integer opdrachtgeverschap; transparant handelen en de Nederlandse Staatsloterij als een betrouwbare gesprekspartner die haar (inkoop)acties objectief kan verantwoorden.
- 3 – In het inkoopproces rekening houden met sociale en milieuaspecten om zo een bijdrage te leveren aan Maatschappelijk Betrokken Ondernemen.
- 4 – Vitaal en Ondernemend; gebruikmaken van de kennis en kunde van de inkoopmarkt om doorlopend te verbeteren.

Bij het aangaan van nieuwe inkooprelaties worden potentiële leveranciers bezien en beoordeeld op prijs-kwaliteit- en MVO-aspecten. Door het opstellen van een code of conduct zal richting alle leveranciers duidelijkheid worden verschaft in de MVO-benadering van de Nederlandse Staatsloterij.

### Carbon footprint

De Staatsloterijorganisatie wil in haar bedrijfsvoering belastende effecten op mens en milieu zo veel mogelijk beperken. Daarom brengt zij haar belastingen op het gebied van milieu in kaart en meet zij deze ook. Van deze meting doet de Nederlandse Staatsloterij verslag in haar Carbon Footprint, waar wordt gebruikgemaakt van de emissiefactoren van het DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs). Met de Carbon Footprint kan het effect van duurzaam ondernemen door de jaren heen en met branchegenoten worden vergeleken.

Een van de initiatieven die de Nederlandse Staatsloterij in 2011 heeft ingezet, is het gebruik van windenergie.

Vanaf 2012 is circa een derde van het totale volume over de periode 2012 tot en met december 2014 windenergie (groen) en circa twee derde grijze energie. Het gebruik van lotpapier met FSC (Forest Stewardship Council) is gerealiseerd vanaf de Oudejaarestrekking 2012. Het I-keurmerk en een meer op milieuaspecten gestoelde leaseregeling zijn andere voorbeelden. In 2013 zal de Nederlandse Staatsloterij in samenwerking met Intralot (de leverancier van haar loterijstelsel) onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de belastende effecten van het loterijstelsel terug te dringen. Het gaat hierbij onder andere om het energieverbruik van de loterijterminals bij haar retailers.

In de genoemde leaseregeling die vanaf 2012 van kracht is, is een paragraaf opgenomen over duurzamer autogebruik (Maatschappelijk Betrokken Rijden), rijtrainingen, inzichtelijkheid (online) in het rijgedrag en wordt het leasen van milieuvriendelijke auto's met een kortingssysteem bevorderd. In 2012 zijn 14 leaseauto's onder deze regeling gebracht. In de komende periode zullen de resterende 10 auto's volgen, na vervanging binnen de overeengekomen voorwaarden van het huidige contract. Het aantal vliegkilometers van de Staatsloterijmedewerkers bedroeg in 2012 157.451 (228.406 in 2011).

De Nederlandse Staatsloterij heeft in 2011 besloten het merendeel van haar drukwerk uit te voeren op papier met het keurmerk van de Forest Stewardship Council (FSC). Hiermee ondersteunt de Staatsloterij een verantwoord bosbeheer, waardoor op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de sociale, ecologische en economische aspecten die bij bosbeheer horen.

De totale CO<sub>2</sub>-uitstoot van de Nederlandse Staatsloterij was in 2011 761.207 kilo, dit is in 2012 gedaald naar 736.230,6 kilo. Dit wordt veroorzaakt door een gecombineerd effect. Aan de negatieve kant is als gevolg van het Europees Kampioenschap voetbal een stijging van het aantal vluchten waardoor er een extra CO<sub>2</sub>-uitstoot is ontstaan van 63.070 kilo CO<sub>2</sub>-uitstoot. Mede hierdoor is de uitstoot van auto- en vliegkilometers gestegen van 248.750 kilo CO<sub>2</sub>-uitstoot in 2011 naar 340.327 kilo CO<sub>2</sub>-uitstoot in 2012. Aan de positieve kant is er een daling van CO<sub>2</sub>-uitstoot door elektra als gevolg van duurzaam inkopen (2011 420.391 CO<sub>2</sub>-uitstoot en in 2012 236.783 CO<sub>2</sub>-uitstoot).

In 2012 wil de Nederlandse Staatsloterij met haar technologiepartner Intralot inzichtelijk krijgen welke bijdrage de terminals die zijn opgesteld bij de retailers leveren aan de CO<sub>2</sub>-uitstoot. Ook zal worden nagegaan of de uit te geven loten op een milieuvriendelijker papiersoort kunnen worden gedrukt, binnen de van toepassing zijnde veiligheidswaarborgen.

## GRI-tabel

Raadpleeg de GRI tabel via de QR-code of via [www.nederlandsestaatsloterij.nl](http://www.nederlandsestaatsloterij.nl)



## Onafhankelijk assurancerapport

Aan de lezers van het Jaarverslag 2012 van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij

De directie van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij (verder: de Nederlandse Staatsloterij) heeft ons verzocht zekerheid te verstrekken over de MVO-informatie in het hoofdstuk “Verantwoord dromen realiseren” (verder: het MVO-hoofdstuk), zoals opgenomen op pagina 35 tot en met pagina 43 van het Jaarverslag 2012 van de Nederlandse Staatsloterij. De directie van de Nederlandse Staatsloterij is verantwoordelijk voor het opstellen van het MVO-hoofdstuk, inclusief het bepalen van de te rapporteren materiële onderwerpen. Het is onze verantwoordelijkheid een assurancerapport bij het MVO-hoofdstuk te verstrekken.

### **Wat was de reikwijdte van onze opdracht?**

Onze opdracht was gericht op het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid of het MVO-hoofdstuk, in alle van materieel belang zijnde aspecten, juist in overeenstemming met de Sustainability Reporting Guidelines (G3) van de Global Reporting Initiative (GRI) is weergegeven. We verschaffen geen zekerheid bij de haalbaarheid van de doelstellingen, verwachtingen en ambities van de Nederlandse Staatsloterij. De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en zijn geringer in diepgang dan de werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid.

### **Welke verslaggevingscriteria heeft de Nederlandse Staatsloterij gebruikt?**

De Nederlandse Staatsloterij hanteert de Sustainability Reporting Guidelines (G3) van de Global Reporting Initiative (GRI) voor het opstellen van het MVO-hoofdstuk. Het MVO-hoofdstuk moet worden beschouwd in samenhang met deze criteria.

### **Welke assurancestandaard hebben wij gebruikt?**

We hebben onze opdracht uitgevoerd in overeenstemming met de Standaard 3410N “Assuranceopdrachten inzake maatschappelijke verslagen” van het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants. Op basis van deze standaard is het onder andere vereist dat de leden van het assuranceteam over de specifieke kennis, vaardigheden en vaktechnische bekwaamheden beschikken die nodig zijn om de informatie in het verslag te kunnen begrijpen, de vereiste assurance-informatie te kunnen identificeren en verzamelen alsmede dat die leden voldoen aan de vereisten van de Ethische Code voor Professionele Accountants van IFAC, inclusief onafhankelijkheid.

### **Wat hebben wij gedaan?**

We hebben onder meer de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- het uitvoeren van een media- en internetanalyse naar maatschappelijke issues voor de Nederlandse Staatsloterij ter verdieping van ons inzicht in de relevante duurzaamheidsonderwerpen en -vraagstukken in de rapportageperiode;
- beoordeling van de resultaten van de materialiteitsanalyse;
- het afnemen van interviews met de (management)leden die verantwoordelijk zijn voor het leveren van de informatie in het MVO-hoofdstuk;

- evaluatie van de opzet en het bestaan van de systemen en processen voor informatieverzameling, interne controles en verwerking van de informatie;
- steekproefsgewijze evaluatie van interne en externe documentatie om te bepalen of de informatie in het MVO-hoofdstuk adequaat is onderbouwd.

Tijdens ons onderzoek hebben wij de noodzakelijke wijzigingen in het MVO-hoofdstuk besproken met de Nederlandse Staatsloterij en hebben wij vastgesteld dat deze wijzigingen adequaat zijn verwerkt in de definitieve versie.

### **Wat is onze conclusie?**

Uit onze werkzaamheden is niet gebleken dat het MVO-hoofdstuk, in alle van materieel belang zijnde aspecten, onjuist is weergegeven uitgaande van de G3 Guidelines van de Global Reporting Initiative.

*Den Haag, 11 maart 2013*

### **KPMG Accountants N.V.**

R.R.J. Smeets RA

## Verklaring GRI toepassingsniveau check

GRI verklaart hierbij dat het “Jaarverslag 2012” van **Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij** aan GRI's Report Services is gepresenteerd, en dat er geconcludeerd is dat het rapport aan de eisen van toepassingsniveau B+ voldoet.

De GRI toepassingsniveaus communiceren in welke mate de inhoud van de G3 richtlijnen gebruikt zijn in de ingediende duurzaamheidsverslaglegging. De Check bevestigt dat de vereiste combinatie en aantal rapportageonderdelen voor het specifieke toepassingsniveau worden behandeld in de verslaglegging en dat de GRI inhoudsopgave een juiste weergave is van deze vereiste rapportageonderdelen, zoals deze gedefinieerd zijn in de GRI G3 richtlijnen. Voor methodologie, zie [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

De toepassingsniveaus geven geen mening over de duurzaamheidsprestaties van de desbetreffende organisatie en geven geen mening over de kwaliteit van de verslaglegging.

Amsterdam, 19 februari 2013



Nelmara Arbex  
Adjunct President-Directeur  
Global Reporting Initiative

Het “+” symbool is toegevoegd aan dit toepassingsniveau, aangezien Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij (gedeeltes) van de verslaglegging extern heeft laten verifiëren. GRI aanvaardt het eigen oordeel van de desbetreffende organisatie in het kiezen van de uitvoerende organisatie en het beslissen van de reikwijdte van de verificatie.

*Het Global Reporting Initiative (GRI) is een netwerkorganisatie die het voortouw heeft genomen in de ontwikkeling van 's wereld's meest gebruikte raamwerk voor duurzaamheidsverslaglegging en is voortdurend toegewijd aan verbetering en toepassing van dit raamwerk op wereldwijde schaal. De GRI richtlijnen beschrijven principes en indicatoren die organisaties kunnen gebruiken om hun prestaties op het gebied van economie, milieu en maatschappij te meten en te rapporteren.*  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

*Disclaimer: In het geval dat de betreffende verslaglegging externe links geeft, zoals naar audiovisueel materiaal, is het van belang te begrijpen dat dit Statement alleen van toepassing is op het ingediende materiaal aan GRI ten tijde van de Check op 11 februari 2013. GRI geeft expliciet te kennen dat dit Statement niet kan worden gebruikt als er op een later tijdstip veranderingen zijn doorgevoerd aan.*



# DE AFDELING FINANCE & CONTROL VAN DE NEDERLANDSE STAATSLOTERIJ



Reshma Mahabir - Poeran (op de voorgrond):  
'Onze afdeling is binnen de organisatie een betrouwbare partner die zorgt voor adequate financiële vastlegging en het controleren van alle geldstromen. Een van deze geldstromen is het uitbetalen van prijzen. We zorgen dat de winnaars van Miljoenenprijzen hun geld spoedig zien bijgeschreven. Deelnemers met een kleinere prijs krijgen een net zo zorgvuldige behandeling. Daarnaast is de afdeling ook het financiële geweten van de Nederlandse Staatsloterij. We dagen onze collega's uit kostenbewust te handelen om een optimaal rendement te realiseren. We zijn trots op wat we doen.'



# JAARREKENING

<b>Jaarrekening</b>	<b>47</b>
Balans per 31 december 2012	48
Winst-en-verliesrekening 2012	50
Kasstroomoverzicht 2012	51
Toelichting op de jaarrekening 2012	52
Toelichting op de balans per 31 december 2012	54
Toelichting op de winst-en-verliesrekening 2012	58
<b>Overige gegevens</b>	<b>62</b>
Statutaire bepalingen	62
Resultaatbestemming	62
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	62

# Balans per 31 december 2012

(voor verwerking resultaatbestemming; alle bedragen × €1.000)

Activa		<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>VASTE ACTIVA</b>			
<b>Immateriële vaste activa</b> 1			
Zelfontwikkelde software		2.031	-
Software in ontwikkeling		825	1.043
		<b>2.856</b>	<b>1.043</b>
<b>Materiële vaste activa</b> 2			
Hardware automatisering		1.506	361
Materiële vaste activa in ontwikkeling		-	646
Overige vaste materiële activa		858	766
		<b>2.364</b>	<b>1.773</b>
<b>Financiële vaste activa</b>			
Deelneming	3	1.134	1.134
Overige financiële vaste activa	4	553	452
		<b>1.687</b>	<b>1.586</b>
		<b>6.907</b>	<b>4.402</b>
<b>Som der vaste activa</b>			
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>			
<b>Vorderingen</b>			
Debiteuren	5	81.178	81.981
Rekening-courant ministerie van Financiën	6	6.917	1.234
Te ontvangen VPB		1.485	-
Overlopende activa	7	1.950	2.430
		<b>91.530</b>	<b>85.645</b>
<b>Liquide middelen</b>	8	145.723	160.661
		<b>145.723</b>	<b>160.661</b>
		<b>237.253</b>	<b>246.306</b>
<b>Som der vlottende activa</b>			
<b>Totaal activa</b>			
		<b>244.160</b>	<b>250.708</b>

Passiva		<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>EIGEN VERMOGEN</b>	9		
Wettelijke reserve		2.856	1.043
Overige reserve		58.235	44.382
Onverdeelde winst		<u>11.807</u>	<u>23.666</u>
		<b>72.898</b>	<b>69.091</b>
<b>Vorzieningen</b>	10	<b>0</b>	<b>139</b>
<b>Kortlopende schulden</b>			
Nog uit te keren prijzen	11	94.698	102.524
Crediteuren		5.936	364
Belastingen en sociale premies	12	25.080	27.289
Overige schulden	13	16.269	19.554
Vooruitontvangen inleggeden	14	<u>29.279</u>	<u>31.747</u>
		<b>171.262</b>	<b>181.478</b>
<b>Totaal passiva</b>		<u><b>244.160</b></u>	<u><b>250.708</b></u>

## Winst-en-verliesrekening 2012

(alle bedragen × € 1.000)

			<u>2012</u>	<u>2011</u>
Netto-omzet	<i>Netto-inleggelden</i>	15	787.018	821.209
	<i>Nettoprijzen</i>	16	481.031	513.687
	<i>Kansspelbelasting</i>	16	<u>65.018</u>	<u>58.856</u>
			546.049	572.543
	<i>Niet-afgehaalde prijzen</i>	17	<u>6.558</u>	<u>7.208</u>
<b>Brutomarge</b>		18	<b>247.527</b>	<b>255.874</b>
Verkoopkosten	<i>Provisie</i>	19	23.019	24.691
	<i>Marketingkosten</i>	19	46.822	42.162
	<i>Overige verkoopkosten</i>	19	<u>9.226</u>	<u>8.712</u>
			79.067	75.565
Verwerkingskosten		20	11.799	10.858
Algemene beheerkosten	<i>Automatiseringskosten</i>	21	5.087	6.043
	<i>Personeelskosten</i>	22	15.232	16.426
	<i>Overige algemene beheerkosten</i>	23	<u>9.529</u>	<u>3.266</u>
			29.848	25.734
<b>Som der operationele kosten</b>			<b>120.714</b>	<b>112.157</b>
<b>Netto-omzetresultaat</b>			<b>126.813</b>	<b>143.717</b>
Waardevermeerdering financiële vaste activa			-	1.142
Financiële baten		24	<u>3.047</u>	<u>2.438</u>
<b>Resultaat vóór belastingen en vóór afdracht</b>			<b>129.860</b>	<b>147.297</b>
Belastingen resultaat		25	<u>31.736</u>	<u>36.989</u>
<b>Resultaat ná belastingen en vóór afdracht</b>			<b>98.124</b>	<b>110.308</b>
Afdracht aan het ministerie van Financiën		26	<u>86.317</u>	<u>86.642</u>
<b>Resultaat ná belastingen en ná afdracht</b>			<b>11.807</b>	<b>23.666</b>

## Kasstroomoverzicht 2012

(alle bedragen × €1.000)

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Ontvangen inleggeden	790.289	811.759
Betaling prijzengeld	-503.591	-529.973
Betaling kansspelbelasting	-62.904	-64.829
Betaling aan leveranciers en werknemers	-101.776	-102.199
Ontvangen gelden overige activiteiten	-	-
Betalingen inzake overige activiteiten	-	-
<b>Kasstroom bedrijfsoperaties</b>	<b>122.018</b>	<b>114.758</b>
Ontvangen interest	3.117	2.537
Betaalde interest	-70	-97
Afgedragen vennootschapsbelasting	-36.639	-35.260
Betaalde afdracht aan het ministerie van Financiën	-100.000	-102.424
<b>Subtotaal</b>	<b>-133.592</b>	<b>-135.246</b>
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>-11.574</b>	<b>-20.488</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Investerings in immateriële vaste activa	-2.180	-1.043
Investerings in materiële vaste activa	-1.184	-1.301
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-3.364</b>	<b>-2.344</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		
Aflossingen op langlopende leningen	-	-
Ontvangen uit langlopende vorderingen	-	-
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Netto kasstroom</b>	<b>-14.938</b>	<b>-22.832</b>
Beginstand liquide middelen per 1 januari	160.661	183.493
Eindstand liquide middelen per 31 december	145.723	160.661
<b>Mutatie liquide middelen</b>	<b>-14.938</b>	<b>-22.832</b>

## Toelichting op de jaarrekening 2012

### *Algemeen*

De Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij (verder: de Nederlandse Staatsloterij), statutair gevestigd aan de Paleisstraat 5 in Den Haag heeft, voor zover dit in de Wet op de kansspelen en haar statuten is toegestaan, tot doel het organiseren van de Staatsloterij, het organiseren en houden van andere kansspelen, het verlenen van diensten aan derden bij de organisatie van kansspelen en het in samenwerking met derden organiseren van kansspelen, alsmede al hetgeen met het vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn. Om dit doel te realiseren, heeft de Nederlandse Staatsloterij in 2012 trekkingen van de Staatsloterij, het Miljoenenspel en Dayzers georganiseerd. De Nederlandse Staatsloterij hanteert bij de vaststelling van haar jaarrekening de bepalingen van Titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. De gegevens in de onderliggende jaarrekening hebben betrekking op de periode van 1 januari 2012 tot en met 31 december 2012 en volgen de jaarrekening op die op 29 maart 2012 is vastgesteld door de minister van Financiën.

### Grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling

#### *Algemeen*

De waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling worden gebaseerd op historische kosten. Voor zover niet anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde. De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. In de statuten van de organisatie is vastgelegd dat door de

minister van Financiën jaarlijks een afdrachtspercentage voor de Nederlandse Staatsloterij wordt vastgesteld. De voor- en slotafdracht aan het ministerie van Financiën wordt gevormd door het afdrachtspercentage toe te passen op de netto-inleggeden. Voor het uiteindelijk gerealiseerde resultaat dat hoger of lager is dan de, op basis van het afdrachtspercentage, vastgestelde afdracht, wordt door het ministerie van Financiën een resultaatbestemming vastgesteld. In de statuten is de mogelijkheid tot het vormen van eigen vermogen voor de Nederlandse Staatsloterij opgenomen.

#### *Grondslagen voor de omrekening van vreemde valuta's*

De euro (€) is de rapporteringsvaluta van de jaarrekening van de Nederlandse Staatsloterij. De uit transacties in vreemde valuta's voortvloeiende kosten en opbrengsten worden omgerekend tegen de valutakoers die geldt op het moment van betaling dan wel ontvangst. Bezittingen en schulden in vreemde valuta worden gewaardeerd tegen de dan geldende wisselkoers op balansdatum. Koersverschillen worden onder de rubriek financiële baten en lasten ten gunste respectievelijk ten laste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

#### *Immateriële vaste activa*

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschafwaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen en eventuele duurzame waardeverminderingen. De geactiveerde immateriële activa worden na ingebruikneming in vijf jaar volgens het lineaire systeem afgeschreven.

Uitgaven voor zelfontwikkelde software worden geactiveerd voor zover deze betrekking hebben op commercieel haalbaar geachte en technisch uitvoerbare activiteiten. Van deze activiteiten moet voldoende waarschijnlijk zijn dat deze

investeringen zullen leiden tot toekomstige economische voordelen. De uitgaven verantwoord onder de zelfontwikkelde software omvatten voornamelijk de externe kosten voor het zelf laten ontwikkelen van software, ingekochte (maat)software, het testen en de hieraan direct toe te rekenen uitgaven. De overige kosten voor zelfontwikkelde software worden direct ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt. Voor het nog niet afgeschreven deel van de geactiveerde zelfontwikkelde software wordt een wettelijke reserve gevormd.

#### *Materiële vaste activa*

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschafwaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen en duurzame waardeverminderingen. Jaarlijks worden de materiële vaste activa beoordeeld op duurzame waardeverminderingen. Alleen de direct aan deze materiële vaste activa toe te rekenen externe uitgaven worden geactiveerd. De geactiveerde hardware wordt na ingebruikneming in vijf jaar, volgens het lineaire systeem afgeschreven. De overige, vaste materiële activa worden na ingebruikneming in drie of vijf jaar, afhankelijk van de verwachte technische levensduur, volgens het lineaire systeem afgeschreven.

#### *Financiële vaste activa*

Verstreckte leningen zijn opgenomen tegen nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte waardeverminderingen. Kapitaalbelangen waarbij de Nederlandse Staatsloterij geen invloed van betekenis heeft op het te voeren beleid, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere marktwaarde indien deze duurzaam lager is. Overige financiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere marktwaarde. De immateriële, materiële en financiële vaste activa worden verantwoord

in overeenstemming met in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving. Volgens deze grondslagen dienen activa met een lange levensduur te worden beoordeeld op een duurzame waardevermindering wanneer wijzigingen of omstandigheden zich voordoen die doen vermoeden dat de boekwaarde van een actief niet terugverdiend zal worden. De beoordeling van de duurzame waardevermindering vindt plaats door de boekwaarde van een actief te vergelijken met de hoogte van de directe opbrengst-waarde en de toekomstige nettokasstromen die het actief naar verwachting zal genereren.

#### *Vorderingen*

Vorderingen worden gewaardeerd op de nominale waarde, onder aftrek van een waardevermindering voor verwachte oninbaarheid. Deze waardeverminderingen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de inbaarheid van de vorderingen.

#### *Liquide middelen*

De liquide middelen betreffen kas- en bankgelden en deposito's.

#### *Voorzieningen*

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen die op balansdatum aanwezig zijn en waarvan de omvang redelijkerwijs is in te schatten en een uitstroom van middelen waarschijnlijk is.

#### *Pensioenen*

De huidige pensioenregeling van de Nederlandse Staatsloterij is een direct verzekerde, collectieve pensioenregeling voor ouderdoms-, partner- en wezenpensioenen. Het is een defined benefit-regeling (garantieregeling) waarbij de pensioenregeling

geheel is herverzekerd en onvoorwaardelijke indexeringen direct worden gefinancierd middels koopsommen. De uit te keren pensioenbedragen zijn op individueel niveau vastgesteld en niet afhankelijk van het beleggingsresultaat. De in de verslagperiode te verwerken pensioenlast is gelijk aan de over die periode aan het pensioenfonds verschuldigde pensioenpre-mies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschul-digde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door de pensioenuitvoerder of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

#### *Resultaat*

De netto-inleggeden worden verantwoord in de periode waarin de trekking is verricht.

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de netto-inleggeden van de in het boekjaar gehouden loterijen, onder aftrek van de nettoprijzen, de over de brutoprijzen geheven kansspelbelasting en de aan deze loterijen toe te rekenen kosten die, gezien het tijdstip van de tegenprestatie, aan het boekjaar zijn toe te rekenen.

De reeds door deelnemers opgebouwde Jackpot van de Staatsloterij, die per ultimo boekjaar nog niet is uitgelooft, is opgenomen onder de post nog uit te keren prijzen. Prijzen die één jaar na de trekking nog niet zijn opgehaald, vallen vrij ten gunste van de brutomarge onder de post niet-afgehaalde prijzen. Over deze prijzen hoeft geen kansspelbelasting te worden afgedragen. De als incentive verstrekte gratis loten worden niet als netto-inleggeden verantwoord en derhalve ook niet als onderdeel van de

operationele kosten. In de statuten zijn bepalingen opgenomen betreffende de afdracht van de Nederlandse Staatsloterij aan het ministerie van Financiën. In deze bepalingen is ruimte gecreëerd voor de vorming van eigen vermogen.

#### *Vennootschapsbelasting*

De belastingen over de resultaten omvatten zowel de op korte termijn te betalen en te ontvangen belastingen als de latente belastingen, rekening houdend met fiscale faciliteiten en niet-aftrekbare kosten.

Voor zover fiscale waarderingen afwijken van de vermelde waarderingsgrondslagen en daaruit uitgestelde belastingverplichtingen voortvloeien, wordt voor deze verplichtingen een voorziening voor uitgestelde belastingvorderingen getroffen, berekend tegen het actuele belastingpercentage. Actieve latenties worden gewaardeerd indien in redelijkheid mag worden aangenomen dat realisatie te zijner tijd zal kunnen plaatsvinden. Uitgestelde belastingen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde en tegen het belastingtarief waartegen zij vermoedelijk worden geëffectueerd.

#### *Kasstroomoverzichten*

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de directe methode.

#### *Gebruik van schattingen*

Bij het opstellen van de jaarrekening heeft de directie, overeenkomstig algemeen geldende grondslagen, bepaalde schattingen en veronderstellingen te doen die medebepalend zijn voor de opgenomen bedragen. De feitelijke resultaten kunnen van deze schattingen afwijken.

## Toelichting op de balans per 31 december 2012

(alle bedragen x €1.000, tenzij anders vermeld)

### Activa

#### 1 - Immateriële vaste activa

Hieronder volgt het verloop van de immateriële vaste activa.

	ZELF- ONTWIKKELDE SOFTWARE	SOFTWARE IN ONTWIKKELING	TOTAAL IMMATERIËLE ACTIVA
Aanschafwaarde	169	1.043	1.212
Cumulatieve afschrijvingen	-169	-	-169
<b>Stand per 1 januari 2012</b>	<b>0</b>	<b>1.043</b>	<b>1.043</b>
Investeringen	2.398	-218	2.180
Afschrijvingen	-367	-	-367
<b>Stand per 31 december 2012</b>	<b>2.031</b>	<b>825</b>	<b>2.856</b>

De immateriële vaste activa betreffen geactiveerde uitgaven inzake productontwikkeling van de Nederlandse Staatsloterij. Over de software in ontwikkeling wordt nog niet afgeschreven.

#### 2 - Materiële vaste activa

Hieronder volgt het verloop van de materiële vaste activa.

	HARDWARE AUTOMATISERING	MATERIËLE VASTE ACTIVA IN ONTWIKKELING	OVERIGE MATERIËLE VASTE ACTIVA	TOTAAL MATERIËLE VASTE ACTIVA
Aanschafwaarde	2.234	646	2.438	5.318
Cumulatieve afschrijvingen	-1.873	-	-1.672	-3.545
<b>Stand per 1 januari 2012</b>	<b>361</b>	<b>646</b>	<b>766</b>	<b>1.773</b>
Investeringen	1.515	-646	315	1.184
Afschrijvingen	-370	-	-223	-593
<b>Stand per 31 december 2012</b>	<b>1.506</b>	<b>0</b>	<b>858</b>	<b>2.364</b>

De materiële vaste activa betreffen voornamelijk investeringen in hardware ten behoeve van de continuïteit van de technische infrastructuur en kantoorautomatisering. Over de materiële vaste activa in ontwikkeling wordt nog niet afgeschreven.



### Financiële vaste activa

Hieronder volgt het verloop van de financiële vaste activa.

	DEELNEMINGEN	OVERIGE	TOTAAL FINANCIËLE VASTE ACTIVA
<b>Stand per 1 januari 2012</b>	<b>1.134</b>	<b>452</b>	<b>1.586</b>
Toevoeging	0	101	101
Onttrekking	0	0	0
<b>Stand per 31 december 2012</b>	<b>1.134</b>	<b>553</b>	<b>1.687</b>

### 3 – Deelnemingen

Amsterdam ArenA c.v. gevestigd te Amsterdam

Dit betreft een foundership in de commanditaire vennootschap van 11,1 procent ten bedrage van € 1,1 miljoen. Deze participatie is in 2011 volledig opgewaardeerd, gezien de positieve resultaten van Amsterdam ArenA.

Amsterdam ArenA Ticketing B.V.

De Nederlandse Staatsloterij is 100 procent aandeelhouder van deze vennootschap. Deze vennootschap heeft in 2012 geen activiteiten ontplooid.

### 4 – Overige financiële vaste activa

Dit betreft een verstrekte lening aan Terberg Leasing en Leaseplan Nederland in het kader van leasecontracten voor de aanschaf van auto's. De looptijd is gemiddeld iets minder dan drie jaar en er is geen rente in rekening gebracht.

### 5 – Debiteuren

Onder debiteuren zijn de vorderingen op de verkooppunten opgenomen. Deze hebben alle een looptijd korter dan een jaar. Onder de debiteuren is een voorziening opgenomen van € 1,0 miljoen, de afschrijving debiteuren bedraagt € 0,2 miljoen.

### 6 – Rekening-courant ministerie van Financiën

Hieronder volgt het verloop van de rekening-courant met het ministerie van Financiën.

<b>Stand per 1 januari 2012</b>	<b>-1.234</b>
Additionele afdracht uit resultaatbestemming 2011	8.000
Voor- en slotafdracht 2012 (15% van €787,0 mln)	118.053
Verrekening vennootschapsbelasting	-31.736
Voorafdracht 2012	-127.734
Verrekening voorlopige aanslag vennootschapsbelasting	34.500
Verrekening stand per 1 januari 2012	1.234
Verrekening resultaatbestemming 2011	-8.000
Afgedragen in 2012	-100.000
<b>Stand per 31 december 2012</b>	<b>-6.917</b>

### 7 – Overlopende activa

Het betreft hier met name vooruitbetaalde kosten voor de loterijtrekkingen van 2013.

### 8 – Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit kas- en bankgelden waarover de Nederlandse Staatsloterij vrij kan beschikken en welke direct opeisbaar zijn.

### 9 – Eigen vermogen

Hieronder volgt het verloop van het eigen vermogen.

	WETTELIJKE RESERVE	OVERIGE RESERVE	ONVERDEELD RESULTAAT	TOTAAL EIGEN VERMOGEN
<b>Stand per 1 januari 2012</b>	<b>1.043</b>	<b>44.382</b>	<b>23.666</b>	<b>69.091</b>
Additionele afdracht 2011	0	15.666	-23.666	-8.000
Mutatie wettelijke reserve uit hoofde van zelfontwikkelde software	1.813	-1.813	0	0
Resultaat 2012	0	0	11.807	11.807
<b>Stand per 31 december 2012</b>	<b>2.856</b>	<b>58.235</b>	<b>11.807</b>	<b>72.898</b>

Het eigen vermogen na resultaatverdeling bedraagt ultimo 2012 € 65,3 miljoen (2011: € 61,1 miljoen).

### Wettelijke reserve

Voor de zelfontwikkelde software wordt een wettelijke reserve gevormd ter hoogte van de geactiveerde ontwikkelingskosten. Deze wettelijke reserve valt vrij via de afschrijvingen op deze geactiveerde ontwikkelingskosten. De wettelijke reserve wordt gevormd uit de overige reserve.

### Onverdeeld resultaat

Het voorstel van de directie is om, van het resultaat ná belastingen en ná afdracht ad € 11,8 miljoen, € 4,2 miljoen toe te voegen aan de overige reserve en € 7,6 miljoen additioneel af te dragen aan het ministerie van Financiën.

### 10 – Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen geeft over 2012 het volgende beeld:

	UITGESTELDE BELONINGEN
<b>Stand per 1 januari 2012</b>	<b>139</b>
Onttrekking	-139
<b>Stand per 31 december 2012</b>	<b>0</b>

### Kortlopende schulden

#### 11 – Nog uit te keren prijzen

Onder deze post zijn opgenomen alle nog niet-afgehaalde prijzen, exclusief kansspelbelasting, van alle loterijen (trekkingen) die in 2012 zijn gehouden. Het bedrag bedraagt € 94,7 miljoen (2011: € 102,5 miljoen). Met name het nog niet uitgekeerde prijzengeld van de Oudejaarse trekking ad € 64,2 miljoen (2011: € 88,3 miljoen) is een belangrijke post in dit bedrag bij de afsluiting van het verslagjaar.

## 12 – Belastingen en sociale premies

Hieronder volgt de specificatie van deze post.

	2012	2011
Vennootschapsbelasting	-	3.417
Omzetbelasting	5	-1
Loonbelasting	268	223
Kansspelbelasting	24.704	23.571
<b>Subtotaal belastingen</b>	<b>24.977</b>	<b>27.210</b>
Sociale lasten	103	79
<b>Subtotaal sociale premies</b>	<b>103</b>	<b>79</b>
<b>Totaal</b>	<b>25.080</b>	<b>27.289</b>

Onder het bedrag aan loonbelasting is een bedrag van €12.000 begrepen in verband met de crisisheffing van de gezamenlijke directieleden.

## 13 – Overige schulden

Dit betreft met name de opgenomen verplichtingen voor de in het boekjaar geleverde, maar nog niet betaalde goederen en diensten.

## 14 – Vooruit ontvangen inleggelden

De post 'vooruit ontvangen inleggelden' betreft de reeds ontvangen inleggelden van loterijen die in het volgende boekjaar (2013) zullen plaatsvinden.

## Financiële instrumenten

### Algemeen

De Nederlandse Staatsloterij maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de organisatie blootstellen aan markt- en/of kredietrisico's. Deze betreffen financiële instrumenten die in de balans zijn opgenomen.

### Kredietrisico

De onderneming loopt kredietrisico over leningen en vorderingen opgenomen onder financiële vaste activa, handels en overige vorderingen en liquide middelen. De blootstelling aan kredietrisico van de stichting wordt hoofdzakelijk bepaald door de individuele kenmerken van de afzonderlijke verkooppunten, opgenomen onder de post debiteuren. Daarnaast houdt het management ook rekening met de demografische aspecten van de verkooppunten, aangezien dit met name in de huidige verslechterende economische omstandigheden, van invloed is op het kredietrisico. De vorderingen uit hoofde van debiteuren zijn voor circa 19 procent (€14,9 miljoen) geconcentreerd bij de top 10-verkooppunten, inclusief ketens. Het kredietrisico op de vordering uit hoofde van debiteuren, ofwel de storning op het incasso bedraagt gedurende het jaar 5 tot 7 procent, bij jaareinde met het incasso van de Oudejaarse trekking bedraagt dit 10 procent. Geografisch is daarentegen geen sprake van een concentratie van kredietrisico.

Als onderdeel van het door de directie geformuleerde kredietbeleid wordt ieder nieuw verkooppunt afzonderlijk op kredietwaardigheid beoordeeld voordat een distributieovereenkomst wordt aangeboden. In die beoordeling wordt een externe kredietbeoordeling meegenomen.

### Renterisico en kasstroomrisico

Het renterisico van de Nederlandse Staatsloterij is zeer beperkt door haar financieelstructuur. De Nederlandse Staatsloterij heeft een lening verstrekt in het kader van leasecontracten voor de aanschaf van auto's. De looptijd is gemiddeld iets minder dan drie jaar en er is geen rente in rekening gebracht.

#### Reële waarde

De reële waarde van de in de balans verantwoorde financiële instrumenten, waaronder vorderingen, liquide middelen en kortlopende schulden, benadert de boekwaarde ervan. De Nederlandse Staatsloterij maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten.

#### Niet uit de balans blijvende verplichtingen

De financiële verplichtingen voortvloeiende uit langlopende overeenkomsten uit hoofde van onder andere het huurcontract van het kantoor, een contract inzake het betalingsverkeer en de sponsorovereenkomst met de KNVB bedragen in 2012:

	TOT 1 JAAR	2 - 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR
Financiële verplichtingen uit langlopende overeenkomsten	3.572	2.173	0

Er is een langlopende overeenkomst afgesloten met Intralot Nederland B.V. Deze organisatie draagt zorg voor de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van het nieuwe loterijstelsel. Op 19 april 2010 is het stelsel van Intralot in gebruik genomen. De uit de overeenkomst voortvloeiende financiële verplichtingen zijn niet gekwantificeerd, aangezien de omvang afhankelijk is van variabele factoren (hoogte omzet en aantal verkooppunten) én de overeenkomst, onder bepaalde omstandigheden, tussentijds beëindigd kan worden.

## Toelichting op de winst-en-verliesrekening 2012

(alle bedragen x €1.000, tenzij anders vermeld)

#### Netto-omzet

##### 15 - Netto-inleggeden

De netto-inleggeden zijn in 2012 met € 34,2 miljoen gedaald ten opzichte van de netto-inleggeden van 2011. Deze omzet is gerealiseerd door netto-inleggeden van het product Staatsloterij ad € 578,9 miljoen (2011: € 648,7 miljoen), het product Oudejaarsloterij ad € 131,8 miljoen (2011: € 139,7 miljoen), de Oranjetrekking ad € 14,9 miljoen (2011: -), de Gelukstrekking ad € 17,6 miljoen (2011: -), het product Miljoenenspel ad € 25,3 miljoen (2011: -) en de netto-inleggeden van het product Dayzers ad € 18,5 miljoen (2011: € 32,8 miljoen). Deze omzet wordt via drie distributiekanaalen gegenereerd. Het belangrijkste distributiekanaal is de verkoop via 3571 verkooppunten. Al deze verkooppunten zijn in Nederland gevestigd. Zij hebben in 2012 een omzet gerealiseerd van € 394,7 miljoen (2011: € 427,1 miljoen). Abonnementspelers zorgden voor een omzet van € 374,1 miljoen in 2012 (2011: € 381,6 miljoen). Via de websites, eenmalige aanschaf van loten, werd voor € 18,2 miljoen aan omzet gegenereerd in 2012 (2011: € 12,5 miljoen). Voor deze beide laatste kanalen moet de speler de beschikking hebben over een Nederlandse bankrekening.

##### 16 - Nettoprijzen en kansspelbelasting

Aan nettoprijzen en kansspelbelasting is over 2012 € 546,0 miljoen verantwoord (2011: € 572,5 miljoen). Een daling van € 26,5 miljoen. Het uitkeringspercentage (prijzengeld en kansspelbelasting) is met 69,4 licht gedaald ten opzichte van 2011: 69,7.

##### 17 - Niet-afgehaalde prijzen

De post "niet-afgehaalde prijzen" betreft de verjaring van prijsloten van, in 2011, georganiseerde loterijen. Deze post is in 2012 (€ 6,6 miljoen) gedaald ten opzichte van 2011 (€ 7,2 miljoen).

## 18 – Brutomarge

De brutomarge (netto-inleggelden, verminderd met nettoprijzen en kansspelbelasting, en vermeerderd met niet-afgehaalde prijzen) daalt in 2012 met € 8,4 miljoen naar € 247,5 miljoen. De daling van de omzet en het nagenoeg gelijkblijvende uitkeringspercentage zorgen voor een daling van de brutomarge.

## Operationele kosten

### 19 – Verkoopkosten

In de post verkoopkosten zijn de betaalde provisie aan verkooppunten, kosten van media-uitingen, direct marketing, promotiekosten, klantenservice en overige marketing- en verkoopkosten opgenomen. De provisiekosten zijn gedaald door de lagere omzet die is behaald door verkopen bij verkooppunten. De verkooppunten ontvangen provisie voor deze verkopen. De marketingkosten zijn met € 4,6 miljoen gestegen met name door de introductie van het Miljoenenspel. De overige verkoopkosten zijn met € 0,5 miljoen gestegen door het kostenvrij maken van de servicelijnen van het klantcontactcenter.

### 20 – Verwerkingskosten

In deze post zijn de kosten van het betalingsverkeer, het lotpapier, de data-verwerking, lotnummercorrespondentie ten behoeve van de girale omzet en de beheervergoeding voor het nieuwe loterijstelsel opgenomen. Tevens is de afdracht aan de Kansspelautoriteit ten bedrage van € 1,6 miljoen (2011: nihil) onder deze post verantwoord.

### Algemene beheerkosten

In de algemene beheerkosten zijn onder andere de kosten van automatisering, afschrijvingen, personeel, inhuur en projecten opgenomen.

### 21 – Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn met € 1,0 miljoen gedaald in 2012 naar € 5,0 miljoen.

## 22 – Personeelskosten

Ultimo 2012 waren er 151 medewerkers in dienst bij de Nederlandse Staatsloterij (2011: 136). De personeelsomvang ultimo 2012 is als volgt onder te verdelen naar de verschillende personeelssectoren.

AANTAL MEDEWERKERS ULTIMO	2012	2011
Marketing & Sales	58	53
Operatie	58	46
Financiën	14	14
Staf	21	23
<b>Totaal</b>	<b>151</b>	<b>136</b>

De personeelskosten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Gemiddeld aantal medewerkers	139	129
Salarissen	8.355	7.671
Sociale lasten	1.173	900
Pensioenlasten	1.506	1.554
Overige	1.740	2.077
<b>Subtotaal</b>	<b>12.774</b>	<b>12.202</b>
Inhuur	2.458	4.224
<b>Totaal</b>	<b>15.232</b>	<b>16.426</b>

De stijging van salarissen wordt voornamelijk veroorzaakt door de stijging van het aantal fte's. De daling van de overige kosten komt door een daling van de opleidingskosten. De daling van de kosten voor inhuur wordt voornamelijk veroorzaakt door de verschuiving van inhuur naar vaste medewerkers.

#### 23 - Overige algemene beheerkosten

Deze kosten zijn € 6,3 miljoen hoger dan in 2011. Deze stijging in 2012 wordt met name veroorzaakt door een stijging in de projectkosten ten bedrage van € 4,4 miljoen.

#### 24 - Financiële baten en lasten

In deze post zijn de rentebaten en lasten opgenomen, voortvloeiend uit de beschikbare en uitgezette liquide middelen. Rentebaten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren.

#### 25 - Vennootschapsbelasting

Het gewogen gemiddelde toepasselijke belastingtarief bedraagt 25%. De belastinglast in de winst-en-verliesrekening over 2012 bedraagt € 31,7 miljoen, dit is inclusief een correctie (bate) van € 0,3 miljoen over 2011.

#### 26 - Voor- en slotafdracht aan het ministerie van Financiën

De voor- en slotafdracht is de met het ministerie van Financiën overeengekomen afdracht over het boekjaar.

#### 27 - Honorarium van de accountant

##### HONORARIUM UITGESPLITST NAAR CATEGORIEËN

<b>DIENSTVERLENING</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Controle jaarrekening	104	114
Aan controle verwante opdrachten	48	21
Overige dienstverlening	72	158
<b>Totaal</b>	<b>224</b>	<b>293</b>

#### 28 - Bezoldiging bestuurder en commissarissen

##### Bezoldiging bestuurder

In 2009 is het beloningsbeleid voor staatsdeelnemingen gewijzigd. Daaruit zijn aanpassingen voor het beloningsbeleid voortgekomen die van toepassing zijn op de algemeen directeur die per 1 februari 2011 is benoemd. Het beloningsplafond (salaris) van de huidige algemeen directeur is vastgesteld door het ministerie van Financiën op € 200.000 (peildatum 2008). Geïndexeerd naar peildatum 2012 bedraagt het beloningsplafond € 207.055. Deze indexatie heeft plaatsgevonden op basis van de zwaarte van de functie en de beloningsniveaus in de publieke sector en de private sector op basis van een weging 75% (publiek) en 25% (privaat).

Binnen de arbeidsovereenkomst van de huidige algemeen directeur is sprake van een vaste en een variabele beloning. Het vaste salaris, inclusief sociale lasten en vakantietoeslag, bedroeg in 2012 € 197.000. De stijging van de vaste beloning ten opzichte van 2011 is het gevolg van het toekennen van een periodiek en door de indexering van de vaste beloning 2011, deze indexering vindt achteraf plaats. Het variabele deel bedraagt jaarlijks maximaal één maandsalaris en is afhankelijk van het behalen van jaarlijks vooraf vastgestelde resultaatafspraken. De raad van commissarissen heeft aan de algemeen directeur op basis van de overeengekomen en behaalde afspraken wel een gedeeltelijke bonus toegekend van 5% (maximum bedraagt 8,3%). De uitbetaling van deze bonus, ten bedrage van € 9.850, is op aangeven van de statutair bestuurder niet geëffectueerd op grond van het feit dat voor de gehele organisatie is besloten geen bonus uit te keren. Dit op basis van de niet gerealiseerde omzet- en rendementsdoelstelling over 2012. De pensioenregeling van de algemeen directeur is een toegezegde bijdrageregeling, die over 2012 € 69.685 bedroeg.

	2012	2011
Salaris, inclusief sociale lasten en vakantietoeslag	197	186
Variabele beloning huidig verslagjaar	0	14
<b>Totaal inkomen</b>	<b>197</b>	<b>200</b>
Pensioenlasten	70	64
<b>Kosten ten laste van werkgever</b>	<b>267</b>	<b>264</b>

Het bedrag van de bestuurdersbezoldiging over 2012 is exclusief een bedrag voor de crisishetfing. Voor nevenfuncties die door de statutair bestuurder worden uitgeoefend, geldt een restrictief beleid conform de bepalingen van de code. Aanvaarding van nevenfuncties behoeft schriftelijke goedkeuring van de raad van commissarissen.

#### *Bezoldiging commissarissen*

De bezoldiging van de voorzitter van de raad van commissarissen bedraagt € 25.500 per jaar. De overige leden ontvangen een honorering van € 17.000 per jaar. Alle leden van de raad hebben tevens recht op een onkostenvergoeding van € 1.600 per jaar. Er zijn en worden geen leningen, voorschotten of garanties verstrekt aan leden van de raad.

Onder de personeelskosten is begrepen de daadwerkelijke bezoldiging van de raad van commissarissen voor een bedrag van € 93.500 (2011: € 93.500).

*Den Haag, 11 maart 2013*

#### **Directie**

F. van Steenis  
algemeen directeur en statutair  
bestuurder

#### **Raad van commissarissen**

drs. H.H. Meijer, voorzitter

mr. W.F.C. Stevens, vicevoorzitter  
drs. J.E. Lagerweij  
drs. J.A. Kamps  
prof. dr. H.M. Prast

# OVERIGE GEGEVENS

## Statutaire bepalingen inzake de afdrachtplicht aan de Staat der Nederlanden en de resultaatbestemming

Omtrent de afdrachtplicht aan de Staat is in artikel 13 lid 2 vastgesteld: "Aan de Staat der Nederlanden (de Staat) wordt jaarlijks afgedragen het afdrachtspercentage over de gerealiseerde omzet van de Staatsloterij, na aftrek van de over het boekjaar te betalen vennootschapsbelasting (de afdracht)." In artikel 13 lid 3 is opgenomen op welke wijze een eventueel hoger resultaat wordt verwerkt: "De minister van Financiën bepaalt jaarlijks, bij vaststelling van de jaarrekening, welk deel van het restresultaat, zijnde de omzet van de Staatsloterij vermindert met de prijzen, de kosten, de vennootschapsbelasting en de afdracht, aan het eigen vermogen van de stichting wordt toegevoegd en welk deel additioneel wordt afgedragen aan de Staat."

In artikel 2 lid 2 is ten aanzien van de overige activiteiten vastgesteld: "Onverminderd wettelijke bepalingen inzake de netto-opbrengsten uit de Staatsloterij wordt een door de minister van Financiën te bepalen deel van het anders dan uit de organisatie van de Staatsloterij verkregen positieve bedrijfsresultaat na aftrek van belastingen aan de Staat der Nederlanden afgedragen."

## Resultaatbestemming

Het voorstel van de directie is om, van het resultaat ná belastingen en ná afdracht ad € 11.807.000, € 4.207.000 toe te voegen aan de overige reserve en € 7.600.000 additioneel af te dragen aan het ministerie van Financiën.

## Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

*Aan de raad van commissarissen en de directie van Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij*

### Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening over 2012 van Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij te Den Haag gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2012 en de winst- en verliesrekening over 2012 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

### Verantwoordelijkheid van de directie

De directie van de stichting is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). De directie is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

### Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren

dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten. Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het inrichten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de directie van de stichting gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

### Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij per 31 december 2012 en van het resultaat over 2012 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.



**Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen**

Ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

*Den Haag, 11 maart 2013*

**KPMG Accountants N.V.**

R.R.J. Smeets RA

# Colofon

## Uitgave

Nederlandse Staatsloterij  
Paleisstraat 5  
2514 JA Den Haag

## Concept en realisatie

Nederlandse Staatsloterij, Arjan van 't Veer  
Roos & van de Werk

## Fotografie

Corbino (Maarten Corbijn)  
Eric Muijderman  
en anderen



**DE VIJF GARANTIES**  
van de Staatsloterij

- 1** Het hoogste uitkeringspercentage van alle Nederlandse loterijen
- 2** Al onze prijzen zijn belastingvrij
- 3** Wij trekken alleen uit verkochte loten
- 4** Voor uw privacy maken wij onze winnaars niet bekend
- 5** U kunt uw abonnement bij ons op ieder moment opzeggen

**Staatsloterij**



**1 Miljoenenspel**



