



LONDEN 2012

JAARVERSLAG DE LOTTO 2012

NAOMI VAN AS • EPKE ZONDERLAND • MARIANNE VOS
RANOMI KROMOWIDJOJO • DORIAN VAN RIJSSSELBERGE

SPORTGIGANTEN



WAT WIJ DOEN

Stichting de Nationale Sporttotalitor is de statutaire naam van De Lotto. De Lotto is een kansspelorganisatie opgericht in 1961 door en voor onze beneficiënten. Na afrek van de prijngeld en kosten worden de opbrengsten van de Lotto afgedragen aan de beneficiënten NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland. Sinds de oprichting is er via het NOC*NSF bijna € 1,4 miljard naar de Nederlandse sport gegaan. Aan overige goede doelen, het Prins Bernhard Cultuurfonds, het Oranje Fonds, Skaanfonds, Veteranenfonds en veertien Volksgezondheidsfondsen is sinds de oprichting via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland circa € 0,5 miljard afgedragen.

BELANG VAN BENEFICIËNTEN
De afgelopen jaren heeft De Lotto grote stappen gezet in de relatie met beneficiënten. Het meest aansprekende voorbeeld is de zichtbaarheid van de Lotto bij de sportbonden. Maar ook worden de collectanten van een aantal van onze goede doelen beloofd met een gratis kraaklot. Door kennis te delen en de wederzijdse zichtbaarheid te vergroten, versterken we elkaar. Zo heeft De Lotto bijvoorbeeld samen met beneficiënten via het Goede Doelen Platform een aanbeveling gedaan aan de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie over modernisering van het online kansspelbeleid. Samen kunnen we laten zien wat de kanspelsector betekent voor de Nederlandse maatschappij.

BESCHRIJVINGEN
De Lotto biedt laagdrempelige en toegankelijke kansspelen onder vijf merknamen aan: Lotto, Toto, Kraakloten, Lucky Day en Eurojackpot. De Lotto heeft van de staatssecretaris van het ministerie van Veiligheid en Justitie twee beschikkingen voor kansspelen: de beschikking Stichting Nationale Sporttotalitor die loopt tot 15 januari 2015 en de beschikking Nationale Instansietorij die geldt is tot 31 december 2014. De Lotto heeft een maatschappelijke functie en heeft groot belang bij goed, efficiënt en verantwoord bestuur. In het jaarsverslag legt De Lotto expliciet verantwoording af over het gevoerde beleid en de afdracht van gelden afkomstig uit de producten van de stichting.

Sinds de oprichting is er bijna
€1,4 miljard
naar de Nederlandse sport gegaan



in 2012
€ 43,8 miljoen
76 aangesloten sportbonden verpreiden 25.000 verenigingen met in totaal ruim 4,7 miljoen georganiseerde sporters

18 in 2012
€ 16,6 miljoen
Sinds de oprichting is er circa € 0,5 miljard afgedragen aan de goede doelen



TOTALE AFDRACHT AAN BENEFICIËNTEN IN 2012 60,5 MILJOEN

* in 2012 dankzij Lotto
15 mensen
miljonair
** in 2012 in Europa
prijzengeld
€ 224 milj.
voor Eurojackpotwinnaars

Winnende Loten	Uitgekeerd prijzengeld	Spel
19.873.729	€ 99.450.932,65	Lotto*
4.719.375	€ 14.612.133,00	Lucky Day
691.997	€ 28.012.324,41	Toto
7.641.014	€ 37.274.355,00	Kraakloten
169.982	€ 1.738.896,40	Eurojackpot**
33.096.097	€ 181.088.641,45	



De Lotto, voor sport & maatschappij
In 2012 werden er in totaal ruim 33 miljoen prijzen uitgekeerd met een totaalbedrag van € 181 miljoen. Over dit prijzengeld is € 29,2 miljoen aan kansspelbelasting afgedragen.

"De Lotto is ruim 50 jaar geleden opgericht door sporters, voor sporters, om geld te genereren voor de Nederlandse sport. De jaarlijkse afdracht is van groot belang voor sport en maatschappij. Met De Lotto maak je kans om veel geld te winnen en wilt de sport altijd."



Lotto In 2012 heeft Lotto 15 mensen miljonair gemaakt. Er werden in totaal bijna 15,9 miljoen prijzen uitgekeerd met een totaalbedrag van 207 € 99,5 miljoen.

TOTO In 2012 werden 692.000 prijzen uitgekeerd met een gemiddeld prijzengeld van ruim € 28 miljoen.

KRAAKLOTEN In 2012 werden ruim 7,6 miljoen prijzen uitgekeerd met een gemiddeld prijzengeld van bijna € 37,3 miljoen.

Lucky Day Eurojackpot keerde in Europa in 2012 aan 12,8 miljoen winnaars in totaal ruim € 24 miljoen aan prijzengeld uit.

Eurojackpot: er zijn inmiddels 29 deelnemende loterijen in 14 Europese landen (Denemarken, Finland, Estland, Finland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Nederland, Noorwegen, Slovenië, Spanje en Zweden).

De Lotto wil tot de beste serviceorganisaties van Nederland behoren. De Lotto werd in 2012 uitgeroepen tot nummer 1 van de Top 50.

Call Centers voor Customer Service van Nederland Dit is een onafhankelijk onderzoek door Intomart GfK. GfK ontving De Lotto afgelopen jaar de Klantvriendelijkste voor beste klantvriendelijkheid in de categorie Loterijen.

Onderzoeksbureau MetricsLab heeft de afgelopen anderhalf jaar gemeten hoe tevreden klanten zijn over hun contact met de klantenservice van De Lotto. Uit dit onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid van 64% in maart 2011 naar 86% in oktober 2012 is gegroeid.

De Lotto voerde in december 2012 een retail tevredenheidsonderzoek uit. Daar streeft naar meer dan 17% ten opzichte van 2011, van 79% naar 93%. Dat wil zeggen dat 93% van de winkeliers aangeeft tevreden tot zeer tevreden te zijn over De Lotto als leverancier.

GROTE LOTTOWINNAARS '12

Datum	Winnende Loten	Uitgekeerd prijzengeld	Spel	Gewonnen in
14 JANUARI 2012 (GV)	Lotto jackpot 8,5 miljoen	15 winnaars, ledere winnaar won € 566.666 bruto	Lotto*	Bidderkerk, Bommeler, Almere, Purmerend, Breda, Hoogland, Den Haag, Sittard, Mijdrecht, Zwolle, Zoetermeer, Geleen, Leeuwarden, Amsterdam, 's Gravensande
18 FEBRUARI 2012	Lotto 1 miljoen			Sintjan, Den Helder
17 MAART 2012	Lotto jackpot 11,5 miljoen			Drenthe
14 APRIL 2012 (GV)	Lotto jackpot 9 miljoen			Wollega
26 MEI 2012	Lotto 1 miljoen			Hoofddorp, De Meern, Leydsdijk
9 JUNI 2012	Lotto 1 miljoen			Den Haag
16 JUNI 2012	Lotto jackpot 11,5 miljoen			Gemeente Lelystad
14 JULI 2012 (GV)	Lotto jackpot 9 miljoen	13 winnaars, ledere winnaar won € 692.307 bruto		Den Helder, Spijkensse, Ermelo, Rockanje, Geertruidenberg, Kortenhoef, Heerlen, Raaij, Assendelft, Rotterdam, Haaksbergen, Amersfoort, Schiedamschen
28 JULI 2012	Lotto 1 miljoen			Hengelo
11 AUGUSTUS 2012	Lotto 1 miljoen			Lelystad
13 OKTOBER 2012 (GV)	Lotto jackpot 13,5 miljoen	9 winnaars, ledere winnaar won € 1,5 miljoen bruto		Spijkensse, Den Haag, Amsterdam, Rotterdam, Volendam, Etten-Leur, Warmond, Ulmond, IJmuiden

In 2012 is de Lotto jackpot 6x gevallen, 4x hiervan werd de Lotto jackpot gedeeld (geperindendefalen = 0). De eerste prijs in Lotto is in 2012 5x gevallen. Hiervan werd deze prijs 2x gedeeld. Een keer door 2 winnaars, één keer door 3 winnaars. Lot op alle vermeldde prijzen zijn brutooprijzen!



**JAARVERSLAG
DE LOTTO 2012**

MISSIE

De Lotto wil op maatschappelijk verantwoorde wijze, middels haar kansspelproducten, consumenten laten bijdragen aan de ontwikkeling van sport, cultuur, maatschappelijk welzijn en volksgezondheid in Nederland.

INHOUDSOPGAVE

WAT WIJ DOEN	4
BESTUURLIJKE SAMENSTELLING	6
VERSLAG RAAD VAN COMMISSARISSEN	8
DIRECTIEVERSLAG	12
PRODUCTEN IN BEELD	16
AFDRACHT AAN SPORT EN GOEDE DOELEN	28
COMPLIANCE EN RISICOMANAGEMENT	32
ETHIEK EN VEILIGHEID	36
KLANTEN EN WINKELIERS	38
JAARREKENING	42
CONTROLEVERKLARING ACCOUNTANT	50
COLOFON	52

WAT WIJ DOEN

Stichting de Nationale Sporttotalisator is de statutaire naam van De Lotto. De Lotto is een kansspelorganisatie opgericht in 1961 door en voor onze beneficianten. Na aftrek van het prijzengeld en kosten worden de opbrengsten van De Lotto afgedragen aan de beneficianten NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland. Sinds de oprichting is er via het NOC*NSF bijna € 1,4 miljard naar de Nederlandse sport gegaan. Aan overige goede doelen, het Prins Bernhard Cultuur Fonds, het Oranje Fonds, Skanfonds, Veteranenfonds en veertien Volksgezondheidsfondsen is sinds de oprichting via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland circa € 0,5 miljard afgedragen.

ALGEMEEN

Belang van beneficianten

De afgelopen jaren heeft De Lotto grote stappen gezet in de relatie met beneficianten. Het meest aansprekende voorbeeld is de zichtbaarheid van Lotto bij de sportbonden. Maar ook worden de collectanten van een aantal van onze goede doelen beloond met een gratis kraslot. Door kennis te delen en de wederzijdse zichtbaarheid te vergroten, versterken we elkaar. Zo heeft De Lotto bijvoorbeeld samen met beneficianten via het Goede Doelen Platform een aanbeveling gedaan aan de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie over modernisering van het online kansspelbeleid. Samen kunnen we laten zien wat de kanspelsector betekent voor de Nederlandse maatschappij.

Beschikkingen

De Lotto biedt laagdrempelige en toegankelijke kansspelen onder vijf merknamen aan: Lotto, Toto, Krasloten, Lucky Day en Eurojackpot. De Lotto heeft van de staatssecretaris van het ministerie van Veiligheid en Justitie twee beschikkingen voor kansspelen: de beschikking Stichting Nationale Sporttotalisator die loopt tot 15 januari 2015 en de beschikking Nationale Instantloterij die geldig is tot 31 december 2014.

De Lotto heeft een maatschappelijke functie en hecht groot belang aan goed, efficiënt en verantwoord bestuur. In het jaarverslag legt De Lotto expliciet verantwoording af over het gevoerde beleid en

de afdracht van gelden afkomstig uit de producten van de stichting.

Bestuursstructuur

De bestuursstructuur van De Lotto kent de volgende organen: een beneficiantenraad, een raad van commissarissen en een directie. De directie is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken bij De Lotto, de raad van commissarissen houdt hier toezicht op. De beneficiantenraad vertegenwoordigt de goede doelen die geld ontvangen van De Lotto en behartigt hun belangen.

Verantwoording

De directie rapporteert over (tussentijdse) resultaten, impactvolle besluiten en toekomstverwachtingen aan de raad van commissarissen en de beneficiantenraad. Vanuit de raad van commissarissen is een audit committee gevormd. Dit committee heeft als taak de financiële verslaggeving te monitoren, de effectiviteit van risicomanagement te beoordelen, contact te onderhouden met de externe en interne auditors en toezicht te houden op het opvolgen van audit aanbevelingen.

Reikwijdte jaarverslag

Het jaarverslag van De Lotto is bedoeld als verantwoordingsinformatie voor al onze stakeholders. We richten ons in het bijzonder tot onze beneficianten, klanten en winkeliers, maar dit verslag is ook beschikbaar voor de overheid, belangenorganisaties en andere geïnteresseerden.



1

BESTUURLIJKE SAMENSTELLING

DIRECTIE

Algemeen directeur

J.J. Otterloo
per 1 januari 2013

H.C.L. Linders
tot en met 30 juni 2012

In de periode 1 juli 2012 tot en met 31 december 2012 is de functie van algemeen directeur waargenomen door C.B.M. Lurvink en T. Veenstra

C.B.M. Lurvink, financieel directeur
F.J. Bijman, commercieel directeur
J. Reesink, directeur ICT & operations
T. Veenstra, directeur

BENEFICIANTENRAAD

Waarnemend voorzitter

P.J. Groenenboom

Namens NOC*NSF

G. Dielessen
J.W. Hoogendoorn

Namens Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland

J.C. van Deth
R.C. van der Giesen
J. Ch. L. Kuiper

RAAD VAN COMMISSARISSEN

Voorzitter

J.J. Atsma (1956)
per 1 januari 2013
- Voorzitter Productschap Vee en Vlees

J.G.M. Alders (1952)
tot en met 31 december 2012

Leden

J.G. van der Werf (1952)
- Voorzitter RvC Ordina
- Voorzitter RvC Blauwtrust Groep
- Voorzitter RvT NOS
- Vicevoorzitter RvC Delta NV
- Vicevoorzitter RvT UMC Utrecht
- Lid RvC ONVZ
- Lid RvA Sociale Verzekeringsbank

A.M. van Westerloo (1946)
- President commissaris
Independer.nl NV
- Lid RvC Inshared
- Lid RvC Binck Bank NV
- Lid RvC Persgroep Nederland
- Lid RvT RNW
- Lid RvT Omroep WNL

J.A. van Manen (1950)
per 1 juli 2012
- Hoogleraar corporate governance
Rijksuniversiteit Groningen
- Partner Strategic Management
Centre
- Voorzitter RvC Evides
- Lid RvC De Nederlandsche Bank
- Lid monitoring commissie
Corporate Governance Code

J.D. Loorbach (1947)
per 1 januari 2013
- Algemeen deken Nederlandse
Orde van Advocaten
- Voorzitter RvT Rotterdam Topsport
- Voorzitter Arbitragecommissie
Sportsponsoring
- Bestuurslid Stichting Nederlands
Instituut voor de Sportrechtspraak

L.F.M. Dahlhaus † (1946)
tot en met 30 juni 2012

H.R. Okkens (1941)
tot en met 31 december 2012

Namens de minister van Veiligheid en Justitie

P.W.L. Russell (1954)
- Senior partner Russell Advocaten BV
- Consul-generaal van Luxemburg
- Lid van de Nederlands-Franse
Samenwerkingsraad
- Bestuurslid Jumping Amsterdam
- Vicepresident Corps Consulaire à
Amsterdam
- Voorzitter Katholieke Stichting
tot Bevordering van Welzijnswerk
Amsterdam
- Bestuurslid Stichting Vrienden
Politie Amsterdam

AUDIT COMMITTEE

J.G. van der Werf
L.F.M. Dahlhaus
tot en met 30 juni 2012
J.A. van Manen
per 1 juli 2012

2

VERSLAG RAAD VAN
COMMISSARISSEN

2012 was een bewogen jaar voor De Lotto. De economische recessie treft de winkeliers en klanten van De Lotto hard, intern zijn er wisselingen in directie en de raad van commissarissen en daarnaast blijft de onzekerheid over het kansspelbeleid van de overheid bestaan.

Resultaat

In 2012 droeg De Lotto € 60,5 miljoen af aan de beneficianten. De Nederlandse loterijen voorzien op dit moment gezamenlijk in een kwart van de particuliere inkomsten van goede doelenorganisaties. Het is belangrijk dat de samenleving op deze bijdrage kan blijven rekenen. Helaas is de afdracht aan de sport en goede doelen in 2012 lager dan in 2011. De raad heeft in alle vergaderingen uitgebreid aandacht besteed aan de omzetprognose

en tussentijdse evaluaties van De Lotto. Daarnaast is kennis genomen van de toekomstplannen, waarin zowel het productportfolio als de organisatiestructuur wordt heroverwogen.

Governance

De raad heeft het afgelopen jaar negen keer fysiek en één keer telefonisch vergaderd. Er waren vijf reguliere en vijf extra vergaderingen. Onderwerpen van gesprek waren de veranderingen van het

kansspelbeleid in Nederland, de voorbereiding van een sectorbreed akkoord over de modernisering van het kansspelbeleid, de resultaten van productintroducties, de recessie, de verminderde afdracht aan beneficianten en de opvolgingen binnen de directie en de raad. De raad heeft in Londen, voorafgaand aan de Olympische Spelen, uitgebreid gesproken over de sportinfrastructuur en de continuïteit van de financiering van de Nederlandse sport.

In 2013 zal De Lotto zich richten op het verder inrichten van een solide bedrijfsvoering waarvan strategie en risicomanagement een integraal onderdeel vormen. De raad vindt dat de bestaande risicobeheersing- en controlesystemen van De Lotto op orde zijn. Deze systemen geven in behoorlijke mate zekerheid over de financiële cijfers. Bovendien zijn de cijfers geverifieerd door een onafhankelijke, externe accountant.

Audit committee

Het audit committee is in 2012 zes keer bij elkaar geweest. Zij hebben de financiële resultaten van De Lotto besproken en kennis genomen van auditrapporten van de externe accountant. De naleving van aanbevelingen is een standaard onderdeel van de agenda. Daarnaast besprak het audit committee ook de invulling van de interne auditfunctie en het verbeteren van het inkoopproces.

Wisselingen van de wacht

Directiewisseling

Harrie Linders is in goed overleg met de raad van commissarissen per 1 juli 2012 vertrokken als algemeen directeur. De ambities van Harrie Linders en de weg die De Lotto moet inslaan, kwamen niet langer overeen. Van 1 juli tot en met 31 december 2012 hebben Claire Lurvink, financieel directeur en Tjeerd Veenstra, directeur, de bestuurlijke verantwoordelijkheden waargenomen.

Het afgelopen jaar is de voltallige raad betrokken geweest bij de werving van de nieuwe directeur. In november heeft de raad van commissarissen Joost Otterloo benoemd tot algemeen directeur van De Lotto. Hij is per 1 januari 2013 in functie getreden. Joost Otterloo is econoom en werkte eerder bij PwC en Unilever. In 2007 stapte hij over naar CSM waar hij verantwoordelijk is geweest voor het leiden van de Europese bakkerij business voor foodservice & retail. Zijn laatste rol was die van group senior vice president HR & communications.

Opvolgingen binnen de raad

Na drie termijnen is de heer Alders, voorzitter van de raad, afgetreden. De heer Atsma, voormalig staatssecretaris en Tweede Kamerlid voor het CDA en oud sportbestuurder bij de KNWU en de

UCI is per 1 januari 2013 aangetreden als nieuwe voorzitter van de raad.

Er zijn twee nieuwe commissarissen benoemd na een zorgvuldig wervingsproces in nauwe samenwerking met de beneficiantenraad. De heer Dalhaus heeft helaas in 2012 zijn functie moeten neerleggen wegens ziekte. Tot onze spijt is de heer Dalhaus op 3 maart 2013 overleden. De heer Van Manen is per 1 juli de heer Dahlhaus opgevolgd. Na twaalf jaar is de heer Okkens per 1 januari 2013 opgevolgd door de heer Loorbach.

Kansspelbeleid

In het regeerakkoord van 29 oktober 2012 heeft het nieuwe kabinet het kansspelbeleid uiteengezet. Dit beleid is nog steeds geënt op de drie kerndoelstellingen: het bestrijden van criminaliteit en fraude, het beschermen van de consument en het voorkomen en bestrijden van verslaving. De Lotto onderschrijft deze doelen en werkt constant aan de verankering van deze speerpunten binnen de organisatie.

In navolging van het vorige kabinet is het de ambitie om het kansspelbeleid te moderniseren. In essentie is er wat dat betreft niet veel veranderd. We zijn nu in afwachting van de eerste stap in dat proces, het wetsvoorstel inzake de regulering van het online aanbod.



Vooruit

De Lotto wil vooruit. Begin 2015 lopen de huidige vergunningen af. Een lange-termijnstrategie en een organisatie die klaar is voor de nieuwe omgeving zijn cruciaal voor de organisatie. Het komende jaar richt de directie zich op deze strategie ondanks het feit dat er nog onduidelijkheid blijft over nieuwe wet- en regelgeving. De raad van commissarissen hoopt dat politiek en sector in 2013 in gezamenlijk overleg tot modernisering van het kansspelbeleid kunnen komen. De commissarissen zullen de ontwikkelingen op de voet volgen om de belangen van de beneficianten te behartigen.

De raad dankt de directie en medewerkers van De Lotto voor hun inzet het afgelopen jaar.

Joop Atsma

Voorzitter raad van commissarissen

2012 was een mooi Olympisch jaar met zes keer goud tijdens de Olympische Spelen en tien keer goud tijdens de Paralympische Spelen voor Nederland in Londen. Een resultaat waar we als grootste sponsor van de Nederlandse sport bijzonder trots op zijn. Van onze bijdrage van € 60,5 miljoen aan de beneficianten is € 43,8 miljoen ten goede gekomen aan de sport. Helaas is het ons in 2012 niet gelukt het zeer succesvolle resultaat van 2011 te evenaren. Gezien het grote belang van onze afdrachten voor NOC*NSF en onze achttien maatschappelijke goede doelen zetten wij in 2013 een nieuwe koers uit voor de komende jaren. De Lotto gaat krachtig innoveren en actief bijdragen aan de modernisering van het kansspelbeleid.

Economische crisis

De omzet van De Lotto komt in 2012 op € 335,4 miljoen. Er werden ruim 33 miljoen prijzen uitgekeerd met een totaalbedrag van € 181 miljoen. Over dit prijzengeld is € 29,2 miljoen aan kansspelbelasting afgedragen. Het resultaat van € 60,5 miljoen is in lijn met de statuten verdeeld over negentien beneficianten: NOC*NSF en achttien goede doelen.

Het resultaat is sterk beïnvloed door de economische crisis. Zowel de verkoop van losse loten als abonneeproducten staan onder druk. Door de recessie heeft Nederland voor het derde opeenvolgende jaar te kampen met een algehele daling van de kansspelomzet. Ondanks de moeilijke markt zijn wij in staat geweest

de merken Toto en Krasloten te laten groeien en hebben we met Eurojackpot een nieuw product in de markt gezet. Ons grootste merk Lotto kampt met tegenvallende resultaten. Als gevolg is de totale omzet van De Lotto met 3,5% gedaald ten opzichte van 2011. Het resultaat is met 25% gedaald.

In 2012 daalde het winkelbezoek in het tabak- en gemakkanaal met 8%. De Lotto is voor bijna een derde van de omzet afhankelijk van dit verkoopkanaal en dit heeft dan ook een significante negatieve invloed. We beseffen dat het moeilijke tijden zijn voor veel winkeliers en willen hen in 2013 extra steunen met marketingmiddelen en advies. Tegelijkertijd blijven we zoeken naar uitbreiding van

onze distributiekanaalen. In 2012 is een samenwerking aangegaan met Albert Heijn, waardoor De Lotto haar producten nu landelijk in ruim 700 Albert Heijn-vestigingen verkoopt.

Consumenten zijn door de economische crisis kritischer geworden ten aanzien van vaste uitgaven. Het aantal abonnementen in Nederland is, in algemene zin, sterk afgenomen. Ook De Lotto heeft last van deze negatieve trend, waarbij met name de werving van nieuwe abonnees in 2012 achter is gebleven.

Innovatie en klanttevredenheid

De Lotto werkt structureel aan innovatie van de producten. We vernieuwen de merken door spelelementen toe te voegen, door online spelmogelijkheden uit te breiden, met apps te komen en door de marketingcampagnes nog beter te laten aansluiten bij de behoeften en beleving van onze spelers.

Toto en Krasloten laten in 2012 een omzetstijging zien door respectievelijk uitbreiding van spelmogelijkheden en door focus op distributie-uitbreiding. Eurojackpot, een samenwerkingsverband met 29 Europese loterijen, werd afgelopen jaar geïntroduceerd. Door samen te werken is het mogelijk een hogere jackpot te realiseren. Hoewel het een uitdaging is om in deze economische

tijden een nieuw product te lanceren, zien wij een stijgende lijn in de verkopen van Eurojackpot.

In 2012 vielen de verkoopresultaten van het merk Lotto tegen. De geïntroduceerde spelveranderingen voldeden niet aan de verwachtingen, waardoor verdere aanpassingen gedurende het jaar noodzakelijk waren. Voor 2013 is het van het grootste belang dat Lotto weer een zichtbaar en aansprekend merk wordt met de daarbij horende spel- en winbeleving.

Klanttevredenheid is belangrijk voor De Lotto en was in 2012 een focusgebied. De klanttevredenheid van de abonnees en de winkeliers is gestegen. Ook is de tevredenheid over het contact met de klantenservice gestegen. Wij zijn zeer trots dat dit bevestigd is door de nummer één positie op de ranglijst van de Top 30 Call Centers voor Customer Service van Nederland. Deze ranglijst is opgesteld door het onafhankelijke Center for Customer Management (CCM).

Nieuw kansspelbeleid

Er is sprake van een groeiend ongereguleerd aanbod van online aanbieders. De door het kabinet voorgestelde modernisering van het kansspelbeleid die kanalisering van dit illegale aanbod als doel heeft, vindt De Lotto daarom zeer wenselijk. De Lotto wil graag samen met

andere Nederlandse kansspelaanbieders, de goede doelen en het kabinet bekijken hoe het systeem, gefaseerd en met behoud van de financiële voordelen die er nu zijn voor de samenleving, gemoderniseerd kan worden.

De kaders voor het reguleren van de markt staan in het kansspelbeleid van het nieuwe kabinet. Er is nog onduidelijkheid over de uitvoering van het beoogde beleid, zoals de eventuele transparante gunningprocedure (en het effect op de huidige beschikkingen van De Lotto), aanpassingen van de kansspelbelasting en het omgaan met het illegale aanbod gedurende de komende periode. Deze onduidelijkheid heeft gevolgen gehad voor de strategieontwikkeling en de bedrijfsvoering van De Lotto. Het was moeilijk om langdurige contracten af te sluiten of grote investeringen aan te gaan.

De Lotto heeft de blik vooruit gericht en wil zich, naast het deelnemen aan het debat over de modernisering van de kansspelen, focussen op het bereiken van een zogenaamd 'level playing field' met de op dit moment opererende illegale aanbieders.

Koersen op 2016

In 2013 ontwikkelen we een langetermijnvisie voor De Lotto onderbouwd met een ambitieus strategisch plan. We focussen

daarbij op 2016. Het jaar van de volgende Olympische en Paralympische Zomer Spelen in Rio de Janeiro is een mooi symbolisch ijkpunt. We zijn ervan overtuigd dat we met de energie en ideeën van onze mensen, winkeliers en beneficianten komende jaren een krachtige koers zullen varen.

Ik wil iedereen bedanken voor de inzet en betrokkenheid het afgelopen jaar.

Joost Otterloo
Algemeen directeur





Lotto is opgericht voor en door de sport en dat mag zichtbaar zijn. Tijdens de Olympische Spelen heeft Lotto haar zichtbaarheid daarom vergroot. Er is een nieuwe gebruiksvriendelijke website gelanceerd en naast de wekelijkse trekkingen werden afgelopen jaar verschillende campagnes ingezet voor het merk.

2012 kende een echte sportzomer. Als partner van NOC*NSF heeft Lotto laten zien wat het merk al jarenlang betekent voor de Nederlandse sport. Alle Lotto-spelers maakten kans op een reis naar de Olympische Spelen in Londen. Tijdens de Spelen was Lotto dagelijks zichtbaar op tv en met een Sport Quiz in het Holland Heineken House. Op lotto.nl konden spelers via een speciaal sportplatform de Lotto-ambassadeurs volgen of de Lotto Sport Quiz online spelen.

In het derde en vierde kwartaal van 2012 vond de campagne 'Lotto's Paradijs' plaats die Lotto-spelers kans bood op één van 20 reischeques ter waarde van € 5.000. Een mooie reis staat voor deelnemers namelijk in hun top drie als ze fantaseren over het winnen van de jackpot.

In 2012 is de jackpot zes keer gevallen, waarvan vier keer gegarandeerd. De resultaten van de vernieuwde propositie, die

eind 2011 is ingezet, vielen tegen. De productverandering zorgde, in combinatie met de hoge kosten door het gegarandeerd vallen van de jackpot, voor minder opbrengsten dan vooraf was begroot. In oktober is daarom besloten de jackpot niet meer op vooraf vastgestelde momenten gegarandeerd te laten vallen.

De economische recessie heeft invloed gehad op de verminderde verkoop. De winkelomzet liep sterk terug en het verloop van abonnees is in 2012 helaas niet gecompenseerd met nieuwe aanwas. De omzet daalde daardoor met 10,9% ten opzichte van 2011 naar € 193,8 miljoen. In 2013 zal het merk Lotto opnieuw krachtig op de kaart worden gezet.

Winnaars

In 2012 heeft Lotto 15 mensen miljonair gemaakt. Er werden in totaal bijna 19,9 miljoen prijzen uitgekeerd met een totaalbedrag van zo'n € 99,5 miljoen.



TOTO®

Toto heeft een uitstekend jaar achter de rug, waarbij een omzetsijging van 14% is gerealiseerd. Deze stijging komt deels door de nieuwe spelopties die al in 2011 werden geïntroduceerd en door de vernieuwde website. Maar ook de EK-campagne in de zomer van 2012 was succesvol. Verder steeg de verkoop door de introductie van Toto mobiel.



In 2011 zijn spelaanpassingen doorgevoerd. Deze hebben datzelfde jaar en doorlopend in 2012 tot een stijging van de verkoop geleid. Spelers mogen voortaan alle spelsoorten met elkaar combineren, er zijn nieuwe sporten toegevoegd zoals tennis, basketbal, honkbal en darten en er kunnen nu zowel voorspellingen voor de rust- als eindstand worden gedaan. Daarnaast hanteert Toto hogere uitkeringspercentages. Consumenten waarderen deze aanpassingen en de verkoop kreeg hierdoor een extra impuls. Toto haakte in 2012 succesvol aan bij het Europees kampioenschap voetbal en startte een EK-pool op Facebook. Via een speciale applicatie konden geïnteresseerden gratis een EK-voorspelling invullen en € 10.000 winnen. In de winkel werden omzetrecords gebroken tijdens het EK.

In 2012 zijn mobiele applicaties ontwikkeld voor Toto. Klanten vinden het mak-

kkelijk om niet meer alleen via de winkel of computer te kunnen spelen. Daarnaast vervult het mobiele platform een servicerol voor winkelspelers. Zij kunnen zo op de hoogte blijven van de laatste quoteringen.

Ook het afgelopen jaar werkte Toto aan een goede zichtbaarheid. Het merk is hoofdsponsor van de KNVB beker en spon-sort daarnaast het tv-programma Voetbal International, waarin hoofdredacteur Johan Derksen zijn Toto-voorspellingen in de uitzendingen doet.

De omzet van Toto steeg met 14% ten opzichte van 2011 naar € 44,8 miljoen.

Winnaars

In 2012 werden 692.000 prijzen uit-gekeerd met een gezamenlijk geldbedrag van ruim € 28 miljoen.



Krasloten laat een groei zien van 3% ten opzichte van 2011. Er is hard gewerkt aan de zichtbaarheid van het merk en dat heeft z'n vruchten afgeworpen. Verder was de December Kalender in 2012 weer een groot succes.

Krasloten hebben een thema zoals het Spaarvarken, Win For Life of Briljant Zwart. Deze thema's wisselen een aantal keer per jaar wat voor een verrassingseffect zorgt bij spelers en een stijgende verkoop als gevolg heeft.

Er is een multimediale campagne voor Krasloten gevoerd. De loten waren in 2012 zichtbaar in winkels, op outdoor reclame, op tv en online. Alleen in de winkels konden spelers speciale kraslotensets van twaalf of zestien verschillende loten kopen. Dit zorgde voor een bijzondere actie die tegelijkertijd de zichtbaarheid van het merk vergrootte en winkeliers een extra marketing- en verkoopmiddel verstrekke.

Verder is in 2012 een samplingactie georganiseerd samen met het magazine

Vrouw van De Telegraaf. Met dit magazine werden promotieloten meegestuurd die recht gaven op een gratis kraslot ter waarde van € 1, op te halen in de winkel.

De December Kalender verkocht het afgelopen jaar 10% beter dan in 2011 en is één van de successen van Krasloten. De kalender is een soort adventskalender waarvan spelers gedurende de feestelijke decembermaand 31 dagen plezier hebben.

De omzet van Krasloten steeg in 2012 met 4% ten opzichte van het jaar daarvoor en kwam uit op € 62,5 miljoen.

Winnaars

In 2012 werden ruim 7,6 miljoen prijzen uitgekeerd met een gezamenlijk geldbedrag van bijna € 37,3 miljoen.



Hoewel Lucky Day te lijden had onder de economische recessie, groeide de online verkoop in 2012 gestaag. Antilliaanse en Surinaamse Nederlanders zijn een belangrijke doelgroep, waarvoor in 2013 een nieuwe campagne ontwikkeld gaat worden.

In 2012 introduceerde Lucky Day een nieuwe website. Deze is speelser en overzichtelijker. Dat klanten de nieuwe website waarden, was terug te zien in de online verkoopresultaten. Lucky Day vindt ook de verkoop van loten in de winkel en de band met winkeliers belangrijk en wil deze verder uitbouwen. In 2012 zijn speciale (korting)acties ontwikkeld voor de 500 winkeliers met de meeste omzet.

Het spelformulier is in 2012 logischer ingedeeld. Ook sluit het aan op het nieuwe Bonusspel. Dit spel houdt in dat spelers via een verdubbeling van de inleg naast de dagelijkse trekking kunnen meedingen naar een bonus. Via een aanvullende trekking wordt dagelijks de bonusfactor bepaald.

Lucky Day heeft het afgelopen jaar een samenwerking gehad met het Nederlandse honkbalteam. Honkbal is sport nummer één op de Antillen. De campagne die daaromheen is opgezet trekt dus veel

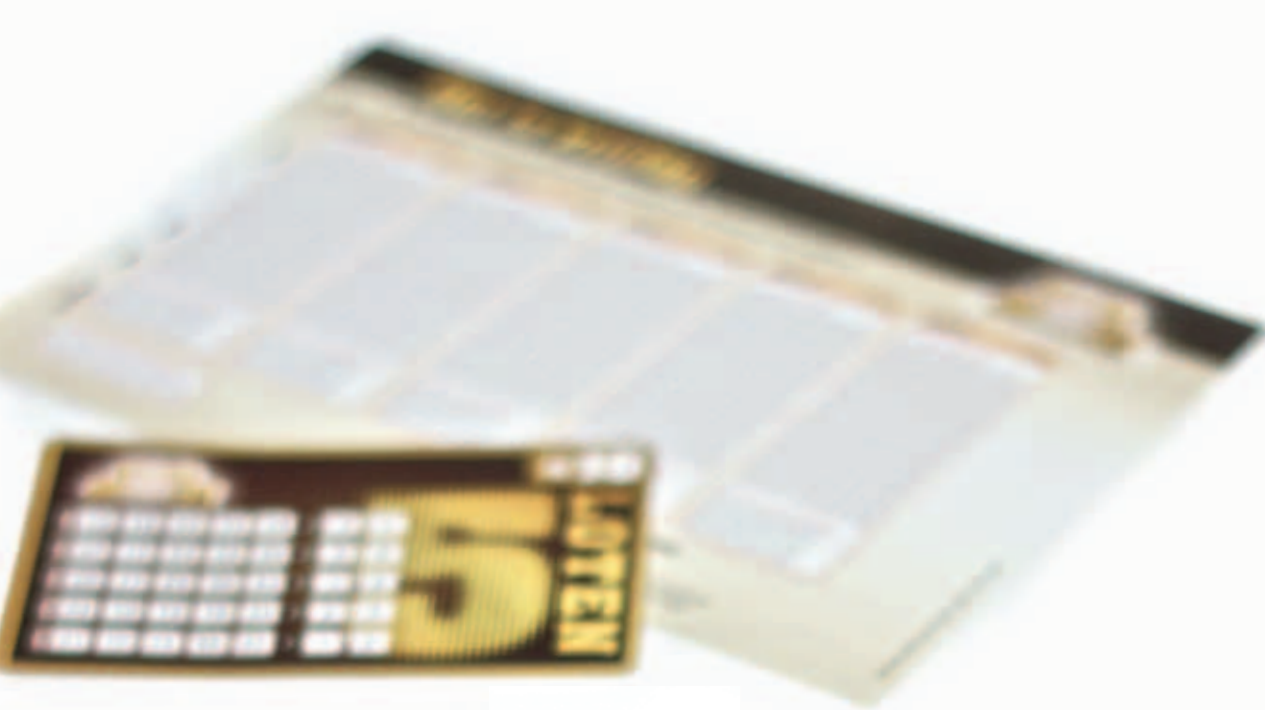
Antilliaanse Lucky Day spelers. Er werden acties gehouden in het Rotterdamse stadion en deelnemers konden een reis winnen naar een honkbalwedstrijd in New York. Lucky Day was tijdens de finale van het EK Honkbal zichtbaar bij Studio Sport. Afgelopen jaar was acteur Quintis Risti nog eenmaal het boegbeeld van Lucky Day tijdens het EK Honkbal.

In 2012 richtte de campagne zich meer op het unieke concept van Lucky Day, zelf geluksgetallen uit 80 getallen kunnen kiezen en je inleg bepalen. Het motto 'Jouw getallen bepalen je lot' zal ook voor 2013 gelden.

De economische recessie was dit jaar van invloed op de verkoop van Lucky Day. De omzet daalde met 10,4% ten opzichte van 2011 naar € 27,5 miljoen.

Winnaars

In 2012 waren er 4,7 miljoen prijswinnaars die gezamenlijk € 14,6 miljoen inden aan prijzengeld.



In 2012 werd het nieuwe spel Eurojackpot in acht Europese landen geïntroduceerd. Het spel is afgelopen jaar in de markt gezet en met een nieuw jaar voor de boeg, verwacht Eurojackpot uit te groeien tot een spelersfavoriet.



Met Eurojackpot maken spelers voor € 2 kans op vele prijzen en op de jackpot. Bij Eurojackpot kiezen deelnemers vijf getallen uit 50 en twee extra bonusgetallen uit acht. Wie alle getallen goed heeft, wint de jackpot.

De te winnen prijzen staan van te voren niet vast maar worden bepaald door de inleg die is afgeleid van het aantal verkochte loten.

Eurojackpot is geïntroduceerd tijdens economisch zware tijden. Tegelijkertijd had het spel tijd nodig zich te ontwikkelen. De hoge jackpot, de grote belofte van het spel, heeft een aanlooptijd nodig om te groeien. De wekelijkse stijging die afhankelijk is van het aantal verkochte loten, begon met € 1 miljoen en gaat inmiddels met stappen van € 2 miljoen per week. Door het spelelement 'gegarandeerd vallen' had de jackpot in 2012 maar dertien weken om te groeien. Dit leverde nog niet de spraakmakende jackpots op

die in de toekomst wel worden verwacht. Doordat het spelelement 'gegarandeerd vallen' per 1 februari 2013 vervalt, krijgt de jackpot de kans om hoog op te lopen. Omdat er vanaf 2013 29 deelnemende loterijen in veertien Europese landen meedoen, kan de jackpot zelfs oplopen tot een hoogte van € 90 miljoen.

Eurojackpot moet zich als nieuw kansspel nog verder ontwikkelen. De eerste stappen zijn gezet en in 2013 zullen we verder werken aan een stevige positie van het merk.

In 2012 realiseerde Eurojackpot in heel Europa een omzet van € 520,1 miljoen. Het Nederlandse aandeel bedroeg € 6,7 miljoen.

Winnaars

Eurojackpot keerde in Europa in 2012 aan 12,8 miljoen winnaars in totaal ruim € 224 miljoen aan prijzengeld uit.

53:00

Ranomi
Kromowidjojo
Ambassadeur van De Lotto
02/08/2012

2X GOUD

50+100m

1X ZILVER

4X100m



AFDRACHT AAN SPORT EN GOEDE DOELEN

De maatschappelijke verantwoordelijkheid van De Lotto is het bieden van kansen. Niet alleen kansen om de jackpot en andere prijzen te winnen, maar ook om te sporten, te genezen van een ziekte, elkaar te ontmoeten of culturele initiatieven te ontplooiën. Onze beneficianten - NOC*NSF en goede doelen - vormen het bestaansrecht van De Lotto. Alle financiële middelen die na aftrek van prijsuitbetaling en noodzakelijke kosten overblijven, worden uitgekeerd aan de beneficianten.

Verdeling netto opbrengst en afdracht
NOC*NSF is gerechtigd tot 72,46% van de opbrengsten van Lotto, Toto, Lucky Day en Eurojackpot, die onder de Beschikking Sporttotalisator vallen en van de opbrengst van de Instantloterij (Krasloten). De goede doelen op het gebied van volksgezondheid, cultuur en maatschappelijk welzijn krijgen 27,54%. In voorgaande jaren golden er andere percentages per beschikking. Dit is in 2012 echter rechtgetrokken en daarvoor heeft een statutenwijziging plaatsgevonden.

NOC*NSF verdeelt de afdracht over de sportbonden. Via de sportbonden komt het geld terecht bij de georganiseerde sport. De Stichting Aanwending Loterij-

gelden Nederland verdeelt de netto-opbrengst over de achttien goede doelen.

Afdracht 2012

Voor 2012 is het resultaat van alle producten van De Lotto € 60,5 miljoen. Dit bedrag is over de negentien beneficianten verdeeld. NOC*NSF ontvangt in totaal € 43,8 miljoen, de achttien goede doelen krijgen € 16,6 miljoen.

De Lotto realiseert zich dat de verminderde afdracht ten opzichte van voorgaande jaren impact heeft en vindt deze ontwikkeling teleurstellend. De Lotto werkt hard aan de merken en organisatie en hoopt dat het aan beneficianten uit te keren bedrag de komende jaren weer groeit.

De Lotto droeg in 2012

60,5

MILJOEN

af aan sport & goede doelen

De Lotto en sport

Het NOC*NSF is de koepelorganisatie van de georganiseerde sport in Nederland. De 76 aangesloten sportbonden vertegenwoordigen samen bijna 25.000 verenigingen met in totaal ruim 4,7 miljoen georganiseerde sporters. NOC*NSF verleent service, bundelt krachten, behartigt belangen, informeert, maakt kennis toegankelijk en werkt klantgericht ten behoeve van de aangesloten sportbonden.

De georganiseerde sport wil verder groeien. NOC vierde in 2012 haar 100-jarig jubileum. De afgelopen jaren heeft de organisatie vooral ingezet op de pijlers: 'Meer mensen sporten, een leven lang', 'Nederland bij de top-10 van de wereld in

sportprestaties' en 'Bonden ontwikkelen en verzilveren kansen'. De Lotto draagt via de afdracht bij aan deze doelstellingen. Een deel van de gelden van De Lotto gaat bijvoorbeeld naar de breedtesport en naar dienstverlening aan bonden, verenigingen en leden. Verder wordt er veel aandacht besteed aan trainings- en wedstrijdprogramma's voor topsport, trainingsaccommodaties en ondersteuning van topsporters.

Olympische Spelen

Ook de sportinfrastructuur krijgt financiële ondersteuning, nationaal en internationaal. De Lotto heeft, net als collega-loterijen uit het buitenland, een belangrijke rol gespeeld in de aanloop

naar en de realisatie van de Olympische Spelen. Door de continue financiële bijdrage hebben we er mede voor gezorgd dat de Nederlandse sporters in Londen konden excelleren.

Samenwerking met NOC*NSF en sportbonden

Het draait voor De Lotto niet alleen om de afdracht van gelden. We zoeken intensief de samenwerking met beneficianten.

Vernieuwde samenwerkingsovereenkomst

In 2012 hebben De Lotto en NOC*NSF een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten. Hierin is bevestigd dat De Lotto een status aparte heeft en een speciale positie inneemt bij het jaarlijkse NOC*NSF Sportgala, de jaarlijks terugkerende Nationale Sportweek en het internetplatform www.sport.nl. Hierdoor zal de zichtbaarheid van De Lotto worden vergroot. Verder is in de richtlijnen van het Lotto Bestedingsplan voor 2013 afgesproken dat de sportbonden op hun website en in persberichten het logo van een van de producten van De Lotto tonen. 2012 was hierin een overgangsjaar, de bonden hebben zich vanaf 2013 gecommitteerd om de merken waaruit afdracht plaatsvindt te tonen. Dat is voor voetbalbond KNVB bijvoorbeeld Toto en voor honkbalbond KNBSB Lucky Day. Voor de andere sportbonden geldt dat zij het logo van Lotto zichtbaar maken.

De 76 aangesloten sportbonden vertegenwoordigen

25.000

VERENIGINGEN

met in totaal ruim 4,7 miljoen georganiseerde sporters

Marketingwaarde voor de bonden

De bonden kunnen ook geld verdienen met het beschikbaar stellen van marketingrechten. Dit gebeurt op vrijwillige basis. Zij kunnen bijvoorbeeld op de kleding van de nationale selectie een merklogo plaatsen, sportkaarten ter beschikking stellen of vlaggen en boarding ophangen. De Lotto heeft samen met het NOC*NSF en diverse externe bronnen zoals Blauw Research, MI Sport en Together Sports Experience alle ingebrachte marketingrechten gevalideerd en een marketingwaarde vastgesteld van totaal € 1,9 miljoen in 2012.

Inmiddels zijn er voor 2013 alweer 39 sportbonden die vrijwillige marketingrechten hebben ingebracht, dit met een marketingwaarde voor De Lotto van € 2,3 miljoen.

De Lotto en de maatschappij

Van de afdracht aan de achttien overige goede doelen gaat via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland een deel naar het Prins Bernhard Cultuurfonds, dat hiermee culturele initiatieven steunt en ontplooit. Ook gaat een bijdrage naar veertien gezondheidsfondsen als het Aids Fonds, het Reumafonds en de Nierstichting. Zij besteden hun geld vooral aan wetenschappelijk onderzoek en voorlichting. Op deze manier leveren de gezondheidsfondsen een bijdrage aan een betere kwaliteit van leven.

Tot slot steunt De Lotto ook goede doelen als het Veteranenfonds, het Skanfonds en Oranje Fonds, die kwetsbare mensen helpen. De Lotto biedt met deze bijdragen mensen een kans om te voorzien in basisbehoeften van gezondheid en sociale contacten.

Samenwerking met goede doelen

Ook bij de goede doelen gaat het voor De Lotto om meer dan het afdragen van gelden. We willen het komende jaar kijken hoe we voor de goede doelen ook verder van toegevoegde waarde kunnen zijn.

In 2012 zijn de banden met goede doelenorganisaties op verschillende manieren verstevigd. Via de Nierstichting, de Brandwondenstichting en het Diabetesfonds ontvingen alle collectanten bijvoorbeeld een gratis kraslot. We gaan voor 2013 na of we deze actie opnieuw kunnen aanbieden en kunnen uitbreiden naar andere goede doelen. Het Diabetesfonds organiseerde weer de Traploopweek en De Lotto deed mee. Een week lang liepen collega's onder het mom van bewegen is goed voor elk alleen maar de trap en gebruikten ze geen lift.

Betrokken bij de 'good cause'

Voor veel medewerkers van De Lotto is het feit dat onze organisatie voor een afdracht aan goede doelen zorgt, reden om bij De Lotto te werken. Aan deze betrokkenheid appelleren we ook binnen De Lotto met de actie 'Kom uit je stoel voor het goede doel'. Al onze medewerkers bezoeken een dag onze beneficianten. Er zijn bijvoorbeeld collega's naar het Erasmus Ziekenhuis geweest waar zij een toelichting op de laatste ontwikkelingen binnen het reumaonderzoek hebben gekregen. Via het Skanfonds is een tuin opgeknapt en een woning geschilderd en een aantal collega's heeft gecollecteerd voor het Aids Fonds.



6 COMPLIANCE EN RISICOMANAGEMENT

De Lotto draagt een grote verantwoordelijkheid richting deelnemers, beneficianten en overheid. Betrouwbaarheid en transparantie van de organisatie is cruciaal. Het beleid, de activiteiten en de processen van De Lotto staan daarom onder strenge controle. Dit gebeurt zowel intern als door onafhankelijke controle instanties.

Compliancebeleid

De Lotto werkt in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Om dit te garanderen is er een compliance officer.

Rapportage

Aan het compliancebeleid wordt inhoud gegeven door het jaarlijks bepalen van relevante onderwerpen (speerpunten) die nader worden onderzocht en door het registreren en onderzoeken van incidenten. Er is in het compliancebeleid continue ruimte voor aanbevelingen en verbeteringen. Over de voortgang van het beleid en de eventuele non-compliant bevindingen wordt gerapporteerd aan de directie en aan de raad van commissarissen.

Speerpunten

In 2012 is een aantal speerpunten vastgesteld voor het compliancebeleid van De Lotto. Naast de reguliere vaststelling of de verplichtingen uit de beschikkingen worden nageleefd, waren de belangrijkste onderwerpen privacybeleid en naleving

van interne procedures rond het aangaan van verplichtingen met leveranciers.

In het kader van het privacybeleid is in 2012 onderzoek gedaan in hoeverre De Lotto voldoet aan de toepasselijke privacyregelgeving. In een beleidsdocument is vastgelegd hoe De Lotto zal omgaan met bestanden met persoonsgegevens. Ook de wijze waarop De Lotto nieuwe en bestaande deelnemers wil benaderen met een commercieel aanbod is getoetst aan de toepasselijke regelgeving en vastgelegd. Hiervoor heeft De Lotto door een onafhankelijke externe partij een audit laten verrichten. Omdat De Lotto zeer regelmatig persoonsgegevens verwerkt en de regelgeving hierover telkens aan wijziging onderhevig is, zal dit onderwerp ook in 2013 aandacht blijven krijgen.

Compliance workshops

Om de bewustwording bij alle medewerkers van De Lotto over het compliancebeleid te stimuleren zijn er in 2012

compliance workshops georganiseerd, waarin de omvang en het doel van compliance op een aansprekende en interactieve wijze is toegelicht.

Risicomanagement

De Lotto ziet het als haar maatschappelijke plicht om significante financiële bijdragen te leveren aan onze beneficianten. Om aan deze plicht te voldoen is een goede beheersing van strategische en operationele risico's cruciaal.

Organisatie

De directie van De Lotto is verantwoordelijk voor het inrichten van het proces rondom risicomanagement. Er wordt aandacht gegeven aan het identificeren van risico's, het implementeren van maatregelen en de bewaking van de voortgang en effectiviteit van de maatregelen. De directie van De Lotto legt hierover verantwoording af aan de raad van commissarissen.

De Lotto heeft een risk management committee dat de operationele risicobeheersing coördineert. Hierbij is aandacht voor juridische, operationele, financiële en merk gerelateerde risico's. Het risk management committee bestaat uit leden van het managementteam, de compliance officer en internal audit.

Strategische risico's

Risico's die De Lotto op dit moment ziet, zijn de ontwikkelingen rondom het openbaar aanbesteden van de beschikkingen, het toelaten van andere online kansspelaanbieders, het afnemen van de bereidheid tot het aangaan van abonnementen, de afname van verkeer naar tabak- en gemakwinkels waar De Lotto een groot deel van zijn omzet realiseert en de algemene economische crisis, waardoor de bereidheid geld uit te geven aan het kansspelproduct daalt. Om deze risico's te beperken wordt een goede relatie met de wetgevende en controlerende instanties nagestreefd. Daarnaast werken we aan

solide merken en bouwen we aan het bewustzijn van consumenten en andere stakeholders. Het is belangrijk dat zij weten dat de opbrengsten van De Lotto ten goede komen aan het maatschappelijk middenveld.

Operationele risico's

Het grootste operationele risico van De Lotto is het loterijstelsel, dat wordt beheerd en ontwikkeld door Intralot. Het niet of onvoldoende functioneren van het stelsel zou tot onmiddellijke omzetting leiden. Om te kunnen vaststellen of operationele risico's op een juiste wijze door deze partij zijn gewaarborgd, heeft De Lotto van Intralot een ISAE 3402 verklaring omtrent veiligheid en betrouwbaarheid van hun processen ontvangen. We houden de relatie met strategisch partner Intralot vanwege de grote afhankelijkheid intensief in de gaten.

Om verdere interne operationele risico's te onderkennen en te beperken heeft De Lotto gekozen voor ISO/WLA certificering. In 2012 is de certificering weer een jaar verlengd. Daarnaast wordt de naleving van de beschikkingen door onafhankelijke derden getoetst.

Onafhankelijke controle instanties

Kansspelautoriteit en ministerie van Veiligheid en Justitie

Sinds 1 april 2012 is de Kansspelautoriteit aangetreden als toezichthouder van De Lotto en andere kansspelvergunninghouders. Het College van Toezicht op de Kansspelen is opgehouden te bestaan. Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft een meer beleidsmatige rol gekregen. Elk kwartaal verstrekt De Lotto aan de Kansspelautoriteit een rapportage met feiten en gegevens over De Lotto. Ook worden wijzigingen van vergunningen en

spelreglementen ter goedkeuring eerst voorgelegd aan de Kansspelautoriteit. De minister van Veiligheid en Justitie benoemt op voordracht de voorzitter van De Lotto en heeft daarnaast in 2011 een bijzonder commissaris benoemd die naast zijn rol van commissaris met name toeziet op de naleving van het kansspelbeleid door De Lotto.

Onafhankelijke organisaties

Naast toezicht door de overheid controleert een aantal onafhankelijke organisaties de opzet en werking van het beheersingsproces. Ernst & Young Accountants is als externe accountant verantwoordelijk voor het afgeven van een controleverklaring. Daarnaast geeft Ernst & Young Accountants een verklaring bij de geautomatiseerde gegevensverwerking conform de beschikkingen. Het Nederlands Meetinstituut (NMI) inspecteert de trekkingsmachine en ballen van

Lotto, Cijferspel en Lucky Day, beoordeelt ontwerpdocumenten van Krasloten en controleert de fabrieken waar de Krasloten worden gedrukt. Ook controleert het NMI via steekproeven of winkeliers geen Toto of Krasloten verkopen aan minderjarigen. Tenslotte houdt een onafhankelijke notaris, kantoor Caminada Notarissen in Rijswijk, toezicht op de trekkingen.

Reclame Code Commissie

Voor wat betreft de reclame-uitingen van De Lotto zijn we gebonden aan de Nederlandse Reclame Code en de Gedrags- en Reclamecode voor Kansspelen. In geval van klachten van consumenten over de reclame-uitingen van De Lotto oordeelt de Reclame Code Commissie of er sprake is van misleidende reclame of dat er op andere wijze in strijd is gehandeld met de toepasselijke reclamecodes.

7 ETHIEK EN VEILIGHEID

Integriteit is onderdeel van het DNA van De Lotto. De Lotto verricht veel inspanningen om haar spellen op een verantwoorde manier aan te bieden en er wordt hoog ingezet op informatiebeveiliging.

Ethische code

De Lotto heeft een eigen ethische code. Hierin zijn de ethische waarden van de organisatie duidelijk beschreven. De code geldt voor alle medewerkers die bij De Lotto werken. Medewerkers ondertekenen de code als zij bij De Lotto in dienst treden. In 2013 wordt de ethische code ook op de website van De Lotto geplaatst.

Responsible gaming

Om verdere formalisering van het responsible gaming beleid te bewerkstelligen, heeft De Lotto in 2012 aangegeven

te willen voldoen aan de Responsible Gaming Standard van European Lotteries. Deze Standard richt zich specifiek op de bescherming van minderjarigen en op preventie van verslaving. We zullen hier toe maatregelen nemen op het gebied van informatieverstrekking, het aanbieden van beschermende functionaliteiten (zoals speellimieten) en het opstellen en handhaven van interne procedures. In 2013 informeren we winkeliers, spelers en medewerkers van De Lotto over responsible gaming.

Informatiebeveiliging

Integriteit en vertrouwelijkheid van informatie zijn cruciaal voor De Lotto. Sinds 2011 beschikt De Lotto over twee certificaten ten aanzien van informatiebeveiliging, namelijk ISO 27001 en WLA, speciaal voor informatiebeveiliging rondom kansspelen. Deze internationale standaarden geven de kaders voor de beveiliging van spelersgegevens en vertrouwelijke informatie en een veilige en betrouwbare winnaarsselectie. Elk jaar wordt de naleving van deze certificaten getest via een surveillance audit.

Trainen van medewerkers

Al onze medewerkers zijn getraind op het belang van informatieveiligheid tijdens een compliance workshop.

KLANTEN EN WINKELIERS

Onze beneficianten geven De Lotto bestaansrecht. Maar we bestaan door onze klanten en winkeliers. Zij vormen, samen met de medewerkers, de ruggengraat van De Lotto. Onze organisatie draagt klanttevredenheid en retail engagement daarom hoog in het vaandel.

Klanttevredenheid

De Lotto wil tot de beste serviceorganisaties van Nederland behoren. De Lotto werd in 2012 uitgeroepen tot nummer 1 van de Top 30 Call Centers voor Customer Service van Nederland. Dit is een onafhankelijk onderzoek door Intomart GfK. Ook ontving De Lotto afgelopen jaar de Klacht.nl Award voor beste klachtafhandelaar in de categorie Loterijen.

Vragen

Consumenten en winkeliers kunnen met vragen en klachten altijd onze serviceafdelingen bellen of mailen. De Lotto heeft gratis telefoonnummers en een serviceteam. De goede bereikbaarheid en actiegerichtheid zorgen samen voor een hoge mate van klanttevredenheid.

Onderzoek klanttevredenheid

Onderzoeksbureau MetrixLab heeft de afgelopen anderhalf jaar gemeten hoe tevreden klanten zijn over hun contact met de klantenservice van De Lotto. Uit dit onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid van 64% in maart 2011 naar 86% in oktober 2012 is gegroeid.

Retail engagement

Winkeliers zijn de belangrijkste distributeur van de merken van De Lotto. We ondersteunen de relatie met onze verkooppunten en de verkoop van onze producten met behulp van vier pijlers: communicatie, betrokkenheid, beleving en advies. Dit zijn tegelijkertijd de toetscriteria voor retailertevredenheid.

Communicatie

De Lotto streeft ernaar winkeliers tijdig, correct en transparant te informeren over acties, campagnes, nieuwe producten en spelwijzigingen. Winkeliers ontvangen tweemaandelijks een magazine van De Lotto met nieuws en inspiratie, er is contact met onze rayonmanagers en winkeliers kunnen bellen of mailen met de retailservice. De Lotto voerde in december 2012 een retailertevredenheidsonderzoek uit. Deze steeg met meer dan 17% ten opzichte van 2011, van 79% naar 93%. Dat wil zeggen dat 93% van de winkeliers aangeeft tevreden tot zeer tevreden te zijn over De Lotto als leverancier.

Betrokkenheid

De Lotto heeft een raad van advies voor winkeliers. De raad denkt mee over nieuwe spellen, campagnes en reclamematerialen. De vragen en opmerkingen worden teruggekoppeld naar de interne organisatie en zo blijft De Lotto op de hoogte van wat er leeft in 'het veld'. In 2012 dacht de raad van advies onder meer mee over het nieuwe spel Eurojackpot en de communicatie daarover naar de consument.

Beleving

Beleving is een belangrijk aspect bij de verkoop van De Lotto producten. Winkeliers dienen de beleving van de merken over te brengen aan de consument, maar De Lotto doet ook veel aan de eigen beleving van winkeliers. Zo worden winkeliers die een bijzondere prestatie verrichten, zoals een stijgende omzet of een creatieve zelfbedachte actie, in het zonnetje gezet. Daarnaast organiseert De Lotto winkelfeestjes bij gevallen prijzen en zijn er doorlopend incentives op de winkelvloer. Hiermee stimuleert De Lotto actieve verkoop door ondernemer en personeel.

Advies

Nieuwe distributeurs krijgen een uitgebreide product- en terminaltraining en worden het eerste jaar intensief door De Lotto begeleid. Rayonmanagers bespreken de omzetcijfers met de winkeliers en geven ook inzicht in hoe andere winkeliers (in de regio) het doen. Verder worden de winkeliers geadviseerd over het opzetten van winkelacties en kunnen actievoorstellen die van winkeliers zelf komen om De Lotto producten extra te promoten worden gehonoreerd.

Olympisch Goud

Naomi van As
OLYMPISCH DAMESHOCKEYTEAM
AMBASSADEUR VAN DE LOTTO

29/07 Nederland - België 3-0

31/07 Nederland - Japan 3-2

02/08 China - Nederland 0-1

04/08 Nederland - Zuid-Korea 3-2

06/08 Groot-Brittannië - Nederland 1-2

08/08 Nederland - Nieuw-Zeeland 2-2 (WNSO)

10/08 Nederland - Argentinië (FINALE) 2-0



JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR 2012

Balans op 31 december 2012

(Alle bedragen x € 1.000)

ACTIVA	2012	2011
Vaste activa		
Materiële vaste activa	367	518
Financiële vaste activa	11.155	599
Vlottende activa		
Vorderingen en overlopende activa		
Debiteuren	3.269	1.955
Voorraden	2.636	2.231
Overlopende activa	4.512	6.365
Liquide middelen	81.189	103.920
Totaal vlottende activa	101.606	114.471
Totaal activa	103.128	115.589

PASSIVA	2012	2011
Eigen vermogen		
Continuïteitsreserve	7.284	5.784
Overig eigen vermogen	225	225
Egalisatierekening prijzen	37.166	30.442
Vlottende passiva		
Vooruit ontvangen omzet	13.455	16.024
Te betalen prijzen	12.931	19.097
Handelscrediteuren	1.044	1.719
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.383	4.879
Overlopende passiva	11.999	8.862
Totaal vlottende passiva	40.812	50.581
Nog af te dragen aan beneficianten	17.641	28.557
Totaal passiva	103.128	115.589

Exploitatierkening over 2012

(Alle bedragen x € 1.000)

	2012	2011
Omzet	335.401	347.706
Af: Prijzen	-187.367	-178.603
Af: Directe verkoopkosten	-20.673	-21.998
Netto verkopen	127.361	147.105
Marketing- en verkoopkosten	30.078	30.197
Kosten technische infrastructuur	11.536	10.283
Personeelskosten	13.139	12.816
Verwervingskosten	6.442	7.479
Overige bedrijfskosten	5.769	5.073
Som exploitatiekosten	66.964	65.848
Exploitatieresultaat	60.397	81.257
Af: Vorming continuïteitsreserve	-1.500	-1.500
Financiële baten en lasten	1.643	1.469
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	60.540	81.226

Het resultaat van 2012 zal, evenals in 2011, volledig worden uitgekeerd aan de beneficianten van De Lotto.

Grondslagen waardering en resultaatbepaling

De Lotto heeft de jaarrekening opgesteld volgens de bepalingen van Boek 2 Titel 9 Burgerlijk Wetboek en de richtlijnen voor de jaarverslaggeving. De jaarrekening is opgemaakt op 2 april 2013.

Grondslagen van waardering**Materiële vaste activa**

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingprijs of lagere bedrijfs-waarde, verminderd met een lineaire afschrijving gebaseerd op de verwachte economische levensduur. Tot activering (van deelinvestering) wordt overgegaan als er sprake is van een noodzakelijk en onlosmakelijk bestanddeel van een actief.

Aanpassingen in de verwachte economische levensduur leiden tot aangepaste afschrijvingsbedragen in alle resterende jaren van de economische levensduur. Hieronder volgt een overzicht van de jaarlijkse afschrijvingstermijn per categorie.

Actief	Afschrijvingstermijn
Hard- en software (o.m. kantoorautomatisering)	3-5 jaar
Centraal computersysteem en terminal netwerk	7 jaar
E-commerce applicaties	3 jaar
Huisvesting	3-5 jaar

Financiële vaste activa

Verstrekte leningen worden gewaardeerd tegen nominale waarde onder aftrek van noodzakelijk geachte waardeverminderingen.

Vorderingen, overlopende activa en voorraden

De onder dit hoofdstuk opgenomen debiteuren en overige vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde onder aftrek van een voorziening voor dubieuze debiteuren. De voorraden bestaan alleen uit in het magazijn aanwezige, in blister verpakte, gesettelde krasloten. Daartegenover wordt een post van gelijke omvang onder de overlopende passiva verantwoord. Per saldo is de balans totaal 0.

Continuïteitsreserve

Deze reserve is gevormd naar aanleiding van de in de beschikking Sporttotalisator geboden mogelijkheid om ten behoeve van de continuïteit van bedrijfsuitoefening van De Lotto een reservering te vormen. De omvang daarvan is begrensd tot 2,5% van de in

het boekjaar verkochte deelnamebewijzen. De vorming van deze reserve komt ten laste van de exploitatierekening en onttrekking gebeurt alleen in uitzonderlijke omstandigheden in overeenstemming met de directie, de raad van commissarissen en beneficiantenraad.

Overig eigen vermogen

Het overig eigen vermogen wordt gevormd door het startkapitaal van de Stichting Nationale Sporttotalisator.

Egalisatierekening prijzen

De egalisatierekening is ingesteld op grond van de beschikking Sporttotalisator. Deze voorziening wordt, in aansluiting op de beschikking Sporttotalisator, in beginsel gevormd ten laste van het voor uitkering aan prijzen bestemde bedrag. Daarnaast worden, met uitzondering van de Krasloterijen, de positieve en negatieve verschillen tussen het normatieve prijzenbedrag en de werkelijk gewonnen prijzen aan de egalisatierekening prijzen toegevoegd, respectievelijk onttrokken. Voor de Krasloterijen worden

slechts dan toevoegingen gedaan aan deze voorziening indien het werkelijk gewonnen prijzenpercentage lager is dan de geldende minimumnorm van 47,5% gemeten over een kalenderjaar.

Het plafond van de egalisatierekening prijzen is gesteld op het niveau dat de reserve statistisch gezien in 95% van de gevallen, gemeten over een tijdsinterval van vijf jaar, toereikend is om aan de prijsuitbetalingsverplichting te voldoen, zonder dat dit ten laste van het resultaat komt. Het minimumniveau is gesteld op het prijzenbestanddeel van de gewonnen, maar nog niet ingezette bonusloten en de per balansdatum nog niet gewonnen jackpot van Lotto en Toto, voor de op dat moment bereikte omvang.

Overige activa en passiva

Activa en passiva in vreemde valuta worden ultimo boekjaar gewaardeerd tegen de dan geldende wisselkoers. Overige activa en passiva worden gewaardeerd tegen nominale waarde, tenzij anders vermeld.

Grondslagen van resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de omzet over het boekjaar en alle hiermee verband houdende en aan het verslagjaar toe te rekenen kosten. De kosten worden bepaald op basis van verkrijgingprijzen met inachtneming van de genoemde grondslagen van waardering. Baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben.

Omzet

De omzet betreft de opbrengst per trekking van verkochte deelnamebewijzen en abonnementen van Lotto, Toto, Lucky Day en Eurojackpot. De omzet Krasloten betreft de opbrengsten van aan winkeliers verkochte pakketten Krasloten. Een pakket is verkocht op het moment dat de winkelier het pakket in verkoop neemt. Bij de bepaling van de bruto verkopen worden de retour gezonden Krasloten in mindering gebracht. De prijzenschema's van Lotto, Lucky Day, Eurojackpot en een aantal Krasloterijen bevatten gratis loten.

Prijzen en directe verkoopkosten

Van de opbrengst van Lotto, Cijferspel, Toto, Lucky Day en Eurojackpot tezamen is volgens de beschikking Stichting Nationale Sporttotalisator tenminste 47,5% bestemd voor prijzen. De normatieve prijsnorm per product is afhankelijk van het soort product. Bij Lotto is de prijsnorm afhankelijk van het aantal deelnemende loten, bij Toto van de gehanteerde quoteringen en bij Eurojackpot en Lucky Day is de prijsnorm vastgesteld op 50%. De positieve en negatieve verschillen tussen het normatieve prijzenbedrag en de werkelijk gewonnen prijzen zijn aan de egalisatierekening prijzen toegevoegd, respectievelijk onttrokken.

Volgens de beschikking Nationale Instantloterij dient het prijzenpercentage per Krasloterij tenminste 47,5% en ten hoogste 65% te bedragen. Bij de in omloop zijnde Krasloten wordt het ten laste van de exploitatierekening gebrachte prijzenbedrag gebaseerd op het vooraf bepaalde prijzenschema. Van de afgesloten loterijen komt het werkelijk totaal betaalde

prijzenbedrag ten laste van de exploitatierekening, op voorwaarde dat indien het gemiddelde prijzenpercentage over het kalenderjaar lager is dan 47,5% het verschil aan de egalisatierekening prijzen wordt toegevoegd.

Onder de directe verkoopkosten zijn de provisies van winkeliers en verenigingen en de vergoedingen voor telefonische werving van Lotto-abonnees opgenomen. Winkeliers ontvangen provisie voor de lotenverkoop en uitbetaling van kleine prijzen (bedragen tot € 454). Sportverenigingen ontvangen een provisie gedurende de periode dat aangebrachte Lotto-abonnees meespelen.

Overige kosten

De kosten voor de inkoop van Krasloten en deelnameformulieren worden verantwoord in het jaar van ontvangst van de betreffende Krasloten en deelnameformulieren.

De overige kosten van exploitatie worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Egalisatierekening prijzen

Het verloop van de egalisatierekening is als volgt:

	2012	2011
Saldo per 1 januari	30.442	17.317
Saldo prijsuitbetaling	5.925	17.870
Af: Goederenprijzen en kortingen	-60	-5.365
Bij: Niet opgehaalde prijzen	859	620
Stand per 31 december	37.166	30.442

Het saldo prijsuitbetaling betreft het normatief berekende prijzenbedrag minus het feitelijk verschuldigde prijzenbedrag. Het saldo prijsuitbetaling is gedaald door een lager beroep op de egalisatierekening omdat er minder 'spontante' Lotto jackpots gevallen zijn (2 versus 3). De betalingen van de gegarandeerde jackpotten gebeuren direct uit de prijsreservering. De stijging aan de niet opgehaalde prijzen is toe te schrijven aan een stijging bij het merk Toto, gedreven door de groei in omzet.

Te betalen prijzen

	2012	2011
Saldo per 31 december	12.931	19.097

Dit betreft de stand van de per 31 december nog niet uitbetaalde, maar wel verschuldigde prijzen van trekkingen en krasloterijen in het kalenderjaar. De daling in 2012 ten opzichte van 2011 wordt verklaard door de per ultimo 2011 openstaande gewonnen jackpot. De betaling van deze prijs heeft in januari 2012 plaatsgevonden.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant Aan Stichting de Nationale Sporttotalisator

De in dit 'De Lotto Jaarverslag 2012' opgenomen balans op 31 december 2012 en exploitatierekening over 2012 van Stichting de Nationale Sporttotalisator te Den Haag (hierna 'de financiële informatie') zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening over het boekjaar 2012 van Stichting de Nationale Sporttotalisator. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 2 april 2013. Desbetreffende jaarrekening en deze financiële informatie bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 2 april 2013.

De financiële informatie bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Titel 9 Boek 2 BW. Het kennisnemen van de financiële informatie kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting de Nationale Sporttotalisator.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het opstellen van de financiële informatie in overeenstemming met de gecontroleerde jaarrekening over het boekjaar 2012 van Stichting de Nationale Sporttotalisator en voor een zodanig interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opstellen van de financiële informatie 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 financiële informatie 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 financiële informatie geen afwijking van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de financiële informatie. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de financiële informatie een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

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 is de financiële informatie in alle van materieel zijnde aspecten op de juiste wijze ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Stichting de Nationale Sporttotalisator over het boekjaar 2012.

Den Haag, 2 april 2013

Ernst & Young Accountants LLP

H. Hollander RA

COLOFON

DE LOTTO

Eke Wolters,
coördinatie en teksten

CONCEPT EN VORMGEVING

viervier strategisch ontwerp

FOTOGRAFIE

Tycho's Eye
Soenar Chamid
viervier
ANP
Hollandse Hoogte
Photostique

