

JAARVERSLAG 2013

nederlandse **staatsloterij**



JAARVERSLAG 2013

nederlandse staatsloterij

INHOUDSOPGAVE

1 Voorwoord	5
2 Kerncijfers	7
3 Over de Nederlandse Staatsloterij	9
4 Bericht van de raad van commissarissen	19
5 Directieverslag	21
6 Prestaties	25
7 Compliance en risicomanagement	35
8 Jaarrekening 2013	39
9 Overige gegevens	54



1 VOORWOORD

In de lange geschiedenis van de Staatsloterij gaat het jaar 2013 de boeken in als een bewogen jaar. Dit vanwege enerzijds de economische crisis en de in het verlengde daarvan ervaren effecten op de omzet en anderzijds de strategische koerswijziging van de organisatie als voorbereiding op de snel wijzigende (inter)nationale kansspelmarkt. De Loterijverlieszaak was en is betekenisvol voor de organisatie. Elders in dit jaarverslag wordt ingegaan op deze kwestie.

Het politieke loterijen- en kansspelandschap heeft zich in 2013 duidelijker “gezet”, al is nog geen sprake van een finale opzet en inrichting. Het conceptwetsvoorstel Kansspelen op afstand heeft wel een belangrijke inkijk gegeven in de ontwikkeling en inrichting van een Nederlandse online kansspelmarkt. De voorziene openstelling van deze markt staat in directe relatie tot de modernisering van de offline loterijmarkt. Om op beide markten een rol van betekenis te kunnen blijven spelen, heeft de Nederlandse Staatsloterij haar koers herijkt en is zij hierover in overleg getreden met haar belangrijkste betrokkenen, waaronder de raad van commissarissen, het ministerie van Financiën en het ministerie van Veiligheid & Justitie en haar medewerkers.

Bovengenoemde ontwikkelingen hebben voor een belangrijk deel de agenda van de Nederlandse Staatsloterij bepaald. Het resultaat van het 287ste levensjaar stemt, ook gezien het nog altijd kwakkelend economische klimaat en het lage consumentenvertrouwen, in zekere mate tevreden.

Het jaarverslag over 2013 staat in het teken van de hiervoor genoemde ontwikkelingen. Om ook op een inzichtelijke wijze te rapporteren over de gang van zaken binnen en buiten de organisatie, worden de verslaggevingscriteria van GRI 3.1 gehanteerd en waar mogelijk de uitgangspunten van GRI-richtlijnen G.4. Dit gegeven heeft geleid tot een verder geïntegreerde verslaglegging, waarbij ook de maatschappelijke rol van 's lands oudste loterijorganisatie een belangrijke rol speelt. In 2013 is een belangrijke ambitie van de organisatie gerealiseerd, namelijk het bereiken van het hoogste certificeringsniveau van

brancheorganisatie European Lotteries voor verantwoorde speldeelname. Door het naleven van de gestelde eisen verplicht de Nederlandse Staatsloterij zich ertoe dat zij verantwoord spelaanbod integraal onderdeel maakt van haar dagelijkse activiteiten. De Nederlandse Staatsloterij behaalde in 2013 voor de derde achtereenvolgende keer de “World Lottery Association security control standard-certificering”. Wereldwijd hebben enkele tientallen kansspelorganisaties deze prestigieuze certificering weten te behalen.

De Staatsloterijorganisatie bereidt zich voor op de komende veranderingen in de loterijmarkt. Vanuit haar huidige, sinds 1726, gevestigde rol wil zij zich verder ontwikkelen als dé betrouwbare, betrokken en toonaangevende aanbieder van off- én online kansspelen. Daarbij zal zij niet steeds alleen optreden. Om vooral het online aanbod tot een succes te maken, zullen strategische samenwerkingsverbanden nodig zijn. Voor de offline loterijmarkt speelt de Nederlandse Staatsloterij in op het behouden van haar huidige speelruimte en tegelijkertijd deze ruimte te vergroten met passende loterijvarianten. Dit alles binnen de kaders van het overheidsbeleid voor staatsdeelnemingen, zoals vastgelegd in de nota Deelnemingenbeleid Rijksoverheid 2013. Niet in de laatste plaats is het van het grootste belang de interne organisatie in gereedheid te brengen voor de komende veranderingen.

De medewerkers van de Nederlandse Staatsloterij vormen een belangrijke positieve factor die de aanstaande veranderingen mogelijk moeten maken. Ook op deze cultuurverandering en aanpassingen in de kennisportfolio is in 2013 geïnvesteerd en daarop wordt in de komende jaren sterk ingezet.

Frans van Steenis
algemeen directeur en statutair bestuurder
Nederlandse Staatsloterij

MILJOENENPRIJZEN IN 2013

38,4
miljoen euro
(Record jackpot)
in Utrecht

30
miljoen euro
(Oudejaarsekking)
in Friesland

8,6
miljoen euro
in Noord-Brabant

6,6
miljoen euro
in Noord-Holland en Zuid-Holland

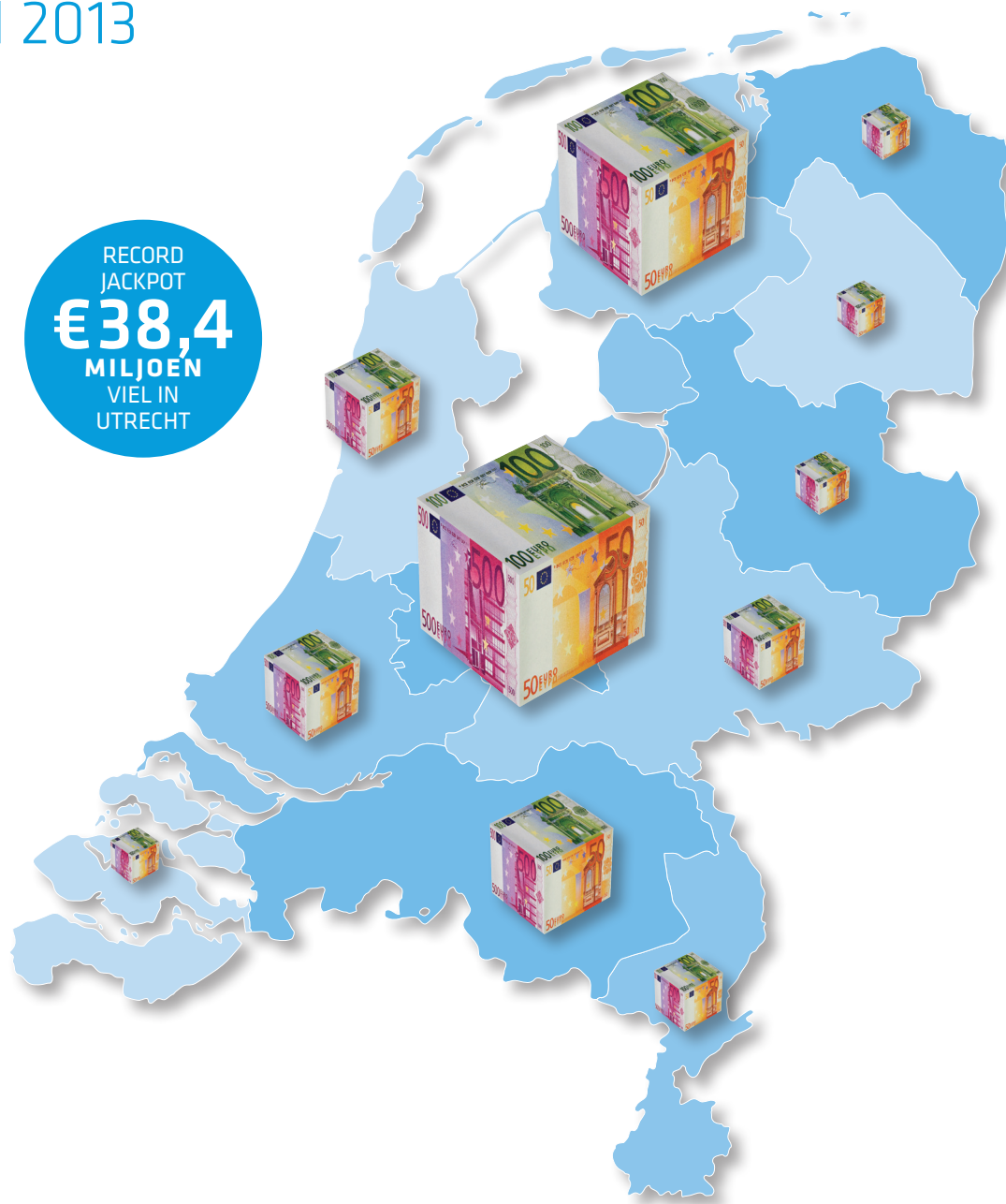
2,54
miljoen euro
in Noord-Holland (2x), Noord-Brabant
en Zuid-Holland (2x)

2,25
miljoen euro
in Utrecht

1
miljoen euro
in Overijssel, Noord-Holland (2x), Gelderland (2x),
Utrecht (2x), Limburg, Noord-Brabant (4x),
Friesland en Zuid-Holland

1
miljoen euro
(Miljoenenspel)
in Zuid-Holland, Gelderland (3x), Limburg (2x)
en Noord-Brabant

RECORD
JACKPOT
€38,4
MILJOEN
VIEL IN
UTRECHT



2 KERNCIJFERS

Kerncijfers*	2013	2012	2011	2010	2009
Omzet per loterijproduct					
Staatsloterij (incl. Oranje- en Gelukstrekking)	607,0	611,4	648,7	665,0	704,6
Oudejaargestrekking	124,2	131,8	139,7	136,7	141,5
Dayzers (t/m augustus '12)	-	18,5	32,8	37,9	43,6
Miljoenenspel (vanaf maart '12)	41,4	25,3	-	-	-
Totaal Nederlandse Staatsloterij	772,6	787,0	821,2	839,6	889,7
Resultaat vóór belastingen en vóór afdracht	130,9	129,9	147,3	143,4	147,2
Resultaat ná belastingen en ná afdracht	14,3	11,8	23,7	17,5	13,5
Voor- en slotafdracht aan ministerie van Financiën, inclusief belastingen en ná resultaatbestemming	122,9	125,7	131,2	143,4	143,2
Waarvan:					
- afdracht exclusief vennootschapsbelasting	83,2	86,4	86,7	89,3	96,2
- vennootschapsbelasting	32,7	31,7	36,5	36,6	37,3
- afdracht restresultaat aan ministerie van Financiën	7,0	7,6	8,0	17,5	9,7
Prijzengeld, inclusief kansspelbelasting	530,1	546,0	572,5	585,2	618,6
Prijzengeld, exclusief kansspelbelasting	466,3	481,0	513,7	521,0	561,2
Uitkeringspercentage	68,6	69,4	69,7	69,7	69,5
Aantal verkooppunten	3608	3571	3489	3412	3119
Aantal medewerkers (ultimo het jaar)	158	151	136	132	125
RepTrak™ score	61,7	67,8	63,8	-	-

* Alle bedragen x 1.000.000 euro.



3 OVER DE NEDERLANDSE STAATSLOTERIJ

Sinds 1726 wordt in Nederland de Staatsloterij georganiseerd, wat deze unieke en bijzondere loterij en haar voorlopers tot een van de oudste loterijen ter wereld maakt. Tot 1992 valt zij onder de directe verantwoording van het ministerie van Financiën. Daarna wordt de Nederlandse Staatsloterij een zelfstandige stichting met het ministerie als (pseudo)aandeelhouder. De loterijorganisatie wordt door het ministerie van Financiën aangestuurd als ware het een staatsdeelneming. Zij organiseerde in 2013 niet alleen de Staatsloterij, maar ook het Miljoenenspel, de Koninginnedag-, Oranje-, Geluks- en de Oudejaartrekking.

De Nederlandse Staatsloterij is zich als bijzondere staatsdeelneming bewust van haar positie: zij hanteert de hoogst mogelijke eisen voor governance (toezicht) en hanteert haar kernwaarden: betrouwbaar, betrokken en toonaangevend. Haar spelers biedt zij het hoogste uitkeringspercentage in de Nederlandse markt, de uitgekeerde prijzen zijn vrij van kansspelbelasting en – ongebruikelijk in de loterijwereld – zij garandeert de anonimiteit van winnaars. Met een verantwoord spelaanbod, consistente groei en innovatie werkt de Nederlandse Staatsloterij aan haar continuïteit. Door een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering wil zij haar afdracht maximaliseren. Daarnaast “droomt” de organisatie ervan dat Nederlanders van 18 jaar en ouder kunnen deelnemen aan haar spellen zoals elke speler met een Staatslot op zak er ook van “droomt” een van de grote prijzen te winnen en het daarmee behaalde geluk te delen met anderen.

3.1 Profiel

De Nederlandse Staatsloterij, in 1726 aanvankelijk opgericht als de Generaliteitsloterij, krijgt in 1992 als de

Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij (SENS, hierna de Nederlandse Staatsloterij) van de overheid de vergunning voor onbepaalde tijd om de Staatsloterij te organiseren. Voor deze verzelfstandiging is gekozen om sneller en adequater op de marktontwikkelingen te kunnen inspelen. 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 2013 organiseerde de Nederlandse Staatsloterij op elke 10e van de maand een Staatsloterijtrekking. Op 30 april vond de Koninginnedagtrekking plaats. Met het aantreden van Z.M. Willem-Alexander maakt deze vanaf 2014 plaats voor de Koningstrekking. De Oranjetrekking werd voor de tweede maal georganiseerd, in 2013 op 30 juni. Hetzelfde gold voor de Gelukstrekking op 1 oktober.

Als vanouds werd op 31 december de Oudejaartrekking gehouden. En wekelijks vond de Miljoenenspeltrekking plaats. Loten werden verkocht via een geautomatiseerd landelijk netwerk van 3608 verkooppunten (onder andere tabak- en gemakzaken, supermarkten, boeken- en tijdschriftenwinkels, tankstations et cetera), via abonnementen en internet (betalingen via creditcard en Ideal).

Nieuw was de mogelijkheid om Staatsloten direct aan de kassa van een aantal geselecteerde supermarkten en warenhuizen te kopen (Staatslot2Go).

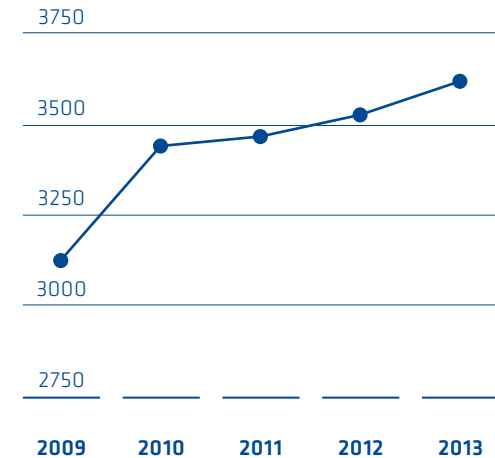
De verkoop van haar producten is louter gericht op de Nederlandse markt.

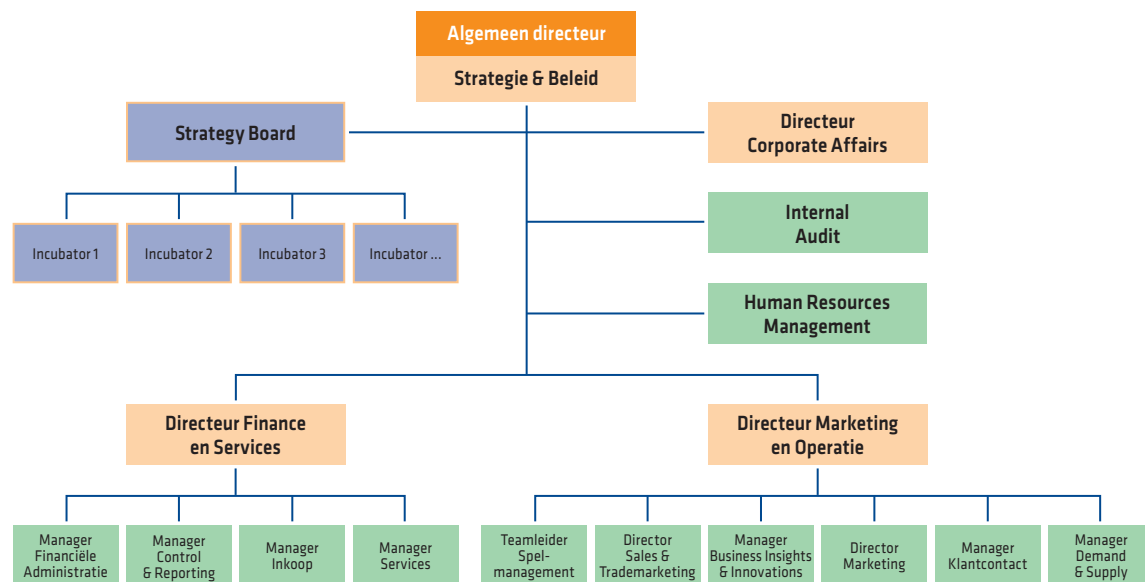
De Nederlandse Staatsloterij had, exclusief stagiaires en ingehuurd medewerkers, ultimo 2013 158 medewerkers in vaste dienst (153 fte's). Omdat de Nederlandse

Staatsloterij geen dochterondernemingen heeft, werken alle medewerkers in of vanuit het kantoor in Den Haag.

De Nederlandse Staatsloterij heeft twee belangrijke externe relaties. Intralot Nederland BV is verantwoordelijk voor de (spel)technische spelersadministratie en ICT-ondersteuning van de aangeboden loterijen. SNT zorgt voor de eerstelijnsklantenserviceactiviteiten, waaronder de callcenterfaciliteiten en de communicatie via sociale media. Om continuïteit van haar bedrijfsvoering te kunnen garanderen, heeft de Nederlandse Staatsloterij een (technische) uitwijklocatie en infrastructuur buiten de regio Haaglanden.

Aantal verkooppunten





3.2 Organogram

In 2013 vond bij de Nederlandse Staatsloterij een herinrichting van de topstructuur plaats, waarbij de afdelingen Sales en Marketing onder verantwoordelijkheid van de directeur Operatie kwamen. Daarmee werden Marketing, Sales en Operatie één centrale afdeling. De herinrichting is ingegeven door de snel veranderende omgeving waarin de organisatie actief is en geeft mogelijkheden om nodige innovaties sneller en effectiever te kunnen ontwikkelen.

3.3 Corporate governance

De minister van Financiën, in de dagelijkse praktijk diens staatssecretaris, is enig "aandeelhouder" van de Nederlandse Staatsloterij. Hij benoemt, conform het deelnemingenbeleid, de leden van de raad van commissarissen en verleent goedkeuring

aan de benoeming van de algemeen directeur door de raad van commissarissen. De minister van Veiligheid & Justitie is coördinerend bewindspersoon en bepaalt het kansspelbeleid en de vergunningverlening voor kansspelen. De Nederlandse Staatsloterij valt onder het toezicht van de Kansspelautoriteit.

De algemeen directeur is als enig statutair bestuurder verantwoordelijk voor het bestuur van de Nederlandse Staatsloterij. Daarbij wordt hij ondersteund door een directieteam bestaande uit de directeur Financiën en Services, de directeur Marketing en Operatie en de directeur Corporate Affairs. De organisatie leeft vrijwillig de best practices van de Nederlandse Corporate Governance Code na, met als doel de transparantie van de jaarrekening te vergroten, degelijke verantwoording af te leggen,

versterking van de (mede)zeggenschap en bescherming van de belangen van haar (pseudo)aandeelhouder. Door de juridische structuur van de Nederlandse Staatsloterij – de stichtingsvorm – kan een aantal codebepalingen niet van toepassing zijn. De stichting volgt daarom de relevante "best practices" van de code en gaat in dit jaarverslag voorbij aan enkele bepalingen die niet van toepassing zijn.

Op een aantal "best practices" na, voldoet de Nederlandse Staatsloterij ook in 2013 aan de relevante principes en best practice-bepalingen van de Corporate Governance Code (versie december 2008). Nieuw was de publicatie door de Staatsloterij-organisatie van haar interne Gedragscode. De twee resterende afwijkingen ten opzichte van de governance-code in 2013 gaan over het opnemen van een zogenoemde "claw back-bepaling" in het bezoldigingsbeleid en een regeling over de handel in en het bezit van aandelen. De regeling over de handel in en het bezit van aandelen wordt niet gevolgd omdat deze bepaling niet relevant wordt geacht bij de aard en omvang van de organisatie. De "claw back-bepaling" wordt niet gevolgd omdat wetgeving aanstaande is en het beloningsbeleid een dergelijke bepaling nu niet kent.

Om de maatschappelijke rol in de dagelijkse bedrijfsvoering zeker te stellen, is ook hiervoor een governancestructuur ingericht. De directeur Corporate Affairs is als portefeuillehouder primair verantwoordelijk voor de verwezenlijking van de maatschappelijke ambities. In 2013 is een Corporate Social Responsibility (CSR)-specialist benoemd die rapporteert aan de directeur Corporate Affairs om de sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheden zo goed mogelijk te kunnen waarborgen. Deze functionaris brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan het directieteam.

3.4.1 DIRECTIETEAM



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

directeur Corporate Affairs
bestuurssecretaris
benoemd per 1 februari 2012
- lid executive committee European
Lotteries (sinds juni 2013)

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

directeur Finance en Services
benoemd per 18 april 2011

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

algemeen directeur, directievoorzitter 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

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

directeur Marketing en Operatie
benoemd per 1 april 2010

3.4.2 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
commissaris bij:
– AZL N.V.
– Brit Insurance Holdings N.V.
– 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
– commissaris ONVZ
– kroonlid SER
– medeoprichter Vakcolleges

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

benoemd per 1 oktober 2007
voorzitter Audit committee
– hoogleraar Persoonlijke Financiële
Planning Tilburg University
– lid raad van toezicht AFM
– lid Monitoring Commissie
Corporate Governance Code
(tot 1 oktober)
– lid Curatorium VNO-NCW/De Baak
– lid raad van advies Actuariel
Genootschap (tot 1 oktober)

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

voorzitter raad van commissarissen
benoemd per 1 maart 2006
– directeur/aandeelhouder Le Clot
Beheer B.V.
– associate partner Gwynt B.V.
commissaris bij:
– Coolcat Fashion B.V.
– Deen Supermarkten B.V.
– IBB International
– Rituals International B.V.
– Zeeman Textielsupers

E. (Erwin) van Lambaart
(1963, Nederlandse nationaliteit)

Benoemd per 5 april 2013
– directeur Niehe Media
– commissaris Tentoo
– voorzitter VVTP
– lid algemeen bestuur VNO-NCW
– lid raad van advies Sumis
– lid raad van inspiratie Nive

3.5 Hoofdlijnen interne governance

In het hiernavolgende komt een aantal van de relevante punten van het interne-governancebeleid aan de orde.

3.5.1 Beloningsbeleid statutair bestuurder en directieteam

Het beloningsbeleid van de statutair bestuurder is door de raad van commissarissen opgesteld en goedgekeurd door het ministerie van Financiën. De primaire arbeidsvoorwaarden van de betrokkenen worden op basis hiervan bepaald. Uitgangspunt van de remuneratie van de statutair bestuurder is dat een en ander zich verhoudt met de vastgestelde uitgangspunten in het Staatsdeelnemingenbeleid voor een in een competitieve marktomgeving opererende (pseudo) staatsdeelneming. De remuneraties van de overige leden van het directieteam zijn percentagegewijs afgeleid van de remuneratie van de statutair bestuurder.

3.5.2 Certificering

In 2013 is een belangrijke ambitie van de organisatie gerealiseerd, namelijk het bereiken van het hoogste certificeringsniveau van brancheorganisatie European Lotteries voor verantwoorde speldeelname. Door het naleven van de gestelde eisen verplicht de Nederlandse Staatsloterij zich ertoe dat zij verantwoord spelaanbod integraal onderdeel maakt van haar dagelijkse activiteiten. Het gaat daarbij om het stimuleren van onderzoeksinitiatieven en het streven naar een goed evenwicht tussen een verantwoord spelaanbod, omzet en rendement. De Nederlandse Staatsloterij behaalde in 2013 voor de derde achtereenvolgende keer, en als enige loterijorganisatie in Nederland, de "World Lottery Association security control standard-certificering", waarmee een certificeringstermijn van drie jaar begon. Hiermee voldoet de Nederlandse Staatsloterij aan de hoogste eisen op het

gebied van informatiebeveiliging: het zorgvuldig omgaan met alle bedrijfsinformatie en de gegevens van klanten en verkooppunten. Een loterijorganisatie moet zich inspannen om een WLA-certificaat te behalen en te behouden. Een onafhankelijke externe partij beoordeelt of aan de strenge normen wordt voldaan. Als een certificaat is behaald, vindt vervolgens jaarlijks een toetsing plaats. Wereldwijd hebben enkele tientallen kansspelorganisaties deze prestigieuze certificering weten te behalen. De Nederlandse Staatsloterij volgt als lid van de Handvestgroep Publiek Verantwoord eveneens de richtlijnen voor publieke verantwoording zoals opgesteld door de leden.

3.5.3 Incidentenlijst

Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat processen in een organisatie niet verlopen volgens de beschreven procedures. In 2013 zijn bij de Nederlandse Staatsloterij volgens de daartoe geldende procedure 37 incidenten, voor het merendeel mineure afwijkingen van de interne gedragsregels, gerapporteerd aan de afdeling Security & Compliance (S&C). Alle zijn door de S&C-afdeling onderzocht en besproken in het directieteam om – waar nodig – maatregelen te nemen, herhaling te voorkomen en de bedrijfsvoering te verbeteren.

3.6.1 Stakeholdersengagement

De Nederlandse Staatsloterij is een maatschappelijk betrokken organisatie die actief de dialoog aangaat met stakeholders over zaken die impact hebben op haar kansspelen, haar klanten en de samenleving. Als stakeholdersgroepen worden spelers, medewerkers, de aandeelhouder, toezichthouder en leveranciers onderscheiden. In 2013 hield de Nederlandse Staatsloterij een rondetafelsessie waarbij de stakeholders hun mening gaven over het nieuwe duurzaamheidsbeleid. Ten slotte vond periodiek overleg plaats met het ministerie van

Financiën, het ministerie van Veiligheid & Justitie en de Kansspelautoriteit.

Stakeholdersanalyse, weging stakeholdersbelang

Om inzicht te krijgen in het belang en de relatie tot de stakeholdersgroepen, is een analyse gemaakt op basis van hun mate van invloed en betrokkenheid. Deze analyse is uitgewerkt in de navolgende tabel.

Weging	Mate van invloed	Mate van betrokkenheid
1	Geen	Geen
2	Gering-geeft opmerkingen/ beschouwingen	Zeldzaam indirect betrokken bij bedrijfsvoering
3	Gering-geeft commentaar/ vrijblijvende ideeën	Zeldzaam direct betrokken bij bedrijfsvoering
4	Matig-geeft interessante inzichten	Incidenteel indirect betrokken bij bedrijfsvoering
5	Matig-geeft belangrijke inzichten	Incidenteel direct betrokken bij bedrijfsvoering
6	Redelijk-is verstandig om naar te luisteren	Regelmatig indirect betrokken bij bedrijfsvoering
7	Redelijk-hoort naar geluisterd te worden	Regelmatig direct betrokken bij bedrijfsvoering
8	Groot-kan invloed hebben op bedrijfsresultaat	Dagelijks indirect betrokken bij bedrijfsvoering
9	Groot-kan invloed hebben op continuïteit	Dagelijks direct betrokken bij bedrijfsvoering

Onderstaande tabel vat de stakeholdersdialogen van de Nederlandse Staatsloterij samen:

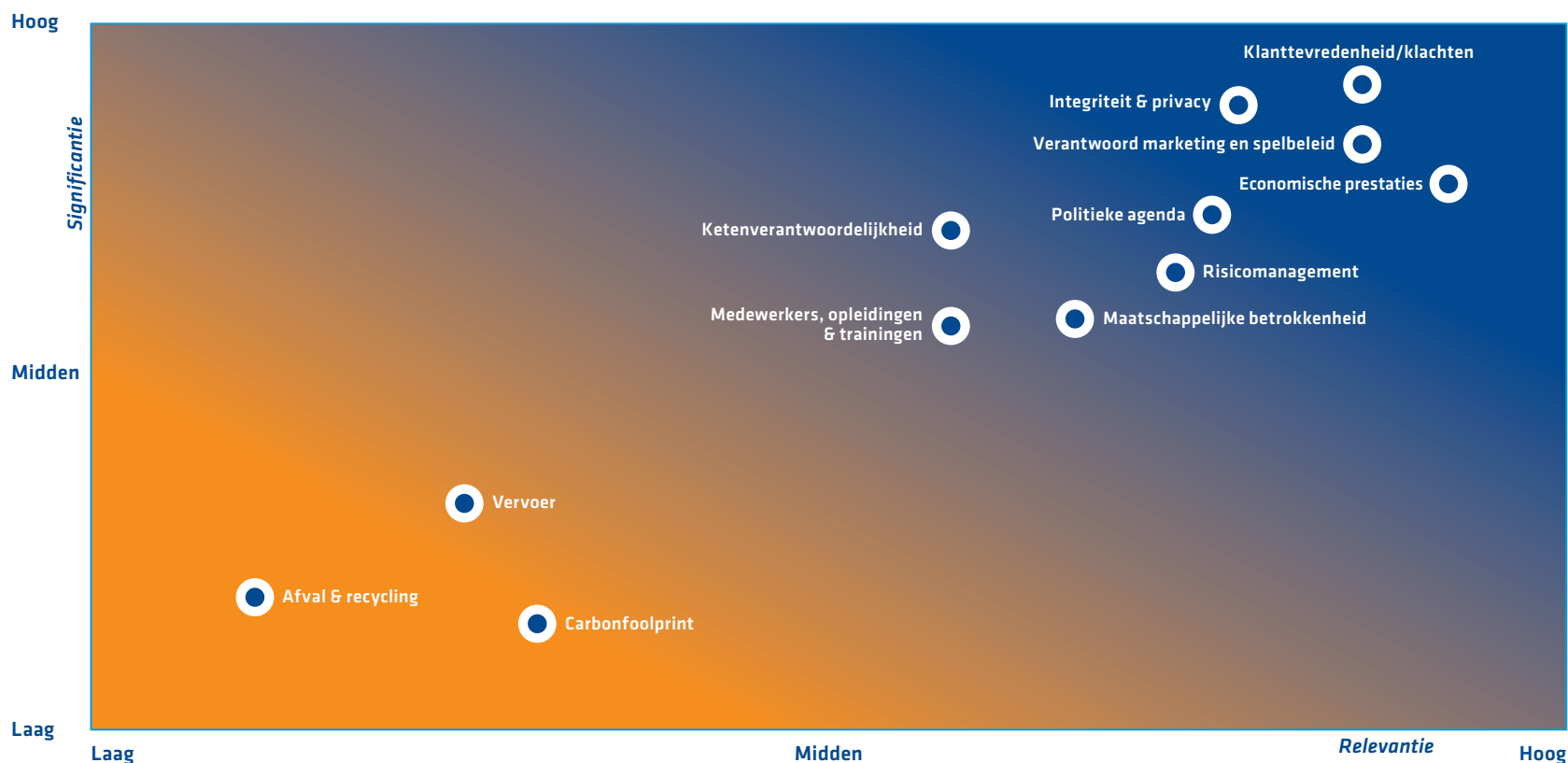
Stakeholder	Aard dialoog	Inhoud dialoog	Effecten dialoog op beleid Nederlandse Staatsloterij
Ministerie van Financiën	Intensieve betrokkenheid	Prestaties van de Nederlandse Staatsloterij, rendementseis, remuneratie politieke agenda integriteit & privacy	Vaststelling financieel beleid en beloning directie Afdracht
Ministerie van Veiligheid & Justitie	Intensieve betrokkenheid	Vergunningen, prestaties van de Nederlandse staatsloterij, preventie verkoop onder 18 jaar	Staatsloterij houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving, Staatsloterij acteert binnen de kaders van vergunningen
Kansspelautoriteit	Informerend, maar op diverse dossiers met intensieve betrokkenheid	Prestaties van de Nederlandse Staatsloterij, verantwoord spelen integriteit & privacy	Staatsloterij houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving
SNT (dienstverlener)	Intensieve samenwerking Monitor (o.a. klantenpanel)	Afhandeling vragen en klachten, bijdragen aan klanttevredenheid	Klantbeleving ten behoeve van verbeteren van producten en diensten
Intralot (dienstverlener)	Intensieve samenwerking	Prestaties loterijstelsel, beschikbaarheid infrastructuur	Optimalisatie van processen en diensten
Medewerkers	Informerend met daarbij intensieve betrokkenheid	Werknemerswelzijn, maatschappelijke betrokkenheid	Duurzaam personeelsbeleid Ontwikkeling medewerkers
Spelers	Informerend (o.a. klantenservice)	Afhandeling klacht en vraag, klanttevredenheid	Dienstverlening Imago Maatschappelijke positionering Staatsloterij
Verkoopketen(s)	Informerend, maar op diverse dossiers met intensieve betrokkenheid	Marketing- en reclameuitingen Omgaan met klachten en geschillen Ketenafspraken	Trainingen met verkooppunten Duurzaam en verantwoord verkoopbeleid (verantwoord spelen)

3.6.2 Materialiteitsanalyse

In 2013 legde de Nederlandse Staatsloterij de focus op de belangrijkste thema's voor haar dagelijkse bedrijfsvoering. Deze staan rechtsboven in onderstaand overzicht van

materiële onderwerpen en hebben een hoge relevantie en significantie. Over de onderwerpen met een geringe impact op de dagelijkse bedrijfsvoering (zie linksonder in de tabel; lage relevantie en significantie) wordt niet

gerapporteerd. De organisatie is wel voornemens het blikveld te verbreden en ook te gaan rapporteren over haar ketenvoetafdruk.



De definities van deze zogenoemde materiële thema's (rechtsboven afgebeeld) worden verder toegelicht in hoofdstuk 9, de begrippenlijst (pagina 56) .

3.6.3 Verslaggevingsprincipes

In het jaarverslag over 2013 heeft de Nederlandse Staatsloterij de financiële en duurzaamheidsverslaggeving geïntegreerd, wat in lijn is met de wens van de organisatie om een samenhangend beeld te geven van haar kernactiviteiten en relevante financiële en maatschappelijke ontwikkelingen.

Dit verslagjaar 2013 stond voor de Nederlandse Staatsloterij in het teken van integratie en innovatie. Wat betreft verslaggevingscriteria zit de Nederlandse Staatsloterij in een overgangsfase. De verslaggevingscriteria van GRI 3.1 worden gehanteerd en waar mogelijk elementen van GRI G.4.

Er zijn vijf verslaggevingscriteria:

Materialiteit

Het verslag van de Nederlandse Staatsloterij geeft een toelichting op de materiële onderwerpen uit het verslagjaar 2013. Voor het inventariseren en selecteren van relevante verslagonderwerpen zijn uitkomsten van stakeholdersengagement en de GRI-richtlijnen als uitgangspunt gebruikt. De eerste stap is het inventariseren van relevante verslagonderwerpen waarvan redelijkerwijs verondersteld mag worden dat ze van belang zijn voor de beoordeling van de prestaties van de Nederlandse Staatsloterij en dat zij mogelijk van invloed zijn op de beslissingen van belanghebbenden van de Nederlandse Staatsloterij. Vervolgens is het noodzakelijk de geïnventariseerde onderwerpen te prioriteren.

De rapportageprioriteit wordt bepaald door inschatting van de relevantie en significantie van het onderwerp voor de stakeholders van de Nederlandse Staatsloterij en voor de Nederlandse Staatsloterij zelf. De derde en laatste stap is de

goedkeuring van de geïdentificeerde verslagonderwerpen. Deze wordt uitgevoerd om een redelijke en evenwichtige weergave van de prestaties van de Nederlandse Staatsloterij te waarborgen op gebied van integratie met inbegrip van zowel de positieve als negatieve aspecten.

Betrokkenheid

In het verslag is toegelicht hoe stakeholders (pseudo) aandeel- en toezichhouder(s), leveranciers, medewerkers, wederverkopers en spelers betrokken zijn bij de ontwikkeling van beleid en het proces van de verslaggeving. Ook is aangegeven welke onderwerpen stakeholders aan de orde hebben gesteld bij de Nederlandse Staatsloterij en hoe opvolging is gegeven aan deze dialoog. Deze stakeholdersdialoog levert de Nederlandse Staatsloterij de belangrijkste informatie over de verwachtingen van de samenleving.

Volledigheid

De informatie in dit verslag gaat over de Nederlandse Staatsloterij. De informatie is verzameld uit gesprekken met directie- en managementteamleden, andere interne stakeholders en de informatiesystemen. De relevante informatie geeft een compleet beeld van de status en ontwikkeling van maatschappelijke duurzaamheid bij de Nederlandse Staatsloterij over het jaar 2013.

Evenwichtigheid

Het jaar 2013 staat in het teken van integratie (onder andere de overgang van GRI 3.1 naar G.4 voor maatschappelijke verantwoordingsinformatie). De focus ligt op de belangrijkste thema's van haar dagelijkse bedrijfsvoering, waarmee de Nederlandse Staatsloterij een evenwichtig beeld wil geven van de geleverde prestaties en ontwikkelpunten voor de toekomst.

Vergelijkbaarheid

Er zijn definities voor de data voor het genereren van vergelijkbare informatie uit verschillende tijdvakken en data van andere organisaties. Dit betekent dat informatie over 2013 vergelijkbaar is met data uit 2012.

Samenstellen van het verslag

Het verzamelen van gegevens voor het schrijven van het jaarverslag gebeurt met vaste karakteristieken. Inhoudelijk is de directeur Corporate Affairs daarvoor verantwoordelijk, de CSR-specialist verzorgt de feitelijke informatieverzameling. De informatie over duurzaamheid wordt verkregen door kwalitatieve en kwantitatieve vragenlijsten. Ook worden gegevens uit centrale managementinformatiesystemen gehaald. De directeur Corporate Affairs voert na aanlevering een plausibiliteitscheck uit.

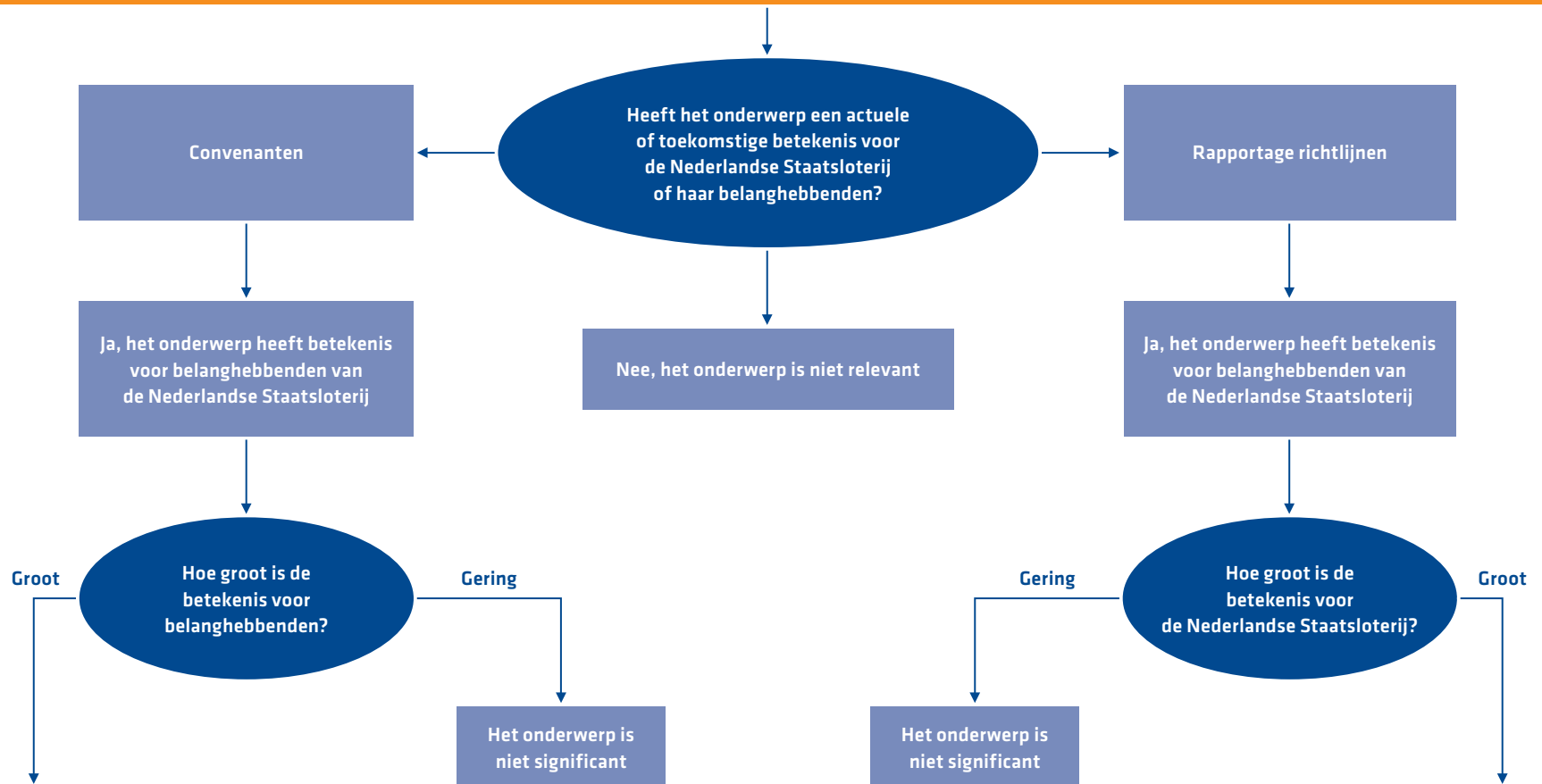
Publicatie

Het jaarverslag wordt uiterlijk 30 april 2014 gepubliceerd, in druk en op de website van de Nederlandse Staatsloterij.

Controle en assurance

Voor de publicatie wordt door de externe accountant KPMG een assurance afgegeven bij zes relevante thema's; politieke agenda, responsible gaming, integriteit & privacy, klanttevredenheid/klachten, ketenverantwoordelijkheid, en duurzaam inkopen. Deze assurance verschaft een beperkte zekerheid dat de MVO-informatie in het verslag 2013 van de Nederlandse Staatsloterij in alle van materieel belang zijnde aspecten juist is weergegeven, uitgaande van de verslaggevingscriteria van de Nederlandse Staatsloterij.

Prestaties van de Nederlandse Staatsloterij



Het onderwerp is relevant en significant en wordt toegelicht in het jaarverslag van de Nederlandse Staatsloterij.



4 BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

4.1. Algemeen

In 2013 heeft de raad van commissarissen nauwgezet de herijking van de koers van de organisatie gevolgd en participeerde hij actief in de discussie en besluitvorming daarover. In nauwe samenwerking met het directieteam werd de strategische koers opnieuw vastgesteld. De rol van 's lands oudste loterijorganisatie verandert snel door de op handen zijnde modernisering en liberalisering van de wetgeving, de internationalisering van de kansspelwereld en de toenemende concurrentie, voornamelijk op het gebied van online proposities. Dat maakt een herijking zowel noodzakelijk als uitdagend. Lange tijd kon de Nederlandse Staatsloterij vanuit de schoot van de overheid met enige zekerheid werken aan haar marktpositie. Maar tegenwoordig kent het speelveld andere spelregels. Op aloude zekerheden kan niet meer vanzelfsprekend worden gerekend, nieuwe bewegingen werden noodzakelijk. En het behoort tot de taak van de raad om de belangen van de (pseudo)aandeelhouder, het directieteam, de interne organisatie en de overige stakeholders te toetsen en in een juiste balans te houden. Na een intensieve discussie heeft de raad in 2013 samen met de ondernemingsraad een nieuwe topstructuur in de organisatie goedgekeurd. Op deze manier is slagvaardigheid voor de toekomst beter gewaarborgd. Na afstemming met het ministerie van Financiën is de herijkte strategische koers van de organisatie door de raad van commissarissen goedgekeurd.

De raad kwam in 2013 zesmaal met het directieteam in vergadering bijeen. Voorafgaand aan deze vergaderingen sprak de raad in besloten samenstelling. Naast de formele vergaderingen spraken de raadsleden elkaar in verschillende samenstellingen. In de formele vergaderingen werd onder meer aandacht besteed aan de strategie, het jaarplan en jaarbudget, de

marktontwikkelingen, Loterijverlies, Intralot, wet- en regelgeving en de organisatie (o.a. pensioendossier en remuneratie).

De raad is van mening dat de Staatsloterijorganisatie een belangrijk jaar achter zich heeft. De zaak Loterijverlies, de aanstaande wetgeving voor online kansspelen en de aangekondigde veranderingen op de offline markt voor loterijen hebben de organisatie sterk beïnvloed. Het verheugt de raad dat de organisatie zich op een veranderend toekomstbeeld voorbereidt.

De raad heeft op 27 mei 2013 na drie zittingstermijnen afscheid genomen van de heer H.H. Meijer. Hij was sinds 27 april 2005 als lid en sinds 15 maart 2007 als voorzitter zeer nauw betrokken bij het reilen en zeilen van de Nederlandse Staatsloterij. De heer Meijer heeft de organisatie na een turbulente tijd in rustig vaarwater gebracht. Hij was ook uiterst betrokken bij het wel en wee van alle medewerkers van de organisatie en de raad is hem dankbaar voor zijn inzet. De raad verwelkomde de heer Van Lambaart als nieuwe commissaris in zijn midden.

4.2. Verslag bijzondere commissies

Audit committee

De Audit committee bestaat uit mevrouw H.M. Prast (voorzitter sinds 11 november 2013) en de heer J.E. Lagerweij (lid). In 2013 is de Audit committee driemaal bijeen geweest. Deze commissie 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 compliancevraagstukken.

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, de uitgevoerde 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, Stichting Loterijverlies en de relatie met de externe accountant.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestaat uit de heer J.A. Kamps (voorzitter) en de heer J.E. Lagerweij (lid). In 2013 is de remuneratiecommissie driemaal bijeen geweest. Deze commissie 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 sinds 2011 een door de raad goedgekeurde in percentages uitgewerkte afgeleide van de beloning van de algemeen directeur.

Benoemingscommissie

De benoemingscommissie bestaat uit de heer J.E. Lagerweij (voorzitter) en de heer W.F.C. Stevens (lid). In 2013 is de benoemingscommissie viermaal bijeen geweest. Deze 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.

4.3 Jaarrekening

Hierbij biedt de raad van commissarissen de Staat der Nederlanden de jaarrekening (zoals opgenomen in hoofdstuk 8) aan over het boekjaar 2013 van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij. De jaarrekening is onder verantwoording van de algemeen directeur opgemaakt en na controle door KPMG Accountants NV voorzien van een goedkeurende controleverklaring. De raad van commissarissen heeft de jaarrekening 2013 in zijn vergadering van 31 maart 2014 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 statutaire bestuur (de algemeen directeur) te dechargeren voor het in 2013 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 30 april 2014.

Namens de raad van commissarissen
drs. J.E. Lagerweij
voorzitter



5 DIRECTIEVERSLAG

5.1 2013 in perspectief

Het 287ste levensjaar van de Nederlandse Staatsloterij mag worden omschreven als een bewogen jaar. Veel aandacht was er voor de uitspraak van het gerechtshof Den Haag in de zaak Loterijverlies en de vanuit Stichting Loterijverlies.nl ondernomen stappen in dit dossier. Naar het oordeel van het gerechtshof heeft, terwijl in eerste aanleg alle bezwaren werden verworpen, de Nederlandse Staatsloterij in de periode 2000-2008 onvoldoende duidelijk gemaakt hoe een deel van het toenmalige prijzenpakket was opgebouwd en op welke manier en onder welke voorwaarden een deel van de prijzen werden getrokken. Het gerechtshof heeft geoordeeld dat daarmee sprake is van misleiding. De Nederlandse Staatsloterij heeft tegen het arrest cassatieberoep ingesteld.

In 2013 heeft het directieteam zich ook gerealiseerd dat verandering noodzakelijk is. Alle medewerkers van de Nederlandse Staatsloterij en de belangrijkste stakeholders zijn hierbij betrokken. De noodzaak tot een majeure koerswijziging is mede ingegeven door de veranderingen die de kansspelmarkt in het verschiet heeft. Louter hoge Jackpotstanden zijn geen garantie meer voor hoge omzetten; spelers verwachten, naast massamediaal entertainment rond loterijen, ook een meer individuele benadering en zijn mondiger ten aanzien van hun wensen en speelbehoeften. Deelnamebewijzen worden op andere plaatsen en momenten gekocht, waarbij de Nederlandse Staatsloterij succesvol innoveert in de verkoop via internet en door middel van een module via de kassasystemen van supermarktketens en warenhuizen.

De legalisering van online kansspelen is aanstaande, en daarmee zullen nieuwe spelvormen met geheel eigen karakteristieken hun intrede doen. Wereldwijd is

er een verzadiging van de loterijenmarkt zichtbaar en vindt meer en meer concentratie en consolidatie plaats. Kansspelorganisaties veranderen waarbij meer allround kansspelaanbieders ontstaan die alle denkbare kansspelen aanbieden, als ook marktpartijen die zich volledig specialiseren in het aanbieden van een bepaald kansspel (poker, bingo).

Er bestaat een grote zorg, zeker ook bij de politiek, over de loterijinkomsten voor het maatschappelijk middenveld. Er is twijfel of er, onder de nieuwe wetgeving en het nieuwe vergunningenbeleid, nog voldoende ruimte is om het huidige niveau van afdrachten uit het offline loterijaanbod te borgen voor de Staat, sport en goede doelen. Als de hoge uitkeringspercentages in de online kansspelportfolio mede in ogenschouw worden genomen, waardoor de rendementen worden beperkt, zijn deze twijfel en zorg terecht. De stap die bestaande loterijaanbieders, ook in de omringende landen, maken richting de verbreding van de portfolio van off- naar ook online aanbod, dient dan ook gezien te worden als verdedigende stap om de afdrachten aan het maatschappelijke middenveld en de Staat op termijn zeker te stellen.

De herijking van het strategisch beleid die het directieteam in 2013 heeft opgezet, heeft geleid tot een beleidsplan dat met alle thans bekende ontwikkelingen rekening houdt. In de gekozen richting wordt, vanuit een klantwaardeperspectief, ingezet op het verbreden en het verdiepen van het productaanbod. De Nederlandse Staatsloterij zet daarbij in op een gelukkiger en gezonder Nederland. Deze herijking is goedgekeurd door de raad van commissarissen en afgestemd met het ministerie van Financiën. In 2013 is een belangrijk cultuurtraject gestart. Onder begeleiding van De Transformatie Groep werd, en

wordt ook in 2014, gewerkt aan het bereiken van een bovengemiddeld presterende organisatie met uitstekend presterende teams die proactief en snel de markt tegemoet treden met innovatieve producten en diensten. Bij dit cultuurtraject zijn alle medewerkers van de Nederlandse Staatsloterij intensief betrokken. Allen zijn van onschatbare waarde voor het kunnen waarmaken van alle ambities van de organisatie.

5.2 Missie & visie

De Nederlandse Staatsloterij streeft naar leiderschap op de markt voor niet risicovolle kansspelen. Vanuit haar kernwaarden “betrouwbaar, betrokken en toonaangevend” wil zij initiatiefneemster zijn in de ontwikkeling van een verantwoorde kansspelmarkt. Zo wil zij bijdragen aan een gelukkiger en gezonder Nederland. In de praktijk betekent dit het creëren van een evenwichtig beleid rond een verantwoord speleraanbod, een groot verantwoordelijkheidsgevoel en economisch bewustzijn rond marktontwikkelingen, afdrachten en rendement. In 2013 vond daartoe een herijking van de visie en strategie plaats die in dit hoofdstuk wordt toegelicht.

5.2.1 Missie: een gelukkiger Nederland

De Nederlandse Staatsloterij streeft naar een gelukkiger en gezonder Nederland. Dit doet zij via haar:

- producten: de spelers wordt een aantrekkelijk portfolio aan spellen geboden;
- afdracht: daarmee draagt ze (financieel) bij aan een gelukkiger en gezondere samenleving;
- normen en waarden: de kernwaarden “betrouwbaar, betrokken en toonaangevend” zijn een moreel kompas, waarbij het belang van de speler steeds voorop wordt gesteld.

5.2.2 Visie: de onbetwiste kansspelmaker van en voor Nederland

De Nederlandse Staatsloterij is ambitieus, ondernemend en zet de toon. Zij streeft steeds naar de nummer één-positie. Sinds 1726 is ze dé betrouwbare en gedegen loterijorganisatie. Zij maakt op transparante en verantwoorde wijze reclame, en biedt een dito spelaanbod.

De organisatie laat een passie voor kansspelen in de volle breedte zien en streeft vanuit haar moreel kompas naar de hoogste kwaliteit. De Nederlandse Staatsloterij is een oer-Hollands merk, vaak speelt generatie op generatie mee. Van jong (18+) tot oud, iedereen die een gokje wil wagen, kan bij haar terecht.

5.2.3 Kernwaarden

Bij het realiseren van haar ambities heeft de Nederlandse Staatsloterij de lat hoog gelegd. Haar normen zijn samengevat in de drie kernwaarden van de Nederlandse Staatsloterij.

Betrouwbaar

De Nederlandse Staatsloterij is sinds 1726 de loterij van Nederland. Zij kiest voor een duurzaam beleid, dat gericht is op een helder aanbod van transparante spellen.

Betrokken

De Nederlandse Staatsloterij is al bijna driehonderd jaar verweven met de Nederlandse samenleving, waaronder in het bijzonder haar klanten, wederverkopers en medewerkers.

Toonaangevend

De Nederlandse Staatsloterij geeft de toon aan via haar portfolio van louter A-merken. Zij werkt ambitieus permanent aan vernieuwing en verbetering.

5.3 Maatschappelijke rol

De maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Nederlandse Staatsloterij is verankerd in haar dagelijkse bedrijfsvoering. De ambitie is om voor 2016 als marktleider bij te dragen aan een gelukkiger en gezonder Nederland door duurzame waarden te creëren met en voor de stakeholders. Haar strategiefocus “krachtige en eenduidige maatschappelijke positionering” is gestoeld op de volgende pijlers:

- uniek spelaanbod: onderscheidend zijn in de kansspelmarkt met een verantwoord spelaanbod;
- optimaal rendement: de Nederlandse Staatsloterij streeft naar een financieel gezonde bedrijfsvoering met een optimaal rendement, waarbij duurzame waardecreatie vóór winstmaximalisatie op de korte termijn gaat;
- betrokken bij de samenleving: de medewerkers die de Nederlandse Staatsloterij maken tot wat zij is. Met andere stakeholders geven zij vorm aan de maatschappelijke betrokkenheid door passende (sponsor)projecten en opdrachten.

5.4 Strategische koers 2014-2016

De Nederlandse Staatsloterij kiest ervoor in de komende jaren haar productportfolio uit te breiden. Zo wil zij met dag, week, maand en speciale evenementloterijen aansluiten op de vraag van consumenten. Met andere, nog nader te bepalen spelvormen wil zij bovendien nieuwe spelersgroepen aantrekken en aan zich binden om de opdrachten op termijn te borgen en te laten groeien. Deze nieuwe spelvormen zullen veelal ook worden aangeboden via het verder te ontwikkelen online kanaal. De Nederlandse Staatsloterij realiseert zich dat het aanbieden van deze nieuwe spelvormen meer vraagt dan de huidige organisatie zelfstandig aankan. Daarom zullen

de komende jaren partnerschappen worden aangegaan. Naast het aanbieden van een eigentijds spelaanbod is het voor de positionering van de Nederlandse Staatsloterij van groot belang dat met de aangeboden kansspelen ook partnerschappen kunnen worden aangegaan met het maatschappelijke middenveld. De Nederlandse Staatsloterij ziet het ondersteunen van de breedtesport als passend binnen haar missie om een relevante bijdrage te leveren aan een gelukkigere en gezondere samenleving.

De Nederlandse Staatsloterij is voor het realiseren van haar langetermijnstrategie afhankelijk van de mogelijkheden die zij hiertoe krijgt vanuit de politiek. Het moderniseren van de online en offline kansspelmarkt speelt al geruime tijd. In 2013 werden meer concrete stappen ontwikkeld onder meer door het ter consultatie aanbieden van het concept-wetsvoorstel over online kansspelen. Maar het is nog niet zo dat alle initiatieven daadwerkelijk ten uitvoer (mogen) worden gebracht. Deze onzekerheid maakt dat illegale aanbieders van online en offline kansspelen vooralsnog vrij spel hebben en spelers het risico lopen deel te nemen aan onverantwoorde of tegen onwenselijke voorwaarden aangeboden spellen.

Daarnaast is samenwerking met andere partijen een belangrijke voorwaarde om de strategische doelstellingen te realiseren. Het voorbereiden van deze samenwerkingen en het gezamenlijk aanbieden van nieuwe kansspelen vraagt voldoende voorbereidingstijd en de nodige investeringen. Het succesvol aanbieden van nieuwe kansspelen, in het bijzonder in het online kanaal, vraagt naast investeringen ook een ander uitgangspunt voor de te verwachten opbrengsten. Immers, deze kansspelen kennen een heel ander financieel model, waarin een (extreem) hoog uitkeringspercentage centraal staat. Dit

maakt dat met het handhaven van oude rendementseisen geen rendabel exploitatiemodel voor deze kansspelen mogelijk is. De tijd dringt en significante investeringen zijn noodzakelijk om op tijd klaar te zijn voor de opening van deze nieuwe markt.

Resultaten 2013

Omzet

De economische omstandigheden hadden begrijpelijkerwijs ook hun invloed op de omzet van de Nederlandse Staatsloterij. In 2013 nam deze af met circa 1,8 procent ten opzichte van 2012 tot 772,6 miljoen euro (2012: 787,0 miljoen euro) – dit bij gelijke prijzen voor onze producten ten opzichte van de voorgaande jaren. Naar verhouding daalde de verkoop via het retailkanaal minder sterk dan bij abonnementsspelers.

Prijzengeld

De deelnemers aan de Nederlandse Staatsloterij wonnen (inclusief kansspelbelasting) gezamenlijk 530,1 miljoen euro. Dat is 68,6 procent van het ingelegde bedrag, nagenoeg hetzelfde als in 2012 (69,4 procent). Een recordaantal deelnemers van 32 won een prijs van een miljoen euro of meer.

Operationele kosten

De operationele kosten zijn gedaald met 1,4 miljoen euro van 120,7 miljoen euro in 2012 naar 119,3 miljoen euro in 2013, in het bijzonder door de daling van de overige algemene beheerkosten waaronder de projectkosten voor de ontwikkeling van toekomstige kansspelproducten.

Resultaat

Het resultaat vóór belastingen en vóór afdracht bedroeg 130,9 miljoen euro.

Bedankt!

Net als alle voorgaande jaren past ten slotte een woord van dank aan alle belanghebbenden van de Nederlandse Staatsloterij en aan het ministerie van Financiën als (pseudo)aandeelhouder in het bijzonder.

Dank is ook verschuldigd aan de leden van de raad van commissarissen voor hun niet aflatende betrokkenheid en inzet voor de organisatie. Aan de leden van de ondernemingsraad past dank voor hun constructieve opstelling in de vele dossiers die tussen de statutair bestuurder en de raad zijn gewisseld. Ook betrek ik graag de ambtenaren van de verschillende ministeries in dit dankwoord.

Naast het ministerie van Financiën waren ook de ministeries van Veiligheid & Justitie en VWS steeds bereid tot al dan niet toetsend overleg. Vanuit hun eigen specifieke achtergrond gaven zij steeds feedback op de strategische verkenningen van de Nederlandse Staatsloterij.

De Nederlandse Staatsloterij dankt ook het bestuur, de directie en medewerkers van de Kansspelautoriteit voor de constructieve samenwerking bij het toezicht op de loterijorganisatie.

Op deze plaats mogen de wederverkopers en de centrale directies van de verkooporganisaties evenmin ontbreken. Dagelijks staan zij klaar om de Staats- en Miljoenenspelleten aan de man te brengen. Hier past ook zeker een woord van dank aan de medewerkers van de Nederlandse Staatsloterij. Elke dag zetten zij zich in voor onze bijzondere Staatsloterijorganisatie. In het bewogen jaar 2013 stonden zij gezamenlijk klaar om alle uitdagingen

op een betrouwbare, betrokken en toonaangevende wijze het hoofd te bieden en constructief mee te werken aan een solide en toekomstgerichte onderneming.

Frans van Steenis,
statutair bestuurder en algemeen directeur



6 PRESTATIES

De strategie van de Nederlandse Staatsloterij voor de komende jaren is met stakeholders vertaald naar bepaalde thema's. De prestaties op deze thema's komen in dit hoofdstuk aan de orde.

6.1 Politieke agenda

De Nederlandse Staatsloterij heeft regelmatig contact met de woordvoerders van de politieke partijen in de Tweede en Eerste Kamer, vertegenwoordigers van de bij kansspelen betrokken ministeries en de toezichthouder (de Kansspelautoriteit). Met hen is gekeken naar het behouden en uitbouwen van speelruimte van de organisatie in het Nederlandse kansspeldomein ter verkrijging van opdrachten aan het maatschappelijk middenveld, waaronder de Nederlandse Staat als (pseudo)aandeelhouder. Om de verwachte toenemende concurrentie het hoofd te bieden, zal de Nederlandse Staatsloterij zodra de gelegenheid zich voordoet ook vergunningen aanvragen voor het mogen aanbieden van online kansspelen en het uitbreiden van het offline portfolio ("meer loterijtrekkingen").

Een van de intenties is modernisering van het kansspelbeleid, waaronder de regulering van online kansspelen. Hiermee moet het illegale aanbod aan kansspelen worden teruggedrongen en zijn spelers bovendien beter beschermd tegen negatieve gevolgen of frauduleuze aanbieders. In dit verslagjaar werden enkele Kamervragen gesteld die direct of indirect raakten aan de Nederlandse Staatsloterij.

6.2 Verantwoord spelen

Onder de titel "Verantwoord dromen realiseren" geeft de Nederlandse Staatsloterij vorm en inhoud aan haar opvattingen over maatschappelijke verantwoordelijkheid

en betrokkenheid. Daarin wordt aandacht besteed aan het verantwoord dromen realiseren op individueel niveau, zodat de deelnemer in een veilige, vertrouwde omgeving en op een transparante manier kan deelnemen aan aangeboden loterijen en in de toekomst aan eventuele andere kansspelvormen. Het raamwerk van de Responsible Gaming Standards van European Lotteries en de gelijkwaardige standaard van de World Lotteries Association (WLA) staan hierin centraal.

De Nederlandse Staatsloterij is in 2010 door de European Lotteries (EL) gecertificeerd voor het voldoen aan de standaarden van verantwoord spelen. Om deze te behouden, stelt EL dat binnen drie jaar na de initiële certificering voor 100 procent moet worden voldaan aan alle normen. De Nederlandse Staatsloterij voldeed in 2010 voor 83,2 procent, in 2011 voor 91,7 procent en in 2012 voor 94,4 procent aan deze EL-standaarden. In 2013 is conform de eisen een volledig assessment op het normenkader uitgevoerd door de afdeling Internal Audit, in samenwerking met G.4. De uitkomsten zijn weergegeven in naaststaande tabel. Per sectie van de EL Responsible Gaming Standards zijn de bevindingen en mate van compliance weergegeven.

6.3 Integriteit & privacy

Voor de deelnemers aan loterijen van de Nederlandse Staatsloterij is het belangrijk dat zij kunnen rekenen op een correct spelverloop en volledige waarborging van hun rechten, waaronder alle aan privacy gerelateerde zaken. De gehanteerde anonimiteit van prijswinnaars springt daarbij het meest in het oog. De keuze hiervoor zit in het "DNA" van de organisatie. Winnaars van grote prijzen (meer dan 10.100 euro) worden ontvangen op het Staatsloterijkantoor in Den Haag door een team

Sectie EL-normen	Score	Score	Trend
	2012	2013	
I: Research	95%	100%	↑
II: Employee Training	95%	100%	↑
III: Sales Agents Programmes	99%	100%	↑
IV: Game Design	75%	100%	↑
V: Remote Gaming Channels	90%	100%	↑
VI: Advertising & Marketing	95%	100%	↑
VII: Treatment Referral	100%	100%	↑
VIII: Player Education	95%	100%	↑
IX: Stakeholder Engagement	100%	100%	=
X: Reporting, Measurement & Certification	100%	100%	=
Gemiddelde score	94,4%	100%	↑

prijswinnaarsbegeleiders dat werkt volgens vastgestelde procedures. Voor het bekendmaken van locaties waar grote prijzen zijn gevallen, geldt een speciaal beleid. Het aantal inwoners van de gemeente en de hoogte van de gewonnen prijzen zijn hierbij belangrijke criteria.

De aandacht voor integriteit en privacy betekent ook dat de Nederlandse Staatsloterij regels hanteert voor telemarketing en wervingsacties, 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 en de relevante reclameregelgeving gecommuniceerd. Alle compliance gerelateerde onderwerpen zijn opgenomen in het jaarlijks geactualiseerde compliance charter.

Interne integriteit

In de strategie van de Nederlandse Staatsloterij is een moreel kompas opgenomen: van iedere medewerker wordt verwacht dat hij vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid invulling geeft aan de kernwaarden “betrouwbaar, betrokken en toonaangevend”. Dit betekent integer handelen, de organisatie niet in diskrediet brengen en dat nalaten wat fraude, corruptie, belangenverstremgeling en andere vormen van onwenselijk gedrag veroorzaakt of hieraan kan bijdragen.

Het integriteitsbeleid van de Nederlandse Staatsloterij is gebaseerd op drie kernpunten, namelijk dat iedereen:

- handelt volgens voor de Nederlandse Staatsloterij geldende normen en waarden;
- open is over zijn zakelijke relaties;
- geldende wet- en regelgeving naleeft.

Om te borgen dat deze uitgangspunten zijn verankerd in de dagelijkse bezigheden en herkenbaar zijn in gedrag, zijn preventieve en signaleringsmaatregelen genomen. Door op deze manier systematisch aandacht te geven aan integriteit, tracht de Nederlandse Staatsloterij de kansen op fraude, corruptie en van onwenselijk gedrag te verminderen.

Preventieve maatregelen

Een interne gedragscode beschrijft in nader detail bovengenoemde uitgangspunten van integer handelen.

De code geeft aan wat hieronder wordt verstaan en wat de gevolgen zijn van het niet naleven van de gestelde regels. De gedragscode wordt door alle interne en ingehuurde medewerkers van de Nederlandse Staatsloterij ondertekend en nageleefd.

Naast deze gedragscode zijn er nog twee preventieve maatregelen genomen. Bij het aannemen van werknemers verlangt de Nederlandse Staatsloterij een Verklaring omtrent Gedrag (VoG) op een voor de functie toepasselijk niveau. In het e-learningprogramma is voor alle medewerkers van de Nederlandse Staatsloterij een verplichte module “Integriteit” opgenomen.

Detectieve maatregelen

Een klokkenluidersregeling zorgt dat (potentiële) gevallen van fraude en integriteitsissues (anoniem) kunnen worden gemeld en dat deze adequaat kunnen worden afgehandeld.

Internal Audit voert op reguliere basis audits uit. Vaste onderdelen in alle audits zijn fraude en integriteit. Tijdens elke audit is de afdeling Internal Audit alert op mogelijke integriteits- en frauderisico's en stemt haar werkprogramma daarop af. De externe accountant, belast met het onderzoek van de getrouwheid van de financiële cijfers, is bij de uitvoering van zijn werkzaamheden ook attent op (financiële) fraude. Naast de assurance op de jaarrekening wordt door de externe accountant een assurance gegeven op de MVO-informatie (assurance heeft betrekking op zes relevante thema's namelijk; politieke agenda, responsible gaming, integriteit & privacy, klanttevredenheid/klachten, ketenverantwoordelijkheid en duurzaam inkopen) in het verslag 2013. Alle auditresultaten worden voorgelegd aan en afgestemd

met de Audit committee die is ingesteld door de raad van commissarissen.

6.4 Klanttevredenheid & klachten

Met haar contactcenter wil de Nederlandse Staatsloterij haar spelers zo goed mogelijk bedienen. Het streven is optimale bereikbaarheid en dienstverlening. Continu wordt onderzocht hoe klanten de dienstverlening waarderen door hen uit te nodigen een vragenlijst in te vullen. Hun terugkoppeling en beoordeling worden verwerkt bij het oplossen van problemen en het verder verbeteren van de serviceverlening. In 2013 was ruim 80 procent van de spelers tevreden of zeer tevreden over het contact. In 2012 was dit nog 84 procent. De negatieve effecten waren het grootst in het tweede en derde kwartaal, toen circa 20 procent van de contacten ging over Loterijverlies. In het vierde kwartaal van 2013 nam de tevredenheid weer toe. In het eerste en laatste kwartaal was ruim 85 procent van de spelers tevreden over het contact. Het streven blijft, ook voor het jaar 2014, om continu hoger uit te komen dan 85 procent tevreden en zeer tevreden spelers.

In de communicatie met het contactcenter van de Nederlandse Staatsloterij kozen de spelers vooral voor de telefoon en e-mail. Ruim 80 procent (zo'n 470.000 contacten per jaar) verliep via deze kanalen. Verder speelden de zogenoemde sociale media een grotere rol (in 2013 ongeveer 6 procent van het totaal) terwijl de communicatie via poststukken en brieven iets afnam tot ongeveer 13 procent. Het totaal aantal (inkomende) contacten bedroeg in 2013 circa 580.000.

Als deelnamebewijzen zijn beschadigd of op een andere manier niet meer door de scanner in een verkooppunt “gelezen” kunnen worden, zorgt het klantenserviceteam

(in bijna alle gevallen), waar nodig in samenwerking met de afdeling Security & Compliance, voor het onderzoek naar deze deelnamebewijzen en verzorgt waar mogelijk alsnog de uitbetaling ervan. Op alle belangrijke stappen binnen het uitbetalingsproces wordt het “vier ogen-principe” toegepast; meerdere medewerkers beoordelen of de uitbetalingen aan de rechtmatige winnaars worden gedaan.

Klanttevredenheid

Opvallend zijn de drie dalen in de grafiek (zie pagina 28). Elk “dal” is het gevolg van een ontwikkeling. Het eerste dal is zichtbaar rond de herfst van 2012 en werd veroorzaakt door het omzetten van het spel Dayzers naar het Miljoenenspel. Dit leverde onder trouwe klanten vragen en reacties op. Het tweede - rond Oud & Nieuw 2012-2013 - werd veroorzaakt door de (jaarlijkse) topdrukke bij de Oudejaarstrekking en het begin van het nieuwe jaar. Veel spelers ondervonden in die periode langere wachttijden bij de klantenservice. De oorzaak van het dal in de zomer van 2013 lag aan de aandacht rondom Stichting Loterijverlies.

6.5 Ketenvaardigheid

Bij de verkoop van de deelnamebewijzen van haar loterijen werkt De Nederlandse Staatsloterij nauw samen met zelfstandige verkooppunten en verschillende winkelketens waarbij verkooppunten zijn aangesloten. Hierin is zij (mede)verantwoordelijk voor de verkoopwijze van de deelnamebewijzen en de verkoopvoorwaarden, wat is vastgelegd en overeengekomen in een distributieovereenkomst met ketens en/of individuele ondernemers.

Vanuit de afdeling Sales (onderdeel van de afdeling Marketing & Operatie) ziet een team van acht

accountmanagers dagelijks toe op de naleving van de verschillende verplichtingen door wederverkopers. Dit gebeurt door persoonlijke bezoeken aan de retailers en hun personeel. Ook is een speciale website beschikbaar (www.staatsloterijverkooppunten.nl) waarop onder andere de nalevingsregels zijn te vinden. Door de samenwerking tussen de Nederlandse Staatsloterij en Intralot Nederland BV worden de winkeliers voorzien van technische ondersteuning voor de verkoopapparatuur. Het vestigingsbeleid voor (nieuwe) verkooppunten is vastgelegd in het distributiebeleid.

Kennis, vaardigheden en bewustwording van de regels worden gedeeld in de Staatsloterij Academie, een eigen en intern opleidingsinstituut voor nieuwe en bestaande verkooppunten. In 2013 werden in totaal 253 (2012: 349) winkeliers getraind. Van hen volgden 81 de Sales Workshop en 172 de in 2013 nieuw gestarte TOP-training gericht op het ondernemerschap. Naast de trainingen was er vanaf 1 september een e-learningmodule beschikbaar. Voor medewerkers van nieuw aangesloten verkooppunten is dit een verplichte module. Voor de bestaande verkooppunten is deze steeds beschikbaar via de retailwebsite.

De Nederlandse Staatsloterij is zich ervan bewust dat de Staatsloterijprovisies bij een groot deel van haar 3608 retailpartners een substantieel onderdeel vormen van hun bedrijfsresultaat en daarmee indirect ook voor de werkgelegenheid, leefbaarheid en sociale cohesie op wijk-, dorps-, straat- en stadsniveau. Mede daarom communiceert de Nederlandse Staatsloterij wijzigingen die direct invloed hebben op het retailernetwerk in een zo vroeg mogelijk stadium met de relevante stakeholders; ketendirecties, de brancheorganisatie

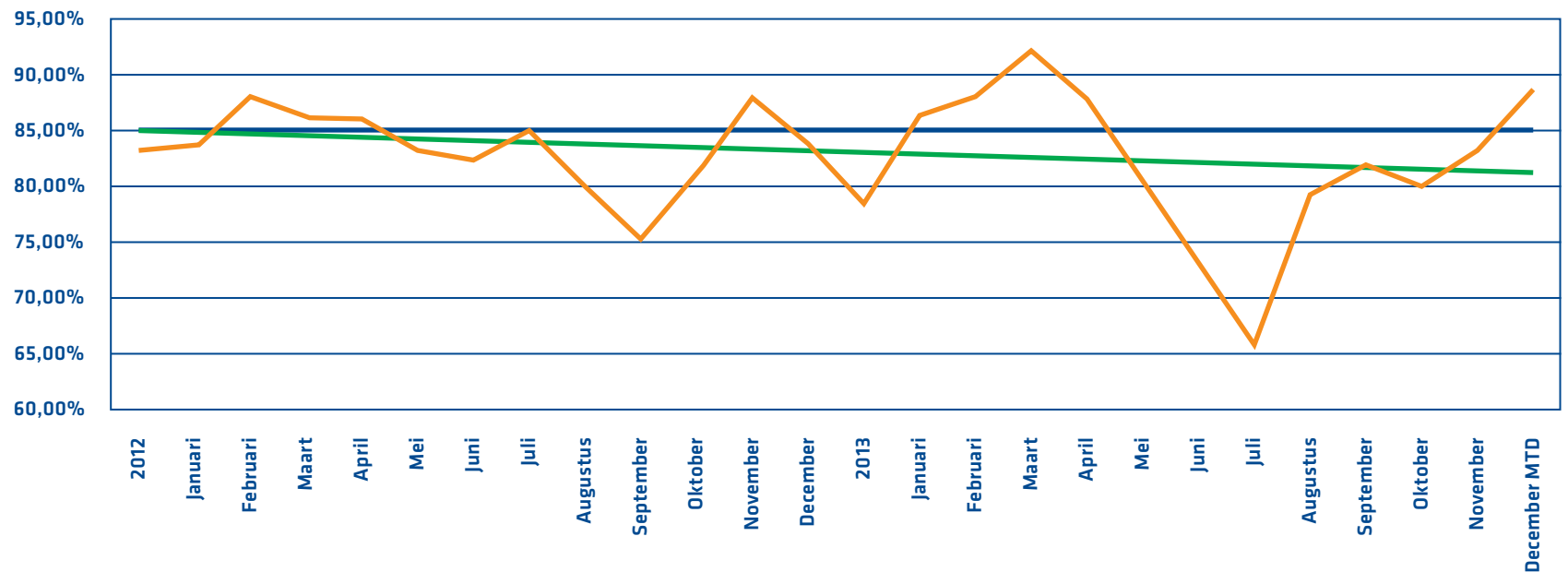
voor de tabaksdetailhandel (NSO) en andere samenwerkingsverbanden. Hiervoor zijn periodieke overlegstructuren opgezet.

6.6 Duurzaam inkopen

Een goed ingerichte inkoopfunctie draagt bij aan het realiseren van de strategie van de organisatie. Kostenbewustzijn en oog voor kwaliteit gaan hierbij hand in hand. Een professionele inkoopfunctie maakt werkprocessen dienstbaar aan de organisatie van de Nederlandse Staatsloterij. In 2011 is de Nederlandse Staatsloterij begonnen met het meer duurzaam en gestructureerd vorm en inhoud geven aan haar inkoopfunctie. Met externe begeleiding zijn onder de titel “Winnend inkopen!” uiteenlopende inkooptrajecten opgezet voor nieuwe maar ook bestaande contracten. De contracten met leveranciers zijn gericht op een efficiënte bedrijfsvoering, onder andere door scherpe inkoopafspraken en flexibiliteit in innovatietrajecten. Daarnaast is rekening gehouden met de duurzame productie van de ingekochte materialen. De door de Nederlandse Staatsloterij vastgestelde doelstellingen zijn vertaald naar de volgende concrete inkoopacties.

Rendementsverbetering

Vanaf 2014 zal jaarlijks op basis van de Kraljic-matrix (deze matrix karakteriseert producten naar de mate van financieel risico/belang en toeleveringsrisico) een overzicht worden gemaakt van de gecontracteerde leveranciers. Daarna wordt een inkooppakketstrategie uitgewerkt. Tevens maakt de afdeling Inkoop jaarlijks een overzicht van leveranciers met een omzet van meer dan 500.000 euro over het voorgaande jaar. Vervolgens wordt hun financiële situatie en continuïteit beoordeeld door de afdeling Finance.



- percentage tevreden en zeer tevreden klanten
- gewenst minimum percentage tevredenheid
- trendlijn tevredenheidsontwikkeling

Optimale kostenbeheersing

Vanaf 2014 worden met een bestel- en contractbeheersysteem overeenkomsten opgesteld, benut en gemonitord. De afdeling Inkoop verzorgt een inkooptraining voor de medewerkers om nut, noodzaak en methodieken ervan over te brengen aan de interne organisatie.

Gevoel voor urgentie

Om de organisatie van de Nederlandse Staatsloterij op een continue basis te voorzien van relevante informatie, wordt maandelijks gerapporteerd over de behaalde resultaten, de voortgang van inkoopprojecten en de contractcompliance.

Duurzaam inkoopbeleid

Tijdens het selectie- en contracteringsproces streeft de afdeling Inkoop ernaar om - waar van toepassing - duurzaamheidsaspecten (zoals arbeidsomstandigheden, gebruik van duurzame grondstoffen en minimale milieubelasting, materiaalverbruik et cetera) af te wegen in haar keuze.

In 2014 wordt begonnen met het opstellen van een duurzaam inkoopbeleid en worden duurzaamheidsaspecten nadrukkelijker meegewogen als integraal onderdeel van het inkoopproces.

Beperkte innovatiekracht

Om haar innovatiekracht te vergroten, wil de Nederlandse Staatsloterij optimaal gebruikmaken van de kennis op de leveranciersmarkt. Om dit te realiseren, moet worden bepaald waartoe de (huidige) leveranciers in staat zijn. Ook binnen de eigen organisatie wordt intensief gebruikgemaakt van het innovatief vermogen van de medewerkers.

6.7 Maatschappelijke betrokkenheid

De missie van de Nederlandse Staatsloterij is een bijdrage te leveren aan een gelukkiger en gezonder Nederland. De invulling hiervan ligt in de (ondersteuning van) breedtesport. In 2013 heeft de Nederlandse Staatsloterij invulling gegeven aan haar maatschappelijke betrokkenheid in de vorm van maatschappelijke projecten en sponsoring rond breedtesport. Zo is zij sinds januari 1999 sponsor van de KNVB. Deze sponsoring staat in het teken van positionering van het merk Staatsloterij. Voetbal is de "rode draad" in de stimulering van de Staatslotenverkoop en de emotionele binding met het merk Staatsloterij. Als dé loterij van Nederland is de Staatsloterij zeer nauw betrokken bij het Nederlands elftal.

Amateurvoetbal

De Nederlandse Staatsloterij en de KNVB kwamen in oktober 2013 overeen hun samenwerking tot 1 juli 2018 te verlengen. Vanaf 2014 gaat de organisatie zich inzetten voor het amateurvoetbal. In samenwerking met de KNVB wordt een programma ontwikkeld om het amateurvoetbal verder te stimuleren.

Hiermee wil de Nederlandse Staatsloterij het fundament van het Nederlands voetbal, de belangrijke amateursectie met zo'n 1,2 miljoen leden, extra ondersteunen. De Nederlandse Staatsloterij doet hiermee, passend binnen haar positionering, een belangrijke stap voorwaarts door bij te dragen aan de ontwikkeling van de breedtesport in Nederland.

Voetbalvriendjes

Bij elke thuiswedstrijd van het Nederlands elftal organiseert de Staatsloterij de "Voetbalvriendjes". Deze jongens en meisjes begeleiden de voetballers en de

scheidsrechter bij het begin van de wedstrijd.

Het is hun droom om aan de hand van een favoriete speler een uitverkocht stadion binnen te lopen. Ook voor hun ouders is het een moment om nooit meer te vergeten. De potentiële Staatsloterij Voetbalvriendjes melden zich in groten getale aan en zijn al jaren een begrip voor de spelers van het Nederlands elftal.

Voetbalontvangsten

De Nederlandse Staatsloterij organiseert in samenwerking met een maatschappelijk doel bij elke thuiswedstrijd van het Nederlands elftal een speciale ontvangst. Zo heeft zij met de KNVB onder meer groepen genodigden ontvangen van KiKa, Jeugdsportfonds en Stichting Opkikker. Doel is gezinnen met zieke of herstelde kinderen, of die het financieel minder goed hebben, een onbezorgde dag te laten beleven. Ook zo levert het partnerschap met de KNVB een bijdrage aan een gelukkiger Nederland.

SailWise

In 2013 ondersteunde de Nederlandse Staatsloterij de activiteiten van SailWise, de organisatie die watersportvakanties organiseert voor mensen met een beperking of chronische aandoening, met een financiële bijdrage voor faciliteiten in Elahuizen. Voor 2014 wordt een verdere inhoudelijke samenwerking voorbereid en uitgebouwd.

6.8 Economische prestaties

Naast omzet en reputatie is rendement een belangrijk beleidspunt voor de Nederlandse Staatsloterij. Over 2013 komt dit rendement hoger uit dan verwacht: 130,9 miljoen euro gerealiseerd versus 124,8 miljoen euro gebudgetteerd. Dit komt doordat enkele gebudgetteerde activiteiten niet zijn uitgevoerd in 2013 en door kostenbesparingen.

De Nederlandse Staatsloterij kent een gedegen budgetteringsproces en een Planning & Control-cyclus. Als uitkomst van deze processen zijn het jaarplan en de begroting voor 2014 op 12 december 2013 vastgesteld door het ministerie van Financiën, na voorafgaande goedkeuring door de raad van commissarissen van de Nederlandse Staatsloterij. Planning & Control is een doorlopend proces waarbij wordt vastgesteld of doelstellingen worden gehaald en waar nodig worden bijgestuurd.

De Nederlandse Staatsloterij heeft een treasurywet waarin is opgenomen met welke tegenpartijen transacties mogen worden aangegaan en tegen welke condities. De toegestane tegenpartijen zijn alle systeembanken met een rating van A (Standard & Poor's) of hoger. De transacties hebben een maximale looptijd van een jaar en kennen een gegarandeerde hoofdsom. Hierdoor komt de financiële continuïteit van de Nederlandse Staatsloterij niet in gevaar. In 2013 hebben geen duurzame of "groene" beleggingen plaatsgevonden.

6.9 Cultuur, medewerkers, opleiding & trainingen

6.9.1 Cultuur

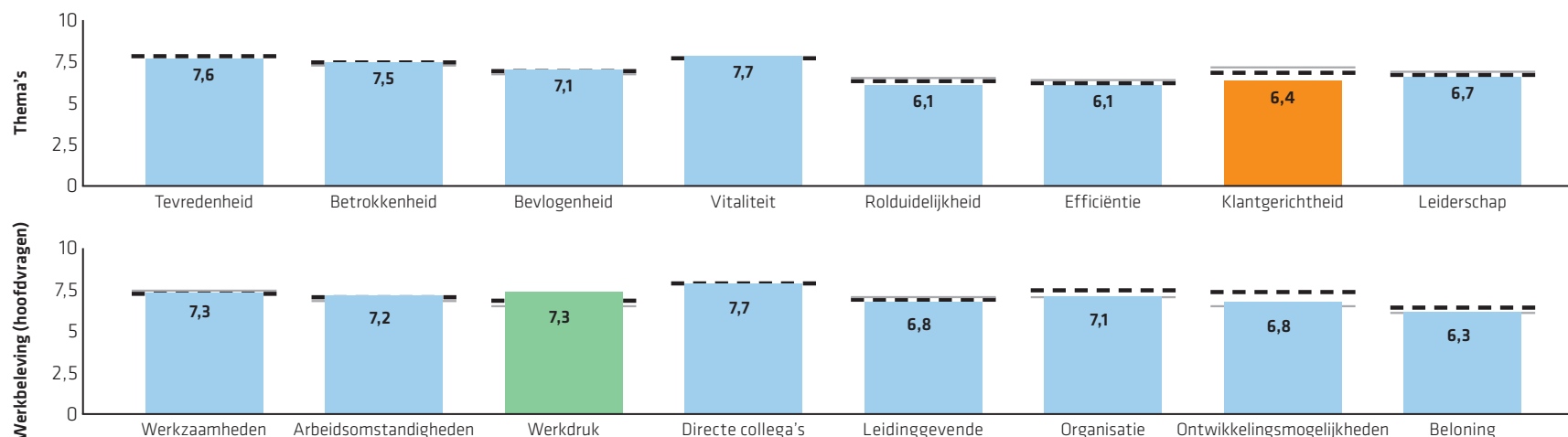
Als organisatie bereidt de Nederlandse Staatsloterij zich voor op verschillende toekomstscenario's. Om haar "dromen" te realiseren, is een flexibele bedrijfsvoering noodzakelijk, waarbij processen, systemen en het aanpassingsvermogen van de medewerkers vereisten zijn. In 2013 is de Nederlandse Staatsloterij in samenwerking met De Transformatie Groep begonnen

Tevredenheidsonderzoek in vogelvlucht.

Respons 77,9%



154 verzonden 120 ontvangen



Kleuring ten opzichte van Nationale Tevredenheidsindex

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

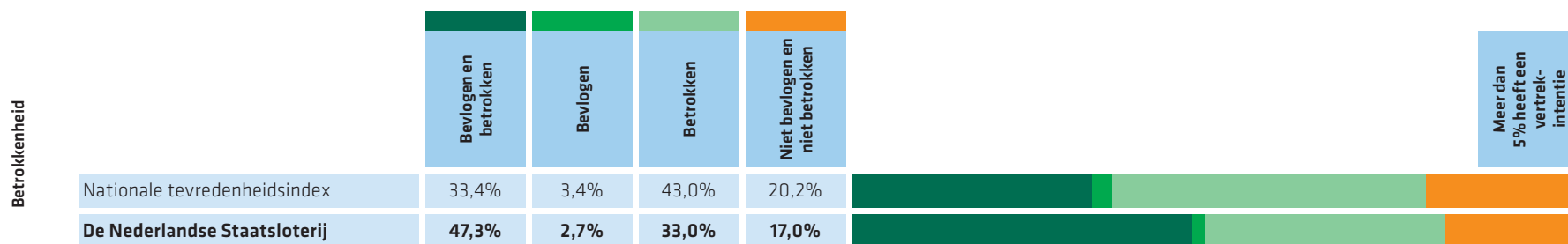
■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Vorige meting
■ Nationale tevredenheidsindex

Onderstaande punten hebben de grootste invloed op de werkbeleving (tevredenheid op hoofdvragen) en de verschillende thema's. Deze punten zijn een samenvatting van de overzichten onder "inzicht in prioriteiten". Door de pluspunten te benutten en de verbeterpunten aan te pakken met concrete acties, zullen de resultaten op tevredenheid en de verschillende thema's het snelst verbeteren.

- Thema's**
- 👍 Werk geeft energie
 - 👍 Heeft prettig contact met medewerker
 - 👍 Praat vertrouwelijk met medewerker
 - 👍 Trots op organisatie
 - 👍 Nieuwe kennis kunnen opdoen

- Verbeterpunten**
- 🔧 Top-downcommunicatie
 - 🔧 Duidelijkheid doelstellingen organisatie
 - 🔧 Achter doelstellingen organisatie staan
 - 🔧 Open communicatie medewerkers/management
 - 🔧 Feedback van collega's



met een cultuur(verander)traject. Doel daarvan is dat de organisatie eigenhandig een transformatie teweegbrengt. Door met haar ruim 150 medewerkers aan gezamenlijke verbeterpunten en projecten te werken, draagt zij bij aan een uitstekend presterende organisatie.

6.9.2 Medewerkers

Mensen zijn het belangrijkste kapitaal van de Nederlandse Staatsloterij, zeker wanneer zij de prestaties leveren die het realiseren van de organisatiedoelstellingen mogelijk

maken. Om dit goed te doen, hebben zij wel de juiste kennis en vaardigheden nodig. Het daarop gerichte HRM-beleid van de Nederlandse Staatsloterij voorziet in langere inzetbaarheid en is gestoeld op een gestructureerde in-, door- en uitstroom. Een volwaardig opleidingsbudget en een eigen opleidingsinstituut (Corporate University) dragen bij aan de uitvoering van dit beleid.

Om in de dynamische en competitieve kansspelmarkt succesvol te blijven, bouwt de Nederlandse Staatsloterij

met haar medewerkers constant aan een wendbare en weerbare organisatie. Zij worden uitgedaagd en ondersteund om het maximale uit hun talenten te halen. In 2013 bedroegen de opleidingskosten 629.322 euro, gemiddeld 3.983 euro per medewerker (2012 284.176,60 euro, gemiddeld 1.882 euro per medewerker). Door de afdeling Corporate University wordt vorm en inhoud gegeven aan de opleidingskeuzes, competentie management en leermomenten en het borgen van kennis binnen de organisatie.



De Corporate University richt zich op de eigen 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). Ultimo 2013 werkten er 158 medewerkers (153 fte's; 2012 146 fte's) voor de organisatie, van wie 77 vrouwen (10 in leidinggevende posities) en 81 mannen (17 in leidinggevende posities). De gemiddelde leeftijd van deze medewerkers is 38,45 jaar. Van hen hebben einde 2013 97 personen een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en 61 personen een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. De (eigen) cao is op 97 procent van de vaste medewerkers van toepassing; de resterende drie procent betreft het directieteam, van wie de leden buiten de cao vallen. In 2013 traden 20 personen (2012: 32) in dienst van wie 11 vrouwen en 9 mannen. Vijf personen stroomden door naar een andere interne functie. 13 medewerkers verlieten de Nederlandse Staatsloterij (6 mannen en 7 vrouwen). Medewerkers met een vast dienstverband die de organisatie hebben verlaten, is waar wenselijk en passend een outplacementtraject aangeboden. Het gemiddelde dienstverband van de medewerkers die bij de organisatie zijn weggegaan, bedroeg 5,57 dienstjaren. De minimale opzegtermijn gehanteerd bij vertrek uit een functie, bedraagt conform de cao één maand. Binnen de Nederlandse Staatsloterij is een ondernemingsraad actief.

Het gemiddelde ziekteverzuim onder de vaste medewerkers bedroeg in 2013 5 procent (2012 4,9 procent en 2011 3,6 procent). Op jaarbasis meldden deze medewerkers zich in totaal 190 keer ziek. Het ziekteverzuim was het laagst in de maand september namelijk 3,3 procent (2012 juli met 2,6 procent). Het ziekteverzuim was het hoogst in de maand februari

namelijk 8,5 procent (2012; maart met 6,9 procent). In de cao van de organisatie zijn geen specifieke arbo-onderwerpen vastgelegd. Een aantal medewerkers is opgeleid als arbodeskundige en adviseert de organisatie in die hoedanigheid. Van de medewerkers keerde 4,4 procent in 2013 terug van zwangerschapsverlof.

6.9.3 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Met een tevredenheidsonderzoek krijgt de Nederlandse Staatsloterij inzicht in wat er in de organisatie en verschillende teams speelt. Zo kan de organisatie nog gericht werken aan verbeterpunten en het werkklimaat voor alle medewerkers optimaliseren. Ook stelt het de Nederlandse Staatsloterij in staat om zich via de ranking van "Beste Werkgever" te meten met andere aantrekkelijke werkgevers (38e positie in 2011). In oktober 2013 vond een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats. Van de 154 (100 procent) verstuurd enquêtes zijn er 120 (78 procent) terug ontvangen.



7 COMPLIANCE EN RISICOMANAGEMENT

7.1 Compliance

Compliance & Competition charter

Om in overeenstemming te kunnen werken met de geldende wet- en regelgeving, hanteert De Nederlandse Staatsloterij een compliance & competition charter. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de directeur Corporate Affairs. In het charter staan het vastgestelde beleid en belangrijke, toetsbare normen. Het richt zich op de loterijorganisatie, de deelnemers, aandeelhouders, toezichthouders en andere stakeholders.

Relevant normenkader en beleid

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 Autoriteit Consument en Markt 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, en de 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.

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 kansspelaanbieders 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 duurzame inkoop.

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 Nederlandse Staatsloterij een rechtsgeldige vergunning voor onbepaalde tijd van de minister van Veiligheid & Justitie. Zij staat onder toezicht van het ministerie van Veiligheid & Justitie en de Kansspelautoriteit. De Nederlandse Staatsloterij 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.

De Nederlandse Staatsloterij in haar rol als werkgever

Als werkgever hoort de Nederlandse Staatsloterij zich te houden aan arbeidsgerelateerde wet- en regelgeving. Goed werkgeverschap is daarom onderdeel van het beleid, evenals het hebben van een verantwoord instroom-, doorstroom- en uitstroombeleid, de juiste arbeidsomstandigheden (arbo-normen), goede huisvesting, een ondernemingsraad (OR), 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 en geldt voor alle medewerkers een gedragscode. De klokkenluidersregeling en de gedragscode zijn te vinden op het intranet van de Nederlandse Staatsloterij.

De Nederlandse Staatsloterij als ICT-gebruiker

Het kunnen beschikken over de juiste ICT-voorzieningen is van essentieel belang voor de Nederlandse Staatsloterij. De Nederlandse Staatsloterij maakt daarbij gebruik van enerzijds "eigen" systemen, en anderzijds van de ICT-voorzieningen van derden (bijvoorbeeld het loterijstelsel inclusief verkoopterminals). Van een professioneel bedrijf als de Nederlandse Staatsloterij mag worden verwacht dat zij een strategische visie heeft op het gebruik van ICT, haar opdrachtgeversrol jegens haar ICT-dienstverleners adequaat invult en dat zij een adequaat ICT-beheer voert (toegangsbeheer, wijzigingsbeheer, beveiliging en continuïteit). Onder bijzondere omstandigheden kan het niet of inadequaat voeren van een correct ICT-beleid leiden tot persoonlijke aansprakelijkheid van het bestuur van een onderneming.

De Nederlandse Staatsloterij als verwerker van persoonsgegevens

Om haar kerntaak te kunnen uitoefenen, moet de Nederlandse Staatsloterij beschikken over diverse persoonsgegevens. In haar hoedanigheid als "verantwoordelijke" verwerkt zij onder meer persoonsgegevens van (potentiële, bestaande en oud-) deelnemers, werknemers, sollicitanten en bezoekers. In hoeverre het de Nederlandse Staatsloterij is toegestaan dit te doen, zal onder meer afhangen van de aard van de te verwerken gegevens, de grondslag en gekozen doeleinden van de gegevensverwerking, de wijze van verwerking, de ontvangers van de gegevens en waar deze gevestigd

zijn en hoe lang de gegevens worden bewaard. De privacyregelgeving, vooral de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet, verschaft regels over het verwerken van persoonsgegevens. Naar verwachting zal dit regelgevend kader in de toekomst (gedeeltelijk) vervangen worden door de (voorgestelde) algemene EU-verordening voor gegevensbescherming.

Persoonsgegevens zijn gegevens die (indirect of direct) herleidbaar zijn tot een natuurlijke persoon, zoals de naam of het adres van een deelnemer. De Nederlandse Staatsloterij is de verantwoordelijke, wat inhoudt dat zij het doel en de middelen van de gegevensverwerking vaststelt. Zij dient persoonsgegevens op een veilige/beveiligde en verantwoorde/gerechtaardigde wijze te verwerken en persoonsgegevens niet langer te bewaren dan wettelijk is toegestaan. Er wordt gebruikgemaakt van de diensten van diverse partijen die als bewerkers in opdracht van de Nederlandse Staatsloterij de gegevensverwerking uitvoeren. Het privacybeleid van de Nederlandse Staatsloterij is vastgelegd in haar Privacyreglement en Cookiereglement en wordt vermeld op haar website.

Uit reguliere automatiseringssystemen worden kwantitatieve data verzameld voor uiteenlopende doelen (onder andere ziekteverzuim, salarisbetalingen, speeladministraties, trekkingsresultaten, financiële prestaties). Kwalitatieve gegevens komen uit interviews, panels en focusgroepen. Voor discriminatie en mogelijke maatregelen hiertegen zijn rapportagesystemen ingericht.

7.2 Risicomanagement

Risicomanagement is essentieel voor het realiseren van strategische ambities en daarom inventariseert

en mitigeert de Nederlandse Staatsloterij de risico's die het behalen van haar doelen kunnen belemmeren. Het directieteam is verantwoordelijk voor het risicomanagement van de onderneming als geheel. Het heeft deze verantwoordelijkheid gedelegeerd naar managers. Deze verantwoordelijkheid wordt voor de betrokken managers ondersteund door Risk & Compliance ("2e lijn"). De internal auditfunctie voert additioneel audits uit ("3e lijn") en rapporteert de resultaten aan het directieteam en het Audit committee.

Risicomanagementraamwerk

In 2013 heeft de Nederlandse Staatsloterij haar sturings- en beheersingsactiviteiten verder geoptimaliseerd met een geïntegreerde aanpak op het gebied van Governance, Risk en Compliance (GRC). GRC is een overkoepelende term voor de organisatieonderdelen die deze aspecten behelzen. GRC is het totaal van functies, processen en structuren die een organisatie helpen haar activiteiten te managen en te monitoren en waar nodig bij te sturen om haar doelstellingen te kunnen realiseren. Het risicomanagementraamwerk bestaat uit de hoofdbestanddelen beheersing en sturing.

7.2.1 Beheersing

Strategische risico's

Het management en de beheersing van strategische risico's is de verantwoordelijkheid van de directie van de Nederlandse Staatsloterij. Op basis van de strategische doelstellingen en aan de hand van bijvoorbeeld een SWOT(Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)-analyse worden deze risico's in kaart gebracht. De resultaten worden vastgelegd en besproken met de raad van commissarissen en/of het Audit committee.

Tactische en operationele risico's

De verantwoordelijkheid voor het tactische en operationele risicomanagement ligt bij de afdelingsmanagers. Zij zijn daarmee ook de risico-eigenaren. Bij het formuleren van de afdelingsplannen voeren de afdelingsmanagers een risicoanalyse uit om tactische en operationele risico's in kaart te brengen. Deze worden geëvalueerd, waarna de juiste beheersmaatregel wordt bepaald en geïmplementeerd. De relevante risico's en de bijbehorende beheersmaatregelen worden vastgelegd in een Key Control Framework. De werking van de beheersmaatregelen wordt door de risico-eigenaren periodiek getoetst op basis van Control Self Assessments (hierna CSA). De resultaten van de CSA worden gerapporteerd aan de bestuurder en het directieteam.

Verbeteringen risicomanagement in 2014

De ambitie in 2014 is het verder optimaliseren van het beheersingskader:

- het Key Control Framework en het beheersingsraamwerk gerelateerd aan de WLA-certificering zullen worden samengevoegd tot één Risk & Control-raamwerk. Deze samenvoeging zal de efficiency van beheersing verhogen;
- het systeem van risicomanagement zal op effectiviteit worden aangescherpt. Als referentiekader zal het COSO ERM-raamwerk worden gebruikt;
- de risicomanagementrapportages worden geoptimaliseerd waardoor de administratieve druk op rapportages afneemt.

De realisatie van deze verbeteringen zal de organisatie in staat stellen efficiënter en effectiever met haar risico's en onzekerheden om te gaan.

7.2.2 Sturing

Prestatiemanagement

Vanaf het tweede kwartaal 2013 lag de focus vooral op de realisatie van verbeteringen in het prestatie management. Er was behoefte om de kwaliteit van de stuurinformatie te optimaliseren. Hiervoor is de aanpak van Integraal Prestatie Management (IPM) gekozen dat als doel heeft de prestaties structureel te verbeteren en een duurzame waardecreatie te faciliteren. Door de implementatie van IPM zijn de volgende resultaten bereikt. Een duidelijke link tussen strategie en de afdelingsplannen, waarbij kritisch is gekeken naar de vertaling van de strategie naar de meerjarenplannen en de afdelingsplannen voor 2014.

De afhankelijkheden en relaties tussen de afdelingen zijn zichtbaar: de bijdrage van verschillende afdelingen aan de realisatie van de succesfactoren is inzichtelijk gemaakt op een interactieve manier (bottom-up) om het draagvlak binnen de organisatie te verhogen.

Vanaf 2014 wordt de performance gemonitord op basis van de aangescherpte KPI's om tijdig te kunnen bijsturen als dat nodig is.

8 JAARREKENING 2013

Balans per 31 december 2013	40
Winst-en-verliesrekening 2013	42
Kasstroomoverzicht 2013	43
Toelichting op de jaarrekening 2013	44
Toelichting op de balans per 31 december 2013	46
Toelichting op de winst-en- verliesrekening 2013	50

9 Overige gegevens

Statutaire bepalingen	54
Resultaatbestemming	54
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	54
Onafhankelijk assurancerapport	55
Begrippenlijst	56

Balans per 31 december 2013

(voor verwerking resultaatbestemming; alle bedragen x € 1.000)

Activa		<u>2013</u>	<u>2012</u>
VASTE ACTIVA			
Immateriële vaste activa	1		
Zelfontwikkelde software		2.486	2.031
Software in ontwikkeling		<u>788</u>	<u>825</u>
		3.274	2.856
Materiële vaste activa	2		
Hardware automatisering		1.231	1.506
Overige vaste materiële activa		<u>610</u>	<u>858</u>
		1.841	2.364
Financiële vaste activa			
Deelneming	3	1.134	1.134
Overige financiële vaste activa	4	<u>559</u>	<u>553</u>
		1.693	1.687
Som der vaste activa		<u>6.808</u>	<u>6.907</u>
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen			
Debiteuren	5	75.450	81.178
Rekening-courant ministerie van Financiën	6	-	6.917
Te ontvangen VPB		4.729	1.485
Overlopende activa	7	<u>1.840</u>	<u>1.950</u>
		82.019	91.530
Liquide middelen	8	<u>151.551</u>	<u>145.723</u>
		151.551	145.723
Som der vlottende activa		<u>233.570</u>	<u>237.253</u>
Totaal activa		<u>240.378</u>	<u>244.160</u>

Passiva		<u>2013</u>	<u>2012</u>
EIGEN VERMOGEN	9		
Wettelijke reserve		3.274	2.856
Overige reserve		62.024	58.235
Onverdeelde winst		<u>14.339</u>	<u>11.807</u>
		79.637	72.898
Voorzieningen	10	669	0
Kortlopende schulden			
Nog uit te keren prijzen	11	90.883	94.698
Crediteuren		6.183	5.936
Belastingen en sociale premies	12	27.121	25.080
Overige schulden	13	7.652	16.269
Rekening-courant ministerie van Financiën	6	1.021	-
Vooruitontvangen inleggelden	14	<u>27.212</u>	<u>29.279</u>
		160.072	171.262
Totaal passiva		<u>240.378</u>	<u>244.160</u>

Winst-en-verliesrekening 2013

(alle bedragen x € 1.000)

			2013	2012
Netto-omzet	<i>Netto-inleggelden</i>	15	772.649	787.018
	<i>Nettoprijzen</i>	16	466.270	481.031
	<i>Kansspelbelasting</i>	16	63.863	65.018
			530.133	546.049
	<i>Niet-afgehaalde prijzen</i>	17	5.941	6.558
Brutomarge		18	248.457	247.527
Verkoopkosten	<i>Provisie</i>	19	22.723	23.019
	<i>Marketingkosten</i>	19	47.738	46.822
	<i>Overige verkoopkosten</i>	19	9.581	9.226
			80.042	79.067
Verwerkingskosten		20	11.576	11.799
Algemene beheerkosten	<i>Automatiseringskosten</i>	21	5.482	5.087
	<i>Personeelskosten</i>	22	15.783	15.232
	<i>Overige algemene beheerkosten</i>	23	6.401	9.529
			27.666	29.848
Som der operationele kosten			119.284	120.714
Netto-omzetresultaat			129.173	126.813
Waardevermeerdering financiële vaste activa			-	-
Financiële baten		24	1.732	3.047
Resultaat vóór belastingen en vóór afdracht			130.905	129.860
Belastingen resultaat		25	33.319	31.736
Resultaat ná belastingen en vóór afdracht			97.586	98.124
Afdracht aan het ministerie van Financiën		26	83.247	86.317
Resultaat ná belastingen en ná afdracht			14.339	11.807

Kasstroomoverzicht 2013

(alle bedragen x € 1.000)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Ontvangen inleggeden	780.444	790.289
Betaling prijzengeld	-454.784	-503.591
Betaling kansspelbelasting	-61.769	-62.904
Betaling aan leveranciers en werknemers	-142.126	-101.776
Ontvangen gelden overige activiteiten	-	-
Betalingen inzake overige activiteiten	-	-
Kasstroom bedrijfsoperaties	121.765	122.018
Ontvangen interest	1.733	3.117
Betaalde interest	-	-70
Afgedragen vennootschapsbelasting	-33.664	-36.639
Betaalde afdracht aan het ministerie van Financiën	-82.910	-100.000
Subtotaal	-114.841	-133.592
Kasstroom uit operationele activiteiten	6.924	-11.574
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in immateriële vaste activa	-1.037	-2.180
Investerings in materiële vaste activa	-59	-1.184
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-1.096	-3.364
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Aflossingen op langlopende leningen	-	-
Ontvangen uit langlopende vorderingen	-	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-	-
Nettokasstroom	5.828	-14.938
Beginstand liquide middelen per 1 januari	145.723	160.661
Eindstand liquide middelen per 31 december	151.551	145.723
Mutatie liquide middelen	5.828	-14.938

Toelichting op de jaarrekening 2013

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 2013 trekkingen van de Staatsloterij, Oudejaartrekking en het Miljoenenspel 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 2013 tot en met 31 december 2013 en volgen de jaarrekening 2012 op die op 19 maart 2013 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 jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, de functionele valuta 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 materiële vaste activa worden na ingebruikneming in drie of vijf jaar, afhankelijk van de verwachte technische levensduur, volgens het lineaire systeem afgeschreven.

Financiële vaste activa

Verstrekte 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.

Bijzondere waardeverminderingen

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 opbrengstwaarde en de toekomstige nettokasstromen die het actief naar verwachting zal genereren. Wanneer de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde, wordt een bijzonder waardeverminderingverlies verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde.

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 of feitelijke verplichtingen die op

balansdatum aanwezig zijn en waarvan de omvang redelijkerwijs is in te schatten en een uitstroom van middelen waarschijnlijk is. Voorzieningen zijn tegen nominale waarde gewaardeerd.

Pensioenen

De huidige pensioenregeling van de Nederlandse Staatsloterij is een direct verzekerde, collectieve pensioenregeling voor ouderdoms-, partner- en wezenpensioen. 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 pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde 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. De schattingen en onderliggende

veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

Toelichting op de balans per 31 december 2013

(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 VASTE ACTIVA
Aanschafwaarde	2.567	825	3.392
Cumulatieve afschrijvingen	-536	-	-536
Stand per 1 januari 2013	2.031	825	2.856
Investeringen	1.074	-37	1.037
Afschrijvingen	-619	-	-619
Stand per 31 december 2013	2.486	788	3.274

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	OVERIGE MATERIËLE VASTE ACTIVA	TOTAAL MATERIËLE VASTE ACTIVA
Aanschafwaarde	3.749	2.753	6.502
Cumulatieve afschrijvingen	-2.243	-1.895	-4.138
Stand per 1 januari 2013	1.506	858	2.364
Investeringen	59	0	59
Afschrijvingen	-334	-248	-582
Stand per 31 december 2013	1.231	610	1.841

De materiële vaste activa betreffen voornamelijk investeringen in hardware ten behoeve van de continuïteit van de technische infrastructuur en kantoorautomatisering.

Financiële vaste activa

Hieronder volgt het verloop van de financiële vaste activa.

	DEELNEMINGEN	OVERIGE	TOTAAL FINANCIËLE VASTE ACTIVA
Stand per 1 januari 2013	1.134	553	1.687
Toevoeging	0	6	6
Onttrekking	0	0	0
Stand per 31 december 2013	1.134	559	1.693

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.

Amsterdam ArenA Ticketing B.V.

De Nederlandse Staatsloterij is 100% aandeelhouder van deze vennootschap. Deze vennootschap heeft in 2013 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 waardoor lagere leasekosten worden gerealiseerd.

5 - Debiteuren

Onder debiteuren zijn de vorderingen op de verkooppunten opgenomen. Deze hebben een looptijd korter dan een jaar. Onder de debiteuren is een voorziening opgenomen van € 1,4 miljoen, de afschrijving debiteuren bedraagt € 0,4 miljoen.

6 - Rekening-courant ministerie van Financiën

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

Stand per 1 januari 2013	-6.917
Resultaatbestemming 2012	7.600
Voor- en slotafdracht 2013 (15% van € 772,6 mln)	115.897
Verrekening vennootschapsbelasting	-32.650
Voorafdracht 2013	-117.106
Verrekening voorlopige aanslag vennootschapsbelasting	34.880
Verrekening stand per 1 januari 2013	6.917
Verrekening resultaatbestemming 2012	-7.600
Afgedragen in 2013	-82.909
Stand per 31 december 2013	1.021

7 - Overlopende activa

Het betreft hier met name vooruitbetaalde kosten voor de loterijtrekkingen van 2014, waarborgsommen en nog te ontvangen depositorente.

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
Stand per 1 januari 2013	2.856	58.235	11.807	72.898
Resultaatbestemming 2012	0	4.207	-11.807	-7.600
Mutatie wettelijke reserve uit hoofde van zelfontwikkelde software	418	-418	0	0
Resultaat 2013	0	0	14.339	14.339
Stand per 31 december 2013	3.274	62.024	14.339	79.637

Het eigen vermogen na resultaatverdeling bedraagt ultimo 2013 € 72,6 miljoen (2012: € 65,3 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 € 14,3 miljoen, € 7,3 miljoen toe te voegen aan de overige reserve en € 7,0 miljoen additioneel af te dragen aan het ministerie van Financiën.

10 - Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen geeft over 2013 het volgende beeld:

	LATENTE BELASTING VERPLICHTINGEN
Stand per 1 januari 2013	0
Toevoeging	669
Stand per 31 december 2013	669

Voorziening latente belastingverplichtingen

De voorziening voor latente belastingverplichtingen omvat het belastingeffect van de verschillen tussen commerciële en fiscale winstbepaling. De latenties met een resterende looptijd van 1 jaar en korter bedragen € 0,2 miljoen (2012: € 0 miljoen).

11 - Nog uit te keren prijzen

Onder deze post zijn opgenomen alle nog niet afgehaalde prijzen, exclusief kansspelbelasting, van alle loterijen (trekkingen) die in 2013 zijn gehouden. Het bedrag bedraagt € 90,9 miljoen (2012: € 94,7 miljoen). Met name het nog niet uitgekeerde prijzengeld van de Oudejaarse trekking ad € 73,6 miljoen (2012: € 64,2 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.

	2013	2012
Omzetbelasting	13	5
Loonbelasting	14	268
Kansspelbelasting	27.094	24.704
Subtotaal belastingen	27.121	24.977
Sociale lasten	0	103
Subtotaal sociale premies	0	103
Totaal	27.121	25.080

13 - Overige schulden

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

14 - Vooruitontvangen inleggelden

De post 'vooruitontvangen inleggelden' betreft de reeds ontvangen inleggelden van loterijen die in het volgende boekjaar (2014) 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 20 procent (€ 14,7 miljoen) geconcentreerd bij de top 10-verkooppunten, inclusief ketens. 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 financieringsstructuur. 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 2013:

	TOT 1 JAAR	2 - 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR
Financiële verplichtingen uit langlopende overeenkomsten	4.295	9.167	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.

Stichting Loterijverlies.nl

De Nederlandse Staatsloterij en Stichting Loterijverlies.nl zijn sinds 2008 verwickeld in een gerechtelijke procedure. Loterijverlies.nl verwijt de Nederlandse Staatsloterij onder meer dat zij gedurende de jaren 2000 t/m 2008 misleidende reclame-uitingen zou hebben gedaan. De procedure betreft een collectieve actie als bedoeld in artikel 3:305a BW. In de lopende procedure op grond van artikel 3:305a BW wordt geen schadevergoeding gevorderd. Loterijverlies.nl heeft de claim van haar achterban tot op heden niet gekwantificeerd.

De vorderingen van Loterijverlies.nl zijn bij vonnis van de rechtbank Den Haag van 31 maart 2010 integraal afgewezen. Zij heeft tegen dit vonnis hoger beroep aangetekend. Met de uitspraak van 28 mei 2013 heeft het Gerechtshof Den Haag één van de vorderingen alsnog toegewezen en voor recht verklaard dat de Nederlandse Staatsloterij gedurende 2000 t/m 2007 een aantal misleidende mededelingen heeft gedaan. De Nederlandse Staatsloterij heeft cassatieberoep ingesteld tegen het arrest van het hof. Loterijverlies.nl heeft incidenteel cassatieberoep ingesteld. De cassatieprocedure loopt op dit moment nog en de verwachting is dat eind dit jaar een uitspraak wordt gedaan.

Op dit moment is het onduidelijk of deze claim zal leiden tot een cash outflow. Ook indien het cassatieberoep wordt verloren, staat dit nog niet vast en daar komt bij dat de hoogte van een eventuele cash outflow zich niet op voorhand laat inschatten. De Nederlandse Staatsloterij neemt om voornoemde redenen geen voorziening op met betrekking tot de claim van Loterijverlies.nl.

Toelichting op de winst-en-verliesrekening 2013

(alle bedragen x € 1.000, tenzij anders vermeld)

Netto-omzet

15 - Netto-inleggeden

De netto-inleggeden zijn in 2013 met € 14,4 miljoen gedaald ten opzichte van de netto-inleggeden van 2012. Deze omzet is gerealiseerd door netto-inleggeden van het product Staatsloterij inclusief events (Koninginnedagtrekking, Oranjetrekking en Gelukstrekking) ad € 607,0 miljoen (2012: € 611,4 miljoen), het product Oudejaarsloterij ad € 124,2 miljoen (2012: € 131,8 miljoen), het product Miljoenenspel ad € 41,4 miljoen (2012: € 25,3 miljoen) en de netto-inleggeden van het product Dayzers ad € 0 miljoen (2012: € 18,5 miljoen). Deze omzet wordt via drie distributiekanaalen gegenereerd. Het belangrijkste distributiekanaal is de verkoop via ruim 3608 verkooppunten. Al deze verkooppunten zijn in Nederland gevestigd. Zij hebben in 2013 een omzet gerealiseerd van € 388,0 miljoen (2012: € 394,7 miljoen). Abonnementspelers zorgden voor een omzet van € 357,1 miljoen in 2013 (2012: € 374,1 miljoen). Via de websites, eenmalige

aanschaf van loten, werd voor € 27,9 miljoen aan omzet gegenereerd in 2013 (2012: € 18,2 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 2013 € 530,1 miljoen verantwoord (2012: € 546,0 miljoen). Een daling van € 15,9 miljoen. Het uitkeringspercentage (prijzengeld en kansspelbelasting) is met 68,6% licht gedaald ten opzichte van 2012: 69,4%.

17 - Niet-afgehaalde prijzen

De post "niet-afgehaalde prijzen" betreft de verjaring van prijsloten van, in 2012, georganiseerde trekkingen. Deze post is in 2013 (€ 5,9 miljoen) gedaald ten opzichte van 2012 (€ 6,6 miljoen).

18 - Brutomarge

De brutomarge (netto-inleggeden, verminderd met nettoprijzen en kansspelbelasting, en vermeerderd met niet-afgehaalde prijzen) is gestegen in 2013 met € 0,9 miljoen naar € 248,5 miljoen. De daling van de omzet en niet-afgehaalde prijzen, en een nagenoeg gelijkblijvend uitkeringspercentage zorgen voor een lichte stijging van de brutomarge.

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 € 0,9 miljoen gestegen met name door het Miljoenenspel.

20 - Verwerkingskosten

In deze post zijn de kosten van het betalingsverkeer, het lotpapier, de dataverwerking, lotnummercorrespondentie ten behoeve van de girale omzet en de beheervergoeding voor het nieuwe loterijstelsel opgenomen. Tevens is de afdracht aan de Kansspelautoriteit voor een bedrag van € 1,5 miljoen (2012: € 1,2 miljoen) hierin opgenomen.

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 € 0,4 miljoen gestegen in 2013 naar € 5,5 miljoen.

22 - Personeelskosten

Ultimo 2013 waren er 158 medewerkers in dienst bij de Nederlandse Staatsloterij (2012: 151). De personeelsomvang ultimo 2013 is als volgt onder te verdelen naar de verschillende personeelssectoren.

Aantal medewerkers ultimo	2013	2012
Marketing & Sales	60	58
Operatie	60	58
Financiën	15	14
Staf	23	21
Totaal	158	151

De personeelskosten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2013	2012
Aantal fte's	153	146
Salarissen	9.241	8.355
Sociale lasten	1.218	1.173
Pensioenlasten	1.435	1.506
Overige	2.285	1.740
Subtotaal	14.179	12.774
Inhuur	1.604	2.458
Totaal	15.783	15.232

De stijging van salarissen wordt voornamelijk veroorzaakt door de stijging van het aantal fte's. De stijging van de overige kosten komt door met name een stijging 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 € 3,1 miljoen lager dan in 2012. Deze daling in 2013 wordt veroorzaakt door een daling in de projectkosten ten bedrage van € 5,5 miljoen en een stijging in de overheadkosten van € 2,3 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% (2012: 25%). De belastinglast in de winst-en-verliesrekening over 2013 bedraagt € 33,3 miljoen, ofwel 26 % van het resultaat voor belastingen (2012: 24%).

De belangrijkste componenten van de belastinglast zijn:	2013	2012
Belastinglast huidig boekjaar	32.650	32.001
Correctie VpB boekjaar 2011	0	-265
Voorziening belastinglatentie	669	0
Totaal	33.319	31.736

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 dienstverlening	2013	2012
Controle jaarrekening	104	104
Aan controle verwante opdrachten	49	48
Belastingdienstverlening	6	14
Overige dienstverlening	104	72
Totaal	263	238

28 - Bezoldiging bestuurder en commissarissen

Bezoldiging bestuurder

In 2009 is het beloningskader voor staatsdeelnemingen gewijzigd. Op basis daarvan is het beloningsbeleid voor de algemeen directeur van de Nederlandse Staatsloterij gewijzigd. Dit beleid is van toepassing 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 € 189.000 (peildatum 2011). Dit plafond wordt op grond van het beloningsbeleid geïndexeerd op basis van de cao van de Nederlandse Staatsloterij.

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 2013 € 197.000. Het variabele deel bedraagt jaarlijks maximaal één maandsalaris en is afhankelijk van het behalen van jaarlijks vooraf vastgestelde resultaatafspraken. De raad van commissarissen heeft de honorering van de statutair bestuurder voor 2013 niet aangepast. De raad van commissarissen heeft aan hem op basis van de overeengekomen en behaalde afspraken wel een gedeeltelijke bonus toegekend van 6,5% (maximum bedraagt 8,3%). De pensioenregeling van de algemeen directeur is een toegezegde bijdrageregeling, die over 2013 € 69.827 bedroeg.

	2013	2012
Salaris, inclusief sociale lasten en vakantietoeslag	197	197
Variabele beloning huidig verslagjaar	15	0
Totaal inkomen	212	197
Sociale lasten en pensioenlasten	70	70
Kosten ten laste van werkgever	282	267

Het bedrag van de bestuurdersbezoldiging over 2013 is exclusief een bedrag voor de crisisheffing (€ 11.848). Voor nevenfuncties die door de statutair bestuurder worden uitgeoefend geldt een restrictief beleid conform de bepalingen van de Corporate Governance 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 € 30.855 per jaar. De overige leden ontvangen een honorering van € 20.570 per jaar. Alle leden van de raad hebben tevens recht op een onkostenvergoeding van € 1.936 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 € 122.815 (incl. BTW en kostenvergoeding).

Den Haag, 31 maart 2014

Directie

F. van Steenis
algemeen directeur en enig statutair bestuurder

Raad van commissarissen

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

9 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 verminderd 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 € 14.339.000, € 7.339.000 toe te voegen aan de overige reserve en € 7.000.000 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 2013 van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij (hierna: de Nederlandse Staatsloterij) te Den Haag gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2013, de winst-en-verliesrekening en het kasstroomoverzicht over 2013 met de toelichting, waarin 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 de Nederlandse Staatsloterij per 31 december 2013 en van het resultaat en kasstromen over 2013 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, 31 maart 2014

KPMG Accountants N.V.

R.R.J. Smeets RA

Onafhankelijk assurancerapport

Aan de lezers van het Jaarverslag 2013 van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij

De directie van de Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij (hierna: de Nederlandse Staatsloterij) heeft ons verzocht zekerheid te verstrekken over specifieke informatie in het Jaarverslag 2013 (hierna: het Verslag) van de Nederlandse Staatsloterij. De directie van de Nederlandse Staatsloterij is verantwoordelijk voor het opstellen van het Verslag, inclusief het bepalen van de te rapporteren materiële onderwerpen. Het is onze verantwoordelijkheid een assurancerapport te verstrekken bij de informatie zoals hieronder gespecificeerd.

Wat was de reikwijdte van onze opdracht?

Onze opdracht was gericht op het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid of de secties 6.1 politieke agenda, 6.2 Verantwoord spelen, 6.3 Integriteit & Privacy, 6.4 Klanttevredenheid & klachten, 6.5 Ketenverantwoordelijkheid en 6.6 Duurzaam inkopen (hierna "specifieke informatie in het Verslag") in alle van materieel belang zijnde aspecten zijn weergegeven,

in overeenstemming met de rapportagecriteria zoals beschreven in sectie 3.6.3.

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 verslaggevingscriteria die de Nederlandse Staatsloterij hanteert voor het opstellen van de specifieke informatie in het Verslag staan beschreven in sectie 3.6.3. Het is relevant de specifieke informatie in het Verslag in samenhang met deze criteria te zien.

Welke assurancestandaard hebben wij gebruikt?

We hebben onze opdracht uitgevoerd in overeenstemming met de Nederlands Standaard 3410N "Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen". 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 specifieke 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 ondermeer 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 die betrekking heeft op de specifieke informatie in het Verslag;
- Evaluatie van de opzet en het bestaan van de systemen en processen voor informatieverzameling, interne controles en verwerking van de specifieke informatie in het Verslag;
- Steekproefsgewijze evaluatie van interne en externe documentatie om te bepalen of de specifieke informatie in het Verslag adequaat is onderbouwd.

Tijdens ons onderzoek hebben wij de noodzakelijke wijzigingen in de specifieke informatie in het Verslag besproken met de Nederlandse Staatsloterij en hebben wij vastgesteld dat deze wijzigingen adequaat zijn verwerkt in de definitieve versie van het Verslag.

Wat is onze conclusie?

Uit onze werkzaamheden is niet gebleken dat de specifieke informatie in het Verslag, in alle van materieel belang zijnde aspecten, onjuist is weergegeven uitgaande van de rapportagecriteria zoals beschreven in sectie 3.6.3.

Den Haag, 31 maart 2014

KPMG Accountants N.V.

R.R.J. Smeets RA

Begrippenlijst

Politieke agenda

De Nederlandse Staatsloterij wil als (kans)spelmaker betrokken zijn bij de politieke agenda en daarop invloed uitoefenen. De kansspelmarkt is complex en staat aan de vooravond van grote betekenisvolle veranderingen. Ook is deze markt gevoelig voor bedreigingen op het gebied van criminaliteit en verslaving. Met de opbrengsten van de aangeboden spellen worden maatschappelijke doelen gerealiseerd. Inhoud geven aan het begrip “toonaangevend” betekent dat de Nederlandse Staatsloterij haar ervaring, zienswijze en expertise inbrengt in het politieke en maatschappelijke debat. Zo worden, ook met andere stakeholders, ontwikkelingen en risico's beter en sneller geïdentificeerd en beheersbaar gemaakt.

Verantwoord spelbeleid

Verantwoord spelbeleid is leidend en de Nederlandse Staatsloterij wil daarmee optimaal rendement realiseren. Een duidelijk beleid ten aanzien hiervan, vervat in de richtlijnen van European Lotteries (EL) en de World Lotteries Association (WLA), geven concrete handvatten om deze ogenschijnlijke tegenstellingen met elkaar te verenigen.

Integriteit & privacy

De Nederlandse Staatsloterij staat voor integer handelen naar al haar stakeholders; klanten, aandeelhouder, leveranciers, wederverkopers en medewerkers. Waar mogelijk is integer handelen vastgelegd in overeenkomsten en codes. Zo is het integriteitsbeleid bijvoorbeeld centraal onderdeel van het personeelshandboek.

Privacy heeft een sterk verband met integriteit. Daar waar met privacygegevens binnen en buiten de organisatie wordt omgegaan, dienen deze optimaal te worden beschermd. Anonimiteit en zekerheid staan hierbij centraal.

Klanttevredenheid/klachten

De deelnemers aan de loterijen die door de Nederlandse Staatsloterij worden georganiseerd, hebben recht op een eerlijk en transparant product, een correcte dienstverlening en daaruitvolgend een serieuze behandeling van eventuele klachten. Zo hoog mogelijke tevredenheid van de deelnemers is een belangrijk streven. Klachtenafhandeling en klantenservice horen daarom optimaal te zijn.

Ketenverantwoordelijkheid

De leveranciers die diensten aan de Nederlandse Staatsloterij leveren, de facilitaire bedrijven die invulling geven aan de logistieke processen, de retailketens en zelfstandige ondernemers in het retailnetwerk zijn belangrijke ketenpartners. Een goede zakelijke relatie met hen is van groot belang. Dit betekent onder meer dat duidelijke afspraken worden gemaakt over de wederzijdse verantwoordelijkheden.

Maatschappelijke betrokkenheid

Optimaal rendement en verantwoord spelaanbod zijn niet de enige pijlers onder een gezonde bedrijfsvoering. De Nederlandse Staatsloterij is gebaat bij een gezonde (sociale) omgeving. Maatschappelijk betrokken ondernemen (MBO) is het vrijwillig investeren van expertise, menskracht, faciliteiten en netwerken in de samenleving. De Nederlandse Staatsloterij geeft met

haar stakeholders vorm aan haar maatschappelijke betrokkenheid in de vorm van maatschappelijke projecten en sponsoring.

Economische prestaties

Een optimaal rendement, een betekenisvolle afdracht en financiële continuïteit zijn belangrijke onderdelen van de economische prestaties van de Nederlandse Staatsloterij.

Optimaal rendement

Een financieel gezonde bedrijfsvoering met een optimaal rendement. Winstmaximalisatie op korte termijn mag niet ten koste gaan van een duurzaam financieel beleid op lange termijn. Optimaal rendement wil zeggen dat duurzame waardecreatie boven winstmaximalisatie op de korte termijn gaat.

Betekenisvolle afdracht

Afdrachten die via het ministerie van Financiën ten goede komen aan het algemeen nut, ten bate van iedereen.

Financiële continuïteit

Financiële middelen worden op een verantwoorde wijze en met een passend risicoprofiel ingezet, zodanig zodat de financiële continuïteit van de organisatie niet in gevaar komt.

Colofon

Uitgave

Nederlandse Staatsloterij
Paleisstraat 5
2514 JA Den Haag

Realisatie

Nederlandse Staatsloterij,
Arjan van 't Veer

LDKW & 100% Grafische vormgeving,
Utrecht

Fotografie

Eric Muijderman,
Sander Stoepker,
Corbino (Maarten Corbijn)
en anderen

