



NEDERLANDSE
LOTERIJ

Waar heel Nederland wint Jaarverslag 2021



Waar heel Nederland wint

Bij Nederlandse Loterij wint heel Nederland. We maken elke dag veel spelers blij met mooie geldprijzen. De top- en breedtesport kan geweldige prestaties leveren en wij dragen hieraan bij. En daar zijn we trots op. Dit kunnen we niet alleen, we doen het samen met onze medewerkers, retailers, spelers, beneficianten en partners. Samen zorgen we ervoor dat heel Nederland wint. De titel van het jaarverslag 'Waar heel Nederland wint' wordt in vier themapagina's nader uitgewerkt.





| | |
|---------------------------------|----------|
| Over Nederlandse Loterij | 5 |
| Profiel | 6 |
| Kerncijfers | 7 |
| Onze negen spelmerken | 8 |
| 2021 in het kort | 10 |
| Voorwoord van de directie | 12 |

| | |
|--|-----------|
| Bestuursverslag | 15 |
| De wereld om ons heen | 16 |
| Missie, visie en strategie | 19 |
| Stakeholders, materialiteit en waardecreatie | 24 |
| Sustainable Development Goals | 28 |
| Onze resultaten | 30 |
| Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid | 58 |
| Risicomanagement | 70 |

| | |
|--|-----------|
| Governance | 80 |
| Samenstelling directieteam | 81 |
| Samenstelling Raad van Commissarissen | 84 |
| Verslag van de Raad van Commissarissen | 86 |
| Remuneratierapport 2021 | 91 |
| Corporate Governance | 93 |

| | |
|---|------------|
| Jaarrekening | 95 |
| Overige gegevens | 132 |
| Statutaire bepalingen inzake de resultaatbestemming | 133 |
| Controleverklaring van de onafhankelijke accountant | 134 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| Aanvullende informatie | 137 |
| Over dit verslag | 138 |
| Definities materiële onderwerpen | 139 |
| GRI-content-index | 141 |
| Begrippen en afkortingen | 144 |

In het Speltheater worden de trekkingen van diverse spelmerken van Nederlandse Loterij gedaan.



Over Nederlandse Loterij

Waar heel Nederland wint

Nederlandse Loterij is de grootste aanbieder van kansspelen in Nederland. Met een breed aanbod van prijzenloterijen, sportweddenschappen en online casinospellen geeft Nederlandse Loterij uitvoering aan het Nederlandse kansspelbeleid. Dat is onze maatschappelijke taak. Consumentenbescherming, het voorkomen van kansspelverslaving en het bestrijden van fraude en criminaliteit staan hierin centraal. Nederlandse Loterij is voorvechter van verantwoord spelen: meedoen met onze spellen is leuk en moet ook leuk blijven.

Missie

Waar heel Nederland wint: dat is onze missie. Een missie met impact, want wij dragen bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Dat doen we door dagelijks vele spelers blij te maken met mooie geldprijzen. In 2021 hebben de spelers van de negen kansspelen Staatsloterij, Lotto, Eurojackpot, Miljoenenspel, Lucky Day, Krasloten, TOTO Winkel, TOTO Sport en TOTO Casino samen € 2.467 miljoen aan prijzengeld gewonnen (inclusief kansspelbelasting).

Maatschappelijke bijdrage

Jaarlijks geven wij vrijwel ons gehele resultaat aan de Nederlandse samenleving: via het ministerie van Financiën aan de Staat der Nederlanden, aan de Nederlandse sport via NOC*NSF en aan 18 goede doelen via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN).



Marktleider in de loterijmarkt



Marktleider sportweddenschappen en online casino



Gerespecteerd en geliefd



Realiseert een resultaat voor afdracht van € 200 - 240 miljoen

Kerncijfers

(bedragen x miljoen euro, tenzij anders vermeld)



Omzet Nederlandse Loterij

2.993

Netto-omzet

536

Resultaat voor belastingen en afdrachten

208,8



Prijzengeld

inclusief kansspelbelasting

2.467

Uitkeringspercentage

82,4%



Verkooppunten

5.752



Aantal medewerkers

ultimo 2021

414

Verdeling man/vrouw

64% man

36% vrouw



Klanttevredenheid

overall

7,6



Totale afdracht

188,0

Verdeling afdracht

63%

118,4 Staat der Nederlanden

37%

50,4 NOC*NSF

19,2 18 goede doelen via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN)

Onze negen spelmerken



Sinds 1726

Jaarlijks 16 trekkingen (12 reguliere trekkingen op de 10e van de maand, Koningsdagtrekking, 1 juli-trekking, 1 oktober-trekking, Oudejaars-trekking).

Hoogtepunten 2021

- Staatsloterij bestaat 295 jaar en viert dat met veel prijzen.
- Voor het derde jaar op rij winnaar van een Gouden Loeki voor de Oudejaars-campagne 2020. De campagne wint ook twee Esprix awards, twee Dutch Creativity Awards en een Effie Award.
- Voorbereidingen voor een nieuw prijzenpakket vanaf 10 januari 2022.
- Met de livegang van Staatsloterij op het nieuwe loterijstelsel is Groepsspelen vernieuwd en is de (mobiele) website van Groepsspelen verbeterd.



Lotto.

Sinds 1974

Iedere zaterdag van het jaar een trekking en een XL-trekking. De laatste zaterdag van de maand is Super Zaterdag met een extra trekking.

Hoogtepunten 2021

- Opnieuw de vaakst vallende jackpot in Nederland: 6 keer in totaal.
- Lotto geeft extra veel prijzen weg aan haar abonnees met vier verrassende campagnes.
- Via de app is het mogelijk om digitaal je spel voor te bereiden en loten via een QR-code af te rekenen in de winkel.



Sinds 2012

De enige internationale loterij in Nederland, die wordt gespeeld in achttien Europese landen. Iedere vrijdagavond is de trekking met een jackpot die kan oplopen tot € 90 miljoen.

Hoogtepunten 2021

- Sinds juni 2021 is het mogelijk om mee te spelen met een abonnement.
- AMMA en Effie Award voor mediastrategie en reclamecampagne 'Zooveel Money Man'.



Sinds 2012

Bij Miljoenenspel maken spelers voor € 5 iedere zaterdag kans op € 1 miljoen netto. Loten zijn online te koop of te verkrijgen met een abonnement.

Hoogtepunten 2021

- Overgegaan op het nieuwe loterijstelsel begin 2021.



Sinds 1994

De enige instantloterij waarbij spelers direct zien of ze prijs hebben, omdat de trekking vooraf heeft plaatsgevonden.

Hoogtepunten 2021

- De December Kalender bestaat 20 jaar.
- Door ontwikkelingen op de website kunnen klanten nu gemakkelijk hun historie inzien en opnieuw hun favoriete loten bestellen en spelen, zo creëren we een stevige digitale basis.

Sinds 1993

Het dagelijkse spel met iedere dag van de week een trekking. Spelers spelen met hun eigen geluksgetal(len) en maken kans op 300.000 keer hun inleg.

Hoogtepunten 2021

- Nu Lucky Day over is op het nieuwe loterijstelsel, kunnen spelers hun abonnement volledig flexibel inrichten. Ze kunnen kiezen op welke dagen ze meespelen, met welke en met hoeveel getallen. Ook kunnen ze zelf hun inleg bepalen. Dit kan ongelimiteerd naar eigen wens online worden aangepast. Zo is Lucky Day met recht dé dagelijkse digitale loterij.

Sinds 1957

Opggericht door de KNVB om met de inkomsten voetbalverenigingen te ondersteunen. Met TOTO kunnen spelers vanaf € 1 meespelen en inzetten op tientallen sporten.

Hoogtepunten 2021

- Spelers hoeven per 1 oktober geen kansspelbelasting meer te betalen over hun gewonnen prijzengeld.
- 413 winkeliers mogen zich TOTO Specialist noemen.
- Er zijn zeven door TOTO gesponsorde betaald-voetbalorganisaties met een verkooppunt in hun fanshop.

Sinds 2021

TOTO Sport is het merk voor het online aanbod van sportweddenschappen in Nederland. Dagelijks kunnen spelers op vele wedstrijden en wedstrijdopties inzetten.

Hoogtepunten 2021

- Spelers kunnen live deelnemen aan sportweddenschappen, inclusief live streaming.
- Er zijn extra tools gelanceerd om verantwoord spelen te bevorderen.
- 'Op het matje bij Nathan' wint een internationale prijs voor 's werelds beste Responsible Gaming-publiekscampagne: de Safer Gambling Campaign of the Year, bij de VIXIO Gambling Compliance Global Regulatory Awards.

Sinds 2021

TOTO biedt met TOTO Casino nu ook casinospellen en live roulette en blackjack.

Hoogtepunten 2021

- Met TOTO Casino is het grootste Nederlandstalige online live casino gelanceerd, met Nederlandsprekende dealers.

2021 in het kort



Op 4 maart wint 'Frummel' van Staatsloterij de Ster Gouden Loeki.
Na Frekkel (2018) en Freddie (2019) is dit het derde jaar op rij dat Staatsloterij met het gouden beeldje naar huis gaat.

Samen met TeamNL en NOC*NSF is Nederlandse Loterij supporter van de gezonde generatie.
Met een campagne roepen we Nederland op om ook supporter te worden.



[▶ Bekijk video](#)

TOTO organiseert samen met de Nederlandse Sport Pers een digitale kennissessie over sportweddenschappen voor sportjournalisten.

Januari

Op donderdag 14 januari 2021 wint TOTO een gouden Europese Effie voor de marketingeffectiviteit en creativiteit van de campagnes met Koning TOTO, in de categorie 'Best of Europe: Media, Leisure & Entertainment'.



Nederland heeft weer kunnen schaatsen op natuurijs.
Als trotse supporter van het schaatsen brengen we samen met rapper Sticks een ode aan natuurijs.

Februari



De laatste onderdelen van het nieuwe loterijstelsel gaan live met Staatsloterij, Miljoenenspel en Krasloten. Hiermee is ons loterijstelsel vervangen, vernieuwd en toekomstbestendig gemaakt.

Maart

April

Nederlandse Loterij vraagt onder de naam TOTO Online een vergunning aan bij de Nederlandse Kansspelautoriteit voor de online-kansspelmarkt.



Mei

De Responsible Gaming-campagne 'Op het matje bij Nathan' wint een SAN Accent.

"De jury is helemaal zen. Complimenten voor hoe TOTO erin is geslaagd om een uitdagend maatschappelijk probleem in een hele mooie en overtuigende campagne te vatten."



Juni



Staatsloterij viert haar 295-jarige bestaan. Staatsloterij is de oudste loterij van Nederland en een van de oudste ter wereld.

Nederlandse Loterij is een van de initiatiefnemers en lid van branchevereniging Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders (VNLOK). VNLOK staat voor goede regulering van de online kansspelmarkt en een verantwoord en veilig aanbod.



Op 2 oktober is TOTO de eerste legale aanbieder van online kansspelen in Nederland, met TOTO Sport en TOTO Casino.

Nederlandse Loterij stijgt met 24 plaatsen naar positie 106 op de Transparantiebenchmark.



500 verkooppunten krijgen bezoek van een mystery shopper, die onze retailers attendeert op de 'Geef Bewust'-campagne.

Nederland kent sinds deze maand een 'Reclamecode Online Kansspelen'. In deze code maken de vergunde aanbieders van kansspelen vrijwillig bovenwettelijke afspraken om naast inhoudelijke criteria de hoeveelheid reclame voor online kansspelen te beperken.

Juli Augustus September Oktober November December

Nederlandse Loterij brengt samen met NOC*NSF een ode aan de sporters van TeamNL om onze sporters in Tokyo te laten weten dat heel Nederland voor hen juicht.

Eurojackpot wint de Gouden AMMA voor beste mediaperformance.

Op 29 september krijgt Nederlandse Loterij een vergunning voor het aanbieden van online kansspelen, als een van de eerste 10 aanbieders.

'Op het matje bij Nathan' wordt uitgeroepen tot 's werelds beste verantwoord spelen-campagne van 2021 tijdens de prijsuitreiking van de Safer Gambling Campaign of the Year in London, georganiseerd door VIXIO Gambling Compliance.

Nederlandse Loterij neemt een meerderheidsbelang in Lotify: een digitaal platform voor het organiseren van fondsenwervende loterijen en winacties.

De Oudejaarestrekking van Staatsloterij 2021 verbreekt het record uit 2020. Staatsloterij heeft ruim 7,1 miljoen Oudejaarsloten verkocht.

Bijna een halfjaar lang lopen 72 collega's actief Ommetjes met het Nederlandse Loterij-bedrijfsaccount. In totaal zijn er 4.287 Ommetjes gelopen in 3.200 uur, goed voor 40.638 punten. Een prachtig initiatief van onze beneficiant de Hersenstichting.



Nederlandse Loterij is shirtsponsor van TeamNL Korfbal tijdens het Europese kampioenschap korfbal. Het Nederlandse team wordt Europees kampioen.



Staatsloterij is voor de vierde keer op rij bekroond voor haar Oudejaarscommercial. Dit keer wint de Koekoeksklokvogel Fritsie de Zilveren Loeki.

Waar heel Nederland wint

Vanaf de start van Nederlandse Loterij vijf jaar geleden hebben we enorme stappen gezet. Het is geweldig om te zien hoe onze organisatie in al haar facetten is gegroeid. Daarbij hebben collega's in 2021 opnieuw bewezen dat wij onder bijzondere omstandigheden de lat elke keer weer een beetje hoger kunnen leggen.

Een grote sprong die we samen hebben gemaakt was de lancering van ons nieuwe online kansspelaanbod. Op 2 oktober 2021 zijn wij als eerste legale aanbieder van online kansspelen live gegaan met sportwedenschappen en casinospellen. Vanaf dat moment konden Nederlandse spelers legaal meespelen via een aanbieder die verantwoord deelnemen en consumentenbescherming als topprioriteit heeft.

Inmiddels weten Nederlandse spelers ons online aanbod goed te vinden: we hebben vele nieuwe spelers mogen verwelkomen. Tegelijkertijd zien we dat ook het meespelen met loterijen onverminderd populair blijft. Dat hebben we opnieuw gemerkt bij de grootste trekking van het jaar: de Oudejaarse trekking van Staatsloterij. In 2021 zijn ruim 7,1 Oudejaarsloten verkocht, meer dan in het recordjaar 2020.

Dankzij de regulering van de online-kansspelmarkt is het mogelijk om consumenten beter te beschermen, kansspelverslaving te voorkomen en fraude en criminaliteit te bestrijden. Maar regulering alleen is niet voldoende. Wij hebben samen met andere aanbieders het initiatief genomen tot de oprichting van de branchevereniging voor Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders (VNLOK). De VNLOK zet zich in voor een gereguleerde, verantwoorde en voor consumenten veilige Nederlandse online-kansspelmarkt. Dat doen we door sectorbrede afspraken te maken in het belang van consumenten. Bijvoorbeeld over het beperken van het aantal reclames voor online kansspelen of over een verbod op het gebruik van bonussen voor jongvolwassenen van 18 tot 24 jaar. Deze en andere maatregelen hebben we eind 2021 vastgelegd in een Reclamecode Online Kansspelen.

“Van alle kansspelaanbieders in Nederland keren wij het meeste prijzengeld uit aan onze spelers.”



De afgelopen jaren hebben we ook hard gewerkt aan de vervanging van ons gehele loterijstelsel. In 2021 hebben we dat project succesvol afgerond. Daarmee beschikken we over een toekomstbestendig fundament waarop we al onze spellen verder kunnen ontwikkelen. Dankzij het nieuwe platform kunnen we sneller inspelen op veranderingen en ontwikkelingen in markt en klantgedrag. En deze innovatie werpt al meteen vruchten af: in 2021 hebben we nieuwe functionaliteiten toegevoegd aan een aantal van onze spelmerken, zoals de mogelijkheid om een abonnement af te sluiten bij Eurojackpot.

In het eerste lustrumjaar van Nederlandse Loterij hebben we ook het 295-jarig jubileum gevierd van Staatsloterij, een van de oudste loterijen ter wereld. Op 4 april 1726 werd in de Ridderzaal in Den Haag de eerste Generaliteitsloterij gehouden. Het doel van deze loterij was niet alleen om gelden te genereren voor algemeen nut, maar ook om een einde te maken aan de wildgroei van kleine, illegale loterijen. Nog steeds is dit een van onze belangrijkste doelstellingen. Want bijna 3 eeuwen verder bieden wij, als de uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid, op een verantwoorde manier allerlei kansspelen aan voor iedereen die het leuk vindt om mee te spelen. In 2021 hebben we deze rol verbreed door een meerderheidsbelang te nemen in Lotify, een digitaal platform voor het organiseren van fondsenwervende loterijen en winacties. Met Lotify faciliteert Nederlandse Loterij



BEKIJK VIDEO

Ode aan TeamNL

Dit jaar moedigen we de Olympische sporters aan vanuit huis, vanaf de bank. Om ze te laten voelen dat we er voor ze waren, brachten wij een Ode aan TeamNL.



nu ook haar beneficianten, andere goede doelen en (sport)-organisaties in het organiseren van een loterij of winactie binnen geldende wet- en regelgeving. Zo kunnen zij zelf actief én verantwoord extra fondsen werven.

Er blijven ook dingen hetzelfde. Van alle kansspelaanbieders in Nederland keren wij het meeste prijzengeld uit aan onze spelers. In 2021 hebben wij € 2.467 miljoen euro aan prijzengeld (inclusief kansspelbelasting) uitgekeerd aan onze spelers: een record. En wij geven ook nog steeds vrijwel ons gehele resultaat terug aan Nederland. Dankzij de inzet van 'onze' winkeliers en onze medewerkers is de afdracht in 2021 188 miljoen euro. In de afgelopen vijf jaar bedraagt onze totale afdracht maar liefst € 856,3 miljoen. Dit geld komt ten goede aan de Nederlandse staat, sport en goede doelen. Wij zijn er trots op dat opbrengsten op een verantwoorde manier zijn gerealiseerd en structureel groeien.

Wij hopen deze koers vast te houden. Graag willen wij via deze weg iedereen hartelijk bedanken die aan deze prachtige resultaten heeft bijgedragen.

Terugkijkend op de afgelopen vijf jaar zien we dat Nederlandse Loterij er op een verantwoorde en zorgvuldige manier voor zorgt dat uiteindelijk heel Nederland wint. Onze sterke start in de markt voor online-kansspelen en het feit dat we goed zijn toegerust om met een professioneel en gemotiveerd topteam onze loterijproducten verder te laten groeien, maken dat wij als directie tevreden en trots terugkijken, maar vooral de toekomst met veel vertrouwen tegemoet zien.

Namens de directie,
Niels Onkenhout
CEO Nederlandse Loterij

Een gouden Paralympic Team NL in Tokio

Paralympic TeamNL moest er een jaar langer op wachten, maar in Tokio behaalden onze atleten in 2021 59 medailles, waarvan 25 goud. Goed voor de vijfde plek in het medailleklassement. Nederlandse Loterij is niet alleen trotse supporter van deze equipe van Team NL, maar we steunen ook de breedtesport. Zo zijn we hoofdsponsor van het landelijke programma 'Uniek sporten' van Fonds Gehandicapten Sport. Met dit programma worden sporters en verenigingen gematcht en materialen uitgewisseld: een belangrijke bijdrage aan gelijkwaardig sporten voor iedereen in Nederland. De paralympische topsport, met ons inspirerende team dat we in Tokio op de voet hebben gevolgd, is hopelijk een extra motivatie voor sporters én verenigingen.



Bestuursverslag

De wereld om ons heen

Dé gebeurtenis van 2021 in de wereld om ons heen was zonder twijfel de openstelling van de Nederlandse markt voor legale online kansspelen vanaf 1 oktober. Nederlandse Loterij heeft zich hier de afgelopen jaren grondig op voorbereid en kreeg in het verslagjaar een vergunning voor dit, voor ons nieuwe, marktsegment.

Trends en ontwikkelingen in onze markt

Wet Koa in werking: online-kansspelmarkt open

In 2021 is de Wet Koa in werking getreden. Daarmee is het deelnemen aan online kansspelen in Nederland gereguleerd en gelegaliseerd. De doelstelling van de wet is om een voldoende aantrekkelijk legaal online kansspelaanbod te creëren, zodat Nederlandse consumenten die via internet willen gokken, daar terecht kunnen in een beschermde omgeving.

WET KOA IN WERKING

Met de inwerkingtreding van de wet Kansspelen op afstand (Koa) is het

deelnemen aan online kansspelen in Nederland gereguleerd en gelegaliseerd. De doelstelling van de wet is om een voldoende aantrekkelijk legaal online kansspelaanbod te creëren, zodat Nederlandse

consumenten die via internet willen gokken, daar terecht kunnen in een beschermde omgeving. De Kansspelautoriteit (Ksa) houdt toezicht op de gehele markt van kansspelen.

In totaal zijn er in 2021 29 vergunningsaanvragen ingediend om via internet kansspelen te mogen aanbieden in Nederland. Vlak voor de opening van de markt maakte de Kansspelautoriteit bekend dat 10 bedrijven deze vergunning kregen toegelaten. TOTO is een van die aanbieders. Ons spelmerk was op 2 oktober als eerste aanbieder live, met TOTO Sport en TOTO Casino.

In september 2021 wist 20% van de Nederlanders (18+) dat de markt per 1 oktober openging, in oktober 2021 lag dit op 62%. De aandacht in de media en de campagnes hebben een duidelijk effect gehad. Dit blijkt uit onze brandhealth tracker, uitgevoerd door GfK.

Groeikansen voor Nederlandse Loterij

Hoewel Nederlandse Loterij te maken heeft met concurrerende aanbieders die meer ervaring hebben met deze vorm van kansspelen, biedt de online-kansspelmarkt ons wel mogelijkheden om verantwoord te groeien. Wij kunnen ons onderscheiden van andere aanbieders met een betrouwbaar aanbod. Daarbij monitoren wij continu of meedoen aan onze online kansspelen leuk blijft: verantwoord spelen staat te allen tijde voorop. Het is lastig om te voorspellen hoe de online-kansspelmarkt zich gaat ontwikkelen. Dat is afhankelijk van diverse factoren, zoals het aantal aanbieders dat nog toetreedt.

VNLOK: zorgvuldigheid en verantwoord spelen voorop

Er klonken ook kritische geluiden bij de openstelling van deze markt. Die nemen wij serieus. Zo hebben wij aan de wieg gestaan van het initiatief om te komen tot de Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders (VNLOK), hetgeen past bij de voorbeeldrol die wij hebben. Het doel van de VNLOK is het bevorderen van een gereguleerde, verantwoorde en voor consumenten veilige Nederlandse online-kansspelmarkt. Dat doen wij onder meer met een eigen reclamecode: de VNLOK pleit ervoor om als sector zelf meer verantwoordelijkheid te nemen om consumenten te beschermen. Hier ligt een kans voor de sector om zelf invulling te geven aan regels en richtlijnen voor de gehele markt, in het belang van consumenten. Dat geeft spelers, toezichhouders en beleidsmakers vertrouwen in het zelfregulerend vermogen van de sector en maakt de sector aanspreekbaar op de naleving van die afspraken.

Ook de loterijmarkt is in beweging

Ook de loterijmarkt is in beweging. In 2021 heeft een fusie tussen de Vriendenloterij en de BankGiro Loterij plaatsgevonden. Beide loterijmerken waren al onderdeel van de Goede Doelen Loterijen, waar ook Postcode Loterij onder valt. Met deze consolidatie in de loterijmarkt verwacht Nederlandse Loterij dat consumenten het aanbod van goededoelenloterijen als minder versnipperd ervaart. In 2022 kunnen wij zeggen of en hoe deze fusie impact heeft op onze organisatie.

**AANDACHT VOOR
GEZOND LEVEN**

Nederlandse Loterij heeft als missie om bij te dragen aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Tijdens de coronacrisis is het belang deze drie elementen meer dan ooit belangrijk geworden. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de pandemie grote impact heeft op de mentale en fysieke gezondheid van Nederlanders. Met onze afdracht steunen wij 18 goede doelen op het gebied van

gezondheid, beweging en welzijn en dragen we aan de gezondheid van Nederland. Wij hebben ook aandacht voor de mentale en fysieke gezondheid van onze medewerkers. Bijna een halfjaar lang liepen 72 collega's actief OmmeTjes met het Nederlandse Loterij-bedrijfsaccount. In totaal zijn er 4.287 OmmeTjes gelopen in 3.200 uur. Een prachtig initiatief van onze beneficiant de Hersenstichting.

In 2021 heeft de Nationale Sport Loterij een vergunning gekregen, gevolgd door een intensieve campagne. Omdat er weinig belangstelling voor was, is de vergunning inmiddels beëindigd.¹

De Ksa kwam in 2021 met haar marktvisie op kansspelen. Dit visiedocument is ook aangeboden aan de minister voor Rechtsbescherming, die verantwoordelijk is voor het Nederlandse kansspelbeleid. Nederlandse Loterij vindt dat de Nederlandse loterijmarktordening goed werkt. Dat concluderen wij op basis van het feit dat kansspelverslaving beperkt is, consumenten goed worden beschermd en er effectieve maatregelen zijn tegen illegaliteit en criminaliteit. Daarnaast levert de marktordening Nederlandse goede doelen, de sport en de Nederlandse staat hoge financiële opbrengsten op.

Een fundamentele wijziging van de goed werkende loterijmarktordening, met een prijzenloterijensegment en een segment voor goededoelenloterijen, kan ertoe leiden dat deze opbrengsten voor Nederland verloren gaan. Daarom is Nederlandse Loterij voorstander van het behouden en versterken van het huidige duale stelsel. Nederlandse Loterij ziet op specifieke punten wel ruimte om het stelsel te versterken, met behoud van de huidige marktordening. Zo moet het onderscheid tussen de twee marktsegmenten (prijzenloterijen en goededoelenloterijen) beleidsmatig groter worden gemaakt. Zo wordt het verschil voor consumenten duidelijker en kunnen beide segmenten daar gericht op inspelen.

1. Bron: <https://www.nationalesportloterij.nl>

Algemene trends en ontwikkelingen

Impact coronapandemie

De coronapandemie en de overheidsmaatregelen die in 2021 zijn genomen om de verspreiding van het virus te beperken, hebben invloed gehad op het consumentengedrag. Nederlandse Loterij zag hierdoor een duidelijke verschuiving van aankopen in de winkel naar online, grotendeels ingegeven door de sluiting en later de beperkte openstelling van niet-essentiële winkels. In het laatste kwartaal van 2021 zagen we de winkelaankopen weer toenemen, maar dit werd gevolgd door een nieuwe lockdown in december 2021. De lockdowns hebben er waarschijnlijk voor gezorgd dat spelers die nog niet online waren, sneller die overstap hebben gemaakt. Maar een groot gedeelte van de klanten heeft nog steeds een sterke voorkeur om mee te spelen via de winkel: voor veel spelers is het kopen van een lot in de winkel een belangrijk onderdeel van de hele spelbeleving. De voorpret begint thuis en wordt in de winkel versterkt door de beleving en het contact met de winkelmedewerkers. Daarom is en blijft het winkelkanaal zo belangrijk voor Nederlandse Loterij.

Het consumentenvertrouwen is in de eerste helft van 2021 flink gestegen, hoewel we nog steeds midden in de pandemie zaten. In de tweede helft van het jaar zette een daling in, doordat mensen pessimistisch zijn over de economie. De koopbereidheid daalt ook: consumenten zijn minder positief over hun financiële situatie door de stijgende prijzen, onder andere van levensmiddelen en energie. De stijgende inflatie kan impact hebben op de omzet van loterijen en kansspelen.

De impact van de pandemie was ook voor onze organisatie merkbaar, maar minder sterk dan in 2020. Waar TOTO in 2020 nauwelijks wedopties heeft kunnen aanbieden vanwege het wegvallen van sportwedstrijden, was dit in 2021 gelukkig veel minder het geval doordat de grote sportcompetities zijn doorgegaan.

Waar heel Nederland wint

Nederlandse Loterij wil de nummer 1 kansspelorganisatie in Nederland zijn en blijven. Hiertoe hebben we vier strategische doelen vastgesteld. In het verslagjaar hebben we voortgang geboekt op deze doelstellingen.

Missie: Waar heel Nederland wint

Nederlandse Loterij draagt met haar prijzen en afdracht bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Wij zijn de kansspelexpert en bieden kansspelen op een verantwoorde manier aan.

Visie

Nederlandse Loterij is dé betrouwbare nummer 1 kansspelorganisatie in Nederland, met sterke merken. We bieden spelers een optimale klantervaring in prijzenloterijen, sportweddenschappen en sinds 2021 ook online kansspelen.

Onze strategische doelstellingen

In het verslagjaar hebben wij de invulling van onze strategische hoofddoelstellingen geactualiseerd. Dit hebben we gedaan naar aanleiding van de openstelling

MIDDEN IN DE MAATSCHAPPIJ

Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit verweven in onze missie, visie en strategische koers. Het is voor ons, als staatsdeelneming die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het kansspelbeleid in Nederland, een van de belangrijkste pijlers van het

bestaansrecht van onze organisatie. In onze strategische doelstellingen komt de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij nemen en willen nemen tot uitdrukking. Op pagina 58 is meer te lezen over ons maatschappelijk verantwoord ondernemen beleid.

van de online-kansspelmarkt, de vergaarde kennis over de marktomstandigheden, de toegenomen duidelijkheid over de nieuwe en veranderende concurrentie in deze markt en op basis van de gerealiseerde voortgang op onze langetermijndoelstellingen gedurende het jaar 2021. Deze langetermijndoelstellingen blijven overminderd van kracht:

- Gerespecteerd en geliefd
- Marktleider in loterijmarkt
- Marktleider in casino en sportweddenschappen
- Realiseert een resultaat vóór afdracht van € 200 - 240 miljoen

Onze missie en visie hebben we vertaald in vier hoofddoelstellingen:

GERESPECTEERD EN GELIEFD

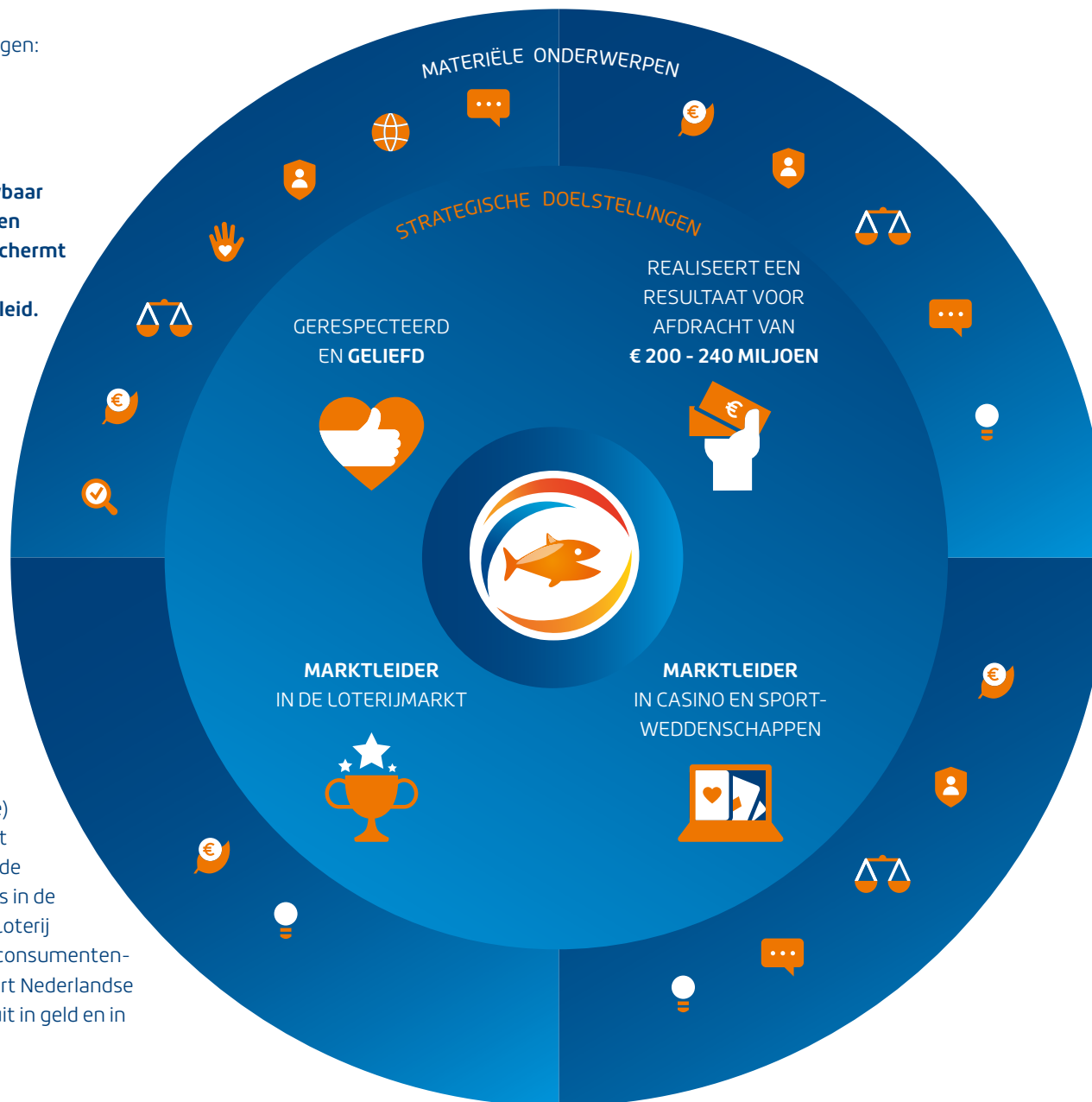
Nederlandse Loterij is betrouwbaar en verantwoord, acteert open en transparant, zorgt voor en beschermt de speler en is de excellente uitvoerder van het kansspelbeleid.

Nederlandse Loterij heeft geen winstoogmerk en is de 'thought leader' in kansspelen. Nederlandse Loterij geeft echt geld en geeft het meeste geld terug aan de spelers. Nederlandse Loterij is door haar retailnetwerk sterk verankerd 'in de straat'.

MARKTLEIDER IN DE LOTERIJMARKT

Nederlandse Loterij heeft het grootste marktaandeel in de loterijmarkt.

We bouwen continu aan (sterke) merken en we bieden het meest relevante productportfolio voor de klant. Door de kennis van spelers in de loterijmarkt biedt Nederlandse Loterij producten aan voor zeer brede consumentenbehoefte. Als prijzenloterij keert Nederlandse Loterij altijd de meeste prijzen uit in geld en in aantal prijzen.



REALISEERT EEN RESULTAAT VÓÓR AFDRACHT VAN € 200 - 240 MILJOEN

Nederlandse Loterij versterkt haar maatschappelijke positionering met de afdracht voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland.

Met een risicobewuste houding, verbeterde inzichten in winstgevendheid en effectiviteit van (marketing-) investeringen en daarmee een zo efficiënt mogelijk operatie, realiseert Nederlandse Loterij een duurzame en consistente groei van de afdracht.

MARKTLEIDER IN CASINO EN SPORTWEDDENSCHAPPEN

Nederlandse Loterij draagt maximaal bij aan de gestelde kanalisatiedoelstelling om 80% van de online spelers te laten spelen bij vergunde aanbieders.

Nederlandse Loterij heeft het hoogste aantal actieve spelers in de online-kansspelmarkt. In haar aanbod is Nederlandse Loterij met sportweddenschappen minimaal gelijkwaardig aan concurrentie en kapitaliseert zij verder op het sterke TOTO-merk.

Voortgang in 2021



Mijlpalen Gerespecteerd en geliefd

- Het was een mooi sportjaar, waardoor we duidelijk hebben kunnen vertellen wat onze relatie met de Nederlandse sport is. Dat hebben we gedaan in een serie video's waarin we een ode brengen aan de sporters van TeamNL (Olympisch en Paralympisch), aan Oranjegeluk, aan de wielervoetbal in Nederland en aan natuurijshockey.
- Voor de Olympische en Paralympische Spelen is er intensief samengewerkt aan de beleving van sport, onder andere door onze betrokkenheid bij het Olympisch Festival in Scheveningen.
- KNVB en Nederlandse Loterij hebben een digitale sessie over matchfixing en de risico's van deelname aan kansspelen voor de Eredivisie Vrouwen georganiseerd. Dit was onderdeel van de gezamenlijke Code of Conduct met betrekking tot sportweddenschappen, die de KNVB en Nederlandse Loterij in 2020 hebben ondertekend. In de Tweede Kamer vond eind september een rondetafelgesprek plaats over matchfixing. Ook Nederlandse Loterij nam hieraan deel. Wij hebben duidelijk gemaakt dat matchfixing alleen

bestreden kan worden door nauwe samenwerking tussen de sectoren sport en kansspelen, en met opsporing en vervolging. Daarbij moeten maatregelen van preventie tot signalering en van opsporing tot handhaving goed op elkaar afgestemd zijn.

- Alle medewerkers zijn getraind. Zij hebben de e-learning verslavingspreventie en de e-learning over fraudepreventie doorlopen.
- Onze klantenservicemedewerkers van TOTO zijn getraind in het herkennen van gokverslaving en het oefenen van gesprekstechnieken om onze spelers te ondersteunen en beschermen.
- Internationale erkenning voor onze Responsible Gaming-campagne met de vijf lessen van Nathan Rutjes tijdens de Global Regulatory Awards van VIXIO Gambling Compliance. Onze campagne werd verkozen tot 'Global Best Safer Gambling campaign of the Year 2021'.
- De afdelingen verantwoordelijk voor verantwoord speelgedrag en fraudepreventie zijn verder versterkt in kennis, expertise en omvang. Ze zijn getraind en uitgerust met specifieke tooling op het gebied van monitoring om optimaal invulling te geven aan de uitvoering van het kansspelbeleid in de nieuwe online-kansspelmarkt.



Mijlpalen Marktleider in de loterijmarkt

- Het programma voor de vervanging en vernieuwing van het loterijstelsel is afgerond. Met de livegang van Staatsloterij op het nieuwe loterijstelsel is ook de (mobiele) website van Groepsspel vernieuwd.
- Op basis van klantenonderzoek zijn in 2021 de voorbereidingen getroffen om bij de start van 2022 Staatsloterijspelers een nieuw, aantrekkelijker prijzenschema te bieden. Er komen veel prijzen bij van € 100 tot en met € 100.000. De totale winkans van deze prijzen bij elkaar opgeteld, verdubbelt.
- De nieuwe verkoopterminal in de winkel is uitgebreid met nieuwe functionaliteiten voor retailers en onze klanten. Voor retailers verbeteren de facturatie en de rapportages die via de terminal gaan. Klanten kunnen zelf via een loten-checker controleren of ze een prijs hebben gewonnen.
- Eurojackpot heeft een abonnementenpropositie geïntroduceerd.
- De digitale spelvoorbereiding voor het kopen van loten in het winkelkanaal is in diverse apps van onze spelmerken geïntroduceerd en doorontwikkeld.
- Nederlandse Loterij heeft een meerderheidsbelang genomen in Lotify, een digitaal platform voor het organiseren van fondsenwervende loterijen en winacties. Met deze totaaloplossing faciliteert Nederlandse Loterij haar beneficianten en andere fondsenwervende partijen met het organiseren van een eigen loterij of winactie, die voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving.

Voortgang in 2021



Marktleider sportweddenschappen en online casino

- Per 1 oktober 2021 is Nederlandse Loterij een van de vergunningshouders voor het aanbieden van live sportweddenschappen en casinospellen.
- Er is gewerkt aan het (opnieuw) verwelkomen van bestaande en nieuwe spelers conform de richtlijnen en kaders voor registratie van de wet Koa.
- TOTO Casino is live gegaan met een nieuw ontwikkelde website.
- De sponsoring van de voetbalclubs is verder geactiveerd met acties gericht op specifieke doelgroepen.
- De verantwoord spelen-campagne met Nathan Rutjes was zichtbaar op alle kanalen.
- Nederlandse Loterij maakt gebruik van een real-time datamanagement-platform voor rapportages en commerciële bijsturing van activiteiten op het gebied van online kansspelen.
- Het specialistenteam dat zich bezighoudt met online kansspelen (Data & Trading) is uitgebreid met medewerkers die bredere ervaring en kennis in methodieken en type sporten meenemen.



Onze jaarlijkse afdracht voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland

- De afgelopen jaren is door Nederlandse Loterij fors geïnvesteerd in de groei en robuustheid van ons verdienvermogen om beter te kunnen omgaan met veranderingen in onze omgeving en nog sneller te kunnen inspelen op de veranderende wensen van onze spelers.
 - Met de afronding van project LS2019 is het IT-fundament solide ingericht en kunnen aanpassingen aan websites en apps sneller worden geïmplementeerd.
 - De organisatie is verder versterkt met onder andere de verdere inrichting van de afdelingen Fraud & Payments, Responsible Gaming en Klantenservice.
 - Met medewerkers met de juiste competenties, implementatie van de agile-werkwijze is Nederlandse Loterij in staat om snel in te spelen op toekomstige veranderingen.
 - Het bouwen aan de kwaliteit van de organisatie heeft ook in 2021 effect gesorteerd: ondanks complexe markt-omstandigheden is Nederlandse loterij erin geslaagd omzet, het resultaat en de afdracht in 2021 fors te laten groeien.
 - Met het uitbreiden van het spelaanbod met live sportweddenschappen en casinospellen onder het TOTO-merk heeft Nederlandse Loterij haar verdienvermogen vergroot.
- Maar ook de bestaande loterijspellen hebben in 2021 bijgedragen aan de groei in omzet, resultaat en afdracht ondanks tijdelijke sluiting van niet-essentiële winkels.

FOCUS VOOR KOMENDE JAREN

Voor 2020-2025 hebben we vijf strategische prioriteiten benoemd:



Voorloper in Responsible Gaming en fraudebestrijding



Groei van ons marktaandeel in de loterijmarkt



Een leidende positie in sportweddenschappen en casinospelen



Verbetering van klantervaring en efficiency



Continue merkoverstijgende innovatie van producten, processen en instrumenten voor verantwoord spelen

Vooruitblik 2022

Na een periode van transformatie en voorbereiding op nieuwe activiteiten komt de organisatie in dit verslagjaar tot uitvoering en het tot baten brengen van onze strategische investeringen. De strategische focus, die vastgesteld is in 2020 en geactualiseerd in 2021, houden we vast. Ook onze ambitie blijft gelijk: we streven naar marktleiderschap in online kansspelen via minimaal een top 3 positie in online casino en de nummer 1 positie in online sportweddenschappen.

Het aankomende jaar staat in het teken van het verbeteren, uitbreiden en optimaliseren van ons productportfolio van verantwoorde kansspelen en het waarborgen van foutloze executie. In online kansspelen gaat de aandacht uit naar het aantrekkelijker maken van het portfolio met nieuw aanbod

voor onze klanten, het uitbouwen van ons marktaandeel, maar bovenal het versterken van onze competenties op het gebied van voorkomen van kansspelverslaving, voorkomen van illegaliteit en criminaliteit en het beschermen van onze spelers. In 2022 gaat ook het Ondernemerslab van start: de nieuwe innovatiehub van Nederlandse Loterij, gericht op het identificeren en realiseren van nieuw verdienvermogen en innovatie in de uitvoering van het kansspelbeleid.

Wat onze stakeholders relevant vinden

Nederlandse Loterij wil een actieve en activerende rol spelen in de Nederlandse maatschappij. Wij vinden het belangrijk om hierover regelmatig in contact te zijn met onze stakeholders. Om onze maatschappelijke relevantie te versterken, willen we weten welke onderwerpen stakeholders belangrijk vinden en met welke onderwerpen Nederlandse Loterij in hun optiek de meeste impact kan hebben op samenleving, milieu en economie.

Stakeholders

Onze stakeholders variëren van spelers, medewerkers, aandeelhouders en beneficianten tot de politiek, toezicht-houders, verkooppunten, leveranciers en de kansspelbranche. We kunnen onze prioriteiten voor de komende jaren optimaal stellen als we rekening houden met de behoeften, meningen en verwachtingen van onze stakeholders. We voeren actief het gesprek over onderwerpen en toetsen regelmatig bij onze stakeholders of en welke veranderende opvattingen er zijn met betrekking tot specifieke onderwerpen. In de tabel op pagina 26 zijn de contactmomenten met onze stakeholders in 2021 opgenomen.

In 2019 heeft Nederlandse Loterij haar stakeholders gevraagd welke onderwerpen zij relevant vinden voor Nederlandse Loterij. Op basis hiervan hebben wij een materialiteitsmatrix opgesteld. In het verslagjaar is geen nieuwe materialiteitsanalyse gedaan, dus de bestaande materialiteitsmatrix is voor 2021 ongewijzigd gebleven.

Materiële onderwerpen vertalen naar KPI's

Het jaarverslag 2021 is geheel in lijn met de vastgestelde materiële onderwerpen ingericht, zodat we kunnen laten zien welke inspanningen Nederlandse Loterij heeft geleverd op die materiële onderwerpen. In toenemende mate kunnen we per materieel onderwerp aangeven over welke vast-gestelde KPI's we rapporteren. Het werken aan en denken

over materialiteit is voor Nederlandse Loterij relatief nieuw. We willen dit verder professionaliseren en er gericht mee aan de slag gaan, bijvoorbeeld door het vaststellen van de KPI's in 2022. De afdelingen Corporate Communicatie en Corporate Control spelen hierin een regierol en stimuleren collega's en afdelingen om concrete actie te ondernemen op de materiële onderwerpen en om daarover te rapporteren ten behoeve van stakeholdergesprekken en de jaarlijkse verslaglegging. De afdeling Corporate Communicatie werkt hierbij nauw samen met de afdelingen Fraude & Payments en Responsible Gaming & CSR.

Onderzoek naar reputatie en materialiteit in 2022

In 2019 is er onderzoek gedaan naar de materiële onderwerpen en in 2020 naar de reputatiescore van Nederlandse Loterij. In 2022 voert Nederlandse Loterij een herhaalonderzoek uit naar haar reputatie en toetst zij de materiële onderwerpen bij haar stakeholders. Het doel van dit herhaalonderzoek is om eventuele veranderingen in de beelden, verwachtingen en wensen van stakeholders in kaart te brengen. Naar aanleiding van dit onderzoek kan Nederlandse Loterij in 2022 rapporteren over de reputatiescore op maatschappelijke betrokkenheid. Op basis van de resultaten wordt de materialiteitsmatrix aangepast. Dit geeft opnieuw richting aan de inspanningen die we willen leveren op de onderwerpen die voor onze stakeholders belangrijk zijn.

Materialiteitsmatrix

(zoals vastgesteld in december 2019)

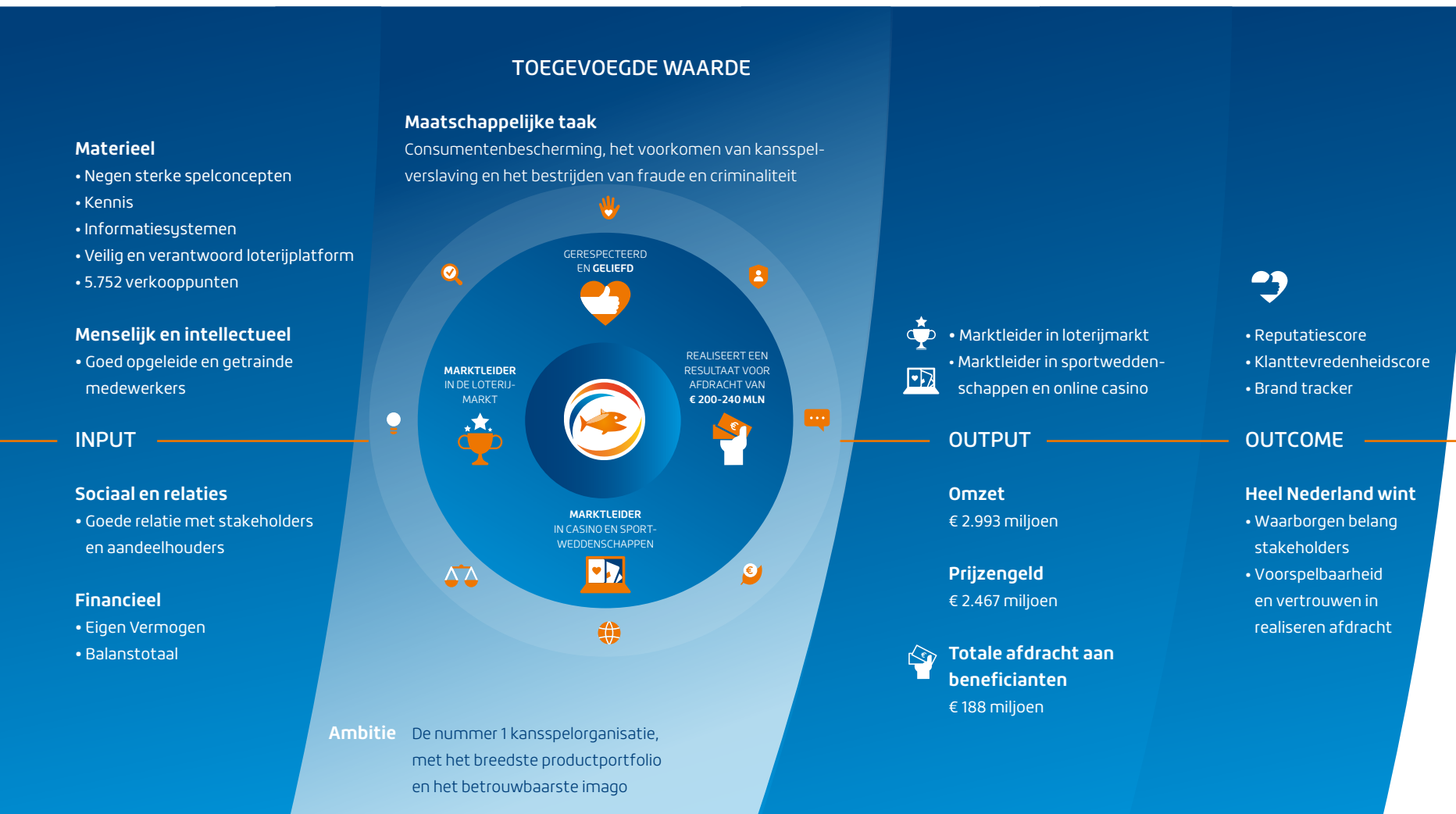


IMPACT VAN NEDERLANDSE LOTERIJ OP SAMENLEVING, MILIEU EN ECONOMIE

Interactie met onze stakeholders

| Stakeholder | Vorm dialoog | Inhoud | Frequentie | Effecten dialoog op Nederlandse Loterij |
|---|---|---|---|---|
| Spelers/prijswinnaars | <ul style="list-style-type: none"> • Klantenservice • Klantenpanels • Klantonderzoek • Social media • Adviesgesprekken prijswinnaars • Ombudsman | <ul style="list-style-type: none"> • Informeren over spellen en wijzigingen • Begeleiden prijswinnaars • Afhandeling klachten en vragen • Onderzoek naar klanttevredenheid | <ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend | <ul style="list-style-type: none"> • Verbetering dienstverlening • Bijsturen en veranderen processen |
| Medewerkers | <ul style="list-style-type: none"> • Overleg met Ondernemingsraad • Personeelsbijeenkomsten • Intranet • Doelen- en ontwikkelcycli • Lijncommunicatie • Medewerkertevredenheidsonderzoek • Vertrouwenspersoon | <ul style="list-style-type: none"> • Organisatiedoelstellingen • Strategie en resultaten • Missie, visie, kernwaarden, cultuur en sfeer | <ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend | <ul style="list-style-type: none"> • Betrokken en gemotiveerde medewerkers • Duurzaam personeelsbeleid • Ontwikkeling medewerkers |
| Aandeelhouder: Ministerie van Financiën | <ul style="list-style-type: none"> • Regulier overleg over lopende dossiers • Aandeelhoudersvergadering | <ul style="list-style-type: none"> • Strategie • Meerjarenplannen • Begroting • Informatie-updates • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Investerings • Responsible gaming beleid | <ul style="list-style-type: none"> • Elk kwartaal • Indien daar aanleiding toe is | <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wet- en regelgeving • Acteren binnen kaders beleid Staatsdeelnemingen, statuten en vergunningen |
| Aandeelhouder STAK Beneficianten: NOC*NSF en ALN | <ul style="list-style-type: none"> • Beneficiantendag (i.v.m. corona geannuleerd) • Afdrachtmoment • Aandeelhoudersvergadering • Goededoelenbijeenkomsten (Nederlands Elfal-wedstrijden) • Update bondsdirecteuren • Een-op-een updates | <ul style="list-style-type: none"> • Strategie • Meerjarenplannen • Begroting • Informatie-updates • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Versterken onderlinge relaties • Vaststellen gemeenschappelijk belang en doelen | <ul style="list-style-type: none"> • Een keer per jaar • Doorlopend | <ul style="list-style-type: none"> • Besluitvorming • Bestendigen en versterken aandeelhoudersrelatie |
| Ministerie van Justitie & Veiligheid | <ul style="list-style-type: none"> • Regulier overleg • Ad hoc overleg | <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid • Veranderingen in wet- en regelgeving | <ul style="list-style-type: none"> • Twee keer per jaar • Indien daar aanleiding toe is | <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wet- en regelgeving • Acteren binnen de kaders van het kansspelbeleid |
| Kansspelautoriteit | <ul style="list-style-type: none"> • Ad hoc overleg | <ul style="list-style-type: none"> • Toepassing van wet- en regelgeving • Incidenten (indien relevant) | <ul style="list-style-type: none"> • Ad hoc overleg | <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wet- en regelgeving • Anticiperen op veranderingen |
| Verkooppunten en -ketens | <ul style="list-style-type: none"> • Ketens via accountmanagement • Overige (zelfstandige) verkooppunten via rayonmanagers • Alle verkooppunten via brieven, e-mails, terminalberichten en trainingen | <ul style="list-style-type: none"> • Contractmanagement • Verbeteren organisatie • Verantwoord spelaanbod • Naams- en merkbekendheid • Klantcontact • Commerciële acties | <ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend | <ul style="list-style-type: none"> • Borgen van doelstellingen verantwoord spelen • Informeren over nieuwe producten en acties • Feedback op processen en organisatie om continu te leren en te verbeteren |
| Leveranciers | <ul style="list-style-type: none"> • Via contractmanagers en afdeling Inkoop | <ul style="list-style-type: none"> • Toepassing van contractuele afspraken, prestaties en innovatie | <ul style="list-style-type: none"> • Doorlopend | <ul style="list-style-type: none"> • Optimalisatie levering producten en diensten |

Hoe wij waarde ontwikkelen



- Verandering in speelgedrag
- Verandering in aantal consumenten met kansspelverslaving
- Bescherming kwetsbare groepen
- Verandering in criminaliteit en fraude
- Spelers kunnen verantwoord deelnemen
- Gelukkig, gezond en sportief Nederland

- Verandering in omzet en verlaging van kosten via efficiency leiden tot hogere afdracht
- Aandeelhouderswaarde



Nederlandse Loterij en de Sustainable Development Goals

In 2015 hebben 195 lidstaten, waaronder Nederland, zich gecommitteerd aan de Sustainable Development Goals (SDG's). Ze bestaan uit zeventien doelstellingen met 169 subdoelen, die in 2030 gerealiseerd moeten zijn. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat deze doelstellingen worden vertaald in nationaal beleid.

Op basis van de analyse in 2019 zijn de volgende SDG's het meest relevant voor Nederlandse Loterij om een bijdrage aan te leveren.



SDG 3 Goede gezondheid en welzijn

Jaarlijks dragen wij onze opbrengst af aan NOC*NSF, Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland en het ministerie van Financiën.

Daarmee dragen wij bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Ook stimuleren we onze medewerkers om zelf actief bezig te zijn met hun gezondheid. Zo hebben we een eigen gym en bieden we online sportlessen aan. We hebben een bedrijfsaccount op de wandelapp Ommetje van de Hersenstichting: in alle agenda's staat een dagelijks terugkerende afspraak om te wandelen.



SDG 10 Ongelijkheid verminderen

Iedereen heeft gelijke kansen. Dat geldt voor de deelnemers aan onze kansspelen en voor de medewerkers van Nederlandse Loterij. Wij bieden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid om een periode bij ons te werken en ervaring op te doen. Het kan gaan om mensen met een arbeidsbeperking of topsporters die stoppen met hun sport en nieuwe ervaring willen opdoen.



SDG 12 Verantwoorde consumptie

Een van onze belangrijkste prioriteiten is het op verantwoorde wijze aanbieden van onze kansspelen, volgens de drie pijlers van het Nederlandse kansspelbeleid: het beschermen van de consument, het tegengaan van kansspeleravering en het voorkomen van illegaliteit en criminaliteit gerelateerd aan de door Nederlandse Loterij georganiseerde kansspelen. Verantwoord spelen is de basis van onze processen en systemen. Al onze medewerkers zijn ervan op de hoogte en voor nieuwe medewerkers is het een vast onderdeel van het introductieprogramma.



SDG 16 Vrede, Justitie en sterke publieke diensten

Transparantie, voldoen aan wet- en regelgeving en de integriteit van onder meer onze systemen dragen bij aan het vertrouwen van stakeholders in de organisatie en in de uitvoering van onze maatschappelijke taak. Het voldoen aan wet- en regelgeving is de basis van onze reputatie als verantwoorde en betrouwbare aanbieder van kansspelen. Door transparant te zijn, kunnen we laten zien dat Nederlandse Loterij betrouwbaar is. Wij willen herkenbaar zijn en mensen kunnen ons aanspreken op ons gedrag.



SDG 17 Partnerschap om doelstellingen te kunnen bereiken

Nederlandse Loterij staat midden in de samenleving. We werken vaak en graag met anderen, want samen bereiken we meer. We werken samen met sportbonden zoals de KNVB, waarbij we aandacht geven en aandacht vragen voor onderwerpen als de risico's van deelname aan kansspelen en matchfixing. Samen zorgen wij ervoor dat de sport en het spel betrouwbaar blijven. We werken samen met de Gezonde Generatie om in 2040 de gezondste generatie van de wereld te hebben in Nederland.

Onze bijdrage aan de SDG's

| SDG's | Subgoals | Bijdrage en initiatieven | Verwijzing hoofdstuk |
|---|--|--|--|
|  <p>3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN</p> | <p>3.4 De mentale gezondheid en het welzijn bevorderen.</p> <p>3.5 De preventie en behandeling versterken van misbruik van verslavende middelen.</p> <p>3.d Risicovermindering en het beheer van nationale en globale gezondheidsrisico's.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Bewustwordingscampagne Gezonde Generatie • Ode aan TeamNL-sporters • Lotify • Stijging resultaat en afdracht • Talent-development programma • Kernwaarden in the spotlights | <ul style="list-style-type: none"> • Duurzame groei in resultaat en afdracht • Maatschappelijke betrokkenheid • Goed werkgeverschap |
| | <p>10.2 Tegen 2030 de sociale, economische en politieke inclusie van iedereen mogelijk maken en bevorderen, ongeacht leeftijd, geslacht, handicap, ras, etniciteit, herkomst, godsdienst of economische of andere status.</p> <p>10.3 Gelijke kansen verzekeren en ongelijkheden wegwerken, ook door het afvoeren van discriminerende wetten, beleidslijnen en praktijken en door het bevorderen van de geschikte wetgeving, beleidslijnen en acties in dit opzicht.</p> <p>10.4 Beleid voeren dat geleidelijk tot een grotere gelijkheid leidt, in het bijzonder inzake fiscaliteit, lonen en sociale bescherming.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Diversiteit en inclusie in werving en selectie • Medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt leveren een bijdrage • Masterclass Culturele Identiteit | <ul style="list-style-type: none"> • Goed werkgeverschap |
| | <p>12.7 Duurzame praktijken bij overheidsopdrachten bevorderen in overeenstemming met nationale beleidslijnen en prioriteiten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verslavingspreventiebeleid uitgebreid • Verantwoord spelen campagne • E-learning programma voor de organisatie • Awareness-programma over gokverslaving • Security-organisatie uitgebreid en geprofessionaliseerd • Vergunning verkregen voor online kansspelen • Klantenservice 24/7 bereikbaar | <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoord deelnemen aan kansspelen • Maatschappelijke betrokkenheid • Privacy en gegevensbescherming • Consumentenvertrouwen • Transparantie • Innovatie • Anti-corruptie en financiële transparantie • Goed werkgeverschap |
| <p>16.5 Op duurzame wijze een einde maken aan corruptie en omkoperij in al hun vormen.</p> <p>16.6 Doeltreffende, verantwoordelijke en transparante instellingen ontwikkelen op alle niveaus.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe afdeling Fraud & Payments • Fraudebeleid voor retailkanaal aangescherpt • Stijging Transparantiebenchmark • Optimalisatie informatie spelers • Klanttevredenheid 7,6 | <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoord deelnemen aan kansspelen • Privacy en gegevensbescherming • Consumentenvertrouwen • Transparantie • Anti-corruptie en financiële transparantie • Voldoen aan wet- en regelgeving | |
| <p>17.17 Doeltreffende openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen aanmoedigen en bevorderen, voortbouwend op de ervaring en het netwerk van partnerschappen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Bewustwordingscampagne Gezonde Generatie • Medewerkers van beneficianten ontvangen bij voetbalwedstrijden • Lancering 'Oranje Boven' • Lotify • Code of Conduct Sportwedenschappen i.s.m. de KNVB | <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijke betrokkenheid • Innovatie | |



Verantwoord deelnemen aan kansspelen

Definitie

Het beschermen van (kwetsbare groepen) consumenten, het tegengaan van onmatig spelgedrag en/of kansspelverslaving en het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit gerelateerd aan door Nederlandse Loterij georganiseerde kansspelen.

Afbakening

Onder verantwoord deelnemen aan kansspelen valt onze volledige aanpak op het gebied van het voorkomen van risicovol speelgedrag: preventie, detectie en interventie. Bij Nederlandse Loterij willen we dat spelers op een veilige en verantwoorde manier kunnen deelnemen aan onze kansspelen.

Certificering



2021 was een bijzonder en intensief jaar voor heel Nederlandse Loterij en zeker voor de afdeling Responsible Gaming. De afdeling is flink uitgebreid ter voorbereiding op de opening van de online markt. Veel werk zat in het voorbereiden van de vergunningsaanvraag voor online kansspelen, de implementatie van het monitoring- en interventieframework en het voorbereiden van de organisatie op ons online aanbod.

Managementaanpak

De afdeling Responsible Gaming stelt de kaders en initieert het beleid op dit onderwerp, dat door de directie en/of het Risk Management Committee wordt goedgekeurd en vastgesteld voordat het wordt geïmplementeerd. De afdeling Responsible Gaming ziet vervolgens toe op de juiste implementatie en naleving hiervan binnen de organisatie en is verantwoordelijk voor het compliance-gebied 'integriteit van het kanspelaanbod'.

Doelstelling(en)

De doelstelling van het Responsible Gaming-beleid is dat geen enkele speler in de problemen raakt door deelname aan onze kansspelen.

Ons doel is om een plek te creëren waar deelnemen aan onze kansspelen leuk is, waar de regels en voorwaarden duidelijk zijn en waarbij we tijdig ingrijpen als we risicovol spelgedrag signaleren. Dit past bij de voorbeeldrol die we hebben. We proberen te voorkomen dat spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers, door hen tijdig te wijzen op onze middelen om het speelgedrag onder controle te houden en in te grijpen als we de indruk hebben dat dit ondanks deze aanwijzingen niet lukt.

Voortgang

Verslavingspreventiebeleid uitgebreid voor online kansspelen

Om in aanmerking te komen voor een vergunning voor het aanbieden van online kansspelen heeft Nederlandse Loterij een verslavingspreventiebeleid ontwikkeld waarin duidelijk staat omschreven wat de werkwijze van Nederlandse Loterij is op het gebied van verslavingspreventie. We hebben ervoor gekozen om het bestaande beleid uit te breiden met beleid voor online kansspelen. Het uitgangspunt voor het Verslavingspreventiebeleid van Nederlandse Loterij voor alle kansspelen hetzelfde is: we willen niet dat spelers in de problemen raken door onze kansspelen. Het kan om problemen gaan waarbij iemand meer geld besteedt dan hij/zij zou willen of zich kan veroorloven, of waarbij iemand meer tijd kwijt is aan kansspelen dan hij/zij zou willen. In beide situaties is sprake van controleverlies bij de speler. Het Verslavingspreventiebeleid van Nederlandse Loterij is gebaseerd op drie pijlers: preventie, detectie en interventie.





I. Preventie

Vanuit de pijler 'preventie' is het belangrijk dat spelers van Nederlandse Loterij informatie krijgen over de mogelijke risico's van deelname aan kansspelen. Deze informatie dient aan te sluiten bij het risiconiveau van de spellen. In het beleid zijn de preventiemaatregelen voor het loterijaanbod en het online aanbod apart van elkaar uitgewerkt; een loterijspeler loopt tenslotte een ander risico dan een online-casinospeler, dus de mate van informatievoorziening hangt samen met het specifieke risico van het speltype.

Voor beide typen spelaanbod hanteren we:

- maatregelen om deelname door minderjarigen te voorkomen;
- verificatie van leeftijd en/of identiteit;
- informatievoorziening over de spellen, inleg, de te winnen prijzen, winkansen en risico's van de spellen;
- limieten voorafgaand aan deelname. Afhankelijk van het kanaal en het spel gelden deze per transactie, per speltype en/of totaal.

Voor ons online aanbod zijn daarbij de volgende preventieve maatregelen geïmplementeerd:

- verantwoord spelen-campagne (met oud-voetballer Nathan Rutjes) op alle kanalen (tv, social media, direct mail);
- regelmatig verzenden van e-mails aan onze spelers met informatie en tips over verantwoorde deelname en over onze online tools (en verwijzing naar onze verantwoord spelen-informatie online);
- wettelijk verplichte instelling van limieten door spelers voorafgaand aan deelname (opwaardeerlimiet, tijdslimiet, maximaal saldo in de wallet);

- een verplicht maximaal verlies van € 400 per maand voor jongvolwassenen (18 t/m 23 jaar) als vaste instelling in hun account (deze is niet te verhogen); deze maatregel is bovenwettelijk;
- extra tools voor alle spelers in hun account om meer inzicht in het eigen speelgedrag te krijgen en het speelgedrag te beperken in tijd en geld (o.a. zelftests, spelersdashboard, instelbaar maximaal verlies, speelplanner met weekkalender, mogelijkheid tot tijdelijke zelfuitsluiting per spelsoort);
- automatisch getriggerde berichten in de Mijn-omgeving van de spelers, die op maat gesneden feedback geven op het speelgedrag. In 2021 werden in totaal 126.792 van deze berichten verstuurd.

Daarnaast is een intern opleidingsplan opgezet door de afdeling Responsible Gaming. Dit omvat een online verslavingspreventietraining (e-learning) die verplicht is voor de gehele organisatie, en een awareness-programma over gokverslaving met inspiratiesessies voor alle medewerkers. Er zijn ook specialistische trainingen georganiseerd voor specifieke functies, zoals de klantenservice en directie. In totaal zijn deze trainingen in 2021 gevolgd door het genoemde aantal medewerkers:

| | Aantal medewerkers |
|---|--------------------|
| Basiscursus Verslavingspreventie | 421 |
| Aanvullende cursus Verslavingspreventie | 47 |
| Corporate Academy voor nieuwe medewerkers (RG-onderdeel) | 88 |
| Digitale onboarding Nederlandse Loterij met Responsible Gaming module | 100 |

II. Detectie

Het speelgedrag van deelnemers aan kansspelen via de website wordt op verschillende manieren gemonitord. Voor loterijen gebeurt dit onder meer vanuit de afdeling Responsible Gaming, waarbij de nadruk ligt op het opsporen van mogelijk meerdere accounts (hiermee zouden spelers limieten kunnen omzeilen), het voorkomen van deelname door minderjarigen en eventuele excessieve deelname.

Voor de detectie van risicovol en problematisch gedrag bij ons online aanbod kijken de analisten van de afdeling Responsible Gaming dagelijks naar een groot aantal factoren van individuele spelers. Hoe vaak stort een speler geld bij, neemt het speelgedrag toe, keert een speler de winsten uit en wat doet de speler bij verlies? De analisten maken hierbij gebruik van de software van Neccton. Deze software is sinds begin 2021 aangesloten op de database van onze TOTO-spellen. Met behulp van algoritmes die zijn ontwikkeld door de Oostenrijkse wetenschapper Dr. Michael Auer, maakt ook Neccton een inschatting van de kans dat iemand een risico- of probleemspeler is. Deze algoritmes worden toegepast op het speelgedrag, de wallet-transacties en het gebruik van instrumenten om het eigen speelgedrag te controleren. Naast de eigen inschattingen op basis van het speelgedrag en de inschatting van Neccton, zijn voor de analisten van Responsible Gaming ook de data vanuit klantcontact zeer relevant. Uitlatingen die spelers doen in de live-chat, via e-mail of telefoon kunnen een indicatie zijn dat spelers hun speelgedrag niet goed onder controle hebben.



Medewerkers van klantenservice zijn daarom getraind om mogelijke signalen van risicovol of problematisch gedrag aan de telefoon te herkennen en deze door te geven aan de analisten van de afdeling Responsible Gaming.

Uiteindelijk resulteert al deze informatie in de intern gehanteerde 'NLO risicoscore'. Spelers vanaf de risicoscore 'middel' worden extra scherp in de gaten gehouden door de Responsible Gaming-analisten. Als daar aanleiding toe is, wordt de score verhoogd naar het risiconiveau 'hoog'. Vanaf deze risicoscore komen spelers terecht in het interventie-framework.

III. Interventie

Spelers die door de analisten van Responsible Gaming worden geclassificeerd als hoog risico-spelers, worden door Nederlandse Loterij benaderd. We zijn in 2019 gestart met het telefonisch benaderen van spelers van wie we denken dat deze mogelijk risicovol of problematisch speelgedrag vertonen. Door de implementatie van de nieuwe monitoring-tool voor online kansspelen was het belangrijk om ervoor te zorgen dat de processen van monitoring en interventies goed op elkaar zouden aansluiten. Dit is uitgewerkt en vastgelegd in het Monitoring- en Interventieproces, dat is goedgekeurd door het Risk Management Committee.

In 2021 hebben we voor ons online aanbod een getrappt interventiemodel ingericht, waarbij we meerdere interventies kunnen inzetten om het gewenste effect te bereiken:

- Een e-mail waarin we de speler informeren dat zijn of haar speelgedrag ons is opgevallen. We verwijzen de speler naar

de tools op onze portal die inzicht geven in dit speelgedrag en die de speler kunnen helpen grenzen te stellen aan dit speelgedrag, bijvoorbeeld limieten aanscherpen, de zelftest invullen, een periode van zelfuitsluiting of een speelplanner instellen.

- Een telefoongesprek waarin we de speler bewust willen maken van diens speelgedrag en de speler willen motiveren om zelf na te gaan of de speler inderdaad deze hoeveelheid tijd en geld wil steken in onze spellen. De insteek van dit gesprek is dat spelers zelf de wens uitspreken tot aanpassing van het speelgedrag, zodat wij ze daarbij kunnen helpen, bijvoorbeeld door het instellen van bepaalde speellimieten.
- Wanneer dit eerste gesprek geen effect heeft en de speler naar ons idee nog altijd risicovol gedrag vertoont, volgt een tweede telefoongesprek. Hierin is nog steeds het doel de speler te motiveren om zelf na te denken over diens speelgedrag, maar geven wij ook al aan welke limieten wij denken dat een speler zouden kunnen helpen.
- Wanneer ook dit tweede gesprek geen effect heeft en de speler risicovol gedrag blijft vertonen, gaan we uiteindelijk zelf over tot het instellen van speelbeperkingen. Hierover wordt de speler wederom gebeld, waarbij de speler ook bewust wordt gemaakt van manieren om hulp te vinden voor diens speelgedrag.
- Spelers die een hoog risicoprofiel hebben, worden voor de duur dat zij dit profiel hebben, tot en met 30 dagen daarna, uitgesloten van gerichte marketing van online kansspelen.

Van 1 oktober 2021 tot en met 31 december 2021 hebben we in de online spelersgroep van TOTO de volgende aantallen interventies toegepast:

- 2.678 spelers een e-mail gestuurd
- 849 spelers gebeld over hun speelgedrag

Ontwikkelingen bij onze verkooppunten

Ook in 2021 is veel aandacht besteed aan het verbreden van kennis over en naleving van de Gedragscode Verkooppunten. Bij onze verkooppunten is de nodige aandacht geweest voor het volgen van de, voor ieder nieuw verkooppunt verplichte, e-learning 'Verkoop bewust en alleen aan 18+'. Anderhalf jaar nadat deze is behaald, moet deze opnieuw worden gevolgd. In 2021 werd deze e-learning 3.464 keer met succes gevolgd. Daarnaast zijn er in totaal drie controlerondes door een onafhankelijk partij geweest in 2021, te weten in mei – later dan initieel gepland vanwege de lockdown-, in september en in december.

De focus van de eerste twee controlerondes in mei en september lag op naleving van de Gedragscode Verkooppunten. In mei zijn in totaal 489 controles uitgevoerd. Bij 460 verkooppunten was de kennis van de Gedragscode goed op orde tijdens deze controle. Met de 29 verkooppunten waarbij dit onvoldoende bleek is contact opgenomen om af te stemmen hoe dit te verbeteren en hoe Nederlandse Loterij hierbij kan ondersteunen.



Tijdens de tweede controleronde in september werden 499 controles uitgevoerd. In deze ronde waren 473 locaties goed op de hoogte van de Gedragscode Verkooppunten. Bij de 26 overige verkooppunten is eveneens contact gelegd om hen op het belang van de naleving van de Gedragscode te wijzen. In december vond een derde controleronde plaats, deze had een ander zwaartepunt. Hierin stond niet de kennis over de volledige Gedragscode Verkooppunten centraal, maar ging het om één van de richtlijnen uit deze code, namelijk het feit dat minderjarigen niet mogen meespelen met Krasloten. Deze rondgang is gekoppeld aan de 'Geef Bewust'-campagne, die jaarlijks wordt gevoerd rondom de December Kalenders. Mystery shoppers geven bij een verkooppunt aan op zoek te zijn naar een cadeau voor een minderjarige en overwegen een December Kalender cadeau te doen. De betreffende retailer behoort volgens de Gedragscode aan te geven dat dit geen geschikt cadeau is. Strikt genomen mag een verkoper de December Kalender wel verkopen aan de betreffende volwassene. Nederlandse Loterij wil echter dat een verkoper ook zijn of haar verantwoordelijkheid neemt als hij/zij weet dat het cadeau bij een minderjarige terecht kan komen.

Tijdens deze controle zijn 500 verkooppunten bezocht. 252 verkooppunten gaven het juiste antwoord en verkochten de December Kalenders niet. 248 verkooppunten gaven niet de gewenste reactie. Het kwam tijdens deze rondgang niet daadwerkelijk tot verkooptransacties. Dit is een resultaat waar Nederlandse Loterij ontevreden over is. In 2022 gaat veel extra aandacht besteed worden aan dit aspect uit de Gedragscode Verkooppunten.

Naast deze controles van de verkooppunten beschikt Nederlandse Loterij ook over andere methoden om te monitoren of de verkooppunten zich aan de Gedragscode Verkooppunten houden. Hierbij valt te denken aan het negeren van de verplichte transactielimieten, het uitbetalen op kopieën (of anderszins) van deelnamebewijzen of een andere overtreding van de Gedragscode. Wanneer een verkooppunt meerdere waarschuwingen ontvangt, zijn hier consequenties aan verbonden. Als na twee waarschuwingen nog een derde waarschuwing nodig is, sluit Nederlandse Loterij de terminal van de retailer voor een week. Dit is in het verslagjaar 26 keer gebeurd. In vier gevallen was nog een laatste waarschuwing nodig en is de terminal afgesloten en verwijderd.

Samenwerking met partners

Hervitas

Onze samenwerking met Hervitas is beëindigd per 1 april 2021. Hervitas heeft zich gecommitteerd aan het standpunt van Verslavingskunde Nederland; zij stellen dat instellingen die actief zijn in verslavingspreventie en -behandeling van gokverslaving geen financiële relatie zouden moeten hebben met aanbieders van kansspelen. Hervitas heeft hierbij benadrukt dat Nederlandse Loterij hen kan blijven benaderen over advisering en vragen rondom probleemspelers. Ook heeft Hervitas Nederlandse Loterij geadviseerd rondom haar Verslavingspreventiebeleid, een vereiste voor de aanvraag van een online vergunning.

Met The Healthcare Innovation Centre ('THINC') van het Universitair Medisch Centrum Utrecht werkten we daarnaast samen aan een onderzoek naar de effectiviteit van de behandelmethode van Hervitas. Dit is in mei 2021 afgerond met een rapport van THINC, waaruit bleek dat oud-cliënten de bestaande hulpverlening hoog waardeerden.

Assissa

Voor een aantal activiteiten is in 2021 de samenwerking aangegaan met Assissa, een organisatie die zich heeft toegelegd op trainingen over preventie van gokproblematiek in de kansspelmarkt. Assissa heeft ons geadviseerd bij de inhoudelijke totstandkoming van de e-learning verslavingspreventie die door de hele organisatie is gevolgd tussen augustus en oktober 2021 (basiscursus verslavingspreventie in Koa-regelgeving). Zij heeft ook de trainingen aan de TOTO Klantenservice gegeven, gericht op het registreren van signalen die kunnen wijzen op gokproblemen en motiverende gespreksvoering bij interventiegesprekken (aanvullende cursus verslavingspreventie in Koa-regelgeving). Daarnaast heeft Assissa de volledige directie van Nederlandse Loterij getraind over gokproblematiek en preventiebeleid. Tot slot hebben wij de voorlichtingspagina's op het TOTO-platform over verantwoorde deelname en de risico's van het aanbod laten toetsen door Assissa.



TRAINING KLANTENSERVICE

Ook binnen Klantenservice heeft een forse uitbreiding plaatsgevonden met

agents die een cruciale rol spelen in het interventie-framework van Responsible Gaming. 11 Klantenservice-agents zijn getraind om uitgaande gesprekken te voeren met potentiële probleemspelers.

De TOTO-Klantenservice (ruim 40 medewerkers) is getraind om signalen van risicovol of problematisch speelgedrag te herkennen bij inkomend verkeer.

Pas op Gamen en Gokken

In de laatste maand van 2021 is ook met Pas op Gamen Gokken een samenwerking opgestart, met als doel informatie uit te wisselen over ontwikkelingen op het gebied van risicovol speelgedrag en kansspelverslaving.

KNVB

In 2020 ondertekenden de KNVB en Nederlandse Loterij de Code of Conduct met betrekking tot sportweddenschappen. Een belangrijk onderdeel hiervan was het vergroten van het bewustzijn bij voetballers ten aanzien van de risico's op het gebied van matchfixing en deelname aan kansspelen. Op 15 april 2021 – de internationale Sport Integrity Day – organiseerden de KNVB en Nederlandse Loterij een digitale sessie over matchfixing en de risico's van deelname aan kansspelen voor de Eredivisie Vrouwen. Nederlandse Loterij betrok Arne Nilis hierbij, oud-profvoetballer en ervaringsdeskundige op het gebied van kansspelverslaving. Ruim 180 aanwezigen luisterden naar de verhalen van Arne Nilis, de KNVB en Nederlandse Loterij.

Team Responsible Gaming uitgebreid

Het team van de afdeling Responsible Gaming is in 2021 flink gegroeid en bestond eind 2021 uit 7 vaste medewerkers, waaronder 4 analisten. De analisten dragen zorg voor de werking van het detectie- en interventie-framework: zij monitoren op dagelijkse basis het speelgedrag van onze spelers. Wanneer zij spelers zien met potentieel probleemgedrag, zetten zij deze cases door naar Klantenservice met een instructie om een persoonlijke interventie te plegen, zoals hiervoor omschreven.

In 2021 is het team ook uitgebreid met een Responsible Gaming Specialist iGaming. Deze medewerker zet de lijnen uit en ondersteunt de diverse disciplines binnen TOTO (merk, klant, product) bij het realiseren van een veilig en verantwoord aanbod binnen de kaders van wet- en regelgeving en het opgestelde verslavingspreventiebeleid. De Responsible Gaming Specialist iGaming vervult tevens de wettelijke rol van onafhankelijk risicoanalist van het online aanbod. Met de aanstelling van deze specialist is de focus van de Responsible Gaming & CSR Officer in 2021 meer op de loterijkant komen te liggen.

Voor aanbieders van online kansspelen is het verplicht om een wettelijk vertegenwoordiger Kansspelverslaving aan te wijzen, als eerste aanspreekpunt voor de Kansspelautoriteit en andere in Nederland werkzame organisaties op het gebied van kansspelverslaving. Namens Nederlandse Loterij is dat de Head of Responsible Gaming & CSR. Zij heeft ook zitting in de working group Responsible Gaming & CSR van European Lotteries, sinds begin 2020 als vice-voorzitter.

Vooruitblik 2022

Op het gebied van verantwoord deelnemen zal in 2022 veel tijd en aandacht uitgaan naar het verbeteren van onze preventiemogelijkheden en het aanscherpen en verbeteren van ons detectie- en interventie-framework. Daarbij zullen we ook onderzoek doen naar de effectiviteit van dit framework. In het eerste kwartaal vindt het zogenoemde 'partial assessment' plaats aan de hand van het Responsible Gaming Framework van European Lotteries. Nederlandse Loterij is daar sinds 2017 voor gecertificeerd.

Verder staan op de agenda:

- interne kennis- en inspiratiesessies om het bewustzijn onder de medewerkers van Nederlandse Loterij te onderhouden en verbeteren;
- externe sessies om kennisdeling en interactie tussen vergunde aanbieders, verslavingsexperts en andere relevante betrokkenen te vergroten;
- het vergroten van de kennis en naleving rondom de Gedragscode Verkooppunten;
- de organisatie van het internationale Responsible Gaming seminar van European Lotteries in Nederland.

Wij blijven in beweging

Nederlandse Loterij is er voor de sport. Maar de sport is er ook voor ons. Want een gezonde geest en een gezond lichaam gaan hand in hand. Daarom hebben wij in ons kantoor in Rijswijk een sportruimte die van alle toestellen, matjes, gewichtjes en andere hulpmiddelen is voorzien. Collega's die tussen de agile sprints door ook een fysiek sprintje willen trekken, kunnen hier hun hoofd even leegmaken. Er is een instructeur aanwezig voor persoonlijke tips of een groepsles. Hier komen onze kernwaarden S.P.O.R.T. letterlijk tot leven.



Duurzame groei in resultaat en afdracht

Definitie

Groei in financieel resultaat en daarmee afdracht aan Ministerie van Financiën, NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland die op lange termijn houdbaar is en bijdraagt aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland.

Afbakening

Bij duurzame groei in resultaat en afdracht kijken we naar de financiële ontwikkeling binnen Nederlandse Loterij vanuit een bedrijfseconomisch perspectief.

Doelstelling(en)

De doelstelling van ons financiële beleid is om te zorgen voor duurzame groei in de afdracht die in balans is met onze doelstellingen op andere materiële onderwerpen waaronder verantwoord deelnemen aan kansspelen.

De KPI's waar wij op sturen binnen dit thema zijn:

- (netto-)omzet;
- resultaat voor belasting en voor afdracht;
- afdracht.

Onze toetreding tot de online-kansspelmarkt heeft gezorgd voor een forse groei van omzet. Ook het aanbod van bestaande kansspelen hebben bijgedragen aan deze omzetgroei. Hiermee is het resultaat en de afdracht aan onze beneficianten gestegen en leveren we een belangrijke bijdrage aan de sport en goede doelen in Nederland.

Managementaanpak

Nederlandse Loterij bepaalt haar financiële ambitie en financieel beleid en stuurt daarop bij aan de hand van de planning & control cyclus. De langetermijndoelstellingen vanuit de strategie (op alle hoofdoelstellingen van Nederlandse Loterij) en interne en externe ontwikkelingen worden vertaald naar een financiële ambitie voor het komende jaar. Gedurende het jaar wordt op de voortgang bijgestuurd en wordt hierover gerapporteerd richting stakeholders waaronder medewerkers, Audit Committee, Raad van Commissarissen en aandeelhouders.

Voortgang

Omzet groeit: uitbreiding van verdienvermogen met nieuw online aanbod

In 2021 heeft Nederlandse Loterij een forse omzetgroei gerealiseerd: de omzet groeide met € 1,4 miljard tot bijna € 3 miljard. Deze omzetgroei is grotendeels toe te schrijven

aan de resultaten van ons nieuwe aanbod voor de online-kansspelmarkt. De omstandigheden op de online-kansspelmarkt waren gunstig: TOTO was dankzij goede voorbereidingen als eerste aanbieder actief op de markt en er was nog maar een relatief klein aantal andere actieve aanbieders met een vergunning. Ook de omzet uit landbased sportwedenschappen, aangeboden onder het TOTO Winkel-merk, is verder gegroeid.

Naast TOTO hebben ook de loterijspellen bijgedragen aan de omzetgroei. Bij dit deel van ons aanbod komt de omzetgroei voornamelijk voor rekening van Staatsloterij: naast de groei in losse lotenverkoop is ook het aantal abonneeklanten verder toegenomen. De jackpot is maar liefst twee keer gegarandeerd gevallen en de oudejaarscampagne met koekoeksklokvogel Fritsie was succesvol. De gezamenlijke omzet van de lottospellen is licht gestegen. Bij Lotto viel de 'vaakst vallende jackpot van Nederland' maar liefst zes keer en bij Eurojackpot is ons aanbod naar klanten verder uitgebreid met abonnementen. Krasloten zette dankzij een eindsprint met de December Kalender ook een positief groeiresultaat neer, ondanks wederom een uitdagend jaar gezien de sluiting van niet-essentiële winkels vanwege corona.

Opvallend is de grote stijging in het netto-prijzengeld: in 2021 keerde Nederlandse Loterij € 2.467 miljoen uit aan spelers, inclusief de namens prijswinnaars afgedragen kansspelbelasting. Deze stijging hangt samen met het feit dat bij het nieuwe aanbod voor de online-kansspelmarkt





ook meer prijzengeld wordt uitgekeerd. Van elke ingezette euro gaat bij het nieuwe online spelaanbod meer terug naar de speler. Hierdoor is het uitkeringspercentage over het gehele spelaanbod van Nederlandse Loterij fors gestegen naar 82,4%.

Vanaf 2022 stuurt Nederlandse Loterij op de netto-omzet, waarbij de uitgekeerde prijzen in mindering worden gebracht op de omzet. Hiermee is de bijdrage van omzetgroei aan het financiële resultaat beter vergelijkbaar over het gehele spelaanbod. De netto-omzet van Nederlandse Loterij is in 2021 met € 97 miljoen gegroeid naar € 536 miljoen. De solvabiliteit en liquiditeit op balansdatum tonen solide waarden. Er is geen noodzaak voor externe financiering.

Wijziging kansspelbelasting

Met de invoering van de Wet Kansspelen op afstand is ook het kansspelbelastingregime gewijzigd. Voor TOTO Winkel, TOTO Sport en TOTO Casino betaalt Nederlandse Loterij als belastingplichtige 29% kansspelbelasting over het bruto-spelresultaat. Dit heeft negatieve invloed op de marge van het bestaande TOTO-speelaanbod. Samen met de kansspelheffing van de Kansspelautoriteit wordt dit vanaf 2021 verantwoord als de kostprijs van de omzet. De kansspelbelasting voor prijzen boven de € 449 die Nederlandse Loterij namens de loterijprijswinnaars afdraagt blijft ongewijzigd in het prijzengeld. De kostprijs van de omzet is vanwege de kansspelbelasting in 2021 gestegen met € 25 miljoen naar € 27 miljoen. In 2020 betrof het dus enkel de kansspelheffing van de Kansspelautoriteit.

| (bedragen x € 1 miljoen) | 2021 | 2020 |
|--|--------------|--------------|
| Omzet | 2.993 | 1.357 |
| Netto prijzengeld incl. kansspelbelasting | 2.467 | 929 |
| Uitkeringspercentage Nederlandse Loterij | 82,4% | 68,4% |
| Netto-omzet | 536,4 | 439,2 |
| Resultaat voor belasting en voor afdrachten | 208,8 | 170,0 |
| Resultaat na belastingen en na afdrachten | 14,6 | (0,3) |
| Totale afdracht | 188,0 | 168,5 |

Investeren in de organisatie

De totale kosten zijn in 2021 gestegen met € 33 miljoen ten opzichte van 2020. Deze stijging wordt voornamelijk gedreven door de verkoopkosten en hangt grotendeels samen met de verdere groei van zowel TOTO als de loterijmerken. Te denken valt bijvoorbeeld aan de provisie aan retailers die ons aanbod verkopen, afspraken met derde partijen op basis van omzetsdeling en clubsponsoring van de (Vrouwen) Eredivisie. Ten opzichte van de netto-omzet zijn de verkoopkosten stabiel gebleven.

In 2021 heeft Nederlandse Loterij geïnvesteerd in het verder versterken van de organisatie om ook het nieuwe online spelaanbod zorgvuldig en verantwoord te kunnen aanbieden. Zo zijn de nieuwe afdelingen Fraud & Payments en Responsible

Gaming verder ingericht en is ook de klantenservice versterkt. Het gaat hierbij niet alleen om uitbreiding van het aantal medewerkers in deze afdelingen, maar ook om de inrichting van alle processen en ondersteunende IT-systemen.

Begin 2021 is het omvangrijke project voor het vervangen van het loterijlandschap succesvol afgerond. Al onze spelmerken zijn nu over op ons nieuwe loterijstelsel. Hiermee kunnen we onze spelers nog beter bedienen en dalen de kosten voor strategische projecten om het toekomstige verdienmodel van Nederlandse Loterij veilig te stellen en te versterken.

Stijging resultaat en afdracht

Het resultaat over 2021 is uitgekomen op € 209 miljoen voor belastingen en afdrachten, een stijging van € 39 miljoen ten opzichte van 2020. De netto-omzet (omzet minus uitgekeerde prijzen) is gestegen met € 97 miljoen. Met de nieuwe kansspelbelasting op TOTO stijgt de kostprijs van de omzet met € 25 miljoen. De totale kosten stijgen met € 33 miljoen, voornamelijk door de forse groei van TOTO en de loterijmerken. De afdracht uit vergunningsverplichtingen stijgt met maar liefst € 19,5 miljoen tot € 188 miljoen.



Vooruitblik 2022

Voor 2022 blijft onze ambitie onverminderd om een duurzame groei in resultaat en daarmee afdracht te realiseren voor een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Dit doen wij onder andere door ons aanbod verder te verbeteren. Het nieuwe prijzenpakket Staatsloterij in 2022 is hier een mooi voorbeeld van. Een ander voorbeeld is het toevoegen van een tweede weektrekking bij Eurojackpot. Voor de online-kansspelmarkt verwachten wij in 2022 meer aanbieders met een vergunning in Nederland. Het speelveld is dus nog onzeker en dit leidt tot een lagere mate van voorspelbaarheid van ons financiële resultaat.



CEO Niels Onkenhout maakt de afdracht van het jaar 2020 bekend.

Trainingsuren maken voor verantwoord deelnemen

Als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid doen wij er alles aan om onze klanten verantwoord te kunnen laten deelnemen aan onze kansspelen. Daarin willen wij de koppositie vervullen. In 2021 hebben alle medewerkers een e-learning gevolgd en online themasessie bijgewoond over Responsible Gaming. Daarbij komen praktijkvoorbeelden aan de orde. Zo blijven wij alert op situaties die zich kunnen voordoen en wat wij als Nederlandse Loterij willen en moeten doen om spelers maximaal te beschermen en meespelen leuk te houden.





Maatschappelijke betrokkenheid

Definitie

Nederlandse Loterij draagt via haar medewerkers en partners direct en indirect bij aan gelukkig, gezond en sportief Nederland.

Afbakening

Het gaat om het contact dat wij met onze beneficianten hebben en hoe we dit intern en extern uitdragen. Het contact dat wij hebben met onze beneficianten over het thema verantwoord spelen wordt toegelicht in het hoofdstuk Verantwoord deelnemen aan kansspelen.

Doelstellingen

- Verhogen van de waardering van onze beneficianten.
- Versterken van de betrokkenheid van onze partners en een brug leggen tussen de sport en de gezondheidsfondsen.
- Optimaliseren van de samenwerking op doelgerichte projecten.
- Informeren en betrekken van onze beneficianten over de voortgang en strategische keuzes van Nederlandse Loterij.

In het verslagjaar, dat ook een mooi sportjaar was, konden we gelukkig weer meer live doen om onze maatschappelijke betrokkenheid te laten zien. In de periodes dat wij te maken hadden met coronamaatregelen, hebben we daar zoveel mogelijk op andere manieren invulling aan gegeven.

Managementaanpak

Nederlandse Loterij hecht veel waarde aan een gezonde samenwerking met haar aandeelhouders. Op directieniveau wordt een groot gedeelte van onze beneficianten jaarlijks live bezocht. Twee keer per jaar wordt de voortgang besproken op de Beneficiantendag en het jaarlijkse afdrachtsevent. Onze beneficianten worden bediend door het Sponsoring & Beneficianten-team. Zij kijken samen met onze beneficianten hoe we onze gedeelde waarde kunnen optimaliseren.

Voortgang in 2021

Verbinden van sport en goede doelen

In 2021 zijn we verder gegaan met een aantal belangrijke initiatieven die in 2020 zijn gestart. Zo hebben we actief bijgedragen aan het versterken van de samenwerking met de Samenwerkende Gezondheidsfondsen rondom de 'Gezonde Generatie'. De Gezonde Generatie-bewustwordingscampagne is live gegaan in 2021, onder andere met een corporate brand-

film in alle Pathé-bioscopen, waarin we aandacht vragen voor de gezondste generatie in 2040. De Gezonde Generatie kreeg ook een specifiek podium tijdens ons digitale afdrachtsevent in mei, waar Michael Rutgers, algemeen directeur Longfonds, en Ruben Houkes, oud-judoka en oprichter van 2Basics Marketing, meer duiding gaven over de doelen en ambities.

Ook konden we weer in levenden lijve de verbinding leggen tussen de sport en de goede doelen, onder andere door medewerkers van onze beneficianten te ontvangen bij wedstrijden van de KNVB. Zo ontvingen we onder andere een grote groep zwerfjongeren van 18 jaar en ouder vanuit het Kansfonds en alle modellen van de indrukwekkende campagne rondom het 50-jarig bestaan van de Nederlandse Brandwonden Stichting. Helaas ging de jaarlijkse Beneficiantendag in november niet door in verband met oplopende coronacijfers en daaraan gekoppelde maatregelen.

Een mooi sportjaar

Ook al waren er in 2021 veel sporttoernooien en -wedstrijden zonder publiek, het was wel een bijzonder sportjaar, met Olympische en Paralympische zomerspelen. Om toch onze steun zichtbaar te maken, hebben we voor beide Spelen een ode gemaakt voor de TeamNL-sporters, die zonder oranje legioen op de tribunes een recordaantal medailles behaald hebben. De gebruikelijke Nederlandse Loterij-medailletaxi kon niet doorgaan vanwege corona, maar in samenwerking met KLM en DPG Media hebben we een nieuw format gelanceerd: 'Oranje Boven'. Daarbij deden we interviews vanuit de lucht.





De thuiskomst van de Olympische en Paralympische equipe hebben we gevierd met een eigen Nederlandse Loterij Familielounge op het Olympic Festival in Den Haag. De sporters werden hier rechtstreeks na hun vlucht naartoe gebracht voor een hereniging met hun familie en vrienden. Voor de paralympische atleten organiseerden we hetzelfde, maar dan op Schiphol.

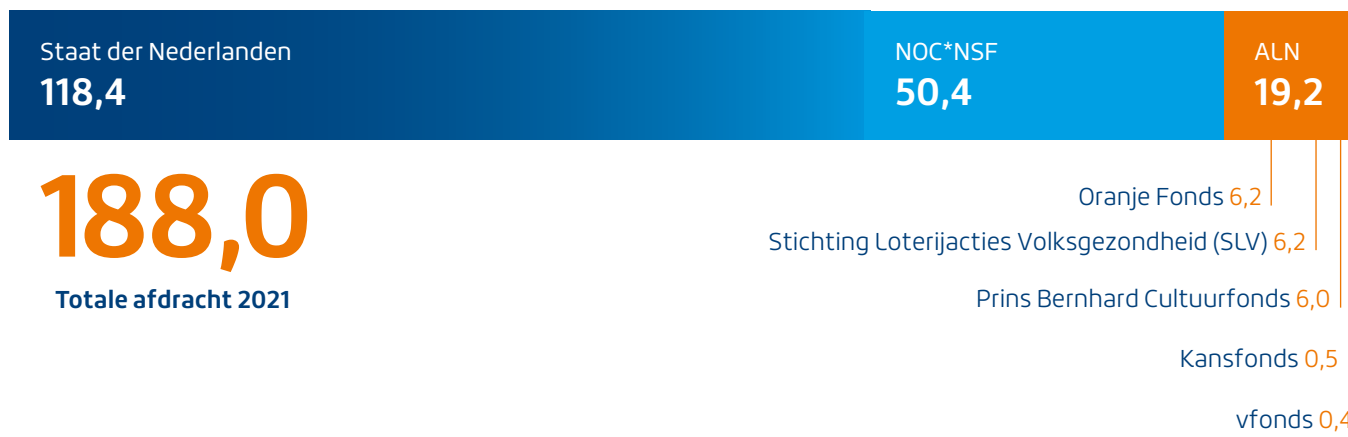
In de vorstperiode in februari hebben Nederlandse Loterij en Staatsloterij samen met Staatsloterij een ode aan het natuurijs gebracht. Tijdens het WK wielrennen in België hebben we een unieke Oranje Peloton-fietstocht georganiseerd om onze succesvolle wielrenners aan te moedigen.

Vanuit TOTO hebben we The Stage gehost, samen met de door ons gesponsorde voetbalclubs. Omdat de tribunes in de stadions voor een groot gedeelte van het seizoen leeg bleven, boden we met TOTO The Stage een podium voor clubs, spelers en supporters om samen hun passie te beleven via eigen voetballiederen. Fans konden via het platform hun zelfgemaakte nummers uploaden. Honderden video's werden geüpload waaruit samen met de clubs de winnaars werden bepaald.

Meer mogelijkheden voor beneficianten dankzij meerderheidsbelang Lotify

Na een succesvolle pilot in 2019 heeft Nederlandse Loterij eind 2021 een meerderheidsbelang verworven in Lotify. Dit is in het verslagjaar voorbereid. Lotify biedt een totaaloplossing voor het organiseren van loterijen en promotionele winacties en faciliteert alles op het gebied van wet- en regelgeving, techniek, de uitgifte van lotnummers, de loterijtrekking, deelnemerscommunicatie, incasso's en uitbetalingen. Dankzij deze samenwerking kunnen wij onze beneficianten ondersteunen in het versterken van de verbinding met hun leden en het genereren van extra inkomsten. Bovendien dragen wij op deze manier bij aan de regulering van lokale initiatieven, wat past bij onze rol als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid.

Verdeling afdracht in 2021
(bedragen x € miljoen)



188,0
Totale afdracht 2021

Onze afdracht aan sport en maatschappij

Met de afdracht van ons bedrijfsresultaat aan de Nederlandse staat, NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN) geven wij een directe financiële impuls aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. Via NOC*NSF ondersteunen we de breedtesport en de topsport, voor valide en mindervalide sporters; NOC*NSF verdeelt de afdracht over de aangesloten sportbonden. ALN verdeelt de afdracht over 18 goede doelen, die met name actief zijn op het gebied van maatschappelijk welzijn en volksgezondheid. De verdeling van onze afdracht is bij wet vastgelegd.



Vooruitblik

Met de succesvolle Olympische en Paralympische winterspelen achter de rug en de Invictus Games voor de boeg belooft ook 2022 een uniek sportjaar te worden. Nederlandse Loterij zal zichtbaar zijn en zich actief inzetten om de topsport voor heel Nederland zichtbaar te maken, zodat ook de breedtesport daar maximaal van profiteert. Verder maken we de samenwerking met Lotify operationeel op grotere schaal.



De Nederlandse baanwielrenners hebben Nederland op de Olympische Spelen in Tokio een gouden medaille voor de teamsprint bezorgd.



Privacy en gegevensbescherming

Definitie

Het geven van inzicht in en richting aan de beheersing van onze informatiebeveiliging, gericht op een optimale informatievoorziening en klantervaring. Een belangrijk onderdeel hiervan is het respecteren en beschermen van de privacy en persoonsgegevens van klanten, winnaars, medewerkers en andere relaties.

Afbakening

Informatiebeveiliging bestaat uit het geheel van maatregelen, processen en procedures die de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van alle vormen van informatie binnen Nederlandse Loterij garanderen.

Met de openstelling van de online-kansspelmarkt heeft Nederlandse Loterij de aandacht voor privacy, gegevensbescherming en security in 2021 verder geïntensiveerd. In dit hoofdstuk lichten we de belangrijkste stappen en resultaten toe.

Informatiebeveiliging is voor ons een cruciale randvoorwaarde. Het gaat immers om de vertrouwelijkheid en integriteit van informatie van onze spelers en medewerkers, en om de beschikbaarheid van onze producten voor onze spelers, zodat zij via elk kanaal op een veilige manier kunnen meedoen met onze kansspelen. Informatiebeveiliging draagt direct bij aan de license to operate en de reputatie van Nederlandse Loterij.

Managementaanpak

Privacy en gegevensbescherming zijn prominente onderwerpen binnen Nederlandse Loterij. Verschillende functionarissen houden zich bezig met gegevensbescherming; voor aandachtsgebieden als privacy en security zijn toegewijde medewerkers zijn aangesteld.

In 2021 hebben we de security-organisatie van Nederlandse Loterij verder uitgebreid en geprofessionaliseerd. Er staat nu een multidisciplinair, deskundig en ervaren security team. Dit team is continu bezig om te (laten) beoordelen of het

niveau van informatiebeveiliging in de vorm van alle genomen maatregelen, processen en procedures voldoet aan het ambitieniveau dat Nederlandse Loterij nastreeft en of het security-risicoprofiel van Nederlandse Loterij valt binnen de gestelde 'risk appetite'.

Er zijn verschillende overlegorganen waarin gegevensbescherming op de agenda staat. De prestaties van het Information Security Management System en de resultaten van de genomen securitymaatregelen, -processen en -procedures worden periodiek gemeten. De resultaten worden besproken in verschillende overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau:

- wekelijkse security stand-up;
- tweemaandelijks 'Security Committee';
- maandelijks Risk Management Committee;
- Audit Committee.
- Ook de nadere toelichting op de Algemene Verordening Gegevensbescherming door Europese toezichthouders en via de rechtspraak heeft impact op onze gegevensbescherming. Om hierop tijdig en goed in te spelen met ons beleid en onze procedures, staat privacy regelmatig op de agenda in verschillende overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau:
- tweewekelijks overleg tussen Privacy Officer en Functionaris Gegevensbescherming;
- maandelijks overleg Privacy & Security Champs;
- maandelijks Risk Management Committee.





Doelstellingen 2021

Security

- Verder structureren en professionaliseren van het Security Team en de governance met betrekking tot security.
- Verbeteren van de security-kennis en -vaardigheden van medewerkers.
- Implementeren van de laatste fase van de gecontroleerde toegang tot applicaties.
- Implementeren van continuous security testing.
- Versterken van security-monitoring.

Privacy

- Voorbereiden op opening van online-kansspelmarkt en beheersing van privacy-risico's;
- Voorbereiden op wijziging van Telecommunicatiewet (invoering opt-in systeem voor telemarketing);
- Aanscherpen van procedures omtrent het delen van persoonsgegevens met leveranciers die gevestigd zijn of persoonsgegevens verwerken buiten de Europees Economische Ruimte;
- Verbeteren van privacy-kennis en -vaardigheden van medewerkers van Nederlandse Loterij.

Voortgang

Toename van te verwerken persoonsgegevens

Met het aanbieden van online kansspelen krijgt Nederlandse Loterij meer persoonsgegevens te verwerken. Dat is wettelijk verplicht. Het gaat bijvoorbeeld om gevoelige persoonsgegevens zoals het burgerservicenummer, vragen over fraude- en witwasbestrijding en monitoring van speelgedrag van spelers. Om onze spelers goed te informeren over het gebruik van hun persoonsgegevens en om te voldoen aan onze informatieverplichtingen, hanteert Nederlandse Loterij nu twee privacyverklaringen: één voor de klanten die meespelen met loterijen en TOTO Winkel en één voor de klanten die meespelen met de online kansspelen (TOTO Sport en TOTO Casino).

Proces vaststellen identiteit gewijzigd

Naar aanleiding van een onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens heeft Nederlandse Loterij haar proces voor het vaststellen van de identiteit van een klant gewijzigd. Waar voorheen werd verzocht om een 'veilige' kopie van een identiteitsbewijs, stelt Nederlandse Loterij nu een aantal verificatievragen. In de meeste gevallen kunnen wij aan de hand van deze verificatie de klant identificeren. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt aanvullende informatie opgevraagd. Een kopie van een identiteitsbewijs wordt alleen opgevraagd als dat echt nodig is. We moeten dat ook kunnen onderbouwen. Nederlandse Loterij heeft de Autoriteit Persoonsgegevens regelmatig geïnformeerd over de invoering van de wijzigingen. Ultimo 2021 heeft Autoriteit Persoonsgegevens hierover geen bezwaren kenbaar gemaakt.

Internationale doorgifte van persoonsgegevens

De uitspraak van het Europese Hof in juli 2020 heeft een enorme impact gehad op organisaties die persoonsgegevens delen met leveranciers die gevestigd zijn buiten de Europees Economische Ruimte (EER) bij gebruik van hun diensten en/of producten. In dat licht is de internationale doorgifte van persoonsgegevens een onderwerp geweest waar wij ook in 2021 veel aandacht aan hebben besteed.

Hoewel ons uitgangspunt is dat persoonsgegevens niet worden gedeeld buiten de EER, maakt Nederlandse Loterij - net als veel andere organisaties - gebruik van diensten en producten van leveranciers die zijn gevestigd buiten de EER of persoonsgegevens verwerken buiten de EER. Nederlandse Loterij kijkt van dit uitgangspunt bijvoorbeeld af indien blijkt dat leveranciers binnen de EER niet dezelfde kwaliteit kunnen leveren. Voor de afwijkingen heeft Nederlandse Loterij haar proces voor het beoordelen van nieuwe leveranciers buiten de EER aangepast. Nederlandse Loterij heeft conform de Richtlijnen van de Europese koepel van toezichthouders (EDPB) een proces ingericht voor de beoordeling van dergelijke leveranciers. De beoordeling wordt uitgevoerd door de Privacy Officer en gedocumenteerd. Vervolgens worden er organisatorische, contractuele en technische maatregelen getroffen, met als doel het bereiken van een gelijkwaardig dan wel acceptabel niveau van gegevensbescherming. Indien uit beoordeling blijkt dat het gewenste beschermingsniveau niet volledig kan worden bereikt, maar er geen ander realistisch alternatief is, wordt het Risk Management Committee gevraagd om dit risico te beoordelen.



Wijziging Telecommunicatiewet

Op 1 juli 2021 is de wijziging van de Telecommunicatiewet in werking getreden. Hierdoor mag een organisatie zoals Nederlandse Loterij consumenten alleen telefonisch benaderen voor een aanbod als zij daarvoor toestemming hebben gegeven of al klant zijn van Nederlandse Loterij en geen bezwaar hebben ingediend. Dezelfde wetswijziging heeft ervoor gezorgd dat het Bel-Me-Niet-Register (BMNR) is afgeschaft.

Vóór 1 juli 2021 benaderde Nederlandse Loterij alleen consumenten die uitdrukkelijk toestemming hadden gegeven voor telefonische aanbiedingen en spelers die niet in het BMNR stonden en geen bezwaar kenbaar hadden gemaakt tegen telefonische benadering.

De wijziging is voor nieuwe spelers vooral merkbaar in het registratieproces van hun internetaccount. Hier krijgen zij nu de optie hun voorkeuren voor telefonische aanbiedingen kenbaar te maken. Bestaande spelers hebben sinds 1 juli de optie om in de Mijn-omgeving van hun internetaccount bezwaar te maken tegen telefonische benadering. Dit kan de speler per spelmerk aangeven. Verder hebben we de processen aangescherpt rondom het recht van bezwaar. Als een consument zijn of haar toestemming voor telefonische aanbiedingen intrekt of kenbaar maakt niet meer telefonisch benaderd te willen worden door Nederlandse Loterij, dan zorgen wij er in samenwerking met ons externe callcenter voor dat deze consument zo snel mogelijk van de bellijsten wordt gehaald.

PRIVACY

INPUT

- 95% medewerkers getraind op het algemene gebied van privacy
- Twee aanvullende trainingen op afdelings- en teamniveau

OUTPUT

- Vier meldingen van incidenten over privacy aan de Autoriteit Persoonsgegevens
- Acht meldingen van incidenten die raken aan privacy aan direct betrokkenen
- 62.563 ontvangen verzoeken inzake privacyrechten van klanten en medewerkers

OUTCOME

Reputatiescore bescherming van persoonsgegevens

Incidenten informatiebeveiliging

Een belangrijk onderdeel van de jaarlijkse ISO/WLA-certificering is het detecteren van incidenten die van invloed kunnen zijn op een optimale informatiebeveiliging. Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat processen in de organisatie niet verlopen volgens de beschreven procedures.

Alle informatiebeveiligingsincidenten zijn gerapporteerd aan en geanalyseerd door de IT Security Officer. Informatiebeveiligingsincidenten met een significante impact worden gerapporteerd aan en besproken in het Risk Management Committee. Waar nodig zijn acties en maatregelen gedefinieerd om de impact te minimaliseren en de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken.

Nederlandse Loterij is op basis van haar vergunningen verplicht incidenten die het vertrouwen van de consument in de vergunde kansspelen kunnen schaden, binnen 72 uur aan de Kansspelautoriteit te melden. In 2021 heeft Nederlandse Loterij gemeld dat Nederlandse Loterij slachtoffer is geweest van een cyberaanval (password spray attack). De betrokkenen zijn door ons op de hoogte gesteld van de inbreuk op hun account en wij hebben hun geadviseerd het wachtwoord van het account te wijzigen in een uniek en sterk wachtwoord. Op de website van Nederlandse Loterij geven we hiervoor tips.



Stappen in gegevensbescherming en security

Op het gebied van gegevensbescherming zijn er in 2021 diverse stappen gezet. Zo hebben we een security awareness-programma uitgevoerd, het incident-management verbeterd, 2 factor-authenticatie ingevoerd en een continu pentesting-programma opgezet. De vaardigheden en kennis van medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging worden doorlopend getraind.

Vooruitblik 2022

Naast de doorlopende processen zullen we in 2022 voor privacy en gegevensbescherming ons richten op onder meer de internationale doorgifte van persoonsgegevens. We gaan de huidige modelcontractbepalingen van de Europese Commissie met leveranciers die gevestigd zijn buiten de EER of persoonsgegevens verwerken buiten de EER, vervangen door nieuwe modelcontractbepalingen. Ook willen we het bewerkelijke beoordelingsproces van internationale doorgifte efficiënter maken. Verder gaan we binnen wettelijke kaders en technische mogelijkheden meer gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties inzetten. Privacy is hierin een belangrijk aandachtspunt.

Ten slotte blijven we richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Europese koepel van toezichthouders (EDPB) en wijzigingen in (Europese) wet- en regelgeving monitoren om de wijzigingen tijdig en goed te kunnen vertalen in maatregelen en acties.

Op het gebied van informatiebeveiliging staat voor 2022 opnieuw een aantal verbetertrajecten op de planning. Zo gaan we multi-factor authenticatie invoeren voor klantaccounts en detectie- en respons-maatregelen verder aanscherpen, zodat onze organisatie snel en adequaat kan reageren bij een mogelijke cyberaanval.



Voldoen aan wet- en regelgeving

Definitie

Het naleven van wet- en regelgeving die van toepassing is op (het domein van) Nederlandse Loterij, het omgaan met klantdata en het geheel aan gedragscriteria voor medewerkers en ketenpartners.

Afbakening

Het voldoen aan wet- en regelgeving is de basis van onze reputatie als verantwoorde en betrouwbare aanbieder van kansspelen. Onze spelers moeten erop kunnen vertrouwen dat onze activiteiten aan alle eisen voldoen.

Doelstellingen

Nederlandse Loterij wil zo goed mogelijk voldoen aan wet- en regelgeving, waarbij we in principe de standpunten van de toezichthouders volgen. Als wij kiezen voor een afwijkende handelwijze, wordt hierover een weloverwogen besluit genomen vanuit de directie.

Op het gebied van wet- en regelgeving was een belangrijke ontwikkeling dat Nederlandse Loterij moet voldoen aan de wet Koa. Met het aanbieden van online kansspelen vallen we ook onder de Wwft.

Managementaanpak

De aanpak van Nederlandse Loterij om te voldoen aan wet- en regelgeving is tweeledig. Enerzijds hebben wij de verantwoordelijkheid om aan wet- en regelgeving te voldoen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de afdelingsmanagers en medewerkers. Als er nieuwe regelgeving aankomt, zal de Compliance Officer betrokken afdelingen en teams informeren om het bewustzijn te vergroten. De monitoring op de naleving van wet- en regelgeving verloopt via een gedetailleerd compliance-schema; de Compliance Officer ziet toe op de juiste werking hiervan. De verantwoordelijkheid voor het interne toezicht op het voldoen aan wet- en regelgeving ligt bij sleutelfunctionarissen op bepaalde kennisgebieden, zoals Financiën, Fraud & Payments en Responsible Gaming. De verantwoordelijkheid voor het aandachtsgebied Reclame ligt bij de Compliance Officer.

Anderzijds maken we gebruik van de geboden ruimte om mee te denken over aankomende regelgeving en deze te beïnvloeden als dat naar ons inzicht nodig is. We doen bijvoorbeeld altijd mee aan consultaties van nieuwe

wet- en regelgeving en we doen mee aan uitvoeringstoetsen als ons dat wordt gevraagd vanuit de toezichthouder. Het voordeel van deze inspanningen is dat wij vroegtijdig inzicht hebben in nieuwe regelgeving en de mogelijke impact en dat wij kunnen meedenken om te komen tot passende regelgeving.

Voortgang

Wet Kansspelen op afstand ingegaan

Met het ingaan van de Wet Koa in april 2021 geldt voor Nederlandse Loterij andere regelgeving, vooral met betrekking tot het online aanbod. Onder andere in de hoofdstukken Verantwoord Deelnemen, Consumentenvertrouwen, Privacy en gegevensbescherming en Anti-corruptie en financiële transparantie gaan we dieper in op de maatregelen die we hiertoe hebben genomen.

De inwerkingtreding van de Wet Koa had ook gevolgen voor loterijproducten. Bepaalde wijzigingen in de regelgeving voor Koa zijn (ook) van toepassing op de loterijen (het landgebonden aanbod van Nederlandse Loterij). Daarnaast is in het verlengde van de Wet Koa ook de Mediawet gewijzigd. Belangrijkste wijzigingen zijn dat televisie- en radioreclames voor kansspelen op afstand, TOTO Winkel en Krasloten niet meer zijn toegestaan voor 21 uur 's avonds. Voorheen mochten deze reclames worden uitgezonden vanaf 19 uur.

Per 1 april geldt ook dat actieve sporters en rolmodellen jonger dan 25 jaar of met een bereik onder minderjarigen of





jongvolwassenen, niet mogen worden ingezet in commercials voor hoogrisico-kansspelen, zoals sportweddenschappen. Bij invoering van de nieuwe regelgeving bleek dit ook te gelden voor laagrisico-kansspelen. Volgens Nederlandse Loterij was dat tot de invoering van de wet onduidelijk en ook niet de bedoeling van de wetgever, die juist onderscheid maakt tussen laag-risico-kansspelen en hoog-risico-kansspelen. De betreffende wetgeving is inmiddels alweer aangepast en iets versoepeld voor loterijen, zodat er meer speelruimte is voor het gebruiken van beroepssporters en rolmodellen in reclame voor loterijen.

Wwft van toepassing vanwege nieuw online aanbod

De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) heeft als doel witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. Witwassen is crimineel verkregen geld legaal maken, zodat de herkomst niet langer zichtbaar is. Ook het besteden van crimineel geld wordt gezien als witwassen. Financieren van terrorisme is geld gebruiken om terroristische activiteiten, bijvoorbeeld het plegen van aanslagen, mogelijk te maken. Ook gokken op een gemanipuleerde sportwedstrijd, ofwel matchfixing, is een vorm van witwassen. Aanbieders van speelautomaten, landgebonden sportweddenschappen en loterijen hoeven van de wetgever niet aan de Wwft te voldoen, omdat zij een laag risico op witwassen hebben. De Wwft geldt wel voor houders van een vergunning voor kansspelen op afstand. De stappen die Nederlandse Loterij hierin heeft gezet lichten we toe in het hoofdstuk Anti-corruptie en financiële transparantie.

Nieuw regime voor TOTO Winkel en TOTO Sport

Met een aanpassing in de Wet op de kansspelbelasting geldt een nieuw regime voor TOTO Winkel en TOTO Sport. TOTO Casino valt eveneens onder dit regime. De grondslag voor het heffen van belasting is gewijzigd. Voor 1 oktober 2021 werd kansspelbelasting geheven op prijzen van meer dan € 449. Het bedrag aan kansspelbelasting werd door TOTO ingehouden en afgedragen. Vanaf 1 oktober wordt 29% kansspelbelasting geheven over het BSR (omzet -/uitgekeerde prijzen) en is TOTO de belastingplichtige geworden. Dit betekent voor spelers dat er geen kansspelbelasting meer wordt ingehouden op de prijs: de prijzen zijn voor spelers netto geworden.

Vergunningen

In 2021 heeft Nederlandse Loterij een nieuwe vergunning verkregen voor de kansspelen die vallen binnen Lotto B.V. Het gaat om de Vergunning Lotto (Lotto, Lucky Day en Eurojackpot), de Vergunning Sportweddenschappen (TOTO Winkel) en de Vergunning Instantloterij (Krasloten). De vergunning voor onbepaalde tijd van Staatsloterij B.V. is in die zin gewijzigd, dat er een uniformering heeft plaatsgevonden met de vergunningen, zoals verleend aan Lotto B.V. Voor beide vergunningen geldt nu hetzelfde regime. Dit vereenvoudigt het rapporteren en monitoren, auditen en verantwoorden. Verder kreeg Nederlandse Loterij een vergunning van de Ksa om met ingang van 1 oktober 2021 ook online sportweddenschappen en online casino te mogen aanbieden.

Awareness-sessies

In aanloop naar de livegang van ons online aanbod per 1 oktober 2021 heeft de Compliance Officer circa tien awareness-sessies gedaan. Voor vrijwel alle lagen en afdelingen is een sessie op maat gegeven, aansluitend bij hun werkzaamheden en verantwoordelijkheden.

Procedures en boetes

In de zaken rond de monopolies van Nederlandse Loterij zijn door de Raad van State in 2021 voor ons belangwekkende uitspraken gedaan. Het 'duale stelsel' met een monopolie voor prijzenloterijen en een open stelsel voor goededoelenloterijen is gerechtvaardigd.

Met de uitspraken van de hoogste bestuursrechter zijn de juridische mogelijkheden om het Nederlandse monopolie voor Staatsloterij, Lotto, Eurojackpot en Lucky Day aan te vechten, voorlopig uitgeput. Voor Krasloten en TOTO Winkel was het monopolie in 2018 al door de Raad van State bevestigd.

De Kansspelautoriteit heeft in 2021 twee keer een dwangsom ingevorderd bij Nederlandse Loterij omdat er door een fout banners per ongeluk zijn terechtgekomen op een website gericht op een minderjarige doelgroep. Deze banners hebben we meteen verwijderd. Ook kregen we een last onder dwangsom opgelegd vanwege de inzet van beroepssporters in een Staatsloterij-commercial, zie eerder in dit hoofdstuk.



Vooruitblik

In het kader van het voldoen aan wet- en regelgeving zullen we het interne toezicht vanuit de compliancefuncties verder invulling geven, met als doel te komen tot vaste rapportagemomenten hierover.

In 2021 werd de Nederlandse Loterij in Beweging Prijs gewonnen door het initiatief Onbepaalde Evenementen.





Consumentenvertrouwen

Definitie

Het creëren van vertrouwen dat potentiële klanten of consumenten in Nederlandse Loterij hebben door het leveren van veilige, betrouwbare en sterke spelconcepten op veilige en verantwoorde platforms voor loterijen en online kansspelen.

Afbakening

Nederlandse Loterij wil gerespecteerd en geliefd zijn onder haar stakeholders. Consumentenvertrouwen draagt bij aan deze strategische doelstelling. De scope van het thema Consumentenvertrouwen is in het verslag het contact dat Nederlandse Loterij met haar spelers heeft.

Doelstelling(en)

In 2021 is de ambitie nog geënt op een vaste waarde, namelijk gemiddeld een 8,0 scoren op klanttevredenheid.

Het vertrouwen van consumenten in Nederlandse Loterij wordt bepaald door verschillende factoren. Denk bijvoorbeeld aan transparantie, het voldoen aan wet- en regelgeving, de invulling van onze rol als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid om consumenten te beschermen, kansspelsverslaving te voorkomen, fraude en criminaliteit te bestrijden, en hoe wij communiceren. Onze spelers kennen Nederlandse Loterij vooral van onze spelmerken, platformen en het contact dat zij hierover hebben met onze klantenservice. Consumentenvertrouwen en klanttevredenheid gaan daarom voor ons hand in hand.

Managementaanpak

De afdeling Service is verantwoordelijk voor de uitvoering van het klantcontact met onze spelers en retailers. In onze klantcontactstrategie kiezen we ervoor klantcontacten die van waarde zijn te stimuleren en onnodig klantcontact zoveel mogelijk te voorkomen. De afdeling Service heeft in 2021 een transformatie ondergaan om onze klantcontactstrategie verder tot uitvoering te brengen.

De stem van de klant wordt door de afdeling Service intern vertaald naar onze spelmerken en klantreizen om zo verbeteringen door te voeren. Zo verbindt Klantenservice onze klanten met onze organisatie. De werkwijze draagt bij aan klantgericht werken en het versterken van het consumentenvertrouwen.

Voortgang

Klanttevredenheid komt uit op 7,6

De klanttevredenheidsscore kwam aan het eind van het jaar 2021 uit op een 7,6. Wij meten de tevredenheid van klanten kort na elk uniek contact met onze Klantenservice. In onderstaand overzicht geven we de resultaten weer.

| Klanttevredenheid | 2021 | 2020 |
|--------------------------|------|------|
| Overall | 7,6 | 7,7 |
| Telefonie | 7,7 | 7,9 |
| Non-call | 7,3 | 6,9 |
| Webcare (inclusief chat) | 8,3 | 8,0 |

In 2021 heeft een aantal impactvolle gebeurtenissen invloed gehad op de hoeveelheid en de inhoud van de contacten met onze spelers.





Voorbeelden hiervan zijn:

- de overstap naar een nieuwe bankpartner voor het afhandelen van betalingsverkeer;
- de livegang van ons online aanbod voor TOTO, die samenviel met het moment waarop aanbieders zonder vergunning zich onverwacht terugtrokken van de Nederlandse markt;
- de (gedeeltelijke) sluiting van niet-essentiële winkels;
- de aankondiging van het nieuwe prijzenpakket van de Staatsloterij per 2022.

De grootste impact op de overall klanttevredenheid is de livegang van het online aanbod van TOTO Sport en TOTO Casino.

We zien de uitkomst van de klanttevredenheidsonderzoeken steeds meer als input voor het verbeteren van onze processen, producten en dienstverlening, in plaats van een absolute score. Het is bovendien belangrijk het klanttevredenheidscijfer in de context te bekijken: het type klantvragen wordt steeds complexer. Met het verbeteren van onze informatievoorziening op bijvoorbeeld onze websites en het vereenvoudigen van processen kunnen klanten steeds meer zelf regelen. Complexe(re) klantvragen zijn aanleiding om contact met Nederlandse Loterij op te nemen. Ook externe ontwikkelingen zoals wetswijzigingen, die bijvoorbeeld zorgen voor een verplicht strikter aanmeldproces, hebben niet altijd een positieve impact op de klantbeleving. In de toekomst zullen we dan ook gaan onderzoeken of we de ambitie van de klanttevredenheidsscore kunnen onderbouwen of

dat deze verder aangepast dient te worden.

Het aantal klachten in 2021 bedroeg 0,89% van het totale aantal afgehandelde klantcontacten (2020: 0,42%). Het verschil is vrijwel volledig toe te schrijven aan de livegang van ons online aanbod. Ook heeft toezichthouder Ksa de definitie van een klacht aangescherpt, waardoor klantcontacten eerder bestempeld worden als klacht.

Versterking en uitbreiding van de Service-teams

In het verslagjaar zijn de Service-teams ook agile gaan werken, met meer aandacht voor het sneller inspelen op veranderende marktomstandigheden en klantgedrag.

Klantenservice 24/7 bereikbaar voor klanten van TOTO Sport en TOTO Casino

Het jaar 2021 heeft in het teken gestaan van de voorbereidingen op de livegang van ons aanbod van online casinospellen en online sportweddenschappen. Voor Klantenservice was de verandering groot: de wet Koa stelt dat Klantenservice 24 uur per dag, 7 dagen in de week telefonisch en elektronisch bereikbaar moet zijn voor klantvragen over het online aanbod. Naast het verruimen van de openingstijden vroeg dit om uitbreiding van het interne klantenserviceteam. Er zijn nieuwe werkinstructies en processen opgesteld met bijbehorende intensieve trainingen.

Opleiding en training, ook voor interventiegesprekken

In 2021 zijn al onze Klantenservice-medewerkers getraind en getoetst op het gebied van Responsible Gaming. Ook is er een groep opgeleid om interventiegesprekken

te voeren met spelers wanneer hun speelgedrag daartoe aanleiding geeft. Deze interventies worden uitgevoerd in nauw contact met onze afdeling Responsible Gaming.

Op basis van alle signalen die ons bereiken hebben we gewerkt aan initiatieven die in lijn liggen bereiken, met onze klantcontactstrategie. Belangrijke resultaten in het verslagjaar:

- De koppeling tussen telefonie en de digitale klant-omgeving heeft ervoor gezorgd dat onze medewerkers een completer klantbeeld hebben, pijnpunten in processen sneller geïdentificeerd kunnen worden en coaching op kwaliteit efficiënter kan worden uitgevoerd.
- Opzeggingen worden aan de loterijkant in toenemende mate automatisch verwerkt, wat een omvangrijke kostenbesparing oplevert.
- De klantenservicepagina's van alle spelmerken hebben een nieuwe look & feel gekregen. Gelijktijdig met de make-over zijn onze kennisbank en de inhoud van de meest gestelde vragen door klanten verbeterd, om zo onze klanten beter van dienst te zijn.



Vooruitblik 2022

We zullen ons ook in 2022 blijven richten op het verbinden van klanten met onze organisatie door signalen van klanten te vertalen naar de organisatie en de klanttevredenheidsscore te gebruiken voor het structureel verbeteren en innoveren van onze diensten.

Concrete activiteiten zijn:

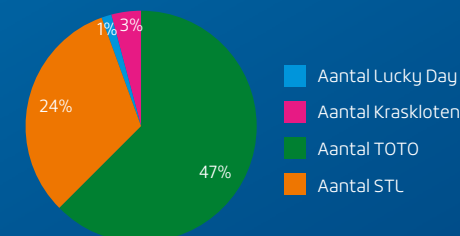
- het nader onderzoeken van de relatie tussen klanttevredenheid en klantgedrag, om zo onze ambitie rondom klanttevredenheid beter te kunnen onderbouwen;
- het verbeteren van onze telefonische menustructuur voor onze retailklanten zodat we hen sneller kunnen helpen;
- community management voor Lotto en Eurojackpot.

OMBUDSMAN 2021

Sinds 2017 heeft Nederlandse Loterij een Ombudsman. Consumenten kunnen bij onze Ombudsman terecht als hun klacht door de Klantenservice schriftelijk is behandeld en zij over deze afhandeling niet tevreden zijn. Zo waarborgen wij dat de belangen van consumenten centraal staan en zorgvuldig worden behartigd. Ook wordt er gemonitord of de processen binnen de organisatie, die klanten raken, nog correct verlopen en wordt hierop indien nodig bijgestuurd.

In 2021 zijn er in totaal 75 klachten door de Ombudsman behandeld. Van de klachten die de Ombudsman heeft behandeld, ging meer dan de helft (63%) over TOTO; 32% had te maken met Staatsloterij. De Ombudsman kreeg meer klachten binnen tijdens de lockdown in het kader van corona; na de opening van sectoren en het afschalen van de coronamaatregelen trad er weer een daling op. Wat verder opviel is dat veel TOTO-klachten tijdens het EK-voetbal gingen over spelregels, zoals de 90-minuten regel, en over onvoldoende duidelijkheid over wedopties bij TOTO. Vanaf 1 oktober tot 31 december ging een derde van de klachten over het nieuwe online aanbod van TOTO.

Een algemene trend die we zien is dat het aantal Ombudsmanklachten de afgelopen jaren steeds iets toeneemt.



De Ombudsman overlegt elke maand met het Ombudsmanteam om het klachtenproces te optimaliseren, consumentenbelangen goed te behartigen en actuele ontwikkelingen te bespreken. De Ombudsman rapporteerde in het verslagjaar twee keer aan het bestuur van Nederlandse Loterij en één keer aan de Raad van Commissarissen.

Vooruitblik

In 2022 zal de Ombudsman erop toezien dat bepaalde verbeteringen worden doorgevoerd, zoals het duidelijker formuleren van wedopties, die ook makkelijk terug te vinden zijn in het deelnemersreglement. Daarnaast zal er aandacht worden besteed aan de bereikbaarheid van de Ombudsman door de klanten van Nederlandse Loterij: er zal duidelijker worden gecommuniceerd aan consumenten wat ze moeten doen om hun klacht door de Ombudsman behandeld te krijgen. Ook is het Ombudsmanteam bezig om het klachtenproces te verbeteren zodat er meer inzicht komt in de afhandeling van de klachten: zijn klachten gegrond of ongegrond, complex of eenvoudig en hoelang duurt het om een klacht af te handelen.



Transparantie

Definitie

Transparant zijn over wat Nederlandse Loterij doet en hoe zij dat doet, eerlijk en integer handelen en het zijn van een betrouwbare partner om mee samen te werken.

Afbakening

Transparantie betekent dat wij inzicht geven in de onderwerpen die voor onze stakeholders belangrijk zijn. Voor elke stakeholdergroep heeft dit een andere betekenis. Een speler wil inzicht in het eerlijke verloop van het kansspel en in de kans om te winnen. Een toezichhouder wil informatie over hoe wij wet- en regelgeving naleven. Aandeelhouders willen weten of wij onze doelstellingen halen. Voor al onze stakeholders willen wij herkenbaar en aanspreekbaar zijn. Omdat wij een staatsdeelneming zijn, stellen wij hoge eisen aan transparantie.

Doelstellingen

Transparantie wordt als onderdeel van ons kernwaardenprogramma onder de aandacht van medewerkers gebracht. De doelstellingen zijn bepaald door de verschillende afdelingen en worden op afdelingsniveau gemonitord. Voor externe stakeholders zijn de doelstellingen nog niet geconcretiseerd. Dit staat voor 2022 op de planning.

Onze stakeholders hebben aangegeven transparantie van Nederlandse Loterij belangrijk te vinden. Wij vinden dat zelf ook, getuige het feit dat transparant een van onze kernwaarden is. Door transparant te zijn, kunnen we laten zien dat Nederlandse Loterij betrouwbaar is.

Voortgang

Spelers optimaal informeren

Voor onze spelers is transparantie belangrijk om de keuze te kunnen maken om al dan niet deel te nemen aan onze kansspelen. In 2021 hebben de klantenservicepagina's van alle spelmerken een nieuwe look & feel gekregen. Tegelijk met de make-over zijn onze kennisbank en de inhoud van de meest gestelde vragen verbeterd, om zo onze klanten beter van dienst te zijn. Onze deelnemersreglementen staan duidelijk vindbaar vermeld op alle uitingen. Elk contact met een klant wordt gemeten, vastgelegd en indien nodig opgevolgd.

Nederlandse Loterij heeft voor een groot deel van 2021 door de coronacrisis wederom diverse maatregelen moeten nemen om de veiligheid van onze medewerkers, partners en belanghebbenden, onder wie de notaris en bezoekers, te kunnen waarborgen. Ons kantoor was van 1 januari tot 1 oktober 2021 niet toegankelijk voor publiek. Het was dus ook tijdelijk niet mogelijk om trekkingen bij te wonen.

De integriteit van de trekkingen wordt onder andere gewaarborgd door de aanwezigheid van de notaris, de certificering van de trekkingsmachines door Ksa aangewezen keuringsinstelling en het trekkingsproces zelf. De door Nederlandse Loterij genomen maatregelen waren in lijn met de richtlijnen van de overheid in het kader van de coronacrisis om reisebewegingen, het aantal contacten en de groepsgrootte te beperken.

Stijging positie Transparantiebenchmark 2021

Ons jaarverslag is een van de communicatiemiddelen waarmee wij onze stakeholders een compleet overzicht geven van onze strategie, operatie, resultaten en impact. Omdat wij transparantie belangrijk vinden en ons willen meten met andere organisaties, doen wij mee aan de Transparantiebenchmark. De Transparantiebenchmark is een onderzoek naar de kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkeling van maatschappelijke verslaggeving onder de grootste ondernemingen van Nederland. Het onderzoek wordt elke twee jaar herhaald. Het jaarverslag 2020 van Nederlandse Loterij is ingestuurd voor deze benchmark.

Nederlandse Loterij is gestegen van positie 130 (2018) naar positie 106 (2020), blijkt uit de benchmark die 30 november 2021 werd bekendgemaakt. We hebben 44,9 punten gescoord op de voor onze sector maximale score van 73 punten. Het is onze ambitie om verder te stijgen in de Transparantiebenchmark en zo invulling te geven aan onze voorbeeldfunctie. De volgende beoordeling vindt plaats in 2023 met de jaarverslagen over 2022.





TRANSPARANTIE IS KERNWAARDE



Transparantie – de T in S.P.O.R.T – is een van de kernwaarden van Nederlandse Loterij. In 2021 hebben onze kernwaarden intern meer aandacht gekregen (zie ook het hoofdstuk Goed werkgeverschap). De directie heeft tijdens de reguliere medewerkers-bijeenkomsten inzicht gegeven in de (financiële) prestaties en in het reilen

en zeilen van de organisatie. Ook andere stakeholders, zoals aandeelhouders en toezichthouders, informeren we tijdig over relevante ontwikkelingen, zoals het wel of niet halen van doelstellingen en bijvoorbeeld over incidenten en hoe wij die oplossen.

Proactief mediabeleid

Transparantie betekent ook dat wij aanspreekbaar zijn in het publieke domein. Hiertoe hebben wij een proactief mediabeleid: wij benaderen media met nieuws en achtergrondverhalen. Als er kritische vragen worden gesteld of als zich een incident voordoet, nemen wij onze verantwoordelijkheid en gaan we het gesprek aan. Met name in de aanloop naar de opening van de online-kansspelmarkt hebben we media gericht benaderd over de positie van Nederlandse Loterij. Dit leidde tot diverse interviews en een opinieartikel in landelijke dagbladen.

Vooruitblik

In 2022 werken we structureel verder aan onze transparantie, met onder andere de volgende activiteiten:

- toetsing van de materiële onderwerpen bij stakeholders. Dit geeft ons richting aan de inspanningen die we willen leveren op het onderwerp transparantie en laat zien hoe onze stakeholders vinden dat wij het doen;
- voortzetten en verder versterken van ons kernwaarden-programma.

€ 69,6 miljoen voor sport en goede doelen

Dankzij alle spelers van onze kansspelen is het ons weer gelukt: onze afdracht over 2021 kwam hoger uit dan het jaar ervoor. Maar liefst € 50,4 miljoen euro gaat via NOC*NSF naar de sportbonden en € 19,2 miljoen euro gaat naar 18 goede doelen via Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN). Nederlandse Loterij heeft geen winstoogmerk: ons hele resultaat dragen wij af. Heel Nederland wint, niet alleen de prijswinnaars van onze kansspelen. De bekendmaking van de afdracht is altijd een feestje, dat we vieren met onze beneficianten. In 2021 moesten we vanwege corona de afdracht over 2020 digitaal bekendmaken. Anders dan anders, maar gelukkig nog steeds feestelijk. Wij zijn blij als we in 2022 weer gewoon beneficianten live kunnen zien en kunnen bijpraten over alle nieuwe plannen en ambities.





Innovatie

Definitie

Investeren in proces- en productinnovaties, nieuwe (digitale) diensten en concepten, en de kansspel-systemen als geheel.

Afbakening

Nederlandse Loterij kijkt naar verschillende typen van innovatie, bijvoorbeeld product- en procesvernieuwing en technologische innovatie, zowel incrementeel en transformatief als disruptief.

Doelstellingen

Nederlandse Loterij heeft diverse doelstellingen geformuleerd voor het thema Innovatie:

- De ondernemendheid en executiekracht op innovatie onder medewerkers bevorderen.
- Door de bereikte resultaten de reputatie van Nederlandse Loterij op het gebied van innovatie positief beïnvloeden.
- Een portfolio aan toekomstgerichte ideeën met potentie tot uitvoering brengen.

Innovatie speelt een belangrijke rol in onze strategie: wij willen en moeten vernieuwen om invulling te kunnen blijven geven aan een aantrekkelijk en verantwoord spelaanbod en tegelijkertijd competitief te zijn in een nieuw concurrentieveld om kanalisatie te bereiken. Daarbij houden we altijd de belangen van onze stakeholders voor ogen. Zowel in onze loterijactiviteiten, met de definitieve livegang van het nieuwe loterijstelsel in het eerste kwartaal, als in de livegang van onze nieuwe online kansspelen op 2 oktober 2021 is er veel vooruitgang geboekt op het gebied van innovatie.

Managementaanpak

Nederlandse Loterij werkt via twee sporen aan het innoveren van haar producten, processen en dienstverlening. Voor de korte termijn wordt er gewerkt aan incrementele innovatie in een kwartaalritmiek van businessprioritering, in de vorm van Quarterly Business Reviews (QBR's). In deze meetings worden keuzes gemaakt voor investeringen en inzet van resources voor de vernieuwing gedurende het aankomende kwartaal. Tevens wordt teruggeblikt op de behaalde resultaten in het afgelopen kwartaal via Quarterly Business Dialogues (QBD's)

en wordt er vijf kwartalen vooruit gekeken welke vernieuwing er op de organisatie af komt en welke ambities er liggen. Dit alles wordt vastgelegd in een bedrijfsbrede roadmap.



Voor innovatie op de middellange termijn is eind 2021 een innovatiehub ingericht: het Ondernemerslab. Dit organisatie-onderdeel is direct gelinkt aan onze S.P.O.R.T.-kernwaarde 'Ondernemend'. Het lab heeft als doel om de organisatie voor te bereiden op de toekomst op zoek naar nieuwe waardecreatie en nieuw verdienvermogen. De focus van het Ondernemerslab ligt op het ontwikkelen van ideeën en initiatieven van transformatieve en disruptieve aard. Aandacht gaat uit naar thema's als nieuwe loterijconcepten, (nieuwe) technologie tot baten brengen, het onderzoeken van strategische toekomstscenario's en het identificeren van potentiële partners voor open innovatie in startup- en scale-up-ecosystemen.

Voortgang

Vernieuwing van onze loterijactiviteiten

De spelmerken Staatsloterij, Krasloten en Miljoenenspel zijn halverwege 2021 als laatste overgegaan op het nieuwe loterijstelsel. Met deze grootschalige vernieuwing hebben wij een robuuste basis gelegd voor verdere innovatie.





Het betekent ook een verbetering voor ons retailkanaal: de terminalfunctionaliteit is uitgebreid en verbeterd, waaronder de kassakoppeling, rapportages, lotencheckers, en de terminal kan de digitale spelvoorbereiding van spelers in hun app voordat zij naar de winkel komen verwerken. Verder zijn de abonnementen gemigreerd naar ons nieuwe abonnementsysteem. Ook is het nieuwe groepsspelen gelanceerd, waarin onze klanten profiteren van een geoptimaliseerde digitale ervaring op website en mobiel. Hiermee zijn klanten laagdrempeliger en eenvoudiger in staat om met elkaar groepen te creëren, beheren en delen en is de spelbeleving versterkt.

Een aantal van onze websites en apps is dit verslagjaar verbeterd. Zo is de registratieflow op het Nederlandse Loterij-portaal voor onze klanten vernieuwd, is er bredere beschikbaarheid van digitale spelvoorbereiding bij meer spelmerken en is er een Mijn-omgeving ontwikkeld voor Krasloten.

De succesvolle pilot in 2020 met whitelabel-loterijen heeft in 2021 geresulteerd in de stap dat Nederlandse Loterij een meerderheidsbelang heeft genomen in Lotify. Hiermee breiden we ons portfolio van loterijproducten en -diensten uit en zijn we ook voor whitelabel-loterijen in staat om uitvoering te geven aan de kanalisatie-doelstellingen en de uitvoering van het kansspelbeleid.

Vernieuwing van ons aanbod met online kansspelen

Op het TOTO-portaal bieden wij sinds oktober 2021 TOTO Sport en TOTO Casino aan. Het sportsbook dat in 2020 is geïmplementeerd, is dit verslagjaar uitgebreid met het aanbod van live sportweddenschappen. Voor deze sportweddenschappen worden diverse specials en price boost-wedopties aangeboden die uniek zijn in de markt. Ook bieden wij de breedste set aan Nederlandse sporten en divisies aan om op in te zetten.

Het nieuwe TOTO Casino biedt spelers standaard en live casinospellen aan van diverse toonaangevende internationale leveranciers van online casinospellen. Ook zijn er unieke TOTO-spellen ontwikkeld zoals Koning TOTO in Vegas, Lightning Roulette en Nederlandstalige TOTO live casinotafels.

Ons online kansspel aanbod is verantwoord en Nederlands, en onze ambitie is om leidend in verantwoord spelen te zijn. Om onze spelers te beschermen voor kansspelverslaving is er geavanceerde tooling geïmplementeerd die ons in staat stelt om speelgedrag te analyseren en daarmee tijdig preventie-, detectie- en interventieacties in werking te stellen waar dat nodig is. Daarbij bieden wij naast de vereiste speellimieten voor stortingen, speelgeld en speeltijd ook een limiet aan voor verliezen.

Vernieuwing in processen en operatie

In 2021 hebben we onze fraudepreventiecontroleprocessen verder versterkt en gereed gemaakt voor de opening van de online-kansspelmarkt. Ook hebben we een real-time datamanagementplatform ontwikkeld, dat een basis legt voor het toepassen van verdere personalisatie, machine learning en kunstmatige intelligentie in de toekomst.

Vooruitblik 2022

In 2022 is innovatie een van onze strategische prioriteiten. Naar verwachting wordt onze innovatiekracht zichtbaarder dankzij het Ondernemerslab. Concrete acties die op de planning staan zijn:

- verder vernieuwen van het bestaande kansspel aanbod, zowel in loterijen als online;
- verbeteren van de klantbeleving, met een sterke verbinding tussen online en de winkels;
- doorontwikkelen van gepersonaliseerde diensten en data-gedreven werken, onder andere met Ken Je klant-programma's;
- doorontwikkelen van onze processen op het gebied van verantwoord spelen en fraudepreventie, om onze consumentenbescherming te versterken;
- verkennen van en experimenteren met nieuwe concepten en verdienmodellen in kansspelen;
- herhalen van het reputatieonderzoek om de progressie en voortgang te meten in hoeverre stakeholders ons als innovatief zien.

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid

Nederlandse Loterij is zich bewust van het effect dat wij direct en indirect via onze keten hebben op mens, maatschappij en milieu. Als staatsdeelneming en vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid rapporteren wij, behalve op onze materiële onderwerpen, op een aantal door het ministerie van Financiën vastgestelde thema's:

1. Mensenrechten;
2. Veilige werkomgeving;
3. Klimaat- en milieu-impact;
4. Anti-corruptie en financiële transparantie.

Mensenrechten

Dit thema wordt grotendeels toegelicht in het hoofdstuk over Verantwoord deelnemen (pagina 30); het gaat dan om de manier waarop we onze spelers beschermen voor de risico's van kansspelproblematiek, hoe we hierin samenwerken met partners, hoe we onze medewerkers en retailers hierin opleiden en hoe we dit hebben toegepast in de implementatie van ons interventie-framework. Ook wordt in het hoofdstuk Duurzame groei in resultaat en afdracht (pagina 36) uitgelegd hoe we met onze duurzame groei van de afdracht bijdragen aan een gezond, gelukkig en sportief Nederland. Richting onze leveranciers zijn in 2021 belangrijke stappen gezet op het

gebied van Mensenrechten door de uitrol van een gedragscode voor leveranciers, waarover meer te lezen is op pagina 68.

Veilige werkomgeving

Voor onze medewerkers is een veilige werkomgeving uiteraard een zeer belangrijk thema, dat voor Nederlandse Loterij onlosmakelijk is verbonden met Goed werkgeverschap. In dat hoofdstuk (pagina 61) wordt hier meer over toegelicht.

Klimaat- en milieu-impact

Gezien de maatschappelijke urgentie van dit thema hebben wij er in dit jaarverslag een apart hoofdstuk aan gewijd (zie pagina 68).

Anti-corruptie en financiële transparantie

Het voorkomen en bestrijden van fraude en criminaliteit is een van de pijlers van het Nederlandse kansspelbeleid en daarmee een van de maatschappelijke taken van Nederlandse Loterij. Vanwege de openstelling van de online-kansspelmarkt is dit onderwerp nog relevanter geworden voor Nederlandse Loterij. Daarom wordt dit thema in een apart hoofdstuk behandeld (zie pagina 59).

MVO-richtlijnen

Nederlandse Loterij voldoet met de verslaglegging over haar prestaties aan de Corporate Governance Code en de Transparantiebenchmark. Het jaarverslag is opgesteld met verwijzing naar de GRI-standaarden.

In het jaarverslag over 2022 zullen wij meer in detail rapporteren over de manier waarop wij aansluiten bij de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights.

Anti-corruptie en financiële transparantie

Definitie

De activiteiten die Nederlandse Loterij uitvoert ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme en alle activiteiten omtrent de betalingen aan onze spelers, waarbij wij een optimale klantervaring bieden.

Afbakening

Bij dit materiële onderwerp gaat het over wat Nederlandse Loterij doet op het gebied van anti-corruptie en financiële transparantie, met name gericht op spelers en retailers. Ook matchfixing valt hieronder. Het zijn activiteiten die passen binnen de kaders van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft, zie ook het hoofdstuk Voldoen aan wet- en regelgeving), niet om financiële transparantie in de brede zin.

Nederlandse Loterij is uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid. Een van de pijlers in dit beleid is het bestrijden van fraude en criminaliteit. Nederlandse Loterij spant zich in om fraude en witwassen te voorkomen. In het verslagjaar hebben we op dit vlak grote stappen gezet, die deels samenhangen met de verkregen vergunning voor online kansspelen. Maar ook de aanpak van fraude- en fraudepreventie in het retailkanaal is geïntensiveerd.

Managementaanpak

De afdeling Fraud & Payments, die in 2021 officieel van start is gegaan, is verantwoordelijk voor de monitoring, detectie en bestrijding van potentiële fraude en witwassen onder spelers en retailers. Op dit onderdeel worden zo min mogelijk risico's genomen. Het strategische risicomanagementkader wordt bepaald en gemonitord vanuit onze afdeling Audit Risk and Security de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de activiteiten op het gebied van anti-corruptie en witwassen ligt bij de afdeling Fraud & Payments. De afdeling Fraud & Payments werkt nauw samen met de afdelingen Risk, Compliance, Klantenservice en Responsible Gaming om ervoor te zorgen dat het kansspelbeleid integraal wordt uitgevoerd en gemonitord.

Doelstelling

Wij hanteren een zero tolerance-beleid, met als doelstelling dat er € 0 wordt gefraudeerd of witgewassen via Nederlandse Loterij. Tegelijkertijd moeten de maatregelen die wij hiertoe treffen geen afbreuk doen aan een optimale ervaring van onze spelers noch aan de continuïteit van ons waardecreatie- en businessmodel.

Hiertoe meten wij een aantal KPI's, zoals:

- het aantal terugstortingen van transacties die wij niet accepteren;
- het aantal meldingen aan de Financial Intelligence Unit (FIU) voor verdachte transacties;
- het aantal meldingen aan de Sports Betting Intelligence Unit (SBIU).

Voortgang

Afdeling Fraud & Payments

Met de openstelling van de markt voor online kansspelen en de inwerkingtreding van de Wet Koa moet Nederlandse Loterij ook voldoen aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft, zie ook het hoofdstuk Voldoen aan wet- en regelgeving). In dat kader is in het verslagjaar de nieuwe afdeling Fraud & Payments van start gegaan. Alle processen zijn ingericht en het team van tien analisten, met daaromheen een flexibele schil voor de Know Your Customer-processen, is geïnstalleerd, opgeleid en ingewerkt. Ook zijn er contacten gelegd met de Ksa en de FIU.



Intern is er een dagelijkse samenwerking met de afdeling Responsible Gaming, omdat de afdeling Fraud & Payments in de monitoring ook signalen kan tegenkomen die mogelijk wijzen op kansspelverslaving. Op eenzelfde manier is er een nauwe samenwerking met TOTO om matchfixing op te sporen.

Uitgevoerde controles

Alle betalingen in het kader van de online kansspelen van Nederlandse Loterij worden automatisch en handmatig gecontroleerd door de afdeling Fraud & Payments. Het gaat dagelijks om duizenden transacties. Dit doen we op een manier dat klanten er zo min mogelijk last van hebben. Spelers die ongewoon veel opnames doen of hoge geldbedragen storten, benaderen we persoonlijk om na te gaan of het geld legitiem is verkregen. Ongebruikelijke transacties worden gemeld aan de FIU.

Data aanleveren bij controledatabank van de Ksa

Alle transactiedata van aanbieders van online kansspelen moeten worden gedeeld met de Ksa. Ook Nederlandse Loterij voldoet aan deze wettelijke regel. De livegang van deze controledatabank was een belangrijke mijlpaal. Omdat de livegang geen fasering kende, waren er enkele opstartproblemen. Dit hebben we zo snel mogelijk opgelost. Ook voor de controledatabank hanteren we strenge privacy-eisen. Zo dekken wij BSN-nummers altijd af.

Fraudepreventie en -monitoring retailkanaal aangescherpt

Ook bij ons retailkanaal hebben we het fraudebeleid aangescherpt. Wij zijn met een aantal retailers intensieve trajecten gestart om ze te wijzen op signalen van ongebruikelijk speelgedrag dat plaatsvindt binnen het verkooppunt. De rayonmanagers spelen in deze trajecten een sleutelrol. Verder informeren wij onze retailers iedere maand via een nieuwsbrief waarin aandacht is voor fraudepreventie, met name tijdens grote sportevenementen zoals het EK in 2021. Voor de monitoring zijn we meer data-gedreven gaan werken. Het verzamelen van de benodigde data gaat sneller en makkelijker, dankzij de in 2020 vernieuwde terminals, die hier beter op zijn ingericht.

Vooruitblik

In 2022 gaan we de goedkeuring van betaalprocessen waar mogelijk versnellen voor een optimale klantervaring. Daarbij doen we vanzelfsprekend geen concessies aan zorgvuldigheid en betrouwbaarheid van onze processen. Een ander aandachtspunt is de optimale werking van de software die wij gebruiken om transacties nog gericht te kunnen monitoren. Ook de continue ontwikkeling van het team van Fraud & Payments staat hoog op de agenda.

Goed werkgeverschap

Definitie

Het creëren van medewerkerstevredenheid door aandacht voor en acteren op de behoeften en wensen van medewerkers en het bijdragen aan persoonlijke groei en ontwikkeling van kennis en vaardigheden van medewerkers.

Afbakening

De veranderende (arbeids)markt geeft een uitdaging op het gebied van aantrekken, ontwikkelen en behouden van medewerkers. Relevante thema's zijn hierbij o.a. employer branding, modernisering & flexibilisering rollenhuis en het opzetten van een Learning & Development afdeling.

Doelstellingen

- Nederlandse Loterij staat nationaal bekend als aantrekkelijke werkgever.
- Nederlandse Loterij is een wendbare en innovatieve organisatie.
- Nederlandse Loterij is een inclusieve werkgever.

Tijdens een jaar waarin we opnieuw veel hebben moeten thuiswerken, heeft Nederlandse Loterij vanuit haar werkgeversrol vol ingezet op verbinding in een veilige werkomgeving. We hebben onze organisatie versterkt met een groot aantal nieuwe collega's. Ook hebben we stappen gezet om het agile werken naar een hoger niveau te brengen.

Managementaanpak

Het directieteam is eindverantwoordelijk voor het beleid en de resultaten op het gebied van goed werkgeverschap. Leidinggevend en verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. De afdeling HR bereidt het beleid en de kaders voor, vanuit een adviserende en monitorende rol. HR opereert en levert op basis van behoeften vanuit de business, waarbij HR acteert als strategisch adviseur, initiator van verandering, steun en toeverlaat van de medewerkers en administratief expert. Voor bepaalde onderdelen van het beleid wordt advies voorgelegd aan de OR. Medewerkers zelf zijn verantwoordelijk voor hun eigen ontwikkeling en welzijn.

Een veilige werkomgeving

Een veilige werkomgeving en goed werkgeverschap gaan voor Nederlandse Loterij hand in hand. Onze medewerkers moeten zich kunnen inzetten in een omgeving die voor iedereen veilig en stimulerend is. Hierbij ligt voor ons extra nadruk op het creëren van een (psychologisch) veilig klimaat voor iedereen: een omgeving en cultuur waar iedereen zich vrij voelt om zijn of haar gedachten te delen, zorgen te uiten en een gevoel van ondersteuning ervaart. Daarbij gaat het ook over praktische randvoorwaarden, zoals het inzetten van een toegankelijk vertrouwenspersoon, het zorgen voor een fijne, veilige werkplek, ook thuis, en het hanteren van een intern personeelshandboek die onder meer pesten op de werkvloer tegengaat.

Diversiteit en inclusie

Nederlandse Loterij staat midden in de maatschappij en draagt zorg voor een personeelsbestand dat een goede afspiegeling is van de samenleving en voor een bedrijfscultuur waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en toegang heeft tot dezelfde mogelijkheden. Diversiteit bevordert creativiteit en innovatie. Iedereen doet mee bij Nederlandse Loterij: we geloven in gelijke kansen voor iedereen. Vanuit onze kernwaarde Samen wordt invulling gegeven aan een cultuur waarin iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen, ongeacht geloofsovertuiging, geslacht, seksuele geaardheid, (etnische) achtergrond of arbeidsbeperking.



Wij hebben ten aanzien van diversiteit en inclusie de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in de Directie; in 2021 was dat 28,5%.
- Minimaal 30% vrouwelijke vertegenwoordiging in de Raad van Commissarissen; in 2021 was dat 60%.
- 40% van de leidinggevende functies wordt ingevuld door vrouwen; in 2021 was dat ongeveer 29%.

Nederlandse Loterij rapporteert omwille van inclusiviteit niet langer 'medewerkers met een migratieachtergrond'. Wel is inzichtelijk wat het geboorteland is van onze medewerkers. Inmiddels tellen wij 26 verschillende geboortelanden in ons medewerkersbestand. Het aantal niet-Nederlandstalige medewerkers is in 2021 gegroeid naar 24. Dit is vooral toe te schrijven aan de buitenlandse expertise die we hebben aangetrokken voor de online-kansspelmarkt.

Nederlandse Loterij geeft mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt de gelegenheid om werkervaring op te doen. Dat kunnen mensen zijn met een geestelijke of fysieke uitdaging of (top)sporters die na hun sportcarrière ervaring willen opdoen in het bedrijfsleven. Ongeveer 2% van de formatie wordt hiervoor ingeruimd; het gaat om tijdelijke posities in verschillende teams in onze organisatie. In 2021 hebben 5 medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt hun bijdrage geleverd, op de afdelingen Product, Marketing en CRM, Technology, Finance, Sales & Services.

Voortgang in 2021

Ruim 110 nieuwe collega's

In 2021 is verder gebouwd aan een compleet nieuwe tak van sport binnen onze organisatie voor de online-kansspelmarkt. We hebben meer dan 110 nieuwe collega's mogen verwelkomen, van wie er tien uit het buitenland komen. De onboarding van deze grote groep was een hele uitdaging, vooral ook omdat we in het verslagjaar nog steeds te maken hadden met coronamaatregelen waardoor we maar mondjesmaat op kantoor konden zijn. Maar we zijn erin geslaagd om dit toch te realiseren. Het overgrote deel van de nieuwe collega's heeft digitaal kennis kunnen maken met hun nieuwe collega's en werkgever. Alle nieuwe medewerkers hebben professioneel kantoormeubilair gekregen om hun werk thuis goed te kunnen doen.

Eind september was het weer (tijdelijk) mogelijk om naar kantoor te komen. We hebben hier gecontroleerd opvolging aan gegeven en de verantwoordelijkheid hierover binnen de teams neergelegd. Zij hebben onderling afspraken gemaakt en gezocht naar een werkbare balans tussen op kantoor en thuis werken. Medewerkers waarderen deze vorm van hybride werken en het werkt goed voor de organisatie. Leidinggevendenden hebben een vinger aan de pols gehouden voor het welzijn van hun medewerkers in deze constructie. De training voor leidinggevendenden om tijdig stress te herkennen bij medewerkers is niet doorgedaan door de pandemie en zal door de versoepelingen niet opnieuw worden ingepland.

Diversiteit en inclusie in werving en selectie

Nederlandse Loterij integreert de aandacht voor diversiteit en inclusie steeds meer in de werving van (interne en externe) kandidaten. In 2021 zijn de vacatureteksten aangepast en waar mogelijk genderneutraal gemaakt. Campagne-uitingen worden opgesteld met extra aandacht voor diversiteit. Intern worden cv's zonder NAW-gegevens aangeboden, om te zorgen voor onbevooroordeelde, gelijke kansen.

Extra aandacht voor verbinding

Juist omdat we zoveel nieuwe collega's erbij hebben gekregen en omdat er veel afstand was vanwege de coronamaatregelen, hebben we in 2021 veel aandacht besteed aan verbinding. Digitaal wanneer dat moest, met digitale personeelsbijeenkomsten en (kernwaarden)events. Maar ook door medewerkers regelmatig te verrassen met een extraatje, zoals een zomerpakket. Daarnaast hebben we gedurende de lockdown en de invoering van de avondklok medewerkers gestimuleerd om in lunchtijd een uur te gaan lopen, alleen of samen met collega's. Via de agenda van de CEO werd in de agenda's van alle medewerkers een blok gezet voor 'Ommetje lopen buiten'. Dit initiatief is ook gekoppeld aan de Ommetje-app van onze beneficiant de Hersenstichting.

Op het moment dat het weer mogelijk was, hebben we een aantal live evenementen georganiseerd. Eind september organiseerden wij voor alle medewerkers een Re-connect event buiten, direct naast het kantoor van Nederlandse Loterij. Tijdens dit informele evenement konden medewerkers

ONZE KERNWAARDEN: S.P.O.R.T.

Onze kernwaarden zijn richtinggevend voor de manier waarop wij werken:

S.

Samen

Winnen kunnen we alleen in de juiste opstelling. In ons team spelen we samen en is ieders talent onmisbaar. Wij helpen elkaar presteren en gaan niet voor het eigen succes.

P.

Passie

Bij Nederlandse Loterij spelen we het spel met passie en overgave. Trots en gedreven verschijnen we aan iedere start. Met ons enthousiasme helpen we elkaar naar de eindstreep.

O.

Ondernemen

Wij zijn ondernemende en creatieve spelmakers. Want een verrassende speelstijl kan de winst betekenen. We blijven scherp, maar mogen ook fouten maken: van fouten leren we en ze brengen ons spel op een hoger niveau. Iedere dag een beetje beter.

R.

Resultaatgericht

Met mooi spel alleen winnen we de wedstrijd niet. We gaan voor resultaat en verliezen dat doel niet uit het oog. Van iedereen wordt onderweg kopwerk verwacht. Een etappe winnen is mooi, maar dit mag ons niet het eindklassement kosten.

T.

Transparant

Bij Nederlandse Loterij zijn we transparant door te doen wat we zeggen en te zeggen wat we doen. We zijn open en eerlijk naar elkaar, ook als de meningen verschillen. En dat doen we altijd met respect.

face-to-face kennismaken of bijpraten en genieten van muziek en lekker eten van de verschillende food trucks op het terrein.

Masterclass Culturele Identiteit

In 2021 hebben we een online lezing georganiseerd voor onze medewerkers over culturele identiteit. De lezing werd gegeven door Haza Rahim, docent Psychologie aan de Universiteit

Utrecht. Doel van de lezing was om het bewustzijn te vergroten van de invloed van cultuur op wie je bent als persoon. 98 medewerkers hebben deze online lezing gevolgd.

Alle ruimte voor talent

Nederlandse Loterij heeft zich ook in het verslagjaar ingezet om medewerkers te stimuleren zichzelf te blijven ontwikkelen. We hebben hiervoor een speciaal talent development-

programma en elke medewerker heeft een persoonlijk ontwikkelplan. Vanwege de coronamaatregelen zijn er veel geplande opleidingen afgezegd of verplaatst. Trainingen die wel doorgang hadden, vonden vooral online plaats.

Transformatie overgegaan naar 'business as usual'

In 2021 hebben we het agile werken verder doorontwikkeld. Er zijn verschillende nieuwe instrumenten, technieken en hulpmiddelen geïntroduceerd, zoals uniforme vergader-technieken, Quarterly Business Reviews (QBR's) en Quarterly Business Dialogues (QBD's) die het samenwerken verbeteren en transparanter maken, de Teamradar die inzicht geeft in het verbeterpotentieel per team en een speciale 'wiki' Eerste Hulp Bij Samenwerken, waarin vrijwel alles te vinden is over agile werken binnen Nederlandse Loterij. Gedurende 2021 is de Transformatie als project afgerond en is het agile werken geland en opgepakt binnen de reguliere organisatie. Het is mooi om te merken dat collega's de veranderingen nu ook als 'business as usual' ervaren.

Onze kernwaarden in the spotlights

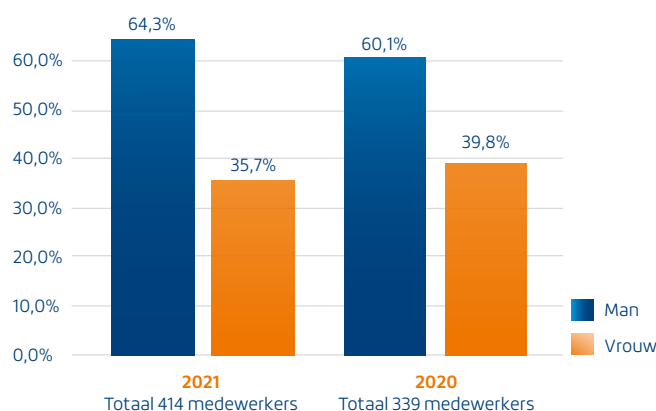
Voor 2021 hadden we voor onze kernwaarden twee doelstellingen:

1. de in 2017 opgestelde kernwaarden vertalen naar organisatie- en teamniveau;
2. nieuwe medewerkers informeren over de kernwaarden en hen deze laten ervaren.

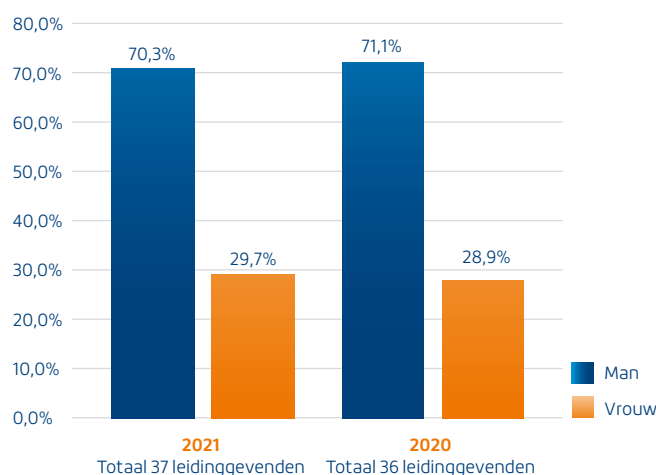
Samen met de S.P.O.R.T.-ploeg, een team van zes medewerkers, is opvolging gegeven aan het kernwaarden-programma, dat er als volgt uitzag:

- een online inspiratiesessie in maart, waarin de kernwaarden onder de aandacht werden gebracht, onder andere met sprekers als Marc Lammers, Sven Kramer en collega's over hun passie;
- een gesprek binnen alle 41 teams onder leiding van een S.P.O.R.T.-ploeglid over de kernwaarden en het belang ervan voor het team. Hieruit zijn 41 plannen gekomen met een totaal van 126 concrete verbeteracties. De kernwaarde 'Samen' kwam als belangrijkste waarde naar voren.
- een live event op 4 november voor de hele organisatie in een hangar in Katwijk. Naast sprekers en het delen van de uitkomsten van de S.P.O.R.T.-sessies is afgesloten met een spel. Ongeveer twintig teams kregen de opdracht een kettingreactie te bouwen met gerecyclede materialen. Dit vroeg om samenwerking binnen en tussen de teams: het resultaat liet zien dat dat goed is gelukt.

Verhouding man/vrouw



Verhouding man/vrouw leidinggevende functies¹



1. Leidinggevende functies inclusief directieleden

Onze medewerkers in cijfers

| | 2021 | 2020 |
|---------------------------------|-----------|-----------|
| Medewerkers | | |
| Aantal fte's ultimo jaar | 394 | 323 |
| Aantal medewerkers ultimo jaar | 414 | 339 |
| Fulltime-contracten | 74% | 68% |
| Parttime-contracten | 26% | 32% |
| Opleiding & training | | |
| Totaal | € 550.000 | € 583.000 |
| Per medewerker (gemiddeld) | € 1.300 | € 1.746 |
| Gemiddelde leeftijd | 39,6 | 39,3 |
| Ziekteverzuim | 4,5% | 4,0% |
| Vacatures vervuld | 110 | 100 |

Medewerkers van Nederlandse Loterij vallen niet onder een cao. Wel werken alle medewerkers, met uitzondering van de directieleden, onder een uniforme arbeidsvoorwaardenregeling.

Vooruitblik 2022

De veranderende (arbeids)markt geeft ons ook in 2022 een uitdaging op het gebied van aantrekken en behouden van medewerkers, vooral diegenen met een data- en technologieprofiel. Om deze uitdaging succesvol aan te gaan, zullen we ons onder andere bezighouden met:

- flexibiliseren en moderniseren van onze arbeidsvoorwaarden;
- versterken van onze employer branding, waaronder het vernieuwen van de 'werken bij'-site;
- opzetten van een talentpool voor afgestudeerden, met een opleidingsprogramma op het gebied van tech, data en CRM;
- introduceren van een nieuw rollenhuis dat zorgt voor meer flexibiliteit en transparantie in carrièrepaden;
- onderzoeken van de door medewerkers ervaren vrijheid en veiligheid binnen de organisatie, het thema 'Veilige werkomgeving' intern onder de aandacht brengen en gerichte initiatieven ontwikkelen.

Met het inrichten van de nieuwe rol van Learning & Development binnen de afdeling HR versterken we de basis voor onze continu lerende organisatie. Tot slot wordt in 2022 een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden.



Op 4 november organiseerden wij een live kernwaardenevent voor de hele organisatie in een hangar in Katwijk.

Van de Ondernemingsraad

Onze missie

De Ondernemingsraad wil zich vooral richten op aantrekkelijk(er) werkgeverschap van Nederlandse Loterij. Dit draagt bij aan gemotiveerde medewerkers, een sterk imago en een stabiele financiële positie. De Ondernemingsraad besteedt aandacht aan moderne arbeidsvoorwaarden, de bedrijfs-cultuur en inspirerend leiderschap door de hele organisatie.

Ontwikkelingen in 2021

Ook in 2021 heeft de bijdrage van de Ondernemingsraad deels in het teken gestaan van de interne maatregelen als gevolg van de coronapandemie. De communicatie richting de medewerkers was zorgvuldig, in navolging van de afspraken die zijn gemaakt, en er is adequaat gecommuniceerd over actuele ontwikkelingen en eventuele impact op de organisatie.

In 2021 heeft de Ondernemingsraad nauw samengewerkt met de bestuurder op de dossiers die betrekking hebben op de opening van de online-kansspelmarkt in Nederland, de arbeidsvoorwaarden en het vernieuwen en vereenvoudigen van het rollenhuis. Door regelmatig de voortgang te bespreken met de bestuurder was de Ondernemingsraad goed geïnformeerd. Deze werkwijze, waarbij de Ondernemingsraad nauwer wordt betrokken, heeft de Ondernemingsraad als prettig ervaren. Dit krijgt een vervolg in 2022.

Daarnaast heeft de Ondernemingsraad in 2021 ingestemd met een verlenging van de looptijd van de arbeidsvoorwaardenregeling met één jaar. Ook is akkoord gegeven op de arbeidsvoorwaarden voor 2022, met een inflatiecorrectie van 2,0%. Tevens heeft de Ondernemingsraad positief ingestemd met het verwerven van een meerderheidsbelang in Lotify B.V. Via Lotify stelt Nederlandse Loterij haar kennis en ervaring op het gebied van het organiseren van kansspelen ter beschikking aan derden, zoals sportbonden en goede doelen. Dit stelt hen in staat om zelf loterijen te organiseren op een transparante, verantwoorde en betrouwbare manier.

Voor 2022 ligt de nadruk op de doorontwikkeling van het arbeidsvoorwaardenpakket, de implementatie van het nieuwe rollenhuis en het voorbereiden van wijzigingen op de pensioenovereenkomst. De Ondernemingsraad zal hierover nauw contact onderhouden met de bestuurder en de achterban.

Samenstelling Ondernemingsraad

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| Ine van Gent | voorzitter |
| Maurice de Jonge | secretaris |
| Marije van Thiel | plaatsvervangend voorzitter |
| Nienka Kroesen | lid |
| Marlin Kamminga | lid |
| André Baijens | lid |
| Ivy Overwijn | lid |



V.l.n.r.: Maurice de Jonge, Marlin Kamminga, Marije van Thiel, André Baijens, Ivy Overwijn, Ine van Gent, Nienka Kroesen
De foto van de OR is ten behoeve van het jaarverslag 2019 gemaakt en in dit jaarverslag opnieuw geplaatst.

Klimaat- en milieu-impact

Definitie

Het terugbrengen van de CO₂-uitstoot die gerelateerd is aan onze bedrijfsactiviteiten op het gebied van werken en reizen, winkeliers en verkooppunten, en leveranciers.

Afbakening

Wij concentreren ons in eerste instantie tot het terugbrengen van de CO₂-uitstoot op de drie thema's die zijn genoemd in de definitie.

Doelstelling

In 2030 heeft Nederlandse Loterij een netto CO₂-uitstoot van 0%.

In 2020 heeft het ministerie van Financiën Nederlandse Loterij gevraagd om op een aantal nieuwe onderwerpen inspanningen te leveren en in het jaarverslag te rapporteren over de voortgang. Een van deze onderwerpen is het beperken van de ecologische voetafdruk. In dit hoofdstuk geven we een toelichting op hoe we dit aanpakken en op de voortgang in het verslagjaar.

Managementaanpak

Elke vier jaar voeren wij een Energie-audit uit, volgens de European Efficiency Directive (EED). Dit hebben we in 2019 voor het laatst gedaan. De uitkomsten van de EED zijn leidend voor het beleid dat is gericht op het terugbrengen van onze CO₂-uitstoot. De afdeling Inkoop, Logistiek en Facilitair is verantwoordelijk voor het uitvoeren van dit beleid.

Voortgang

Werken en reizen

In het verslagjaar was de milieu-impact op het thema werken en reizen, evenals in 2020, beperkt vanwege de geldende coronamaatregelen. Medewerkers hebben veel thuis gewerkt, en ook in periodes dat er op kantoor gewerkt kon worden, was de bezetting niet maximaal.

Collega's van wie de leaseauto vervangen moest worden, hebben we gestimuleerd om over te stappen op elektrisch rijden. Dit heeft erin geresulteerd dat circa 80% van de nieuwe auto's elektrisch is. Voor een aantal functies, met name voor rayonmanagers die het hele land door gaan, is elektrisch rijden geen mogelijkheid vanwege de nog beperkte actieradius. Het rijden op diesel is in het verslagjaar nagenoeg uitgefaseerd, met nog een enkel dieselveertuig in ons wagenpark.

Winkeliers en verkooppunten

In het verslagjaar hebben we de verzending van de winkelmaterialen, bijvoorbeeld voor campagnes, zoveel mogelijk teruggebracht en gebundeld. Daardoor besparen we niet alleen kosten, maar verlagen we ook de transportbewegingen en daarmee onze milieu-impact. Retailers zijn hier ook tevreden over: zij ontvangen meer in één keer. Waar mogelijk combineren wij het terugsturen van niet-verkochte Krasloten met de reguliere bevoorrading.

In 2021 waren de in 2020 ingevoerde nieuwe winkelterminals voor het eerst een vol kalenderjaar in gebruik. Deze terminals maken gebruik van één papiertje voor alle verschillende loten. Dat zorgt voor minder verspilling en een efficiëntere bevoorrading, wat ook de milieu-impact verkleint. Het lotpapier heeft het FSC-keurmerk.



Door sluiting van niet-essentiële winkels in december 2021 was er extra transport. Om onze spelers te kunnen blijven bedienen met December Krasloten en Oudejaarsloten, hebben we extra voorraden en winkelmaterialen aangeleverd bij tankstations en supermarkten.

Leveranciers

Nederlandse Loterij verwacht van leveranciers dat zij voldoen aan de geldende milieuregels en -wetgeving die specifiek betrekking hebben op de producten of diensten die door de leverancier aan Nederlandse Loterij worden geleverd.

Daarnaast verwachten wij dat leveranciers een due diligence uitvoeren ten aanzien van de milieu-impact. Deze omvat het identificeren, voorkomen en mitigeren van nadelige milieu-effecten, alsmede het documenteren van activiteiten op dit gebied. Dit kan betrekking hebben op het terugdringen van energieverbruik, duurzaam afvalbeheer en voorlichting aan medewerkers. Afhankelijk van het type samenwerking kan Nederlandse Loterij meer specifieke milieueisen stellen in het contract. Deze eisen hebben wij vastgelegd in een gedragscode voor leveranciers, die in 2021 is geïntroduceerd. Wij vragen onze leveranciers om deze code na te leven.

Voor het printmanagement, inclusief de verzending van de materialen, werken we samen met één vaste partner. Op deze manier kunnen wij maximale efficiency en minimale milieu-impact realiseren. Onze partner heeft KPI's geformuleerd over onder andere papierbesparing, CO₂-uitstoot en beperking van transportbewegingen door digitale meetings.

Vooruitblik

In 2022 gaan we het beleid voor het verkleinen van onze milieu-impact verder invullen. Dat betekent dat we KPI's gaan opstellen om onze prestaties te kwantificeren en beter meetbaar te maken. Ook zullen we het nieuwe mobiliteitsbeleid, dat in 2021 is voorbereid, formaliseren en aan de medewerkers presenteren, als aftrap van de invoering. Op de agenda staan verder het invoeren van duurzame catering en het aansturen op energiebesparende verbeteringen in ons kantoorpand.

Risicomanagement

Nieuwe wet- en regelgeving, verdere digitalisering, andere toetreders, nieuwe producten: de kansspelmarkt is in beweging. Dit biedt kansen maar gaat ook gepaard met nieuwe of veranderende risico's. Nederlandse Loterij heeft bovendien te maken met veranderende verwachtingen vanuit de maatschappij, de politiek en de toezichthouder. Om te voldoen aan deze verwachtingen en beheerst in te kunnen spelen op kansen, is risicomanagement bij Nederlandse Loterij een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering, ingebed in de planning- en controlecyclus.

Risicoprofiel

Nederlandse Loterij heeft als kansspelorganisatie te maken met uiteenlopende risico's op strategisch, operationeel en financieel vlak en op compliance-gebied. Als marktleider in de loterijmarkt en met een nieuw aanbod van online kansspelen in Nederland staat Nederlandse Loterij nadrukkelijk in de spotlights. Wij staan voor het aanbieden van verantwoorde, betrouwbare en leuke spellen. Hierbij steunen wij op een sterke interne organisatie met betrouwbare processen en een aantal externe relaties waarmee we gezamenlijk onze dienstverlening uitvoeren.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2021

Een nieuwe markt, verandering van risico's

Het betreden van de online-kansspelmarkt zorgt voor diverse nieuwe risico's en ook een grotere impact van bestaande risico's. Het verantwoord aanbieden van online kansspelen en anti-witwasmaatregelen krijgen veel aandacht, onder meer in de vorm van strikte KYC-processen (Know Your Customer) en een monitoring & preventieproces om kansspelverslaving te voorkomen. Het online spelsysteem voldoet aan de technische en operationele eisen en is gekeurd door een geaccrediteerde keuringsinstantie (GLI) aan de hand van het keuringschema van de Ksa. De online kansspelen die wij sinds oktober 2021 aanbieden, zorgen ook voor een forse uitbreiding van ons IT-landschap en een forse toename van de security-

risico's. De beheersing van deze security-risico's, onder andere door meer preventieve maatregelen (al dan niet genomen door onze leveranciers) en toetsing van de werking van deze preventieve maatregelen in de vorm van security-assessments, aangevuld met uitbreiding van de security-monitoring in het Security Operations Center (SOC) is in grote mate toegenomen.

Know Your Supplier

In 2021 heeft de afdeling Inkoop contracten gesloten met vooraanstaande leveranciers op het gebied van online kansspelen. Een belangrijk onderdeel van de contractering is de zogenaamde Know Your Supplier (KYS)-aanpak. Deze aanpak bestaat uit een framework dat helpt bij de risicobeoordeling en monitoring van leveranciers. Hierdoor weten we met wie we zaken doen en welke risico's een samenwerking behelst. We weten bijvoorbeeld wie de bestuurders zijn, wie de belangrijkste functies bekleden en wie de Ultimate Beneficial Owners (UBO's) zijn, de uiteindelijke belanghebbenden.

De twee belangrijkste criteria om een persoon te kwalificeren als UBO zijn het houden van het uiteindelijke eigendom of het hebben van de uiteindelijke zeggenschap in een cliënt, via het houden van aandelen, stemrechten, eigendomsbelang of andere middelen. We controleren ook of de bestuurders en/of de UBO's een politically exposed person zijn. Als er aanwijzingen zijn dat de leverancier, bestuurders en/of UBO's niet of niet geheel bonafide zijn, dan wordt er geen relatie aangegaan met deze partij.

Risicoacceptatie

De mate waarin Nederlandse Loterij bij het nastreven van haar doelstellingen bereid is risico's te accepteren, verschilt per doelstelling en risicocategorie. De bepaling van deze risicobereidheid is de eindverantwoordelijkheid van de directie. Nederlandse Loterij streeft ernaar een optimale afweging te maken tussen de impact van de mogelijke gevolgen, de kans

dat het risico zich zou voordoen en de middelen die nodig zijn om een risico te beheersen. In de tabel hieronder wordt de risicobereidheid per risicocategorie weergegeven en toegelicht. De risicoacceptatie is niet gewijzigd in 2021.

Daar waar de risicohoogte niet past binnen onze 'risk appetite' is het mogelijk om risico's met de juiste onderbouwing (tijdelijk) te accepteren. Acceptatie kan alleen door het Risk Management Committee (RMC) worden gedaan.

Raamwerk voor risicomanagement

Het risicomanagementraamwerk van Nederlandse Loterij is afgeleid van het best practice COSO ERM-model. In dit systeem wordt aandacht gegeven aan het identificeren van risico's, het implementeren van maatregelen en het bewaken van de voortgang en effectiviteit van de maatregelen. De inrichting van risicomanagement kan niet los gezien

worden van de missie, visie en doelstellingen van Nederlandse Loterij. Risicomanagement is hieraan ondersteunend en is een hulpmiddel in besluitvormingsprocessen.

De filosofie achter ons risicomanagementbeleid is:

- De directie en het management zijn primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van risicomanagement en het toetsen van de werking van beheersmaatregelen. De staffuncties ondersteunen het lijnmanagement hierin.
- Er wordt gewerkt aan een cultuur waarin risico's expliciet onderdeel zijn van de besluitvorming, zodat ze bekend zijn en vervolgens ook de benodigde aandacht krijgen om te voorkomen dat ze zich voordoen.
- Het risicomanagementsysteem wordt als een integraal onderdeel gezien van de bedrijfsvoering van Nederlandse Loterij en heeft een relatie met de Planning & Control-cyclus.
- We hanteren een integrale aanpak, waarin aandacht is voor financiële en niet-financiële risico's, op basis van een deugdelijke inventarisatie van risico's en een optimale beheersing van deze risico's.
- Risico's worden inzichtelijk gemaakt en periodiek geëvalueerd, onder andere door middel van een Control Self Assessment resulterend in In Control verklaringen af te geven door alle Direct Reports. Dit verhoogt het risicobewustzijn van de medewerkers.

| Risicocategorie | Risicoacceptatie | Toelichting |
|------------------------|------------------|--|
| Financieel | Laag | Om te waarborgen dat Nederlandse Loterij de uitkering van het gewonnen prijzengeld kan uitbetalen aan haar spelers en kan voorzien in de afdrachten aan het ministerie van Financiën, NOC*NSF en de goede doelen, hanteert zij een lage risicoacceptatie voor financiële risico's. Hierbij is op basis van verantwoorde budgettering voldoende ruimte om de benodigde investeringen in nieuwe ontwikkelingen te kunnen doen. |
| Reputatie & Compliance | Laag | Nederlandse Loterij streeft ernaar volledig te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. |

Organisatie van risicomanagement

Bepalend voor de effectiviteit van het risicomanagement-raamwerk en het risicomanagementproces is het kader waarin risicomanagement is georganiseerd binnen Nederlandse Loterij. Er zijn verschillende rollen gedefinieerd. Het directieteam van Nederlandse Loterij is verantwoordelijk voor het interne risicomanagementsysteem en legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De coördinatie van het interne risicomanagementsysteem ligt bij het Risk Management Committee. Deze commissie onder voorzitterschap van de CFO, bestaande uit leden van het directieteam, manager Juridische Zaken, manager Finance, manager Audit, Risk & Security en senior Risk Officer, komt maandelijks bij elkaar. Strategische, juridische, operationele, financiële en merkgerelateerde risico's, incidenten en de opvolging van openstaande acties naar aanleiding van auditbevindingen worden hier besproken en gemonitord.

De verschillende tweedelijnsfuncties, die ervoor zorgen dat risico's op de juiste manier worden geïdentificeerd en beheerd waardoor de organisatie 'In Control' kan zijn, komen maandelijks bijeen in het tweedelijnsoverleg.

Het doel van het tweedelijnsoverleg is:

- RMC en DT adviseren over risicogerelateerde zaken waaronder risicobereidheid;
- vergroten van het risicobewustzijn binnen Nederlandse Loterij;
- faciliteren en ondersteunen van de ontwikkeling en het onderhoud van het risicomanagementraamwerk.

Beoordeling belangrijkste risico's

Om de risico's te beoordelen en te vergelijken worden de risico's gewogen op basis van een inschatting van de kans dat het risico zich voordoet en een inschatting van de gevolgen voor het behalen van de doelstellingen van Nederlandse Loterij. Binnen de organisatie worden verschillende soorten risicoanalyses uitgevoerd. Alle risico's met een beoordeling van medium of hoger zijn in het verslagjaar met de eigenaar van het risico besproken; voor deze risico's worden maatregelen met de risico-eigenaar afgesproken om het risico tot een acceptabel niveau te beperken. Wanneer dit om wat voor reden dan ook niet direct mogelijk is, beoordeelt het Risk Management Committee over de verdere behandeling van het risico.

Strategisch

De input voor de strategische analyse wordt geleverd door iedere persoon die een significante bijdrage heeft aan het topmanagement van Nederlandse Loterij of in ieder geval betrokken is bij de strategievorming en besturing. De resultaten hiervan worden gedeeld met de Raad van Commissarissen.

Operationeel

De risico-identificatie voor operationele risico's wordt primair uitgevoerd met de hoofden van de afdelingen en aangewezen medewerkers door processen te analyseren.

Project

Risicoanalyses worden op projecten uitgevoerd, omdat daar de kern van de verandering zit. Risicomanagement is integraal onderdeel van projectmanagement, de projectmanager is hiervoor verantwoordelijk.

Informatiebeveiliging

Het identificeren van informatiebeveiligingsrisico's is een bijzonder aspect van operationele risicoanalyses en projectrisicoanalyses. Meer hierover in het hoofdstuk Privacy op pagina 43.

Claims en geschillen

Op 10 maart 2021 oordeelde de Raad van State dat het wettelijk monopolie voor de vergunning van lottospellen en Staatsloterij geoorloofd is. De Ksa mag een monopolie hanteren bij het verlenen van de vergunning van lotto's en Staatsloterij. De Ksa mocht bovendien de enige vergunning aan Lotto B.V. verlenen. Deze uitspraak is definitief. Nederlandse Loterij is voorts in 2021 betrokken geweest bij verschillende civiele procedures inzake claims die tegen Staatsloterij B.V. zijn ingediend.

Een nadere toelichting op de strategische risico's van Nederlandse Loterij is hieronder opgenomen.

| Risico (naam) | Risicodefinitie | Selectie van beheersmaatregelen |
|--|---|--|
| Verlies beschikking | Het risico dat Nederlandse Loterij niet voldoet aan de eisen uit de vergunning en in- en externe regels met als ultiem gevolg het verlies van de beschikking. | <ul style="list-style-type: none"> • Anti-witwas en anti-matchfixingbeleid • Proactief responsible gaming beleid en uitvoering hiervan • Foutloze executie • Fraude- en verslavingspreventie |
| Verlies draagvlak stakeholders | Het risico dat de zeer complexe balans tussen de commerciële doelstelling en maatschappelijke doelstelling meer druk zal zetten op perceptie van Nederlandse Loterij bij stakeholders met als gevolg het verlies van draagvlak bij de stakeholders. | <ul style="list-style-type: none"> • Proactief Responsible Gaming beleid en adequate uitvoering hiervan • Fraude- en verslavingspreventie • Anti-witwasbeleid • Anti-matchfixingbeleid |
| Disfunctioneren strategische partners | Het risico dat door gebeurtenissen of incidenten bij strategische partners de dienstverlening van Nederlandse Loterij geraakt wordt, met negatieve gevolgen voor onder meer reputatie, klanttevredenheid en omzet. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurance-rapporten inzake interne beheersing derde partijen • Heldere afspraken met partners over hoe Nederlandse Loterij zekerheid verkrijgt over de uitbestede diensten • Toetsing op nakomen afspraken |
| Inbreuk op informatie-beveiliging | Het risico dat gebeurtenissen of incidenten negatieve gevolgen hebben voor de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van informatie, waardoor de dienstverlening, reputatie en strategie van Nederlandse Loterij in gevaar komt. | <ul style="list-style-type: none"> • Certificering ISO27001/WLA SCS • Adequate security-monitoring • Cloud strategie • Tech & data kwaliteit in-house • Eenvoud in accountbeheer (IAM) |
| Restrictievere wet- en regelgeving | Het risico dat door toename complexiteit en beperkingen wet- en regelgeving Nederlandse Loterij enerzijds minder mogelijkheden krijgt om te groeien en anderzijds het verdienvermogen structureel afneemt. | <ul style="list-style-type: none"> • Foutloze operatie in het primaire proces • Scenario's verwerken in lange termijn strategie • Versterkte compliance-functie |

Vervolg toelichting strategische risico's

| Risico (naam) | Risicodefinitie | Selectie van beheersmaatregelen |
|--|---|--|
| Toenemende concurrentie | Het risico dat acties van concurrenten of nieuwe toetreders tot de markt de concurrentiepositie van Nederlandse Loterij bedreigen. | <ul style="list-style-type: none"> • Proof of Concept innovation center • CRM capabilities • Omnichannel-strategie |
| Onvoldoende executiekracht | Het risico dat er sprake is van onvoldoende geschikte medewerkers (kwantiteit en kwaliteit in de vorm van kennis, vaardigheden en ervaring) en middelen om de organisatie of een proces te managen zodanig dat de kritische bedrijfsdoelstellingen worden behaald en dat key business risico's tot een acceptabel niveau worden gebracht. | <ul style="list-style-type: none"> • Aantrekkelijk werkgeverschap buiten primaire salariering • Agile werkwijze met nadrukkelijk aandacht voor resource planning |
| Verandering in klantgedrag | Het risico dat de klantbehoefte en wensen veranderen zonder dat Nederlandse Loterij daarvan op de hoogte is of daarop tijdig kan inspelen. | <ul style="list-style-type: none"> • Business Development (Lotify partnership) • Proof of Concept innovation center • Omnichannel klantervaring |
| Verlies van consumentenvertrouwen | Het risico van foutieve of niet-presterende producten of services resulterend in klachten van klanten, verlies van omzet en reputatie. | <ul style="list-style-type: none"> • Optimaal performen van de Klantenservice • Foutloze operatie in primaire proces |
| Verlies materiële rechtszaken | Het risico dat Nederlandse Loterij geconfronteerd wordt met negatieve gerechtelijke uitspraken, bijvoorbeeld rondom vergunningverlening aan Nederlandse Loterij door de Kansspelautoriteit, onderzoeken van toezichthouders, (massa)schadeclaims van consumenten. | <ul style="list-style-type: none"> • Het voeren van verweer ondersteund met (hoogwaardig) advies/ advocaten |

Financiële risico's

Nederlandse Loterij maakt in de reguliere bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de organisatie blootstellen aan markt- en/ of kredietrisico's. Dit zijn financiële instrumenten die in de balans zijn opgenomen. Nederlandse Loterij kent een treasury-statuut, waarin kaders en regels zijn opgesteld voor financiële geldstromen, de financiële posities en de hieraan verbonden risico's.

| Risico | Risicodefinitie | Selectie van beheersmaatregelen |
|---------------------------|---|--|
| Liquiditeitsrisico | Het risico dat Nederlandse Loterij niet aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen door een tekort aan liquide middelen. | Nederlandse Loterij moet te allen tijde in staat zijn om op het juiste moment aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Om tijdige uitkering van alle prijzen te waarborgen is een egalisatievoorziening voor nog uit te keren prijzen gevormd. Financiële processen zijn zodanig ingericht dat het liquiditeitsrisico tot een absoluut minimum is beperkt. |
| Kredietrisico | Het risico dat een kredietnemer zijn beloofde betalingen niet na komt of kan komen, leidend tot een verlies (een andere term voor kredietrisico is debiteurenrisico). | Nederlandse Loterij heeft een aantal grote debiteuren. In het geval de debiteur niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, is Nederlandse Loterij een van de schuldeisers. Het beoordelen van kredietrisico's is standaard onderdeel van inkoop- en contact-managementactiviteiten. Deze beoordeling wordt uitgevoerd door Dun & Bradstreet. |
| Beleggingsrisico | Het risico dat het te realiseren rendement op een belegging, of beleggingsportefeuille, afwijkt van het verwachte, dan wel te verwachten rendement. | Nederlandse Loterij voert geen actief beleggingsbeleid en zal derhalve haar beleggingen beperken tot eenvoudige financiële instrumenten. Afgeleide financiële instrumenten (derivaten) en aandelen of aan aandelen gerelateerde producten zijn niet toegestaan. |
| Marktrisico | Het risico dat Nederlandse Loterij verliezen lijdt als gevolg van nadelige bewegingen in marktvariabelen zoals aandelenkoersen, impliciete volatiliteit en valutakoersen. | Nederlandse Loterij mag alleen aan renterisico blootstaan en niet aan andere soorten marktrisico's zoals valutarisico's of aandelenprijrisico's. |

Reputatie- & Compliance risico's

Nederlandse Loterij streeft ernaar altijd en volledig te voldoen aan de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Hierbij bewaken wij niet alleen dat wet- en regelgeving volgens de letter van de wet worden nageleefd, maar ook dat er zoveel mogelijk in de geest van de wetgeving wordt gehandeld. Een en ander als nadere uitwerking van de beheersing van de strategische risico's.

| Risico | Risicodefinitie | Selectie van beheersmaatregelen |
|---|--|--|
| Niet voldoen aan wet- en regelgeving en vergunningsvoorschriften | Het risico dat Nederlandse Loterij niet voldoet aan wet- en regelgeving en/of vergunningsvoorschriften. Nederlandse Loterij opereert in een sterk gereguleerde markt. Het ministerie van Justitie & Veiligheid en de toezichthouder (Kansspelautoriteit) organiseren via een gedetailleerd stelsel van wet- en regelgeving de kansspelmarkt, onder andere met vergunningen voor de verschillende aanbieders van kansspelen. Deze vergunningen bevatten voorwaarden. Op het moment dat Nederlandse Loterij structureel niet voldoet aan een of meerdere voorwaarden, kan dit de verleende vergunning in gevaar brengen. | Om dit risico te voorkomen, worden door de afdeling Juridische Zaken wet- en regelgeving en vergunningsvoorschriften vertaald in processen en afspraken in de organisatie en in de openbare deelnemersreglementen. Het naleven wordt actief gemonitord door de Compliance Officer. De afdeling Audit & Risk voert ten slotte een onafhankelijke toetsing uit van de naleving. |
| Integriteits-schending | Het risico dat er wordt gehandeld (incidenteel of structureel) in strijd met de ethische code (incl. aanverwante protocollen) of op andere wijze de normen en waarden niet nageleefd worden. | Om reputatierisico's te beheersen, heeft Nederlandse Loterij een ethische code opgesteld, inclusief protocollen met betrekking tot integriteit, klokkenluiders en de opvolging van vermeende overtredingen. De Compliance Officer monitort de naleving. |
| Reputatieschade | Het risico dat externe communicatie-uitingen niet voldoen aan de regels voor verantwoorde deelname aan kansspelen. | Alle externe communicatie wordt zorgvuldig opgesteld en voor publicatie door meerdere betrokkenen in de organisatie getoetst. De inspanningen zijn erop gericht dat uitingen aan spelers volledig, transparant en waarheidsgetrouw zijn. Een Responsible Gaming Officer monitort dat alle publicaties en spelvormen voldoen aan de regels voor verantwoorde deelname aan kansspelen. |

Extern toezicht

Het externe toezicht op Nederlandse Loterij wordt uitgevoerd door de gebruikelijke toezichthouders zoals onder andere de Kansspelautoriteit, de Autoriteit Consument & Markt en de Autoriteit Persoonsgegevens.

Kansspelautoriteit

Voor de exploitatie van de Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, TOTO Winkel en Krasloten zijn door de Kansspelautoriteit vergunningen verleend aan Staatsloterij B.V. en Lotto B.V. Voor de exploitatie van TOTO Sport en TOTO Casino zijn vergunningen verleend aan Online B.V. De Kansspelautoriteit is belast met het toezicht op deze vergunningen.

Externe accountant

Met ingang van het verslagjaar 2017 is Pricewaterhouse-Coopers Accountants N.V. (PwC) de externe accountant van Nederlandse Loterij. PwC is in die rol verantwoordelijk voor het afgeven van een controleverklaring bij de geconsolideerde jaarrekening. Hiernaast verstrekt PwC een rapportage bij de geautomatiseerde gegevensverwerking conform de vergunningen. Vanuit deze hoedanigheid beoordeelt PwC de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersingsmaatregelen van de belangrijkste bedrijfsprocessen in de organisatie om te komen tot een oordeel over de betrouwbaarheid van de interne informatievoorziening en de jaarrekening van Nederlandse Loterij. PwC rapporteert over haar bevindingen in een management letter, een Board Report en een accountantsverslag aan de Raad van Commissarissen. De bevindingen en aanbevelingen van de externe accountant worden besproken in het Risk Management Committee,

waar ook de opvolging van de bevindingen wordt bewaakt. Alle auditresultaten worden voorgelegd aan en afgestemd met de Auditcommissie die is ingesteld door de Raad van Commissarissen.

GLI

Gaming Labs International (GLI), geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie in Nederland, inspecteert de trekkingsmachine en ballen van Lotto, Cijferspel en Lucky Day, beoordeelt ontwerpdocumenten van Krasloten en controleert de fabrieken waar de Krasloten worden gedrukt. Ook houdt GLI via steekproeven toezicht op verkooppunten voor de naleving van wetgeving (bijvoorbeeld of er niet aan minderjarigen wordt verkocht). Het onafhankelijk instituut GLI doet dit in opdracht van Lotto B.V.

Alle trekkingen staan onder toezicht van notariskantoor Caminada Notarissen te Rijswijk. Daarnaast heeft Nederlandse Loterij in 2021 een ontheffing ontvangen dat zij GLI mag gebruiken als keuringsinstelling voor het keuren van haar online aanbod. Het volledige aanbod van online kansspelen van Nederlandse Loterij (TOTO Casino en TOTO Sport) is en wordt door GLI gecertificeerd conform het door de Kansspelautoriteit opgestelde keuringsschema waaraan iedere aanbieder van online kansspelen moet voldoen.

BSI

Nederlandse Loterij is gecertificeerd door World Lottery Association. Voor de ISO 27001- en WLA-certificering heeft in 2021 een hercertificeringsaudit plaatsgevonden, met positief resultaat. BSI Group heeft de processen en

procedures rondom informatiebeveiliging beoordeeld en een goedkeurende verklaring afgegeven.

Vooruitblik 2022

In 2022 ronden we de implementatie van een nieuw Governance, Risk en Compliance (GRC)-systeem af. De tool ondersteunt bij het periodiek aantoonbaar toetsen van de werking van de controls (voor onze belangrijkste risico's) en het presenteren van een integraal risicobeeld aan de directie en het bestuur.

Managementverklaring

Het bestuur van Nederlandse Loterij is eindverantwoordelijk voor het beheersen van de risico's verbonden aan de ondernemingsdoelstellingen en de betrouwbaarheid van de externe (financiële) rapportage. Tevens draagt het bestuur verantwoordelijkheid voor de beoordeling van de effectiviteit van de op deze risico's gerichte preventieve of beperkende maatregelen.

Het bestuur heeft de werking van de interne beheersings- en controlemaatregelen beoordeeld. Op basis van deze beoordeling is het bestuur van mening dat de interne beheersings- en controlesystemen van de onderneming per einde boekjaar 2021 voldoende effectief waren en een redelijke mate van zekerheid verschaffen dat:

- het bestuur tijdig op de hoogte is van de mate waarin de strategische, operationele en financiële doelstellingen van de onderneming worden gerealiseerd, en
- de externe (financiële) rapportage geen onjuistheden van materieel belang bevat.

Het geheel van de werkzaamheden met betrekking tot de interne beheersingssystemen en de daaruit voortgekomen bevindingen, aanbevelingen en maatregelen is besproken met de Auditcommissie, de Raad van Commissarissen en de externe accountant.

Rijswijk, 28 maart 2022

Bestuur Nederlandse Loterij,
Niels Onkenhout (CEO)
Arjan Blok (CFO)

In memoriam Bibian Mentel

Nederland is in 2021 een groot sportvrouw verloren: Bibian Mentel overleed op 29 maart 2021 op 48-jarige leeftijd. Bibian is bekend geworden vanwege een indrukwekkende topsportcarrière, met een trits medailles op het allerhoogste niveau in het parasnowboarden – prestaties die door haar medische ingrepen nog meer glans kregen. Maar ze was vooral ook geliefd door haar bijzondere persoonlijkheid. Denken in wat er wel kan, niet in beperkingen, en steeds weer zoeken naar mogelijkheden. Dat deed ze met een aanstekelijke lach en motiverende vastberadenheid. Altijd behulpzaam voor iedereen, benaderbaar tot aan het onafwendbare einde. Wij hebben Bibian van dichtbij mogen meemaken, in de periode dat zij ambassadeur was van Nederlandse Loterij en juryvoorzitter van de Nederlandse Loterij In Beweging Prijs. Het was een feestje om met haar samen te werken, niet in de laatste plaats vanwege die stralende lach. Ook op ons heeft ze diepe indruk gemaakt.

In opdracht van Nederlandse Loterij maakte Diggy Dex, een van haar lievelingsartiesten, voor Bibian en haar gezin een bijzondere ode.

Met het overlijden van Bibian hebben wij afscheid moeten nemen van een bevlogen ambassadeur, maar haar inspiratie blijven wij koesteren en inzetten voor de mogelijkheden van mensen, jong en oud, voor wie sporten niet vanzelfsprekend is.

 [Bekijk onze ode](#)

Governance

Directieteam



Van links naar rechts:

Bas van de Bunt
Karin Op den Kamp
Niels Onkenhout
Arjan Blok
Arno de Jong
Shirley Kind
Maurice Meijer

Samenstelling Directieteam



Niels Onkenhout (1961)
Nederlandse nationaliteit
CEO en statutair bestuurder

Benoemd

1 september 2016

Verantwoordelijkheden

Leidinggeven aan directie Nederlandse Loterij, verbinding maken met externe stakeholders en de interne organisatie en vertegenwoordigen van Nederlandse Loterij. Strategie en totstandkoming daarvan. Aansturing en ontwikkeling interne organisatie; formuleren en bewaken bedrijfsdoelstellingen.

Ervaring

Diverse marketingfuncties Procter & Gamble; EVP en CEO Business Unit Shaving & Beauty Philips; lid Raad van Bestuur Wessanen; directeur Integratie Jumbo (CEO Super de Boer); lid Raad van Bestuur Jumbo; CEO C1000.

Nevenactiviteiten

President Commissaris Deen Supermarkten (tot 1 juli 2021); lid Raad van Commissarissen TecqGroep B.V.; lid Raad van Commissarissen Maxeda DIY Group.



Arjan Blok (1967)
Nederlandse nationaliteit
CFO en statutair bestuurder

Benoemd

1 november 2016

Verantwoordelijkheden

IT/Technologie, Business Intelligence, Game-management, Sports trading, Business Control, Financial Accounting, Inkoop en Facilities & Logistiek, Fraud & Payments. Daarnaast verantwoordelijk voor effectiviteit en efficiency bedrijfsprocessen, beschikbaarheid IT-ecosysteem, kwaliteit van de (niet-)financiële informatievoorziening, beheersings- en besturingssysteem (AO/IC), treasury, investeringen en strategie.

Ervaring

Ministerie van Financiën; senior manager Ernst & Young Consulting; Raad van Bestuur/CFO Essent en CFO RWE Retail; interim-CFO bij de Nederlandse Staatsloterij.

Nevenactiviteiten

Raad van Toezicht RDW (voorzitter Audit Committee); Raad van Toezicht Stichting Algemeen Toegankelijk Onderwijs (voorzitter Audit Committee); Raad van Advies NetworkC.



Bas van de Bunt (1970)
Nederlandse nationaliteit
Director Business Transformation & Strategic Programs/CDO

Benoemd

1 april 2016

Verantwoordelijkheden

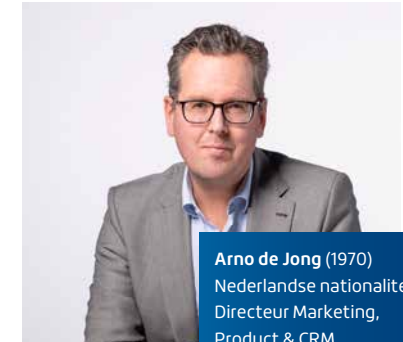
Vanaf 2016 Directeur Online en Business Development, commercieel en operationeel verantwoordelijk voor digitale strategie, waaronder online Marketing & Sales, online Insights & Optimalisatie, online Innovatie & Development. Met ingang van 1 januari 2019 Directeur Business Transformation & Strategic Projects.

Ervaring

Leidinggevende commerciële ervaring BT; diverse senior functies digitale strategie en management, interactie en e-commerce RTL Nederland, Blink International en Tele2; zelfstandig interim-manager bij digitale afdelingen van KPN, PostNL, Travelbird, Ahold en Interned Services.

Nevenactiviteiten

Geen.



Arno de Jong (1970)
Nederlandse nationaliteit
Directeur Marketing, Product & CRM

Benoemd

1 april 2016

Verantwoordelijkheden

P&L van de spelmerken en het corporate merk Nederlandse Loterij, samenhang en synergie merkportfolio, marketing- en kanaalstrategie (retail, online, abonnementen), innovatie- en researchkalender.

Ervaring

Diverse marketingfuncties NRC Handelsblad, PCM Uitgevers en Algemeen Dagblad; CMO en CCO Eredivisie Media & Marketing; directeur Marketing De Lotto.

Nevenactiviteiten

Voorzitter Stichting Hartedroom; Bestuurslid – Bond van Adverteerders (BvA).



Karin Op den Kamp (1973)
Nederlandse nationaliteit
Directeur Corporate Affairs

Benoemd

1 juni 2017

Verantwoordelijkheden

Public Affairs & Government Relations, Corporate Communicatie & Events, Verantwoord Kansspelbeleid & CSR, Juridische Zaken & Compliance en Bestuurssecretaris.

Ervaring

Public & Regulatory Affairs manager PepsiCo; British American Tobacco, onder andere manager Corporate and Regulatory Affairs en Head of Legal & External Affairs; bestuurslid Coöperatie Primera.

Nevenactiviteiten

Ledenraad Vereniging Veronica.



Shirley Kind (1983)
Nederlandse nationaliteit
Directeur Sales & Services

Benoemd

1 januari 2019

Verantwoordelijkheden

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor Retail Sales, Accountmanagement, Field Sales, Trade Marketing en Sales Support, Klant Contact (service en retentie) en Direct Sales (abonneewerving via telemarketing en fieldmarketing).

Ervaring

Diverse marketingfuncties Nederlandse Staatsloterij/ Nederlandse Loterij, waaronder Marketing Manager Direct Sales, Online & CRM; Head of Marketing Staatsloterij.

Nevenactiviteiten

Geen.



Maurice Meijer (1976)
Nederlandse nationaliteit
Directeur Technology / CTO

Benoemd

1 januari 2019

Verantwoordelijkheden

Algeheel verantwoordelijk voor de Technologie-ontwikkeling, Innovatie, Datamanagement, Operatie en generiek IT-support.

Ervaring

Founder diverse bedrijven; Head of Operations Veritate e-mailmarketing; Head of Development Tripolis Solutions; Head of Online Staatsloterij; Head of Development & Design Nederlandse Loterij.

Nevenactiviteiten

Geen.

Samenstelling Raad van Commissarissen



Alexander Pechtold (1965)
Nederlandse nationaliteit
Voorzitter

Eerste benoeming

22 april 2021.

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2025.

Beroep

Bestuurder.

Hoofdfunctie

Algemeen Directeur bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR).

Nevenfuncties

Voorzitter stuurgroep renovatie Binnenhof
Voorzitter Raad van Toezicht Drents Museum
Voorzitter Raad van Toezicht Nationaal Fonds Kunstbezit
Voorzitter Raad van Advies Autoriteit Persoonsgegevens



Frida van den Maagdenberg (1961)
Nederlandse nationaliteit

Commissies

Voorzitter Auditcommissie.

Eerste benoeming

1 april 2016.

Lopende termijn

Tweede termijn, loopt af in 2024.

Beroep

Bestuurder.

Hoofdfunctie

Lid Raad van Bestuur AMC, lid Raad van Bestuur VUmc.

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen Nederlandse Waterschapsbank, lid Raad van Toezicht NIVEL, lid Centrale Plancommissie.



Annelies van Zutphen (1969)
Nederlandse nationaliteit
Vice-voorzitter

Commissies

Voorzitter Remuneratie- en Selectiecommissie.

Eerste benoeming

1 april 2017.

Lopende termijn

Tweede termijn, loopt af in 2025.

Beroep

Bestuurder.

Hoofdfunctie

Operating Partner North Haven Infrastructure Partners.

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen United Retail,
Vice Voorzitter Raad van Commissarissen Berenschot.



Marjan Rintel (1967)
Nederlandse nationaliteit

Commissies

Lid Remuneratie en Selectiecommissie.

Eerste benoeming

1 april 2017.

Lopende termijn

Tweede termijn, loopt af in 2025.

Beroep

Bestuurder.

Hoofdfunctie

President-directeur NS.

Nevenfuncties

Lid Bestuur Hermitage, bestuurslid Nationaal Fonds
4 en 5 mei, Jurylid Young Captain Award.



André Buren (1971)
Nederlandse nationaliteit

Commissies

Lid Auditcommissie.

Eerste benoeming

21 april 2020.

Lopende termijn

Eerste termijn, loopt af in 2024.

Beroep

Chief Technology Officer.

Hoofdfunctie

CTO Advisory & Supervisory.

Nevenfuncties

Advisory and Supervisory Board member voor
diverse start- en scale-ups.
Life coach for Exodus.nl.

Verslag van de Raad van Commissarissen

Ons toezicht in 2021

Het was voor ons als Raad van Commissarissen een dynamisch en uitdagend jaar. Ons toezicht stond voor een belangrijk deel in het teken van het opengaan van de markt voor online kansspelen en de vergunning voor TOTO om die online kansspelen vanaf 1 oktober te gaan aanbieden. Een mijlpaal na jaren van voorbereiding. In het verlengde daarvan had het verantwoorde aanbod en verantwoord spelen onze nadrukkelijke aandacht. Maar ook aan de positie van landgebonden kansspelen en de versterking van en innovatie in het retailkanaal hebben we veel aandacht besteed. Hoewel de impact van de coronapandemie ook in 2021 een terugkerend agendapunt was, heeft dit onderwerp de vergaderingen van de Raad van Commissarissen in het verslagjaar minder beïnvloed dan in 2020. Gebleken is dat de operatie en de resultaten van Nederlandse Loterij ook onder deze omstandigheden konden worden gecontinueerd.

Nederlandse Loterij actief in markt voor online kansspelen

Het feit dat TOTO een vergunning heeft gekregen voor het aanbieden van online kansspelen en de positieve eerste resultaten in 2021 zijn om te beginnen een felicitatie waard van de Raad van Commissarissen. Het zwaartepunt van ons toezicht in het verslagjaar lag zonder twijfel bij deze grote verandering.

Nederlandse Loterij heeft hier de afgelopen jaren vastberaden naar toegewerkt. Tijdens deze lange en intensieve aanloop zijn wij zorgvuldig op de hoogte gehouden van vorderingen en ontwikkelingen. Tot 1 oktober 2021, de datum dat de vergunning werd verleend, hielden wij ons vanuit de toezichtrol vooral bezig met de voorbereidingen op het openen van de markt en vergunningverlening voor het aanbieden van online kansspelen. Daarna hebben we gemonitord wat de eerste resultaten en uitdagingen waren.

Onder het merk TOTO Sport en TOTO Casino heeft Nederlandse Loterij het aanbod van sportwedenschappen online kunnen continueren en uitbreiden en tevens een compleet nieuw aanbod van online casinospellen gelanceerd. Daarmee begeeft Nederlandse Loterij zich op een voor haar nieuwe open markt, met ander marktgedrag. Enerzijds zien wij dat als kans voor Nederlandse Loterij om het aanbod te verbreden. Anderzijds hebben wij hierover ook onze zorgen geuit, mede naar aanleiding van het feit dat in de politiek en de maatschappij een discussie is ontstaan over de manier waarop marktspelers het voor de Nederlandse spelers legale, nieuwe online aanbod onder de aandacht brengen met reclameuitingen. Dit staat op gespannen voet met de verslavingsgevoeligheid van juist die online kansspelen. In de media was ook aandacht voor het feit dat een staatsdeelneming deze markt betreedt.

Als Raad hebben wij kritische vragen gesteld zoals: kan de organisatie het tempo en de hevige concurrentie bijbenen, hoe maakt Nederlandse Loterij reclame voor het online aanbod én bewaakt zij tegelijkertijd het verantwoord deelnemen aan deze kansspelen, hoe kan Nederlandse Loterij blijven voldoen aan de grote hoeveelheid regels vanuit de Wet Koa en wat betekent deze nieuwe activiteit voor haar positie en rol als staatsdeelneming? Het geeft ons vertrouwen dat bestuur en directieteam continu aandacht hebben voor deze vraagstukken en daar zelf ook actief op sturen. Het bestuur en experts uit de organisatie hebben ons regelmatig hierover bijgepraat en geïnformeerd. Als uitvoerder van het kansspelbeleid ziet Nederlandse Loterij het bij uitstek als haar rol om te opereren in een nieuwe markt met innovatieve internationale aanbieders én tegelijkertijd voorvechter te zijn van gematigd en verantwoord deelnemen aan kansspelen. Van Nederlandse Loterij wordt daarnaast ook door de aandeelhouders verwacht dat de afdracht op een verantwoorde wijze tot stand komt. De Raad is positief over het feit dat Nederlandse Loterij zich als een van de aanjagers heeft ingezet voor de ontwikkeling van zelfregulering voor reclame voor online kansspelen. Op 15 december 2021 is de Reclamecode voor Online Kansspelen vastgesteld en in werking getreden. De Raad is voorstander van zo'n reclamecode omdat dit waar mogelijk de open normen verder inkadert; wij blijven evenwel de maatschappelijke sentimenten nauwgezet monitoren en staan open voor

kritiek en eventuele aanscherpingen voor en vanuit de sector. Bij het aangaan van materiële verplichtingen, zoals een samenwerking en de daarbij behorende contractuele afspraken, is de Raad ook in 2021 betrokken geweest in de besluitvorming en nadien goed geïnformeerd over de uitvoering. Dat komt de kwaliteit van ons toezicht ten goede.

Verantwoord spelen

Als uitvoerder van het Nederlandse kansspelbeleid is verantwoord spelen een leidend thema voor Nederlandse Loterij en daarmee ook voor ons als Raad. Dit jaar werd dat nog prominenter. Want onder welke voorwaarden laat je spelers toe als verantwoord aanbieder van online kansspelen? Dit zijn onderwerpen waar wij regelmatig met het bestuur en professionals uit de organisatie over hebben gesproken, gedachten over hebben uitgewisseld en kritische vragen over hebben gesteld. Voor de Raad is het een belangrijk aandachtspunt dat het verantwoord aanbieden altijd centraal staat en daar hebben wij dan ook scherp op toegezien. (Meer details staan in de paragraaf hiervoor.)

Voortgang strategisch plan 2020-2025

Vanuit strategisch perspectief was 2021 het jaar van 'Afronden', 'Klaarstaan' en 'Zichtbaar maken'. Een van de belangrijke mijlpalen in dat kader is de afronding van het grootschalige IT-project waarmee het loterijstelsel en de terminals in retail zijn vervangen en de IT-organisatie intern is gewijzigd. Daarmee beschikt Nederlandse Loterij over een modern en flexibel platform dat de basis legt voor verdere innovatie en groei.

Het strategisch plan voor 2020-2025 is in januari 2021 definitief vastgesteld. De Raad is daarover in de aanloop regelmatig geïnformeerd en betrokken geweest in de besluitvorming. Iedere vergadering spreekt de Raad over langetermijnstrategie en langetermijnwaardecreatie: dit zijn vaste agendapunten.

In 2021 hebben we, naast online kansspelen, aandacht besteed aan de positie en rol van het retailkanaal, binnen de omnichannel-benadering van Nederlandse Loterij. De toekomstbestendigheid van retail is een prioriteit voor de Raad: Nederlandse Loterij moet er in onze optiek voor zorgen dat dit kanaal, dat cruciaal is voor een aanzienlijk deel van de omzet en voor de beleving van onze merken door de klant, relevant blijft. Daarbij is data-gedreven samenwerken een belangrijke stuurfactor.

Ten slotte heeft in het verslagjaar de Raad van State geoordeeld dat de monopoliepositie van Nederlandse Loterij voor het aanbieden van Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot en Lucky Day, gerechtvaardigd is. Vastgesteld is dat het éénvergunningstelsel voor deze (prijzen)loterijen effectief is in het kanaliseren van de speler naar dat gereguleerde aanbod. Na de uitspraken in 2018, waarmee het monopolie voor Krasloten en TOTO winkel reeds was bevestigd, is met de uitspraken in 2021 een einde gekomen aan een reeks (lang)lopende bestuursrechtelijke procedures over de vergunningen van Nederlandse Loterij. Dat betekent dat het strategische risico op dit punt ook is aangepast. Dit was eveneens een belangrijk onderwerp van gesprek.

Impact coronacrisis

De coronacrisis was in 2021 nog steeds een onderwerp van aandacht. De pandemie heeft de continuïteit van Nederlandse Loterij niet in gevaar gebracht. De organisatie had ervaring opgedaan in 2020 en de impact van de overheidsmaatregelen op de bedrijfsvoering is goed ondervangen. Vanuit de Raad hebben we dat nauwlettend gemonitord.

Kwaliteitsborging

De Raad van Commissarissen zal zich samen met het bestuur blijven inzetten om tot een diverse samenstelling te komen van de Raad zelf en de andere bestuursorgaanen. Daarbij kijken wij zo breed mogelijk naar evenwichtigheid in geslacht, ervaring, leeftijd en professionele en culturele achtergrond.

De Raad van Commissarissen telde ultimo 2021 drie vrouwelijke en twee mannelijke leden. Het bestuur bestaat uit twee mannelijke leden. Het directieteam telt twee vrouwelijke en vijf mannelijke leden. Op pagina 84 en 85 van dit jaarverslag staat meer informatie over de individuele leden van de Raad. In april 2021 heeft Jan Loorbach afscheid genomen als voorzitter en lid van de Raad van Commissarissen. Hij is opgevolgd door Alexander Pechtold. De Raad is Jan Loorbach dankbaar voor zijn doortastende en betrokken voorzitterschap gedurende vijf jaar. Hij heeft er sinds de fusie mede voor gezorgd dat onze toezichtrol verder is geprofessionaliseerd, in een constructieve sfeer en prettige samenwerking, op individueel vlak en als team. De nieuwe voorzitter heeft tijdens de onboarding intensief kennisgemaakt met het reilen en zeilen van Nederlandse Loterij, de organisatie en de cultuur.

Verdeling kennisgebieden leden Raad van Commissarissen

| Competenties | Alexander Pechtold | Annelies van Zutphen | Frida van den Maagdenberg | Marjan Rintel | André Buren |
|--|--------------------|----------------------|---------------------------|---------------|-------------|
| A. Bestuur, organisatie en besluitvorming | | | | | |
| Besturen commerciële onderneming | | | | | ✓ |
| Strategievorming en Strategisch leiderschap | ✓ | ✓ | | | |
| Financieel economisch | | | ✓ | | |
| Fiscaal-Juridisch (waaronder Corporate Governance) | | | ✓ | | |
| Besluitvormingsprocessen in het publieke domein | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| Politieke en publieke stakeholders en netwerken | ✓ | | ✓ | | |
| B. Consumenten, producten, markten | | | | | |
| Commercialiteit ((online) retail sector en retail- en klantervaring) | | ✓ | | ✓ | |
| Corporate branding, (online) marketing activiteiten en social media | | ✓ | | | |
| Dienstverlenende organisaties en/of maatschappelijk betrokken ondernemen | ✓ | | | ✓ | |
| Bewaken en borgen van consumentenbelangen | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Sport en goede doelen | ✓ | | | | |
| C. Beheerste en integere bedrijfsvoering | | | | | |
| ICT en Operations | | | | ✓ | ✓ |
| Human Resources, management development en beloningsbeleid | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Financieel-technische aspecten van het risicomanagement | | | ✓ | | ✓ |
| Financiële verslaggeving, interne beheersing en audit | | | ✓ | | ✓ |
| Compliance | ✓ | ✓ | | | |

In april 2021 is ook afscheid genomen van Jan Albers, die in 2020 tijdelijk in de Raad terugkeerde om de afwezigheid van André Buren op te vangen. Wij willen hierbij graag Jan Albers nogmaals bedanken. André Buren is in 2021 bij alle vergaderingen van de Raad van Commissarissen aanwezig geweest.

Samenstelling commissies

De Audit Commissie bestaat uit Frida van den Maagdenberg (voorzitter) en André Buren (lid). Bij de vergaderingen zijn ook de leden van het bestuur, de interne auditor en de externe accountant aanwezig. In de Remuneratie- en Selectiecommissie hebben zitting Annelies van Zutphen (voorzitter) en Marjan Rintel (lid). Bij de vergaderingen zijn ook de CEO en de HR-manager aanwezig.

Permanente educatie

In het kader van onze permanente educatie was er in 2021 een kennissessie voor de voltallige Raad over online kansspelen. In een uitgebreid programma hebben we alle facetten van het nieuwe aanbod voor de online-kansspelmarkt doorlopen, met demo's en toelichtingen, onder begeleiding van directieleden en medewerkers. Zo konden wij zelf ervaren hoe het gehele proces in zijn werk gaat: van toelating van nieuwe spelers tot het spelen zelf en het uitkeren van gewonnen prijzen. Het heeft ons voldoende kennis en inzicht gegeven om onze toezichtrol voor deze nieuwe tak van sport voor Nederlandse Loterij adequaat te kunnen uitvoeren.

Daarnaast informeren directieleden en medewerkers ons over relevante en actuele thema's en ontwikkelingen binnen

en buiten de organisatie. Zo heeft de Ombudsman van Nederlandse Loterij in 2021 verslag gedaan aan de Raad over Ombudsmanklachten en de opvolging daarvan. Wij hebben vragen gesteld, onder andere over hoe andere organisaties dit invullen en over hoe de Ombudsman de onafhankelijke rol en belangenafweging waarborgt. We zijn van mening dat Nederlandse Loterij dit proces goed heeft opgezet en uitvoert, en dat de Ombudsman toegevoegde waarde heeft voor de borging van consumentenbelangen.

Zelfevaluatie

In het verslagjaar heeft de zelfevaluatie van de Raad plaatsgevonden. Wij vinden het belangrijk om jaarlijks te reflecteren op ons eigen functioneren: dat houdt ons scherp en biedt ruimte voor verdere verbetering. De verbeterpunten die uit de evaluatie naar voren zijn gekomen, zijn besproken in eigen kring en met het bestuur.

Vergaderingen

Vergaderingen Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen vergaderde in het verslagjaar vijf keer, waarvan vier reguliere vergaderingen in aanwezigheid van het directieteam en één zelfevaluatievergadering zonder aanwezigheid van het directieteam. Vanwege de coronamaatregelen waren deze vergaderingen deels digitaal. Buiten de genoemde vergaderingen is regelmatig overleg geweest tussen de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de andere leden van de Raad van Commissarissen en het bestuur, onder meer in de vorm van een vast tweewekelijks telefonisch overleg tussen de voorzitter en het bestuur.

Vergaderingen Audit Commissie

De Audit Commissie kwam in 2021 vier keer bij elkaar, parallel aan de vergadercyclus van de Raad van Commissarissen. De belangrijkste onderwerpen op de agenda waren de jaarrekening, het jaarverslag, de openstelling van de online-kansspelmarkt en de verkregen vergunning, de marktoetreding zelf en de eerste resultaten, de coronacrisis en de mogelijke impact op continuïteit, tussentijdse resultaten, budgetten, businessplannen, risicomanagement, het auditjaarplan en de auditrapporten, rapportages van de externe accountant, de voortgang van IT-projecten en risicobeheersing. De voorzitter van de Audit Commissie had het voorgeschreven bilaterale (separate) overleg met de onafhankelijke accountant.

Vergaderingen Remuneratie- en Selectiecommissie

De Remuneratie- en Selectiecommissie is in 2021 twee keer bijeengekomen. Onderwerpen waarover werd gesproken waren onder meer het goedkeuren van de prestatiedoelstellingen van 2020, het omzetten van de variabele beloning naar een vaste beloning voor het Statutair Bestuur en de herbenoeming van Annelies Van Zutphen en Marjan Rintel. Ook is hierover overleg gevoerd met de aandeelhouders. Tussen de commissie en de Ondernemingsraad heeft regulier periodiek overleg plaatsgevonden.

Aanwezigheid

De aanwezigheidspercentages van de leden van de Raad van Commissarissen bedroeg 100% in 2021.

Het aanwezigheidspercentage van de leden van de Audit Commissie- en de Remuneratie- en Selectiecommissie-vergaderingen bedroeg 100% in 2021.

Jaarrekening 2021

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen van Nederlandse Loterij het jaarverslag aan, waarin de jaarrekening van 2021 is opgenomen. Het jaarverslag is opgesteld door het bestuur van Nederlandse Loterij. PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Deze is opgenomen in de jaarrekening onder Overige gegevens op pagina 134.

De Audit Commissie heeft de jaarrekening uitvoerig besproken met het bestuur en PwC. Hierna heeft de voltallige Raad van Commissarissen het jaarverslag met het bestuur besproken. De inhoud van het verslag en deze gesprekken hebben ons ervan overtuigd dat dit jaarverslag voldoet aan alle voorschriften en eisen op het gebied van deugdelijke verslaglegging, governance en transparantie. Het schetst een goed en compleet beeld van de koers, resultaten, risico's en gebeurtenissen gedurende het verslagjaar.

De Raad van Commissarissen stemt in met de jaarrekening, die op 22 april 2022 tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders ter vaststelling aan de aandeelhouders wordt voorgelegd. Wij zullen in die vergadering voorstellen dat aan het bestuur décharge wordt verleend voor het gevoerde beleid, dat aan de Raad van Commissarissen décharge wordt verleend voor het gehouden toezicht en dat de jaarrekening wordt vastgesteld.

Slotwoord

Vijf jaar na de fusie waarbij Nederlandse Loterij tot stand kwam, zijn er in 2021 grote stappen gezet. Niet alleen met de toetreding tot een volledig nieuwe markt, maar ook in de verdere uitbreiding en professionalisering van het succesvolle bestaande aanbod en de fitheid en wendbaarheid van de organisatie. Als Raad van Commissarissen bedanken wij hierbij graag iedereen die heeft bijgedragen aan deze mooie resultaten en de gerealiseerde voortgang: medewerkers, directieteam en bestuur, beneficianten, leveranciers en natuurlijk de spelers van de kansspelen van Nederlandse Loterij.

De komende periode blijven wij vanuit de Raad van Commissarissen alert op het maatschappelijke en politieke debat over (online) kansspelen in het algemeen en over de rol van Nederlandse Loterij als staatsdeelneming in het bijzonder. Wij volgen de ontwikkelingen op dit gebied op de voet. Nederlandse Loterij is een mooi bedrijf, dat de zekerheid verdient om haar ambitieuze toekomstplannen ook daadwerkelijk ten uitvoer te kunnen brengen. Daarvoor heeft zij tijdig duidelijkheid nodig ten aanzien van de plannen van het nieuwe kabinet en de visie daarop van de Tweede Kamer. Als Raad zien wij het als een van onze belangrijke taken om in het complexe maatschappelijke en bestuurlijke krachtenveld te zorgen voor meer grip en begrip voor alle betrokken partijen en zo bij te dragen aan de helderheid die voor de continuïteit van Nederlandse Loterij zo noodzakelijk is.

Namens de Raad van Commissarissen,

Alexander Pechtold
Voorzitter
Rijswijk, 28 maart 2022

Remuneratierapport 2021

Dit remuneratierapport bevat een uiteenzetting van het in 2021 gehanteerde beloningsbeleid voor het bestuur en de Raad van Commissarissen van Nederlandse Loterij. De bestuursleden van Nederlandse Loterij worden door de Raad van Commissarissen benoemd voor een periode van maximaal vier jaar en voor maximaal drie termijnen. De overige leden van het directieteam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd in dienst van Nederlandse Loterij Organisatie B.V. In 2021 bestond het bestuur van Nederlandse Loterij uit de heer Niels Onkenhout (CEO) en de heer Arjan Blok (CFO).

Algemeen

Leidend voor de besluitvorming over de arbeidsvoorwaarden van het bestuur is het Nederlandse Loterij Beloningsbeleid Directie, dat op voorstel van de Raad van Commissarissen door middel van een aandeelhoudersbesluit buiten de Algemene Vergadering is vastgesteld op 25 augustus 2016, en dat in lijn is met de Nota Deelnemingenbeleid Rijksoverheid 2013. Uitgangspunt voor het beloningsbeleid is dat gekwalificeerde en deskundige bestuurders kunnen worden aangetrokken en behouden, waarmee de beloning bijdraagt aan lange-termijnwaardecreatie.

Conform het Beloningsbeleid (2016) is het beloningsbeleid na drie jaar geëvalueerd. Na de evaluatie van het beloningsbeleid in 2019, heeft de Raad van Commissarissen het beloningsbeleid aangepast met ingang van 1 januari 2021. Het beloningsbeleid (2021) is vastgelegd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 6 januari 2021.

Totale maximale beloning

De maximale totale beloning van de algemeen directeur (CEO) bedraagt in 2021 € 235.025 en indexatie per jaar. De vaste beloning van de andere statutaire bestuurder (CFO) is maximaal 90% van de beloning van de CEO. De maximale beloning van de overige leden van het directieteam die geen statutair bestuurder zijn, is maximaal 85% van de vaste beloning van de CEO.

In het beloningsbeleid dat in werking treedt per 1 januari 2021 is de variabele beloning van beide bestuurders onderdeel geworden van de totale maximale beloning. Derhalve bestaat er vanaf het jaar 2021 geen recht meer op een variabele beloning.

Bezoldiging bestuurders

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | | |
|----------------------|------------|------------|------------|
| | CEO | CFO | Totaal |
| Vaste beloningen | 235 | 212 | 447 |
| Pensioenkosten | 37 | 32 | 69 |
| Overige vergoedingen | 2 | 2 | 4 |
| Totaal | 274 | 246 | 520 |

Pensioen

De pensioenleeftijd is gekoppeld aan de wettelijke AOW-leeftijd. Als de pensioenleeftijd (wettelijk/fiscaal) verder wordt opgetrokken, dan wordt de bestuurder hier niet voor gecompenseerd. De pensioenregeling is op basis van middelloon, kent een eigen bijdrage van de bestuurder, hanteert het defined contribution systeem en is conform de Arbeidsvoorwaardenregeling voor overige werknemers van Nederlandse Loterij.

Voor salarissen boven het maximum pensioengevend salaris (in 2020: € 110.111,- bruto) is de pensioenopbouw niet fiscaal aftrekbaar (Witteveen-kader 2015). Dit kader is van toepassing op bestuurders van Nederlandse Loterij. Er bestaat geen aanspraak op aanvullende afspraken met betrekking tot pensioenopbouw boven het maximum pensioengevend salaris.

Overige emolumenten

Bestuurders nemen deel aan de autoregeling. De kosten hiervan zijn opgenomen in de lease-regeling van Nederlandse Loterij. Bestuurders ontvangen een belaste onkostenvergoeding van maximaal € 200 per maand. Eventuele andere emolumenten zijn in lijn met wat het overige personeel van Nederlandse Loterij krijgt, tot maximaal de hoogste functiegroep-schaal. Daarbij geldt dat het niet vanzelfsprekend is dat alles wat geldt voor het overige personeel, ook geldt voor de bestuurders. De Raad van Commissarissen oordeelt hierover.

Overig

Beloningscomponenten die niet in het beloningsbeleid zijn opgenomen, kunnen pas worden toegekend aan de bestuurder indien daar expliciet toestemming voor is verkregen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Het beloningsbeleid van Nederlandse Loterij wordt elke drie jaar geëvalueerd.

Remuneratie van de Raad van Commissarissen

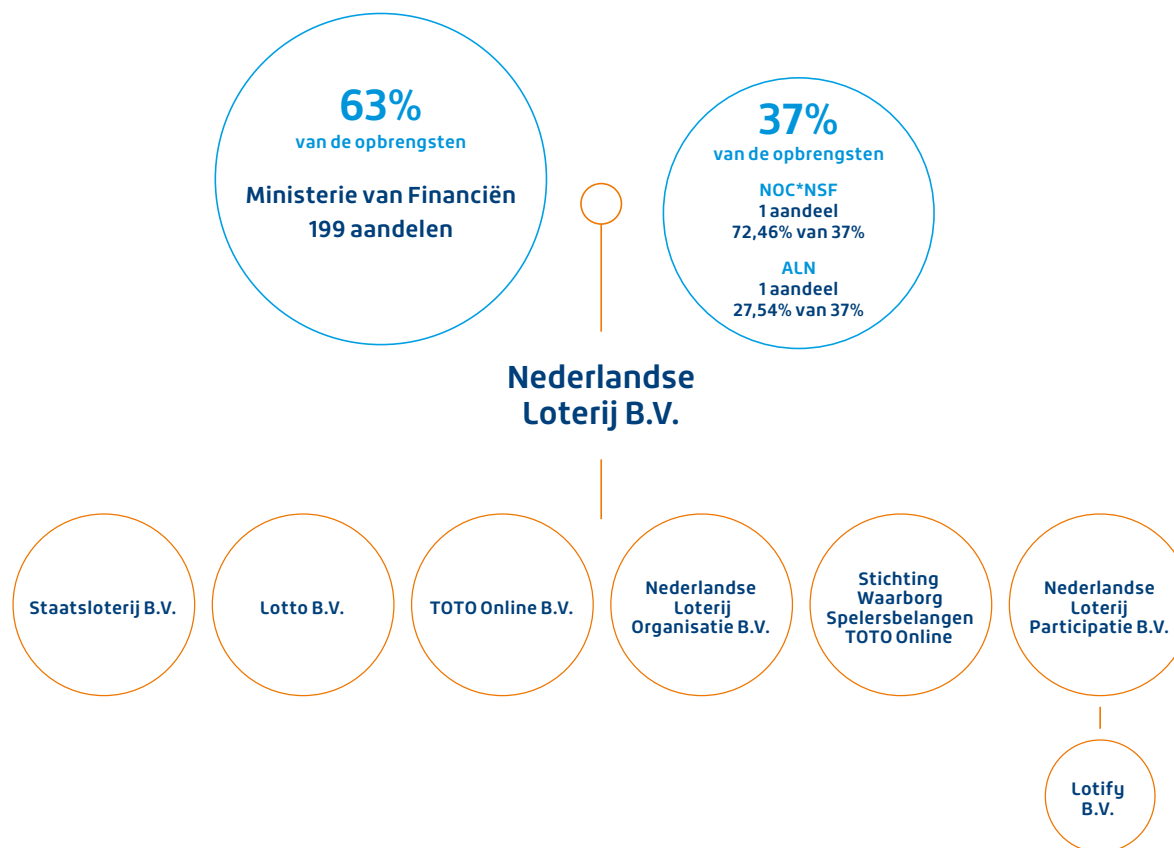
De remuneratie van de voorzitter van de Raad van Commissarissen bedraagt met ingang van 1 januari 2021 € 28.937 per jaar. De overige leden ontvangen een beloning van € 19.293 per jaar. Alle leden van de Raad van Commissarissen ontvangen tevens een onkostenvergoeding van € 1.600 per jaar. Lidmaatschap van een commissie geeft geen recht op een aanvullende beloning.

Corporate governance

Nederlandse Loterij B.V. is de holding die de aandelen houdt van dochtervennootschappen Staatsloterij B.V., Lotto B.V., Nederlandse Loterij Organisatie B.V., TOTO Online B.V. en Nederlandse Loterij Participatie B.V.. Deze vennootschappen waren in 2021 aanbieder van de producten Staatsloterij, Lotto, Miljoenenspel, Lucky Day, Eurojackpot en Krasloten, TOTO Winkel en vanaf 1 oktober 2021 ook van TOTO Sport en TOTO Casino. Deze activiteiten vinden plaats in Nederland op basis van de verstrekte vergunningen via retailkanalen, digitale kanalen en door middel van abonnementen.

Met Lotify faciliteert Nederlandse Loterij vanaf december 2021 haar beneficianten en andere fondsenwervende partijen met het organiseren van een eigen loterij of winactie, die voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving. Stichting Waarborg Spelersbelangen TOTO Online is opgericht, omdat het een voorwaarde is voor het verkrijgen van de Koa-vergunning.

Vereenvoudigde schematische weergave juridische structuur



Algemeen

De statutaire doelstelling van de holding is onder meer het exploiteren van de vennootschappen. Daarnaast omvat deze doelstelling dat de organisatie van de kansspelen is gericht op het realiseren van opdrachten aan de Staat der Nederlanden, NOC*NSF en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN) en zodanig is ingericht dat de reputatie van deze partijen niet wordt geschaad. Als staatsdeelneming staat Nederlandse Loterij opgesteld voor uitvoering van het Nederlandse kansspelbeleid, een publiek belang dat in haar strategie een centrale plek inneemt.

Bestuur

Het bestuur, bestaande uit de Chief Executive Officer (CEO) en de Chief Financial Officer (CFO), is verantwoordelijk voor strategie, beleid en resultaten van Nederlandse Loterij. Het bestuur wordt hierbij ondersteund door een directieteam waarin Brands & Portfoliomanagement, Sales & Service, Technology, Business Transformation & Strategic Projects en Corporate Affairs zijn vertegenwoordigd.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur van Nederlandse Loterij en op de algemene gang van zaken. Daarnaast staat de Raad de directie met advies terzijde. De Raad van Commissarissen bestaat ultimo 2021 uit vijf leden, van wie drie vrouwen en twee mannen. Besluitvorming door het bestuur en directieteam over belangrijke onderwerpen vindt altijd plaats in samenspraak met Raad van Commissarissen, waarmee het risico op eenzijdigheid wordt gereduceerd. De Raad van Commissarissen kent twee commissies:

- de Audit Commissie, die zich richt op de risico's die horen bij

de strategie van de organisatie, de kwaliteit van de interne beheersingsmaatregelen en financiële informatie- en verslaglegging, informatiebeveiliging en governance- en compliance-vraagstukken;

- de Remuneratie- en Selectiecommissie, die de taken uitvoert van een remuneratiecommissie en een selectie en benoemingscommissie, zoals benoemd in de Corporate Governance Code.

Alle leden van de Raad van Commissarissen zijn onafhankelijk in de zin van de Corporate Governance Code. In 2021 waren er geen transacties waarbij zich tegenstrijdige belangen voordeden.

Algemene Vergadering

In de Algemene Vergadering van Nederlandse Loterij zijn de volgende aandeelhouders vertegenwoordigd: de Staat der Nederlanden (vertegenwoordigd door het ministerie van Financiën) als houder van alle stemgerechtigde aandelen, en Stichting Kansspelbelangen NOC*NSF/ALN als houder van twee stemrechtloze aandelen waaraan op grond van de statuten een aantal bijzondere (veto)rechten is verbonden. NOC*NSF en Stichting ALN houden ieder een certificaat van een aandeel.

Vanwege het aandeelhouderschap van de Staat der Nederlanden is Nederlandse Loterij B.V. een staatsdeelneming waarop het Deelnemingenbeleid van toepassing is (Nota Deelnemingenbeleid 2013). De statuten van Nederlandse Loterij B.V. zijn ingericht conform het Deelnemingenbeleid. Op Nederlandse Loterij B.V. is het gemitigeerde structuurregime van toepassing. Nederlandse Loterij heeft dus een Raad van Commissarissen die toezicht houdt op het bestuur.

Beide organen leggen verantwoording af aan de Algemene Vergadering van Nederlandse Loterij. Bestuurders worden op bindende voordracht van de Raad van Commissarissen benoemd door de Algemene Vergadering. Op voordracht van de Raad van Commissarissen benoemt de Algemene Vergadering nieuwe commissarissen.

Naleving codes en richtlijnen

Nederlandse Loterij past conform het Deelnemingenbeleid waar mogelijk de Nederlandse Corporate Governance Code toe. Daarbij maken we de kanttekening dat Nederlandse Loterij geen beursgenoteerde vennootschap is, waarvoor deze code in beginsel is geschreven. Zo kent Nederlandse Loterij slechts één aandeelhouder met stemrecht en is de relatie met de aandeelhouders anders dan bij een beursgenoteerde onderneming.

Het volledige 'pas toe of leg uit'-overzicht van de Corporate Governance Code-bepalingen is gepubliceerd op de pagina Corporate Governance op onze corporate website. Daar staan ook de interne reglementen en de gedragscode, die op grond van de code op de website moeten worden geplaatst. Zo is daar onder meer de Ethische Code te vinden, waarin handvatten zijn opgenomen voor gewenst gedrag en cultuur van Nederlandse Loterij en haar medewerkers.

Nederlandse Loterij rapporteert in haar jaarverslag volgens het framework van het Global Reporting Initiative; wij passen de versie 'core' van de GRI Reporting Standards toe. Als lid van de World Lottery Association en European Lotteries past Nederlandse Loterij het European Lotteries Framework Responsible Gaming toe.

Jaarrekening 2021

Nederlandse Loterij B.V.

| | |
|---|------------|
| Geconsolideerde balans per 31 december 2021 | 97 |
| Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2021 | 98 |
| Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2021 | 99 |
| Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening | 100 |
| Algemene grondslagen | 102 |
| Grondslagen voor de waardering van activa en passiva | 103 |
| Grondslagen voor bepaling van het resultaat | 107 |
| Financiële instrumenten | 110 |
| Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2021 | 111 |
| Toelichting op de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2021 | 121 |
| Enkelvoudige balans per 31 december 2021 | 125 |
| Enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2021 | 126 |
| Toelichting op de enkelvoudige balans en winst-en-verliesrekening | 127 |
| Overige gegevens | 132 |
| Statutaire bepalingen inzake de resultaatbestemming | 133 |
| Controleverklaring van de onafhankelijke accountant | 134 |

Geconsolideerde balans per 31 december 2021

(voor verwerking resultaatbestemming)

| (bedragen x € 1.000) | | 2021 | 2020 |
|---|---|----------------|----------------|
| ACTIVA | | | |
| Vaste activa | | | |
| Immateriële vaste activa | 1 | 29.760 | 31.991 |
| Materiële vaste activa | 2 | 9.220 | 11.401 |
| Financiële vaste activa | 3 | 6.797 | 4.679 |
| | | 45.777 | 48.071 |
| Vlottende activa | | | |
| Vorderingen en overlopende activa | 4 | 160.189 | 108.270 |
| Liquide middelen | 5 | 340.180 | 310.902 |
| | | 500.369 | 419.172 |
| TOTAAL ACTIVA | | 546.146 | 467.243 |
| PASSIVA | | | |
| Eigen vermogen | | | |
| Gestort en geplaatst kapitaal | 7 | 0 | 0 |
| Agio | | 71.101 | 74.501 |
| Wettelijke reserves | | 14.722 | 10.043 |
| Overige reserves | | 12.643 | 14.186 |
| Onverdeeld resultaat | | 14.617 | -264 |
| | | 113.083 | 98.466 |
| Voorzieningen | 8 | 46.498 | 45.437 |
| Kortlopende schulden en overlopende passiva | 9 | 386.565 | 323.340 |
| TOTAAL PASSIVA | | 546.146 | 467.243 |

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2021

| (alle bedragen x € 1.000) | | | 2021 | 2020 |
|--|---------------------|----|-----------------|-----------------|
| Netto-omzet | Bruto spelresultaat | 10 | 536.412 | 439.217 |
| Kostprijs van de omzet | | 11 | -27.380 | -2.676 |
| Bruto-omzetresultaat | Netto spelresultaat | | 509.032 | 436.541 |
| Verkoopkosten | | 12 | -194.548 | -161.734 |
| Algemene beheerkosten | | 13 | -104.429 | -104.156 |
| Som der kosten | | | -298.977 | -265.890 |
| NETTO-OMZETRESULTAAT | | | 210.055 | 170.651 |
| Rentebaten en soortgelijke opbrengsten | | 14 | 0 | 42 |
| Rentelasten en soortgelijke kosten | | 15 | -1.273 | -700 |
| RESULTAAT VÓÓR BELASTINGEN | | | 208.782 | 169.993 |
| Afdracht aan de Staat en beneficianten | | 16 | -188.002 | -168.485 |
| RESULTAAT VÓÓR BELASTINGEN EN NÁ AFDRACHTEN | | | 20.780 | 1.508 |
| Vennootschapsbelasting | | 17 | -6.163 | -1.772 |
| RESULTAAT NÁ BELASTINGEN EN NÁ AFDRACHTEN | | | 14.617 | -264 |

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2021

| (bedragen x € 1.000) | | 2021 | 2020 |
|---|----|---------------|----------------|
| Netto-omzetresultaat | | 210.055 | 170.651 |
| Afdrachten aan de Staat en beneficianten | | -188.002 | -168.485 |
| Netto-omzetresultaat na afdrachten | | 22.053 | 2.166 |
| Aanpassingen voor: | | | |
| Afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen | 13 | 6.013 | 7.347 |
| Vlottende activa | 4 | -51.919 | -15.192 |
| Voorzieningen | 8 | 1.061 | -14.418 |
| Overige verplichtingen | | 57.717 | 30.434 |
| Kasstroom uit bedrijfsoperaties | | 34.925 | 10.337 |
| Betaalde interest | | -1.228 | -305 |
| Betaalde winstbelasting | | -700 | -1.299 |
| Totaal kasstroom uit operationele activiteiten | | -1.928 | -1.604 |
| Investeringsactiviteiten | | | |
| Investeringsactiviteiten | | | |
| Investeringen in immateriële vaste activa | 1 | -5.362 | -7.450 |
| Desinvesteringen in immateriële vaste activa | 1 | 3.907 | - |
| Investeringen in materiële vaste activa | 2 | -146 | -8.136 |
| Desinvesteringen in materiële vaste activa | 2 | - | 135 |
| Investeringen in financiële vaste activa | 3 | -3.496 | -1.461 |
| Desinvesteringen in financiële vaste activa | 3 | 1.378 | 462 |
| Kasstroom uit investeringsactiviteiten | | -3.719 | -16.450 |
| NETTOKASSTROOM | | 29.278 | -7.717 |
| Beginstand liquide middelen | | 310.902 | 318.619 |
| Eindstand liquide middelen | | 340.180 | 310.902 |
| Mutatie liquide middelen | | 29.278 | -7.717 |

Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

Algemeen

Nederlandse Loterij B.V. (verder: Nederlandse Loterij), statutair gevestigd in 's Gravenhage, feitelijk gevestigd aan de Laan van Hoornwijck 55 te Rijswijk, is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 65687949. Nederlandse Loterij heeft als activiteit het houden van rechtspersonen welke, direct of indirect, voor zover dit in de Wet op de kansspelen en haar statuten is toegestaan, kansspelen organiseren. Deze activiteiten worden uitgevoerd door de diverse dochterondernemingen binnen de groep van Nederlandse Loterij.

Groepsverhoudingen

De aandelen van de onderneming zijn voor 99% in het bezit van de Staat der Nederlanden. De overige 1% wordt gehouden door de Stichting Kansspelbelangen NOC*NSF/ALN (STAK), die het Nederlands Olympisch Comité (NOC*NSF) en de stichting Aanwending Loterijgelden Nederland (ALN) vertegenwoordigt.

In de geconsolideerde jaarrekening worden opgenomen de financiële gegevens van de vennootschap en haar groepsmaatschappijen per 31 december van het boekjaar. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen en vennootschappen waarin beslissende zeggenschap wordt uitgeoefend. De groepsmaatschappijen worden integraal geconsolideerd vanaf de datum waarop beslissende zeggenschap op de groepsmaatschappij is verkregen. De groepsmaatschappijen worden niet meer in de consolidatie opgenomen vanaf de datum waarop geen sprake meer is van beslissende zeggenschap.

De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Buiten de consolidatie blijven, naast geassocieerde deelnemingen, die afzonderlijk en gezamenlijk van te verwaarlozen betekenis zijn. Deelnemingen waarop geen overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend (geassocieerde deelnemingen) worden niet betrokken in de consolidatie.

De posten in de geconsolideerde jaarrekening worden volgens uniforme grondslagen van waardering en resultaatbepaling vastgesteld. In de geconsolideerde jaarrekening zijn de onderlinge aandelenverhoudingen, schulden, vorderingen en transacties geëlimineerd. Tevens zijn de resultaten op onderlinge transacties tussen groepsmaatschappijen geëlimineerd voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de groep zijn gerealiseerd en er geen sprake is van een bijzondere waardevermindering.

Nederlandse Loterij staat aan het hoofd van de groep en heeft de volgende kapitaalbelangen:

| | Vestigingsplaats | Aandeel in geplaatst kapitaal |
|---------------------------------------|------------------|-------------------------------|
| Staatsloterij B.V. | Rijswijk | 100% |
| Lotto B.V. | Rijswijk | 100% |
| TOTO Online B.V. | Rijswijk | 100% |
| Nederlandse Loterij Organisatie B.V. | Rijswijk | 100% |
| Stichting Waarborg Spelersbelangen | Rijswijk | 100% |
| Nederlandse Loterij Participatie B.V. | Rijswijk | 100% |
| Lotify B.V. | Leiden | 65% |

De deelneming Lotify B.V. (65%) wordt op grond van artikel 2:407 lid 1 BW niet mee geconsolideerd.

Acquisities van groepsmaatschappijen

Een overname betreft de samenvoeging van afzonderlijke ondernemingen in één economische entiteit, waarbij sprake is van de verkrijging van een geïntegreerd geheel van activiteiten, activa en/of verplichtingen dat in staat is tot het genereren van opbrengsten. De overnamedatum is het moment dat overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend op de

desbetreffende vennootschap. De verkrijgingsprijs bestaat uit het geldbedrag dat is overeengekomen voor de verkrijging van de overgenomen onderneming vermeerderd met eventuele direct toerekenbare kosten. Indien de verkrijgingsprijs hoger is dan het nettobedrag van de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva wordt het meerdere als goodwill geactiveerd onder de immateriële vaste activa (zie verder noot 1 Immateriële vaste activa).

Continuïteit

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Gebruik van schattingen

Bij het opstellen van de jaarrekening heeft het bestuur 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. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Toepassing van artikel 402 Boek 2 Burgerlijk Wetboek

De financiële gegevens van de onderneming zijn in de geconsolideerde jaarrekening verwerkt. Derhalve vermeldt de enkelvoudige winst-en-verliesrekening conform artikel 402 BW slechts het aandeel in het resultaat van vennootschappen waarin wordt deelgenomen na belastingen en het overige resultaat na belastingen.

Stelselwijzigingen

In boekjaar 2021 heeft een stelselwijziging plaatsgevonden. De huidige Richtlijnen voor opbrengstverantwoording bevatten geen specifieke bepalingen voor de toerekening van de transactieprijs aan verschillende toegezegde goederen en diensten binnen de overeenkomst. De nieuwe RJ 270 'De winst-en-verliesrekening' bepaalt dat de transactieprijs wordt toegerekend aan de geïdentificeerde prestatieverplichtingen. Dit gebeurt naar rato van deze prestatieverplichtingen. Voor de spellen van de Nederlandse Loterij betekent dit dat de transactieprijs de overeengekomen deelnameprijs is, onder aftrek van de vergoedingen die betaald worden aan de spelers (uitgekeerde prijzen). Gevolg hiervan is dat de uitgekeerde prijzen in mindering worden gebracht op de opbrengsten en dat de netto-omzet gelijk is aan het bruto spelresultaat.

Daarnaast is de wet op kansspelbelasting per 1 oktober gewijzigd. De belastingplichtigen die de kansspelbelasting moeten betalen zijn per ingang van 1 oktober niet de spelers maar diegene die de gelegenheid geeft tot deelneming aan binnenlandse casinospellen of aan binnenlandse kansspelen welke via het internet worden gespeeld (de gelegenheidsgever). Dit betekent dat Nederlandse Loterij voor alle

kansspelen die TOTO Online B.V. aanbiedt de belastingplichtige is; dit regime geldt ook voor TOTO Winkel dat we aanbieden onder Lotto B.V.

De kansspelbelasting hiervan wordt per 1 oktober als kostprijs van de omzet verantwoord. Door deze wijziging in de wet op kansspelbelasting is er vrijwillig gekozen voor een wijziging in de presentatie van de kostprijs van de omzet en verkoopkosten. Hiermee is het inzicht in de verschillende kosten-categorieën verbeterd. De vergelijkende cijfers zijn voor het inzicht aangepast en het heeft niet geleid tot een wijziging in het resultaat. De impact in de vergelijkende cijfers door de gewijzigde presentatie wordt in de toelichting van de winst en verliesrekening verder geduïd.

Hieronder volgt een overzicht van de gewijzigde vergelijkende cijfers. De overige vergelijkende cijfers zijn ongewijzigd gebleven.

| | Nieuwe presentatie n.a.v. stelselwijziging | Jaarrekening 2020 | Verschuiving |
|------------------------------|--|-------------------|---------------|
| Netto-omzet | 439.217 | 1.357.430 | |
| Kostprijs van de omzet | -2.676 | -918.213 | |
| Bruto-omzet-resultaat | 436.541 | 439.217 | -2.676 |
| Verkoopkosten | -161.734 | -164.410 | 2.676 |

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen worden aangemerkt als verbonden partij. Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan wordt toegelicht de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Algemene grondslagen

Algemeen

Nederlandse Loterij hanteert bij de vaststelling van haar jaarrekening de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving. Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de winst-en-verliesrekening zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste stelselwijzigingen zoals opgenomen in de desbetreffende paragrafen.

Valuta

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in euro's; dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van Nederlandse Loterij. Monetaire activa en passiva in vreemde valuta worden omgerekend in de functionele valuta tegen de koers per balansdatum. De uit de afwikkeling en omrekening voortvloeiende koersverschillen komen ten gunste of ten laste van de winst-en-verliesrekening. Transacties in vreemde valuta worden op moment van betaling omgerekend tegen de dan geldende wisselkoers. Koersverschillen die voortvloeien uit de afwikkeling van dergelijke transacties worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Financiële instrumenten

In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: handelsportefeuille (debiteuren en crediteuren), vordering leaseauto's, liquide middelen en overige schulden en overlopende passiva. Nederlandse Loterij maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten).

Financiële instrumenten worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde, waarbij (dis)agio en de direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Indien echter financiële instrumenten bij de vervolgwaaarding worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening, worden direct toerekenbare transactiekosten bij de eerste waardering direct verwerkt in de winst-en-verliesrekening. Waardering na de eerste verwerking wordt per financieel instrument op de volgende bladzijde beschreven. De vennootschap beoordeelt op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen bepaalt de vennootschap de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen, en verwerkt dit direct in de winst-en-verliesrekening.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en eventuele bijzondere waardeverminderingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur. De lineaire afschrijving geschiedt op basis van de geschatte economische levensduur. Uitgaven voor zelfontwikkelde software worden geactiveerd voor zover deze betrekking hebben op commercieel haalbaar geachte en technisch uitvoerbare activiteiten en de kosten betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. De overige kosten voor zelfontwikkelde software worden direct ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt. Voor de geactiveerde ontwikkelingskosten is een wettelijke reserve onder het eigen vermogen gevormd ter hoogte van het geactiveerde bedrag. De afschrijving van de geactiveerde ontwikkelingskosten vangt aan zodra het in gebruik wordt genomen en vindt plaats over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Positieve goodwill voortkomend uit acquisities wordt geactiveerd en lineair afgeschreven gedurende de geschatte economische levensduur. De geschatte economische levensduur is gebaseerd op de aard en voorzienbare levensduur van de verworven activiteiten. Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de winst-en-verliesrekening. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de winst-en-verliesrekening, te weten algemene beheerkosten. Voor een nadere specificatie worden verwezen naar de betreffende toelichting.

Materiële vaste activa

De gebouwen, inventaris en overige materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs plus bijkomende kosten of vervaardigingsprijs onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en cumulatieve bijzondere waardeverminderingenverliezen. De kostprijs van de genoemde activa bestaat uit de verkrijgingsprijs en overige kosten om de activa op hun plaats en in de staat te krijgen noodzakelijk voor het beoogde gebruik. Uitgaven voor zelfontwikkelde hardware worden geactiveerd voor zover deze betrekking hebben op commercieel haalbaar geachte en technisch uitvoerbare activiteiten. De overige kosten voor zelfontwikkelde hardware worden direct ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt. De afschrijving van de geactiveerde ontwikkelingskosten vangt aan zodra het in gebruik wordt genomen en vindt plaats over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Financiële vaste activa

Deelnemingen met invloed van betekenis

Deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode (nettovermogenswaarde). Wanneer 20% of meer van de stemrechten uitgebracht kan worden, wordt ervan uitgegaan dat er invloed van betekenis is.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor

aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderinggrondslagen van de desbetreffende deelneming. Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover de vennootschap in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, dan wel het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt hiervoor een voorziening getroffen.

De eerste waardering van gekochte deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Voor de vervolgwaaarding worden de grondslagen toegepast die gelden voor deze jaarrekening, uitgaande van de waarden bij eerste waardering.

Als resultaat wordt verantwoord het bedrag waarmee de boekwaarde van de deelneming sinds de voorafgaande jaarrekening is gewijzigd als gevolg van het door de deelneming behaalde resultaat.

Deelnemingen met een negatieve nettovermogenswaarde worden op nihil gewaardeerd. Bij deze waardering worden ook langlopende vorderingen op de deelnemingen meegenomen die feitelijk moeten worden gezien als onderdeel van de netto-investering. Dit betreft met name leningen waarvan de afwikkeling in de nabije toekomst niet is gepland en niet waarschijnlijk is. Een aandeel in de winst van de deelneming in latere jaren wordt pas verwerkt als en voor zover het cumulatieve niet verwerkte aandeel in het verlies is ingelopen.

Wanneer de onderneming echter geheel of ten dele garant staat voor de schulden van een deelneming, dan wel de feitelijke verplichting heeft de deelneming (voor haar aandeel) in staat te stellen tot betaling van haar schulden, wordt een voorziening gevormd ter grootte van de verwachte betalingen door de onderneming ten behoeve van de deelneming.

Deelnemingen zonder invloed van betekenis

Deelnemingen waarop geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. Als resultaat wordt in aanmerking genomen het in het verslagjaar gedeclareerde dividend van de deelneming, waarbij niet in contanten uitgekeerde dividenden worden gewaardeerd tegen reële waarde. Indien sprake is van een bijzondere waardevermindering vindt waardering plaats tegen de realiseerbare waarde; afwaardering vindt plaats ten laste van de geconsolideerde winst-en-verliesrekening.

Aandeel jackpot/boosterfund Eurojackpot

Eurojackpot is een samenwerkingsverband van Europese loterijen waar Nederlandse Loterij in participeert (via Lotto B.V.). Het is een paramutual spel (de uitbetalingen geschieden op basis van de inleg), met als uitzondering de startwaarde van de jackpot van € 10 miljoen. Daarvoor is er een gezamenlijk boosterfund als financiële buffer gevormd. De waarde van het boosterfund is maximaal € 20 miljoen. Het aandeel van Lotto B.V. in het boosterfund Eurojackpot wordt gewaardeerd tegen reële waarde en vervolgens tegen geamortiseerde kostprijs.

Vordering Leaseauto's

De onder financiële vaste activa opgenomen lening welke verstrekt wordt aan de leasemaatschappij is initieel gewaardeerd tegen reële waarde. Vervolgens is deze lening gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er bij de verstrekking van leningen sprake is van disagio of agio, wordt dit gedurende de looptijd ten gunste respectievelijk ten laste van het resultaat gebracht als onderdeel van de effectieve rente. Ook transactiekosten worden verwerkt in de eerste waardering en als onderdeel van de effectieve rente ten laste van het resultaat gebracht. Bijzondere waardeverminderingen worden in mindering gebracht op de winst- en-verliesrekening.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Voor de vaste activa wordt op iedere balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat deze activa onderhevig zijn aan bijzondere waardeverminderingen. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. De realiseerbare waarde is de hoogste van de bedrijfswaarde en de opbrengstwaarde. Als het bepalen van de realiseerbare waarde voor een individueel actief niet mogelijk is, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder waardeverminderingverlies wordt direct als last verwerkt in de winst-en-verliesrekening onder gelijktijdige verlaging

van de boekwaarde van het betreffende actief.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst; als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. De in aftrek te brengen kosten bij het bepalen van de opbrengstwaarde zijn gebaseerd op de geschatte kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de verkoop en nodig zijn om de verkoop te realiseren.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord. Een bijzondere waardevermindering van goodwill wordt niet teruggenomen.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument. Het waardeverminderingverlies dat daarvoor opgenomen was, dient te worden teruggenomen indien de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking.

De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen en overlopende activa worden initieel gewaardeerd tegen reële waarde en vervolgens tegen de geamortiseerde kostprijs. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er op basis van de effectieve rente-rente-inkomsten ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen en voor verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds, met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn waarmee de tijdelijke verschillen kunnen worden verrekend en verliezen kunnen worden gecompenseerd.

De berekening van de latente belastingvorderingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven. Indien sprake is van gewijzigde belastingtarieven of andere bepalingen in de fiscale wetgeving wordt dit in aanmerking genomen bij de waardering van de belastinglatenties slechts wanneer sprake is van wettelijke vaststelling van deze wijzigingen of wanneer hiertoe reeds materieel op balansdatum is besloten. Latente belastingvorderingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Liquide middelen

De liquide middelen betreffen kas- en bankgelden en deposito's welke zijn opgenomen tegen nominale waarde. Schulden aan kredietinstellingen omvatten de schulden bij diverse bankinstellingen en zijn opgenomen onder de kortlopende schulden.

Eigen vermogen

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als eigenvermogensinstrumenten, worden gepresenteerd onder het eigen vermogen. Uitkeringen aan houders van deze instrumenten worden in mindering op het eigen vermogen gebracht na aftrek van eventueel hiermee verband houdend voordeel uit hoofde van belasting naar de winst. Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als een financiële verplichting, worden gepresenteerd onder schulden. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot deze financiële instrumenten worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord als kosten of opbrengsten.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden bepaald op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen, tenzij de tijdswaarde van geld niet materieel is. Indien de tijdswaarde van geld niet materieel is, wordt de voorziening tegen nominale waarde verantwoord.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Latente belastingverplichting

Indien de boekwaardes van activa en verplichtingen ten behoeve van de financiële verslaggeving afwijken van hun fiscale boekwaardes, is sprake van tijdelijke verschillen. Voor belastbare tijdelijke verschillen wordt een voorziening latente belastingverplichting getroffen.

De waardering van latente belastingverplichtingen wordt gebaseerd op de fiscale gevolgen van de door de vennootschap op balansdatum voorgenomen wijze van realisatie of afwikkeling van zijn activa, voorzieningen, schulden en overlopende passiva. Latente belastingverplichtingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Egalisatievoorziening

De egalisatievoorziening is een kostenegalisatievoorziening conform artikel 2:374, lid 1 BW. Deze voorziening is opgenomen voor Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto en Lucky Day.

De streefwaarde van deze voorziening is gesteld op het niveau dat in 95% van de gevallen, gemeten over drie en vijf jaar afhankelijk van het spel, de prijsuitbetalingsverplichtingen, kunnen worden voldaan (conform de vergunningen, waarin wordt bepaald dat uitkering van de prijzen onverwijld moet worden voldaan). Er wordt gebruik gemaakt van een statistisch model voor het bepalen van de streefwaarde van de voorziening. De egalisatievoorziening is gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Voorziening claims

Een voorziening uit hoofde van claims, geschillen en rechtsgedingen wordt gevormd indien het waarschijnlijk is dat dit Wzal resulteren in een uitstroom van middelen. De voorziening betreft de beste schatting van het bedrag waarvoor de verplichting kan worden afgewikkeld, en omvat tevens de proceskosten.

Reorganisatievoorziening

Een reorganisatievoorziening wordt getroffen indien op balansdatum een gedetailleerd reorganisatieplan is geformaliseerd en uiterlijk op opmaakdatum van de jaarrekening de gerechtvaardigde verwachting van uitvoering van het plan heeft gewekt bij hen voor wie de reorganisatie gevolgen zal hebben. Van een gerechtvaardigde verwachting is sprake als is gestart met de uitvoering van de reorganisatie, of als de hoofdlijnen bekend zijn gemaakt aan hen voor wie de reorganisatie gevolgen zal hebben. In de reorganisatievoorziening worden de als gevolg van de reorganisatie noodzakelijk kosten opgenomen die niet in verband staan met de doorlopende activiteiten van de onderneming. De reorganisatievoorziening wordt gewaardeerd tegen nominale waarde. Wanneer de ontslaguitkeringen betaalbaar worden gesteld over een periode van langer dan 12 maanden wordt deze gewaardeerd tegen contante waarde.

Ontslagvergoedingen zijn vergoedingen die worden toegekend in ruil voor de beëindiging van het dienstverband. Een uitkering als gevolg van ontslag wordt als verplichting en als last verwerkt als de onderneming zich aantoonbaar heeft verbonden tot beëindiging van het dienstverband van een of meer personeelsleden vóór de gebruikelijke pensioendatum of tot een uitkering ter stimulering van vrijwillig ontslag. De onderneming heeft zich aantoonbaar verbonden tot het doen van ontslaguitkeringen als formeel een gedetailleerd plan (of regeling) is opgesteld en intrekking daarvan door de vennootschap redelijkerwijs niet meer kan plaatsvinden. In het plan/ de regeling zijn de functies en het geschatte

aantal van de werknemers die zullen worden ontslagen, de ontslaguitkering voor iedere functie(groep) en de periode die gemoed is met de uitvoering van het plan benoemd. Ten aanzien van de ontslaguitkeringen bij vrijwillig ontslag worden de verplichtingen de last berekend op basis van het aantal personeelsleden dat naar verwachting op het aanbod zal ingaan.

Jubileumvoorziening

De jubileumvoorziening betreft een voorziening voor toekomstige jubileumuitkeringen. De voorziening betreft het geschatte bedrag van de in de toekomst uit te keren jubileumuitkeringen. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, blijfkansen en leeftijden. De reorganisatie- en jubileumvoorziening vormen samen de overige voorzieningen.

Kortlopende schulden en overlopende passiva

Kortlopende schulden en overlopende passiva worden initieel gewaardeerd tegen reële waarde en vervolgens tegen de geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde en de kosten en andere lasten over het jaar. De opbrengsten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd.

Opbrengstverantwoording en prijzen

Het netto-omzetresultaat wordt bepaald als het verschil tussen de netto-inleggeden van de in het boekjaar gehouden loterijen en evenementen, onder aftrek van de nettoprijzen en de over de brutoprijzen geheven kansspelbelasting die, gezien het tijdstip van de tegenprestatie, aan het boekjaar zijn toe te rekenen. Opbrengsten uit de gehouden loterijen en evenementen worden opgenomen in de netto-omzet tegen de reële waarde van de ontvangen of te ontvangen vergoeding onder aftrek van prijzen. De netto-inleggeden uit de verkochte deelnamebewijzen worden verantwoord als omzet na de trekking (voor loterijen) en bij afloop van het evenement (voor alle TOTO merken). De reeds door deelnemers opgebouwde Jackpotstand voor de relevante spellen, die per ultimo boekjaar nog niet is uitgelooft, is opgenomen onder de post nog uit te keren prijzen. De omzet Krasloten betreft de opbrengsten van aan winkeliers verkochte pakketten krasloten. Een pakket is verkocht op het moment dat de winkelier het pakket in verkoop neemt. Bij de bepaling van de bruto verkopen worden de retour gezonden krasloten in mindering gebracht.

Prijzen die één jaar na de trekking nog niet zijn opgehaald, vallen vrij ten gunste van de netto-omzet, onder de post niet-afgehaalde prijzen. Over deze prijzen hoeft geen kansspelbelasting te worden afgedragen. De prijzenschema's van Lotto, Lucky Day, en een aantal krasloterijen bevatten gratis loten. Deze gratis loten worden niet gerekend als omzet maar meegenomen in de berekening van de prijsnorm. Gratis deelnames die worden verstrekt bij acties en incentives worden als bruto-omzet genomen, waarna de kosten hiervan in de kortingen worden meegenomen.

Nettoprijzen Lotto B.V.

Het minimum prijsbedrag voor Lotto, Eurojackpot, Lucky Day en TOTO is volgens de wet op de kansspelen ten minste 47,5%. De normatieve prijsnorm per product is afhankelijk van het soort product. Bij Lotto is de prijsnorm afhankelijk van het aantal deelnemende loten, bij TOTO de gehanteerde quoteringen, bij Eurojackpot en Lucky Day is de prijsnorm vastgesteld op 50%.

Schuld nog te betalen prijzen minimumprijsnorm

Daarnaast wordt er in het geval van het merk Lotto op basis van artikel 27b van de wet op de kansspelen altijd 47,5% voorzien als prijsnorm. Dit betekent dat als de werkelijke prijsuitbetaling lager is dan de norm dit toegevoegd wordt aan de prijsreserve (dit is i.t.t. tot de egalisatievoorziening een schuld). Voor de krasloterijen worden slechts dan toevoegingen gedaan aan deze voorziening indien het werkelijk gewonnen prijzenpercentage lager is dan de geldende minimumnorm van 47,5% gemeten over een kalenderjaar.

Deze post is verantwoord onder nog uit te keren prijzen. Volgens de wet op de kansspelen dient het prijzenpercentage voor Krasloten in een jaar ten minste 47,5% te zijn. Bij de in omloop zijnde krasloten wordt het ten laste van de exploitatierekening gebrachte prijzenbedrag gebaseerd op het vooraf bepaalde prijzenschema. Van de afgesloten loterijen wordt het werkelijk totaal betaalde prijzenbedrag ten laste van de resultatenrekening gebracht.

Kostprijs van de omzet

Op basis van de functionele indeling van de winst-en-verliesrekening omvat de kostprijs van de omzet enkel de direct aan de omzet toerekenbare kosten. Hierbij kan worden gedacht aan kansspelbelasting van de spellen van TOTO Online B.V. en de kansspelheffing. Uitgekeerd prijzengeld zijn vergoedingen aan afnemers, maar niet voor ontvangen goederen en diensten. Derhalve worden deze in mindering gebracht op de netto-omzet.

Verkoopkosten en algemene beheerkosten

Onder verkoopkosten en algemene beheerkosten worden die kosten verstaan die ten laste van het jaar komen, en die niet direct aan de kostprijs van de geleverde diensten zijn toe te rekenen.

Personeelsbeloningen

De beloningen van het personeel worden als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen.

Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de vennootschap.

Een verwachte vergoeding ten gevolge van winstdelingen en bonusbetalingen worden verantwoord indien de verplichting tot betaling van die vergoeding is ontstaan op of vóór balansdatum en een betrouwbare schatting van de verplichtingen kan worden gemaakt.

Periodiek betaalbare beloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit.

Pensioenen

De huidige pensioenregeling van Nederlandse Loterij is een direct verzekerde, collectieve pensioenregeling voor ouderdoms-, partner- en wezenpensioen en wordt uitgevoerd door Nationale Nederlanden. De salarisgrondslag is het middelloon. Het is een defined benefit-regeling (uitkeringsovereenkomst) waarbij de pensioenregeling geheel is verzekerd. Jaarlijks kan er indexatie worden gegeven indien de financiële omstandigheden van de onderneming daartoe aanleiding geven. Er is dus sprake van een voorwaardelijke indexatie. Voor de looptijd van het huidige pensioencontract bij Nationale-Nederlanden is jaarlijks een budget ter grootte van 1% van de salarissom beschikbaar. Deze indexatie wordt

direct gefinancierd middels koopsommen. De uit te keren pensioenbedragen zijn op individueel niveau vastgesteld en niet afhankelijk van het beleggingsresultaat. De uitvoeringsovereenkomst met Nationale-Nederlanden is gestart op 1 januari 2019 en loopt tot en met 31 december 2023.

Uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan de pensioen-uitvoerder 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 het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies. Naast de premiebetalingen bestaan er geen andere verplichtingen.

Overige bedrijfsopbrengsten

Onder overige bedrijfsopbrengsten worden resultaten verantwoord die niet rechtstreeks samenhangen met de levering van goederen of diensten in het kader van de normale, niet-incidentele bedrijfsactiviteiten waaronder het verwerven van gelden door middel van het organiseren en het houden van kansspelen. De overige bedrijfsopbrengsten bestaan uit de opbrengsten van Lotify B.V. vanaf de overnamedatum.

Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de winst-en-verliesrekening (model F). Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de winst-en-verliesrekening, te weten algemene beheerkosten. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting.

Immateriële vaste activa en materiële vaste activa worden vanaf het moment van gereedheid voor ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Rentebaten en rentelasten

Rentebaten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost. Rentelasten en soortgelijke kosten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren.

Afdrachten aan de Staat en beneficianten

Nederlandse loterij biedt een aantal spelen aan die op basis van hun vergunningen een afdrachtsverplichting hebben. De deelnemingen Staatsloterij B.V. en Lotto B.V. hebben beide op basis van de vergunningen; beschikking Staatsloterij en de vergunningen Lotto, instantloterij en sportwedden-

schappen, een verplichting tot het doen van bepaalde afdrachten. Staatsloterij B.V. heeft op grond van de beschikking Staatsloterij een vergunning voor het organiseren van loterijen. Op grond van artikel 3 lid B van de vergunning, daterend van 13 augustus 2018 bedraagt de afdracht van Staatsloterij B.V. aan de Staat der Nederlanden minimaal 15% van de nominale waarde van alle verkochte loten. De Staat der Nederlanden kan besluiten tot additionele afdracht. Deze vindt dan plaats in het eerste kwartaal na jaareinde.

Lotto B.V. heeft op grond van de vergunning Sportprijsvragen, vergunning Lotto en de vergunning Instantloterij de vergunningen voor het organiseren van de diverse loterijen. Op grond van artikel B.1 van de vergunningen draagt Lotto, gerekend over een kalenderjaar, de volledige opbrengst van de lotto's en cijferspelen – na aftrek van prijzen en kosten – af, met een minimum van 18% van de nominale waarde van alle verkochte loten van lotto's en cijferspelen (hierna: afdracht). Voor sportprijsvragen draagt Lotto, de totale inzetten van alle sportprijsvragen, verminderd met de uitbetaalde prijzen en de gemaakte kosten af, daarnaast geldt op basis van de vergunning dat al hetgeen overblijft van de omzet na aftrek van kosten wordt uitgekeerd aan de beneficianten. Tevens dient Lotto voor de instantloterij de nominale waarde van alle verkochte gedrukte fysieke instant loten, verminderd met de uitbetaalde prijzen en de gemaakte kosten, af te dragen aan de beneficianten, zijnde de Vereniging Nederlands Olympisch Comité* Nederlandse Sport Federatie en Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland. De genoemde afdrachten zijn opgenomen als kosten in de winst-en-verliesrekening. Om het vereiste inzicht over de

afdrachten te geven, zijn op grond van artikel 2:362, lid 4 BW, in afwijking op het Besluit modellen Jaarrekening, de afdrachten gepresenteerd na het resultaat voor belastingen.

Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen omvat het aandeel van de groep in de resultaten van deze deelnemingen, bepaald op basis van de grondslagen van de groep. Resultaten op transacties, waarbij overdracht van activa en passiva tussen de groep en de niet-geconsolideerde deelnemingen en tussen niet-geconsolideerde deelnemingen onderling heeft plaatsgevonden, zijn niet verwerkt voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

De resultaten van deelnemingen die gedurende het boekjaar zijn verworven of afgestoten worden vanaf het verwervingsmoment respectievelijk tot het moment van afstoting verwerkt in het resultaat van de groep.

Vennootschapsbelasting

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare, fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingsschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief. De belastingen worden in de

winst-en-verliesrekening opgenomen, behalve voor zover deze betrekking hebben op posten die rechtstreeks in het eigen vermogen worden opgenomen, in welk geval de belasting in het eigen vermogen wordt verwerkt, of op overnames.

De over het boekjaar verschuldigde en verrekenbare belasting is de naar verwachting te betalen belasting over de belastbare winst over het boekjaar, berekend aan de hand van belastingtarieven die zijn vastgesteld op verslagdatum, dan wel waartoe materieel al op verslagdatum is besloten, en eventuele correcties op de over voorgaande jaren verschuldigde belasting.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Ontvangen en betaalde rente en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit bedrijfsoperaties. De verkrijgingsprijs van de verworven groepsmaatschappij is opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten onder investeringen in financiële vaste activa. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen. De waarde van de gerelateerde activa en leaseverplichting is in de toelichting van balansposten verantwoord. De betaling van de vordering leaseauto's zijn voor het gedeelte dat betrekking heeft op de aflossing als een desinvestering in financiële vaste activa aangemerkt.

Operationele leases

De vennootschap heeft leasecontracten waarbij de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet nagenoeg geheel door de vennootschap worden gedragen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract.

Financiële Instrumenten

Algemeen

Nederlandse Loterij maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de vennootschap blootstellen aan markt-, rente-, kasstroom-, liquiditeits- en/of kredietrisico's. Deze betreffen financiële instrumenten die in de balans zijn opgenomen.

Kredietrisico

De vennootschap loopt kredietrisico over leningen en vorderingen opgenomen onder financiële vaste activa, debiteuren en liquide middelen. De blootstelling aan kredietrisico van de vennootschap 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. Als onderdeel van het door het Bestuur 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 Loterij is zeer beperkt door haar financieringsstructuur. De Nederlandse Loterij Organisatie B.V. 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.

Liquiditeitsrisico

De onderneming bewaakt de liquiditeitspositie door middel van opvolgende liquiditeitsbegrotingen. Het management ziet erop toe dat voor de onderneming steeds voldoende liquiditeiten beschikbaar zijn om aan de verplichtingen te kunnen voldoen.

Mitigerende maatregelen

De onderneming ziet erop toe dat er voldoende opvraagbare tegoeden zijn om dagelijks de verwachte operationele kosten te dekken, inclusief het voldoen aan de financiële verplichtingen.

Reële waarde

De reële waarde van de in de balans verantwoorde financiële instrumenten, waaronder kortlopende vorderingen, liquide middelen en kortlopende schulden, benadert de boekwaarde ervan.

Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2021

1. Immateriële vaste activa

Hieronder volgt het verloop van de immateriële vaste activa.

| (bedragen x € 1.000) | Zelfontwikkelde software | Aangekochte software | Software in ontwikkeling | Goodwill | Totaal |
|--|--------------------------|----------------------|--------------------------|---------------|---------------|
| Aanschafwaarde | 17.817 | 996 | 4.077 | 34.000 | 56.890 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | -7.774 | -975 | - | -16.150 | -24.899 |
| Stand per 1 januari 2021 | 10.043 | 21 | 4.077 | 17.850 | 31.991 |
| Mutaties | | | | | |
| Investeringen | - | 93 | 4.717 | 552 | 5.362 |
| Desinvesteringen | -3.689 | -218 | - | - | -3.907 |
| Ingebruikname van software in ontwikkeling | 8.794 | - | -8.794 | - | - |
| Afschrijvingen | -4.115 | -23 | - | -3.455 | -7.593 |
| Afschrijvingen van desinvesteringen | 3.689 | 218 | - | - | 3.907 |
| Saldo mutaties in boekwaarde | 4.679 | 70 | -4.077 | -2.903 | -2.231 |
| Aanschafwaarde | 22.922 | 871 | - | 34.552 | 58.345 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | -8.200 | -780 | - | -19.605 | -28.585 |
| Stand per 31 december 2021 | 14.722 | 91 | - | 14.947 | 29.760 |

De immateriële vaste activa betreffen met name geactiveerde uitgaven inzake software-productontwikkeling voor gebruikte systemen binnen de groep van Nederlandse Loterij. Nederlandse Loterij heeft in 2021 twee projecten afgerond; nieuwe software voor het loterijstelsel en implementatie van systemen voor Koa (Kansspelen op Afstand). Voor beide projecten zijn er intern systemen ontwikkeld en bij ingebruikname zijn de kosten hiervoor geactiveerd. De vervangen loterijstelsels zijn volledig gedesinvesteerd.

In 2021 is er € 8,8 miljoen ingebruikgenomen en € 4,1 miljoen aan afschrijvingen op de geactiveerde ontwikkelingskosten ten laste van het resultaat gebracht. De afschrijvingstermijn van de Koa-systemen betreft drie jaar en van de loterijstelsels vijf jaar.

De immateriële vaste activa worden voor 100% afgeschreven over de genoemde afschrijvingstermijnen. Voor de zelfontwikkelde software wordt een wettelijke reserve aangehouden van € 14,7 miljoen.

Naast de intern gegenereerde software en de ontwikkelingskosten zijn de overige immateriële vaste activa gekocht waarover in 5 jaar wordt afgeschreven.

Goodwill

De goodwill ontstaat bij de overname van Lotto B.V. wordt over tien jaar linear afgeschreven. De geschatte economische levensduur is gebaseerd op de aard en voorzien-

bare levensduur van de verworven activiteiten. In boekjaar 2021 is hier € 3,4 miljoen over afgeschreven.

Op 1 juli 2021 heeft Nederlandse Loterij 65% van de aandelen van Lotify B.V. gekocht. Het geldbedrag dat is overeengekomen voor de acquisitie, inclusief de direct toerekenbare kosten om de acquisitie te laten plaatsvinden zijn onderdeel van de verkrijgingsprijs. De totale verkrijgingsprijs was € 3,4 miljoen.

De overname is verwerkt conform de purchase accounting-methode. Bij de purchase accounting-methode worden de identificeerbare activa en passiva op overnamedatum op reële waarde gewaardeerd. Het verschil tussen verkrijgingsprijs en de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva betreft goodwill.

Op het tijdstip van verwerving heeft Nederlandse Loterij de activa en passiva van Lotify tegen reële waarde gewaardeerd en in mindering gebracht op de verkrijgingsprijs. Het verschil van € 0,6 miljoen is als goodwill verantwoord en wordt over vijf jaar afgeschreven. In boekjaar 2021 is hier € 0,1 miljoen over afgeschreven.

Er zijn geen aanwijzingen voor een bijzondere waardevermindering van de immateriële activa.

2. Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa was als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | Gebouwen | Inventaris en overig | Totaal materiële vaste activa |
|--|--------------|----------------------|-------------------------------|
| Aanschafwaarde | 2.759 | 13.811 | 16.570 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | -614 | -4.555 | -5.169 |
| Stand per 1 januari 2021 | 2.145 | 9.256 | 11.401 |
| Investerings | - | 146 | 146 |
| Desinvesteringen | - | - | - |
| Afschrijvingen | -160 | -2.167 | -2.327 |
| Afschrijvingen desinvesteringen | - | - | - |
| Saldo mutaties in boekwaarde | -160 | -2.021 | -2.181 |
| Aanschafwaarde | 2.759 | 13.957 | 16.716 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | -774 | -6.722 | -7.496 |
| Stand per 31 december 2021 | 1.985 | 7.235 | 9.220 |

De materiële vaste activa betreffen investeringen in het kantoorgebouw, de verkoopterminals en hardware ten behoeve van de technische infrastructuur en kantoorautomatisering. De afschrijvingstermijn van de investeringen aan het gebouw betreft tien jaar. De afschrijvingstermijn van de verkoopterminals en inventaris betreft vijf jaar. Kantoorautomatisering heeft een levensduur van drie jaar.

De materiële vaste activa worden voor 100% afgeschreven over de genoemde afschrijvingstermijn.

In 2021 hebben zich geen bijzondere waardeverminderingen voorgedaan.

3. Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa was als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | Deelnemingen | Jackpot/ boosterfund | Vordering leaseauto's | Totaal financiële vaste activa |
|-----------------------------------|--------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Stand per 1 januari 2021 | 1.134 | 1.864 | 1.681 | 4.679 |
| Investerings | 2.891 | 18 | 587 | 3.496 |
| Desinvesteringen | - | -777 | -299 | -1.076 |
| Aflossing | - | - | -302 | -302 |
| Stand per 31 december 2021 | 4.025 | 1.105 | 1.667 | 6.797 |

Deelnemingen

Amsterdam ArenA C.V. gevestigd te Amsterdam

Dit betreft een foundership in de commanditaire vennootschap van 11,1% ten bedrage van € 1,1 miljoen. Er geldt beperkte aansprakelijkheid.

Amsterdam ArenA Ticketing B.V. gevestigd te Den Haag

Nederlandse Loterij is 100% aandeelhouder van deze vennootschap welke in 2021 geen activiteiten heeft ontplooid. Het resultaat van deze vennootschap in 2021 is € 0,0 miljoen (2020: € 0,0 miljoen) en het eigen vermogen bedraagt € 0,1 miljoen (2020: € 0,1 miljoen). De deelneming van Amsterdam ArenA Ticketing B.V. is niet geconsolideerd in overeenstemming met artikel 2.407 lid 1 BW.

Lotify B.V.

Op 1 juli 2021 heeft Nederlandse Loterij 65 % van de aandelen van Lotify gekocht. Nederlandse Loterij heeft bij de overname op 1 juli 2021 beslissende zeggenschap op zowel het zakelijke

als financiële beleid van Lotify. Lotify biedt met hun platform loterijen aan. De deelneming wordt niet geconsolideerd gezien de gezamenlijke betekenis te verwaarlozen is voor het geheel in overeenstemming met artikel 2.407 lid 1 BW. Lotify is gewaardeerd tegen de netto-vermogenswaarde. De reële waarde van de identificeerbare activa en passiva van Lotify is gewaardeerd op € 2,9 miljoen en als financieel actief verantwoord.

Jackpot/boosterfund Eurojackpot

Eurojackpot betreft een loterijspel dat in Europees verband wordt georganiseerd. Uit hoofde van de onderlinge afspraken met de deelnemende loterijen is wekelijks een voorschotbijdrage voor het aandeel in de jackpot en het boosterfund verschuldigd. Wekelijks wordt het aandeel in de jackpot en het boosterfund overgemaakt naar de Westdeutsche Lotterie, die de administratie voert van Eurojackpot. Het boosterfund wordt aangehouden om de minimale hoogte van de jackpot te garanderen. De maximale hoogte

van het boosterfund is gesteld op € 20 miljoen. Wanneer het boosterfund het maximum van € 20 miljoen heeft bereikt, wordt er niet meer gedoteerd, maar wordt het bedrag dat bestemd is voor het boosterfund toegevoegd aan de jackpot. Op balansdatum bedraagt het aandeel in het boosterfund € 0,5 miljoen en jackpot van € 0,3 miljoen. Daarnaast wordt er met alle deelnemende loterijen een bedrag aangehouden om de prijsuitbetaling in de volgende trekking te kunnen garanderen. Het aandeel van Lotto hierin is € 0,3 miljoen.

Vordering leaseauto's

Dit betreft een verstrekte lening aan de leasemaatschappij in het kader van leasecontracten voor de aanschaf van auto's. De looptijd is gemiddeld 48 maanden en er is geen rente in rekening gebracht. Er hebben zich voor de financieel vaste activa geen bijzondere waardeverminderingen voorgedaan. De looptijd van de vordering korter dan één jaar bedraagt € 0,3 miljoen.

4. Vorderingen en overlopende activa

De specificatie van vorderingen en overlopende activa is als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|----------------------|---------------------|---------------------|
| Debiteuren | 100.285 | 77.290 |
| Belastingvordering | 149 | 748 |
| Overige vorderingen | 59.190 | 27.532 |
| Overlopende activa | 565 | 2.700 |
| Totaal | 160.189 | 108.270 |

De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd.

Debiteuren

Hieronder volgt een specificatie van de debiteuren.

| (bedragen x € 1.000) | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|
| Debiteuren | 101.014 | 78.240 |
| Voorziening dubieuze debiteuren | -729 | -950 |
| Totaal | 100.285 | 77.290 |

De debiteuren betreffen vorderingen op de verkooppunten en creditfacturen ontvangen van leveranciers. Deze vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

Voor de debiteuren is een voorziening voor oninbaarheid opgenomen van € 0,7 miljoen (2020: € 1 miljoen). In 2021 is voor € 0,2 miljoen (2020: € 0,1 miljoen) afgeschreven op oninbare debiteuren. De voorziening is afgenomen ten aanzien van boekjaar 2020 gezien de daadwerkelijke vrijval minimaal was.

Het verloop van de voorziening dubieuze debiteuren was als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|------------------------------|------------|------------|
| Stand per 1 januari | 950 | 750 |
| Dotatie voorziening | - | 322 |
| Afgeboekte vorderingen | -221 | -122 |
| Stand per 31 december | 729 | 950 |

Belastingvordering

De te vorderen belasting positie van 2020 betreft een belastingvordering uit hoofde van cumulatieve fiscale verliezen welke op korte termijn opeisbaar is. De nog niet ontvangen vorderingen zijn verrekend met de te nog te betalen vennootschapsbelasting last van 2021 (zie ook toelichting "9 Kortlopende schulden en overlopende passiva"). Het resterende bedrag betreft een nog te vorderen btw-positie van € 0,1 miljoen (2020: € 0 miljoen) welke op korte termijn opeisbaar is.

Overige vorderingen en overlopende activa

Alle vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar. De te ontvangen bedragen betreffen voornamelijk de nog

te ontvangen gelden van de Payment Service Provider voor de online betalingen ter hoogte van € 47,4 miljoen (2020: € 22,4 miljoen). Daarnaast is er voor € 11,5 miljoen aan geactiveerde omzet verantwoord. De overlopende activa betreft vooruit betaalde facturen die betrekking hebben op sponsoring en license fees.

Rekening courant

Nederlandse Loterij heeft een rekening-courantpositie met haar groepsmaatschappijen welke contractueel is vastgelegd. Over het gemiddeld saldo van deze rekening-courantverhoudingen wordt 0% rente per jaar berekend (2020: 0%).

5. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit bankgelden. Alle liquide middelen staan ter vrije beschikking met uitzondering van bankgaranties ter waarde van € 5,9 miljoen (2020: € 2,4 miljoen). Er is een bankgarantie ter hoogte van € 3,5 miljoen ten behoeve van de TOTO spelers in geval van faillissement van TOTO Online B.V. en een bankgarantie van € 2,4 miljoen ter zekerstelling van deelname aan Eurojackpot.

6. Kasstroomoverzicht

Nederlandse Loterij heeft het kasstroomoverzicht opgesteld middels de indirecte methode. Onder de investeringen in (im) materiële vaste activa zijn alleen opgenomen de investeringen waarvoor in 2021 geldmiddelen zijn opgeofferd. Er zijn geen financieringsactiviteiten geweest.

7. Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt in de toelichting op de balans in de enkelvoudige jaarrekening nader toegelicht.

8. Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen over 2021 is als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | Latente belastingverplichting | Egalisatievoorziening | Voorziening claims | Overige voorzieningen | Totaal voorzieningen |
|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|
| Stand per 1 januari 2021 | 3.298 | 38.465 | 1.896 | 1.778 | 45.437 |
| Dotatie | 380 | 20.044 | - | 26 | 20.450 |
| Onttrekking | - | -17.425 | -1.646 | -318 | -19.389 |
| Stand per 31 december 2021 | 3.678 | 41.084 | 250 | 1.486 | 46.498 |

Voorziening latente belastingverplichting

De voorziening voor latente belastingverplichtingen omvat het belastingeffect van de verschillen tussen commerciële en fiscale winstbepaling. De latenties met een resterende looptijd van één jaar en korter bedragen € 3,7 miljoen (2020: € 3,3 miljoen).

Egalisatievoorziening nog uit te keren prijzen

Onder deze post is opgenomen € 41,1 miljoen (2020: € 38,5 miljoen), bestaande uit een voorziening voor het kunnen opvangen van het boven statistisch vallen van verschillende grote prijzen. Voor Staatsloterij B.V. betreffen dit de jackpot van de Staatsloterij, de hoofdprijzen van het XL-spel en de miljoenenprijs van het Miljoenen spel. Voor Lotto B.V. betreffen dit de jackpot van Lotto 6/45, Lotto XL en Lucky Day.

De streefwaarde van de op te nemen voorziening wordt bepaald door een statistisch model met een betrouwbaarheidsinterval van 95% gemeten over een periode van 3 jaar voor Staatsloterij B.V. en 5 jaar voor Lotto B.V. De streefwaarde wordt ieder jaar opnieuw bepaald. Vervolgens wordt er ieder jaar naar de streefwaarde gedoteerd of vindt er een vrijval plaats richting de streefwaarde. Dit gebeurt over een periode van 3 en 5 jaar. Dit houdt in dat de hoogte van de voorzieningen niet de streefwaarde is maar dat er gedurende de periode van 3 en 5 jaar 1/3 en 1/5 van het verschil wordt gedoteerd of er vindt een vrijval plaats. De dotatie of vrijval vindt plaats via de post diverse baten en lasten. Onttrekking uit de voorziening vindt plaats wanneer de prijzen boven statistisch vallen en niet gedekt zijn door de prijsnorm van normaal verloop van de spelen. Dit loopt via de prijsnorm in de netto-omzet. De voorziening is als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken.

Voorziening claims

Inzake misleidende mededelingen Staatsloterij

Inleiding

De rechtsvoorganger van Staatsloterij B.V. (Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij) (de "Staatsloterij") is sinds 2008 verwickeld geweest in een procedure tegen de Stichting Loterijverlies.nl. ("Stichting Loterijverlies"). Deze stichting verweet de Staatsloterij dat zij in de periode 2000 t/m 2008 misleidende mededelingen heeft gedaan. De procedure betrof een collectieve actie als bedoeld in artikel 3:305a BW (de "Collectieve Actie"). De Hoge Raad heeft bij arrest van 30 januari 2015 zowel het door de Staatsloterij ingestelde principale cassatieberoep als het door Stichting Loterijverlies ingestelde incidentele cassatieberoep verworpen. Daarmee is in rechte onherroepelijk vast komen te staan dat de Staatsloterij in de periode 2000 tot en met 2007 (en éénmaal in 2008) een aantal misleidende mededelingen heeft gedaan.

In de Collectieve Actie is geen oordeel gegeven over de vraag of de Staatsloterij schadeloos is als gevolg van de vastgestelde misleiding. Stichting Loterijverlies heeft in november 2015 de Staatsloterij namens haar achterban aansprakelijk gesteld voor een nominaal bedrag van € 377 miljoen. Stichting Loterijverlies neemt daarbij tot uitgangspunt dat haar achterban recht heeft op een vergoeding die gelijk is aan de nominale waarde van de in de relevante periode gekochte loten. De Staatsloterij betwist dit en heeft diverse verweren tot haar beschikking om zowel het bestaan als de omvang van de schade te betwisten. De Staatsloterij kan geen betrouwbare inschatting maken

of zij op termijn veroordeeld zou kunnen worden tot het betalen van een (schade) vergoeding en zo ja, wat de hoogte van een eventuele (schade) vergoeding zou kunnen zijn. Derhalve is hiervoor in het verleden geen voorziening opgenomen.

Collectieve regeling

In 2017 heeft de Staatsloterij een collectieve regeling tot stand gebracht. De Staatsloterij wenste op grond van maatschappelijke en commerciële overwegingen en zonder erkenning van aansprakelijkheid consequenties te verbinden aan de oordelen in de Collectieve Actie. Zij heeft in dat kader eerst intensieve onderhandelingen gevoerd met Stichting Loterijverlies. Deze onderhandelingen zijn moeizaam verlopen. Uiteindelijk zijn de gesprekken eind 2015 zonder resultaat beëindigd. Vanaf 2016 heeft de Staatsloterij onderhandeld met de stichting Staatsloterij schadeclaim.nl. ("SLSC"). Een claimstichting die de claimcode toepast en vanuit haar statutaire doel opkomt voor alle deelnemers die in de relevante periode hebben meegedaan met het maandelijkse staatsloterijspel.

In april 2017 hebben SLSC en de Staatsloterij overeenstemming bereikt over een collectieve regeling waarmee een oplossing wordt geboden voor alle deelnemers die in de periode 2000 – 2007 en de Koninginnedagtrekking 2008 hebben deelgenomen aan het staatsloterijspel. Aan deze regeling – als gevolg waarvan bijna drie miljoen deelnemers finale kwijting hebben verleend- is inmiddels uitvoering gegeven.

Na de collectieve regeling is een aantal procedures tegen de Staatsloterij ingesteld die zijn onder te verdelen in (i) procedures ingesteld door claimorganisaties en (ii) procedures ingesteld door individuele claimanten. De Staatsloterij kan geen betrouwbare inschatting maken of zij in deze procedures op termijn veroordeeld zou kunnen worden tot het betalen van een (schade) vergoeding en zo ja, wat de hoogte van een eventuele (schade) vergoeding zou kunnen zijn. Ter toelichting strekt het volgende.

(i) Procedures claimorganisaties

Loterijverlies B.V.

In augustus 2016 is een entiteit gelieerd aan de oprichter van Stichting Loterijverlies, Loterijverlies B.V. ("Loterijverlies B.V."), een collectieve schadevergoedingsactie tegen de Staatsloterij gestart. De vorderingen van Loterijverlies B.V. moesten ertoe leiden dat de Staatsloterij aan Loterijverlies B.V. een vergoeding zou betalen die gelijk is aan de nominale waarde van de loten die zijn gekocht door de deelnemers waarvoor Loterijverlies B.V. stelde op te treden. In deze procedure is de Stichting Loterijverlies tussengekomen.

Zowel de Staatsloterij als Stichting Loterijverlies hebben zich op het standpunt gesteld dat Loterijverlies B.V. niet-ontvankelijk is in de vorderingen. Bij vonnis van 13 december 2017 heeft de rechtbank Den Haag in de procedure tussen de Staatsloterij en Loterijverlies B.V. geoordeeld dat Loterijverlies B.V. inderdaad niet ontvankelijk is. Op 8 oktober 2019 heeft het hof Den Haag arrest gewezen en het door de rechtbank Den Haag

tussen partijen gewezen vonnis bekrachtigd. De cassatie-termijn is op 8 januari 2020 verstreken, zonder dat cassatie door Loterijverlies B.V. is ingesteld. Daarmee is het arrest van het hof Den Haag onherroepelijk geworden.

In februari 2017 heeft Loterijverlies B.V. een tweede dagvaarding uitgebracht tegen onder andere de Staatsloterij, Nederlandse Loterij B.V., Nederlandse Loterij Organisatie B.V. en Lotto B.V., de Staat, de voormalig controlerend onafhankelijke accountant van de Staatsloterij, alsmede een aantal (oud) bestuurders en commissarissen van de Staatsloterij. Deze bodemprocedure is in april 2019 doorgehaald.

In september 2017 heeft Loterijverlies B.V. een dagvaarding uitgebracht waarin zij vergoeding van beweerdelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten vordert. Op 25 september 2019 heeft de rechtbank Den Haag een tussenvonnis gewezen en geoordeeld dat Loterijverlies B.V. ontvankelijk is in de vordering tot vergoeding van de gestelde buitengerechtelijke kosten. De rechtbank heeft zich daarbij niet uitgelaten over de vraag of deze kosten geheel of gedeeltelijk toewijsbaar zijn. De Staatsloterij betwist dat zij gehouden is de beweerde kosten te vergoeden. In deze procedure wordt in 2022 een einduitspraak verwacht van de rechtbank.

Stichting Loterij Incasso

In april 2020 is de stichting Stichting Loterij Incasso ("Loterij Incasso") opgericht. Loterij Incasso richt zich op deelnemers die geen finale kwijting hebben verleend op grond van de collectieve regeling. Loterij Incasso heeft in november 2020

bewijsbeslag gelegd ten laste van de Staatsloterij. Volgend op dat beslag heeft Loterij Incasso in december 2020 een bodemprocedure tegen de Staatsloterij aangehangig gemaakt waarin zij inzage vordert in de gegevens van deelnemers die in de relevante periode aan de staatsloterij hebben deelgenomen. Het is de Staatsloterij niet bekend hoeveel van die deelnemers Loterij Incasso kan vertegenwoordigen. In deze procedure wordt in 2022 / 2023 een eerste uitspraak verwacht van de rechtbank.

(ii) Procedures individuele claimanten

Er is een aantal deelnemers dat zich, al dan niet bijgestaan door een rechtsbijstandverzekeraar, heeft gemeld bij de Staatsloterij met uiteenlopende juridische grondslagen die alle uitgaan van een vergoeding gelijk aan de nominale waarde van de destijds gekochte loten te vermeerderen met rente en kosten.

In de boekjaren 2017 tot en met 2021 hebben in totaal 31 individuele claimanten, al dan niet in groepen, een procedure tegen de Staatsloterij aangehangig gemaakt. In 2019, 2020 en 2021 zijn in totaal acht uitspraken (waarvan twee in 2021) gewezen in procedures in eerste aanleg tegen in totaal zestien individuele claimanten, waarin de vorderingen van alle claimanten zijn afgewezen wegens, kort samengevat, gebrek aan causaal verband. Tegen drie van de acht vonnissen in eerste aanleg is door de individuele claimanten hoger beroep ingesteld.

In één hoger beroep procedure heeft het hof Den Bosch op 7 april 2020 het vonnis in eerste aanleg vernietigd.

Kort samengevat heeft het hof Den Bosch overwogen dat uit het arrest van de Hoge Raad in de Collectieve Actie een vermoeden van causaal verband volgt. Omdat naar de overtuiging van de Staatsloterij het arrest van het hof Den Bosch getuigt van een onjuiste rechtsopvatting en onvoldoende is gemotiveerd, heeft zij daartegen cassatie ingesteld. De Staatsloterij verwacht dat de Hoge Raad in 2022 eindarrest wijst in deze procedure.

In de twee andere hoger beroep procedures heeft het hof Den Haag op 26 oktober 2021 de vonnissen in eerste aanleg bekrachtigd. Het hof Den Haag heeft geoordeeld dat in het arrest van het(zelfde) hof Den Haag in de Collectieve Actie niet is geoordeeld over causaal verband en schade en het arrest niet dwingt tot het aannemen van een vermoeden van causaal verband ten gunste van de deelnemers. Op 26 januari 2022 verstrijkt de cassatietermijn.

Er zijn thans nog vijf procedures tegen individuele claimanten aangehangig. De inzet van deze procedures is een vergoeding gelijk aan de inleg (al dan niet minus het gewonnen prijzengeld), te vermeerderen met rente (en kosten). De Staatsloterij verwacht in 2022/2023 uitspraken in deze procedures.

Zoals eerder gesteld kan de Staatsloterij geen betrouwbare schatting maken of zij op termijn veroordeeld zou kunnen worden tot het betalen van een (schade)vergoeding en zo ja, wat de hoogte van een eventuele (schade)vergoeding zou kunnen zijn. Hiermee ontbreken de voorwaarden die worden gesteld aan het opnemen van een voorziening. Derhalve blijft

de opgebouwde voorziening van € 0,3 miljoen gehandhaafd. Dit bedrag is als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaan uit een voorziening van € 1,2 miljoen (2020: € 1,6 miljoen) voor nog te verwachten kosten in verband met reorganisatie alsmede een voorziening van € 0,3 miljoen (2020: € 0,2 miljoen) voor jubileumuitkeringen. Van de overige voorzieningen is een bedrag van € 0,3 miljoen als langlopend (langer dan één jaar) aan te merken.

9. Kortlopende schulden en overlopende passiva

De specificatie van de kortlopende schulden en overlopende passiva is als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|---|---------------------|---------------------|
| Vooruitontvangen inleg | 67.491 | 54.867 |
| Nog uit te keren prijzen | 129.867 | 132.400 |
| Schulden aan leveranciers | 8.106 | 6.207 |
| Belastingen en sociale premies | 44.686 | 21.663 |
| Te betalen afdrachten | 74.511 | 67.930 |
| Overige schulden en overlopende passiva | 61.904 | 40.273 |
| Totaal | 386.565 | 323.340 |

De verplichtingen die worden verantwoord onder de kortlopende schulden en overlopende passiva hebben een looptijd korter dan één jaar. De reële waarde van de kortlopende schulden benadert de boekwaarde vanwege het kortlopende karakter ervan.

Vooruitontvangen inleg

De post 'vooruit ontvangen inleggeden' betreft de reeds ontvangen inleggeden van loterijen die in het volgende boekjaar (2022) zullen plaatsvinden. Dit kunnen online of in het retailkanaal verkochte deelnamebewijzen zijn. Eveneens worden hierin opgenomen de inleggeden die in de online wallets van Nederlandse Loterij Organisatie en TOTO Online zijn gestort.

Nog uit te keren prijzen

Onder deze post zijn opgenomen alle nog niet afgehaalde prijzen van alle loterijen (trekkingen) die in 2021 zijn gehouden. Voor het grootste deel bevat deze post het prijzengeld van de Oudejaarestrekking van de Staatsloterij. Daarnaast zijn hieronder ook de jackpotstanden per 31 december 2021 van alle spellen opgenomen. De jackpotstand inclusief kansspelbelasting bedroeg € 1,2 miljoen voor de Staatsloterij en € 3,8 miljoen voor de Lotto. De totale verplichting voor nog uit te keren prijzen bedraagt € 129,9 miljoen (2020: € 132,4 miljoen).

Schulden aan leveranciers

De schulden aan leveranciers bestaat uit te betalen bedragen aan onze leveranciers met een looptijd korter dan één jaar.

Belastingen en sociale premies

De specificatie van belastingen en sociale premies is als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| Loonbelasting | 966 | 850 |
| Kansspelbelasting | 39.387 | 20.813 |
| Vennootschapsbelasting | 4.333 | - |
| Totaal | 44.686 | 21.663 |

Bovenstaande belastingverplichtingen hebben een resterende looptijd van één jaar en korter.

Te betalen afdrachten

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|------------------------------|---------------|---------------|
| Stand per 1 januari | 67.930 | 64.679 |
| Betaalde afdrachten | -64.002 | -55.744 |
| nog te betalen afdrachten | 70.730 | 59.584 |
| Nog te verrekenen | -147 | -589 |
| Stand per 31 december | 74.511 | 67.930 |

De nog te betalen afdrachten bevatten het voorschot uit het vierde kwartaal van 2021, het verschil tussen het voorschot en de daadwerkelijke afdracht en een nog te betalen bedrag dat verrekend moet worden met het Ministerie van Financiën.

Het nog te verrekenen bedrag betreft een afkoopsom van provisies verstrekt aan sportverenigingen. De verenigingsprovisies worden verrekend met NOC*NSF. Deze afkoopsom wordt verrekend met de afdracht over een periode van een jaar.

Overige schulden en overlopende passiva

De overige schulden en overlopende passiva betreffen met name de opgenomen verplichtingen voor de in het boekjaar geleverde, maar nog niet betaalde goederen en diensten. Deze hebben een looptijd korter dan één jaar.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Niet-verwerkte verplichtingen

| (bedragen x € 1.000) | 2021 |
|--|---------------|
| Totaal niet in de balans opgenomen verplichtingen | 43.965 |
| Waarvan tot 1 jaar verplichting | 20.314 |
| Waarvan 1 tot 5 jaar verplichting | 23.651 |
| Waarvan langer dan 5 jaar | - |

Er is een overeenkomst afgesloten tussen de leverancier van de trekingssoftware en Nederlandse Loterij Organisatie. Deze leverancier draagt zorg voor de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van het loterijstelsel. De overeenkomst afgesloten met een looptijd van zes jaar en eindigt eind 2025.

Nederlandse Loterij Organisatie heeft een overeenkomst voor software voor de online spelersadministratie.

Verder zijn er meerdere ICT-contracten afgesloten welke een looptijd hebben tussen de één en vijf jaar. Dit ter ondersteuning van het IT-landschap van Nederlandse Loterij. Dit betreft contracten met, voornamelijk, softwareleveranciers.

Nederlandse Loterij Organisatie is als onderdeel van haar marketingprogramma (mede)sponsorovereenkomsten aangegaan met:

- Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond (o.a. sponsoring van de KNVB-beker namens TOTO)
- Fonds gehandicapt sport

Tevens zijn er contracten aangegaan met Sven Kramer en Pieter van den Hoogenband en zijn zij Ambassadeur van Nederlandse Loterij.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen: Operationele leaseverplichtingen: Uitsplitsing looptijd

Er bestaat een leasecontract met een autoleasemaatschappij. Hierbij wordt de financiering van de auto's voorzien door een lening aan de leasemaatschappij, waardoor lagere kosten worden gerealiseerd. De gemiddelde looptijd bedraagt ongeveer drie jaar.

Verder zijn de huurkosten van het kantoorpand en de parkeerplaatsen in de operationele leaseverplichtingen opgenomen. Deze hebben nog een resterende looptijd van 5 jaar. Er is geen sprake van een verplichting tot herstel na afloop van het gebruik van het gebouw.

Hierna volgt een specificatie van deze post.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 |
|--|--------------|
| Totaal niet in de balans opgenomen verplichtingen | 7.283 |
| Waarvan tot 1 jaar verplichting | 1.858 |
| Waarvan 1 tot 5 jaar verplichting | 5.425 |
| Waarvan langer dan 5 jaar | - |

Gedurende het verslagjaar zijn in de winst-en-verliesrekening verwerkt € 0,8 miljoen.

De niet in de balans opgenomen verplichtingen inzake de fiscale eenheid

Nederlandse Loterij vormt tezamen met haar dochterondernemingen een fiscale eenheid voor de heffing van vennootschapsbelasting en BTW. Op grond van de Invoeringswet zijn Nederlandse Loterij en de met haar gevoegde dochteronderneming ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting. De holdingmaatschappij rekent via de rekening courantverhouding met de dochters af alsof deze zelfstandig belastingplichtig is.

Toelichting op de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2021

10. Netto-omzet

In onderstaande tabel is de netto-omzet van Staatsloterij B.V., Lotto B.V en TOTO Online B.V. weergegeven.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|----------------------|----------------|----------------|
| Staatsloterij B.V. | 261.549 | 241.308 |
| Lotto B.V. | 210.190 | 197.909 |
| TOTO Online B.V. | 64.673 | - |
| Totaal | 536.412 | 439.217 |

De netto-omzet uit de verkochte deelnamebewijzen worden verantwoord als omzet na de trekking (voor loterijen) en bij afloop van het evenement (voor alle TOTO merken).

De netto-omzet wordt bepaald als het verschil tussen de netto-inleggeden van de in het boekjaar gehouden loterijen en evenementen, onder aftrek van de nettoprijzen en de over de brutoprijzen geheven kansspelbelasting.

De netto-omzet is ten opzichte van 2020 met € 97,2 miljoen gestegen. Per 1 oktober 2021 biedt Nederlandse Loterij ook online kansspelen aan onder de Koa-vergunning, waaronder live sportwedenschappen en casino. Alle omzet wordt binnen Nederland gegenereerd. Nederlandse Loterij verkoopt losse loten en abonnementen in zowel het online als retail kanaal, met bijna 6.000 verkooppunten.

In onderstaande tabel is de netto-omzet van Nederlandse Loterij verder gespecificeerd.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Omzet | 2.993.259 | 1.357.430 |
| Netto-prijzen | -2.466.799 | -928.869 |
| Niet-afgehaalde prijzen | 9.952 | 10.656 |
| Totaal | 536.412 | 439.217 |
| Uitkeringspercentage | -82,4% | -68,4% |

In 2021 heeft Nederlandse Loterij € 1.538 miljoen meer uitgekeerd aan haar spelers. Deze stijging wordt vooral gedreven door het nieuwe Koa-productaanbod. Onderdeel van deze prijzen is ook de wettelijke, namens de klant af te dragen, kansspelbelasting voor prijzen groter dan € 449. Prijzen die niet worden afgehaald door spelers binnen de daarvoor gestelde termijn komen ten gunste van het resultaat en daarmee aan de sport, de goede doelen en de samenleving.

11. Kostprijs van de omzet

Kostprijs van de omzet bevat enkel de direct aan de omzet toerekenbare kosten.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|------------------------|--------|-------|
| Kostprijs van de omzet | 27.380 | 2.676 |

Per 1 oktober is de wet op kansspelbelasting gewijzigd. Hierdoor is per ingang van de nieuwe wet Nederlandse Loterij de belastingplichtige voor TOTO winkel, TOTO Sport en TOTO Casino. De kansspelbelasting hiervan wordt per 1 oktober als kostprijs van de omzet verantwoord. Dit zorgt voor een significante stijging.

Daarnaast is er een vrijwillige wijziging doorgevoerd met betrekking tot de presentatie van kansspelheffingen door de Kansspelautoriteit. Deze kosten classificeren als kostprijs van de omzet in plaats van verkoopkosten (omzet gerelateerde kosten). Door de toegepaste stelselwijziging zijn de kosten aan de Kansspelautoriteit die voorheen werden verantwoord onder "omzet gerelateerde kosten" verschoven naar "kostprijs van de omzet" (zie ook toelichting "12 Verkoopkosten"). Hierdoor is er verschuiving van kosten ontstaan in de vergelijkende cijfers van € 2,7 miljoen en is het inzicht in de verschillende kostencategorieën verbeterd.

12. Verkoopkosten

Hieronder volgt een specificatie van de verkoopkosten.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|---------------------------|----------------|----------------|
| Marketing | 77.984 | 59.887 |
| Omzet gerelateerde kosten | 26.417 | 19.322 |
| Verkoopkosten | 90.147 | 82.525 |
| Totaal | 194.548 | 161.734 |

De stijging van de verkoopkosten wordt gedreven door verdere groei van de netto-omzet uit loterijen, sport-weddenschappen en casino. De verkoopkosten als percentage van de netto-omzet blijft stabiel.

Door de toegepaste stelselwijziging zijn kosten die voorheen werden verantwoord onder "Omzet gerelateerde kosten" verschoven naar "kostprijs van de omzet" (zie ook toelichting "11 Kostprijs van de omzet"). Hierdoor zijn de vergelijkende cijfers van de omzet gerelateerde kosten lager dan in het boekjaar 2020 gepubliceerde jaarrekening.

13. Algemene beheerkosten

Hieronder volgt een specificatie van de algemene beheerkosten.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Afschrijvingen | 9.922 | 7.385 |
| Automatiseringskosten | 25.275 | 27.007 |
| Bedrijfskosten | 18.061 | 19.600 |
| Personeelskosten | 49.191 | 46.012 |
| Diverse baten en lasten | 1.980 | 4.152 |
| Totaal | 104.429 | 104.156 |

Afschrijvingen

De afschrijvingskosten kunnen als volgt worden onderverdeeld.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| Afschrijving immateriële activa | 7.593 | 5.099 |
| Afschrijving materiële activa | 2.327 | 2.248 |
| Boekverliezen | 2 | 38 |
| Totaal | 9.922 | 7.385 |

Automatiseringskosten

De automatiseringskosten betreffen kosten voor kantoor-automatisering, kosten voor de loterijsoftware, kosten voor diverse softwarelicenties en digitale oplossingen. Vorig jaar zaten in deze post kosten voor de vervanging van het loterijstelsel (in 2021 gedeeltelijk). De kosten dalen hierdoor met € 1,7 miljoen.

Bedrijfskosten

Hierin zijn alle operationele kosten opgenomen die voortvloeien uit de bedrijfsactiviteiten waaronder huisvestingskosten, advieskosten en facilitaire kosten. Vorig jaar zaten op deze post advieskosten voor het vervangen van het loterijstelsel (in 2021 gedeeltelijk) en de transformatie van Nederlandse Loterij naar een agile organisatie. Hierdoor dalen de kosten met € 1,5 miljoen.

Personeelskosten

In personeelskosten zijn de lonen en salarissen van werkzame of werkzaam geweest zijnde personen gedurende het boekjaar opgenomen. Tevens bevat deze post de inhuur van tijdelijk personeel. De organisatie is verder versterkt, met name als voorbereiding op het aanbod van Koa-spellen per 1 oktober 2021. Daarnaast zit in de groei personeelskosten ook loonindexatie.

De personeelskosten kunnen verder worden verdeeld volgens onderstaande tabel.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Salarissen | 28.739 | 22.247 |
| Sociale lasten | 3.859 | 3.328 |
| Pensioenlasten | 4.159 | 3.201 |
| Overige personeelskosten | 3.072 | 2.436 |
| Inhuur | 9.362 | 14.800 |
| Totaal | 49.191 | 46.012 |

Diverse baten en lasten

In 2020 is bij zowel Staatsloterij als bij Lotto de jackpot bovenstatistisch gevallen. Hierdoor vond er in 2020 een dotatie plaats wat de hoogte van de diverse baten en lasten verklaart. Dit was in 2021 niet het geval waardoor er minder aan de voorziening gedoteerd is. Dit zorgt voor een daling in deze kosten.

14. Rentebaten en soortgelijke opbrengsten

In deze post zijn de rentebaten opgenomen, voortvloeiend uit de beschikbare en uitgezette liquide middelen. Deze bedragen € 0 miljoen (2020: € 0,0 miljoen).

15. Rentelasten en soortgelijke kosten

In deze post zijn de rentelasten opgenomen, voortvloeiend uit de beschikbare en uitgezette liquide middelen. Deze bedragen € 1,3 miljoen (2020: € 0,7 miljoen).

16. Afdracht aan de Staat en beneficianten

Afdracht Staatsloterij B.V. aan de Staat

De afdracht aan de Staat is de met de Staat der Nederlanden overeengekomen afdracht over het boekjaar over de verkopen van de Staatsloterij B.V.

Afdracht Lotto B.V. aan NOC*NSF en Aanwending Loterijgelden Nederland

De afdracht van Lotto B.V. betreft de conform de vergunningen van toepassing zijnde afdracht aan de beneficianten van de Lotto B.V.

17. Vennootschapsbelasting

De belangrijkste componenten van de belastinglast zijn:

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| Acuut belastingresultaat | 5.882 | -183 |
| Dotatie belastinglatentie | 179 | 1.433 |
| Correctie acute VPB eerdere jaren | -100 | 367 |
| Correcties tariefsaanpassingen | 114 | 155 |
| Correctie VPB latentie eerdere jaren | 88 | - |
| Totaal | 6.163 | 1.772 |

De belastinglast in de winst-en-verliesrekening over 2021 bedraagt € 6,2 miljoen (2020: belastinglast van € 1,8 miljoen). Het fiscale resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening is niet gelijk aan het commerciële resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen. Dit wordt veroorzaakt door het hanteren van afwijkende afschrijvingstermijnen ten opzichte van hetgeen fiscaal is toegestaan.

De belastinglast resulteert in een effectieve belastingdruk van 29,7%. Het effectieve belastingtarief wijkt daarmee af van het nominale Nederlandse belastingtarief van 25,0%. In 2020 was de effectieve belastingdruk 117,4%.

Reconciliatie van de belastingdruk

| in % | 2021 | 2020 |
|---------------------------------|-------------|--------------|
| Belastingtarief in Nederland | 25,0 | 25,0 |
| Effect van: | | |
| Afschrijving goodwill | 4,2 | 56,3 |
| Niet-afrekbare kosten | 0,1 | 1,5 |
| Tariefswijzigingen | 0,6 | 10,3 |
| Correcties voorgaande jaren | -0,1 | 24,3 |
| Overig | -0,1 | - |
| Effectieve belastingdruk | 29,7 | 117,4 |

18. Gemiddeld aantal medewerkers

Gedurende het jaar 2021 waren 371 medewerkers (inclusief twee zittende bestuurders) in dienst (2020: 317). Hiervan waren 0 medewerkers werkzaam buiten Nederland (2020: 0).

| Afdeling | 2021 | 2020 |
|--|------------|------------|
| Business Transformation & Strategic Projects | 8 | 12 |
| Corporate Affairs | 17 | 17 |
| Directie | 7 | 7 |
| Product, Marketing & CRM | 90 | 76 |
| Sales & Service | 105 | 86 |
| Audit & Risk | 5 | 5 |
| Human Resources | 6 | 6 |
| Goede doelen & sponsoring | 5 | 5 |
| Finance | 24 | 25 |
| Fraud & Payments | 10 | 4 |
| Gamemanagement & Trading | 17 | 13 |
| Business Intelligence | 16 | 16 |
| Technology | 60 | 44 |
| Strategy | 1 | 1 |
| Gemiddeld aantal medewerkers | 371 | 317 |

19. Transacties met verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de onderneming en een natuurlijk persoon of entiteit die verbonden is met de onderneming. Dit betreffen onder meer de relaties tussen de onderneming en haar deelnemingen, de aandeelhouders, de bestuurders en de functionarissen op sleutelposities. Onder transacties wordt verstaan een overdracht van middelen, diensten of verplichtingen, ongeacht of er een bedrag in rekening is gebracht.

Gedurende 2021 hebben de volgende significante transacties plaatsgevonden:

Aandeelhouders

Afdrachten aan de Staat der Nederlanden, NOC*NSF en ALN uit hoofde van de van toepassing zijnde vergunning.

Groepsmaatschappijen

- Nederlandse Loterij Organisatie B.V. belast op basis van verdeelsleutels de kosten van het shared service center door aan Staatsloterij B.V., Lotto B.V. en TOTO Online B.V.
- De bezoldiging van de bestuurders en commissarissen is opgenomen in toelichting 27.

20. Honorarium van de onafhankelijke accountant

In het boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountants-honoraria ten laste van het resultaat gebracht:

| (bedragen x € 1.000) | Pricewater- house Coopers Accountants N.V. | KPMG/ EY | Pricewater- house Coopers Accountants N.V. |
|-----------------------------------|---|-------------|---|
| | 2021 | 2021 | 2020 |
| Controle van de jaarrekening | 378 | - | 364 |
| Overige controlediensten | - | - | 13 |
| Adviesdiensten op fiscaal terrein | - | 80 | - |
| Andere niet-controlediensten | - | 27 | 51 |
| Totaal | 378 | 107 | 428 |

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij Nederlandse Loterij en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountant-organisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op het onderzoek van de jaarverslagen over het boekjaar 2021, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

21. Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum.

Enkelvoudige balans per 31 december 2021

(voor verwerking resultaatbestemming)

| (bedragen x € 1.000) | | 2021 | 2020 |
|---|----|----------------|---------------|
| ACTIVA | | | |
| Vaste activa | | | |
| Immateriële vaste activa | 22 | 14.947 | 17.850 |
| Financiële vaste activa | 23 | 84.539 | 67.017 |
| | | 99.486 | 84.867 |
| Vlottende activa | | | |
| Vorderingen en overlopende activa | 24 | 17.912 | 12.732 |
| Liquide middelen | | 45 | 891 |
| | | 17.957 | 13.623 |
| TOTAAL ACTIVA | | 117.443 | 98.490 |
| PASSIVA | | | |
| Agio | 25 | 71.101 | 74.501 |
| Wettelijke reserves | | 14.722 | 10.043 |
| Overige reserves | | 12.643 | 14.186 |
| Onverdeeld resultaat | | 14.617 | -264 |
| | | 113.083 | 98.466 |
| Voorzieningen | | 3 | 2 |
| Kortlopende schulden en overlopende passiva | 26 | 4.357 | 22 |
| TOTAAL PASSIVA | | 117.443 | 98.490 |

Enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2021

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|--|---------------|-------------|
| Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen na belastingen | 14.631 | -264 |
| Vennootschappelijk resultaat na belastingen | -14 | - |
| Resultaat na belastingen | 14.617 | -264 |

Toelichting op de enkelvoudige balans en winst-en-verliesrekening

Algemeen

De enkelvoudige jaarrekening maakt deel uit van de jaarrekening 2021 van de onderneming. Ten aanzien van de enkelvoudige winst-en-verliesrekening van Nederlandse Loterij is gebruik gemaakt van de vrijstelling ingevolge artikel 2:402 BW. Voor zover posten uit de enkelvoudige balans en de enkelvoudige winst-en-verliesrekening hierna niet nader zijn toegelicht, wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening.

Verslaggevingsperiode

De gegevens in de enkelvoudige jaarrekening hebben betrekking op de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling

De grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gelijk aan de opgenomen grondslagen voor de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening, met uitzondering van de hierna genoemde grondslagen.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

In de enkelvoudige balans worden deelnemingen in groepsmaatschappijen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode op basis van de nettovermogenswaarde. Zie voor een uitwerking hiervan de grondslagen voor financiële vaste activa in de geconsolideerde jaarrekening.

Resultaat deelnemingen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen wordt hier weergegeven. Resultaten op transacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen de onderneming en haar deelnemingen en tussen deelnemingen onderling heeft plaatsgevonden, zijn geëlimineerd voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

22. Immateriële vaste activa

De mutaties in de immateriële vaste activa zijn als volgt te specificeren:

| (bedragen x € 1.000) | Goodwill |
|--|---------------|
| Stand per 1 januari 2021 | |
| Verkrijgings of vervaardigingsprijzen | 34.000 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | -16.150 |
| Boekwaarde | 17.850 |
| Mutaties | |
| Investeringen | 552 |
| Afschrijvingen | -3.455 |
| Saldo mutaties in boekwaarde | -2.903 |
| Stand per 31 december 2021 | |
| Aanschafwaarde | 34.552 |
| Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen | -19.605 |
| Boekwaarde | 14.947 |

De goodwill is ontstaan bij de overname van Lotto B.V. per 31 maart 2016. De goodwill wordt over een periode van 10 jaar afgeschreven.

Daarnaast is op 1 juli 2021 Lotify B.V. voor 65% overgenomen. Lotify B.V. is gewaardeerd tegen de netto-vermogenswaarde en na overname is € 0,6 miljoen als goodwill verantwoord. De goodwill wordt over een periode van 5 jaar afgeschreven. Er zijn geen aanwijzingen voor een bijzondere waardevermindering.

23. Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt weer te geven:

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | 2020 |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| Stand per 1 januari | 67.017 | 67.281 |
| Investering deelneming | 2.891 | - |
| Aandeel in resultaat deelnemingen | 14.631 | -264 |
| Stand per 31 december | 84.539 | 67.017 |

24. Vorderingen en overlopende activa

| (bedragen x € 1.000) | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|----------------------|------------------|------------------|
| Rekening Courant | 17.763 | 11.984 |
| Belastingvordering | 149 | 748 |
| Totaal | 17.912 | 12.732 |

Nederlandse Loterij heeft een rekening-courantpositie met haar groepsmaatschappijen welke contractueel is vastgelegd. Over het gemiddeld saldo van deze rekening-courantverhoudingen wordt 0% rente per jaar berekend (2020 0%).

Dit betreft een vordering met een looptijd korter dan één jaar. De te vorderen belasting positie van 2020 betreft een belastingvordering uit hoofde van cumulatieve fiscale verliezen die op korte termijn opeisbaar is. De nog niet ontvangen vorderingen zijn verrekend met de te nog te betalen vpb-last van 2021 (zie ook toelichting '9. Kortlopende schulden en overlopende passiva').

Het resterende bedrag betreft een nog te vorderen btw-positie van € 0,1 miljoen (2020: € 0 miljoen) welke op korte termijn opeisbaar is.

25. Eigen vermogen

| (bedragen x € 1.000) | Gestort en geplaatst kapitaal | Agio gewone aandelen | Agio stemrechtloze aandelen | Bijzondere agioreserve | Wettelijke reserves | Overige reserves | Onverdeeld resultaat | Totaal |
|---|-------------------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|------------------|----------------------|----------------|
| Stand per 1 januari 2020 | 0 | 66.404 | 225 | 24.650 | 2.247 | -332 | 5.536 | 98.730 |
| Mutaties | - | -13.378 | - | -3.400 | 7.796 | 14.518 | -5.536 | - |
| Resultaat 2020 | - | - | - | - | - | - | -264 | -264 |
| Stand per 31 december 2020 | 0 | 53.026 | 225 | 21.250 | 10.043 | 14.186 | -264 | 98.466 |
| Stand per 1 januari 2021 | 0 | 53.026 | 225 | 21.250 | 10.043 | 14.186 | -264 | 98.466 |
| Resultaat voorgaande boekjaren | - | - | - | - | - | -264 | 264 | - |
| Vrijval goodwill | - | - | - | -3.400 | - | 3.400 | - | - |
| Wettelijke reserve Zelfontwikkelde software | - | - | - | - | 4.679 | -4.679 | - | - |
| Resultaat 2021 | - | - | - | - | - | - | 14.617 | 14.617 |
| Stand per 31 december 2021 | 0 | 53.026 | 225 | 17.850 | 14.722 | 12.643 | 14.617 | 113.083 |

Aansluiting resultaat

De aansluiting van het nettoresultaat volgens de geconsolideerde jaarrekening met het eigen vermogen en resultaat volgens de enkelvoudige jaarrekening is € 14,6 miljoen.

Gestort en geplaatst kapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de onderneming bedraagt € 201, verdeeld in 199 gewone aandelen van € 1, inclusief 1 Tracking Aandeel Staatsloterij en 2 stemrechtloze aandelen van € 1. Al deze aandelen zijn geplaatst.

Agioreserve gewone aandelen

De Agioreserve gewone aandelen betreft de ingebrachte boekwaarde van de inbreng van de Staatsloterij B.V. door de houder van de gewone aandelen. De houder van de Gewone aandelen is gerechtigd tot de Agioreserve gewone aandelen.

Agioreserve stemrechtloze aandelen

De Agioreserve stemrechtloze aandelen betreft de ingebrachte boekwaarde bij de acquisitie van Lotto B.V. door Nederlandse Loterij. De houder van de stemrechtloze aandelen is gerechtigd tot de Agioreserve stemrechtloze aandelen.

Bijzondere agioreserve

De Bijzondere agioreserve betreft de reserve voor de ontstane goodwill uit de acquisitie van Lotto B.V. door Nederlandse Loterij. De houder van de gewone aandelen is hier voor 63% toe gerechtigd, de houder van de stemrechtloze aandelen is hier voor 37% toe gerechtigd.

Wettelijke reserves

De wettelijke reserve betreft het niet zonder beperking uitkeerbare vermogen van de deelnemingen.

Overige reserves

De overige reserve betreft het resultaat van Nederlandse Loterij, zoals toegewezen via de resultaatbestemming. De houder van de gewone aandelen is hier voor 63% toe gerechtigd, de houder van de stemrechtloze aandelen is hier voor 37% toe gerechtigd.

Resultaatbestemming

Het voorstel van het bestuur met betrekking tot bestemming van het resultaat is als volgt:

| (bedragen x € 1.000) | |
|--|---------------|
| Overige reserve Nederlandse Loterij B.V. | 14.617 |
| Vrijval agio goodwill aan overige reserve Nederlandse Loterij B.V. | 3.400 |
| Totaal | 18.017 |

Cumulatief preferente financieringsreserve

De cumulatief preferente financieringsreserve is nihil. De houder van respectievelijk de gewone aandelen en de stemrechtloze aandelen zijn gerechtigd tot het bepaalde deel van de cumulatief preferente financieringsreserve.

Winstreserve tracking-aandeel Staatsloterij

De winstreserve tracking-aandeel Staatsloterij is nihil. De houder van het tracking-aandeel Staatsloterij is gerechtigd tot deze reserve.

26. Kortlopende schulden en overlopende passiva

| (bedragen x € 1.000) | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|------------------------|------------------|------------------|
| Vennootschapsbelasting | 4.333 | - |
| Loonbelasting | 24 | 22 |
| Totaal | 4.357 | 22 |

De kortlopende schulden bestaan uit de belastinglast doorberekend op basis van het commerciële resultaat van de groepsmaatschappijen. Het bedrag aan vennootschapsbelasting dat door deze dochters is verschuldigd wordt in rekening courant met de vennootschap doorbelast.

27. Bezoldiging bestuur en commissarissen

Bezoldiging bestuur

Voor een uitgebreide toelichting op de remuneratie van de bestuurders wordt verwezen naar het hoofdstuk Remuneratie op pagina 92 van dit jaarverslag. De ratio tussen het gemiddeld salaris van de bestuurders en het gemiddelde van de werknemers is in 2021 3,5 (2020: 3,2). In 2021 bestond het bestuur uit twee zittende bestuurders.

Er zijn en worden geen leningen, voorschotten of garanties verstrekt aan leden van het bestuur.

| (bedragen x € 1.000) | 2021 | | 2020 | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|
| | CEO | CFO | Totaal | Totaal |
| Vaste beloningen | 235 | 212 | 447 | 406 |
| Pensioenkosten | 37 | 32 | 69 | 67 |
| Overige vergoedingen | 2 | 2 | 4 | 4 |
| Variabele beloningen | - | - | - | 30 |
| Totaal | 274 | 246 | 520 | 507 |

Remuneratie Raad van Commissarissen

De remuneratie van de voorzitter van de Raad van Commissarissen bedraagt met ingang van 1 januari 2021 € 28.937 per jaar. De overige leden ontvangen een beloning van € 19.293 per jaar. Alle leden van de Raad van Commissarissen ontvangen tevens een onkostenvergoeding van € 1.600 per jaar. Lidmaatschap van een commissie geeft geen recht op een aanvullende beloning.

28. Gemiddeld aantal medewerkers

Gedurende het jaar 2021 waren op holdingniveau 0 medewerkers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2020: 0). Hiervan waren 0 medewerkers werkzaam buiten Nederland (2020: 0).

29. Gebeurtenissen na balansdatum

Voor de toelichting omtrent de gebeurtenissen na balansdatum wordt verwezen naar noot 21 'Gebeurtenissen na balansdatum' in de geconsolideerde jaarrekening.

Ondertekening

Rijswijk, 28 maart 2022

Nederlandse Loterij B.V.

Bestuur

Niels Onkenhout, CEO

Arjan Blok, CFO

Raad van Commissarissen

Alexander Pechtold, voorzitter

Annelies van Zutphen, vice-voorzitter

André Buren

Frida van den Maagdenberg

Marjan Rintel

Overige gegevens

Statutaire bepalingen inzake de resultaatbestemming

Ingevolge artikel 26 van de statuten van de onderneming staat het resultaat na belasting ter beschikking van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, die deze geheel of gedeeltelijk kan bestemmen tot vorming of storting in een of meer algemene of bijzondere reserves.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de algemene vergadering en de raad van commissarissen van Nederlandse Loterij B.V.

Verklaring over de jaarrekening 2021

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Nederlandse Loterij B.V. ('de vennootschap') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de vennootschap en de groep (de vennootschap samen met haar dochtermaatschappijen) op 31 december 2021 en van het resultaat over 2021 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW').

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2021 van Nederlandse Loterij B.V. te 's-Gravenhage gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van de groep en de enkelvoudige jaarrekening.

De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2021;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2021; en
- de toelichting met de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is Titel 9 Boek 2 BW.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Nederlandse Loterij B.V. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat ook andere informatie. Dat betreft alle informatie in het jaarverslag anders dan de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW; en voor
- een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Rotterdam, 28 maart 2022

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2021 van Nederlandse Loterij B.V.

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandig-

heden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.

- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij

de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen bepaald om te waarborgen dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel.

Bepalend hierbij zijn de geografische structuur van de groep, de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin de vennootschap opereert. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Aanvullende informatie

Over dit verslag

Richtlijnen

Bij het samenstellen van het jaarverslag volgen wij relevante internationale richtlijnen en best practices. De GRI Standaarden (core) van het Global Reporting Initiative (GRI) zijn hierbij de belangrijkste leidraad. Een beknopte GRI-referentietabel is in dit verslag opgenomen. In het bestuursverslag rapporteren wij uitgebreid over de materiële onderwerpen die in december 2019 zijn vastgesteld. Ook in 2022 blijven we focussen op het verder concretiseren en operationaliseren van de indicatoren per materieel onderwerp.

Het ministerie van Financiën heeft voorgeschreven dat staatsdeelnemingen volgens de GRI-richtlijnen dienen te rapporteren. Daarnaast wordt van hen verwacht dat zij rapporteren op de maatschappelijke thema's mensenrechten, veilige werkomgeving, klimaat & milieu en anti-corruptie & financiële transparantie. Deze onderwerpen zijn in dit jaarverslag opgenomen in de sectie 'Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid'. In het jaarverslag 2022 zullen wij meer in detail rapporteren over de manier waarop Nederlandse Loterij aansluit bij de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights.

Jaarverslagen van staatsdeelnemingen maken deel uit van de onderzoeksgroep van de Transparantiebenchmark. Deze benchmark wordt tweejaarlijks uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Economische Zaken. In 2021 hebben wij de zelfscan van de benchmark ingevuld en is Kristalprijs-uitreiking weer uitgereikt.

Het jaarverslag 2020 van Nederlandse Loterij is in de benchmark geëindigd op de 106de plaats, een stijging van 24 plaatsen op de transparantieladder. Vanuit onze concurrentiegevoelige positie is het niet ons doel om de meest transparante organisatie te worden op het gebied van verslaglegging. Desondanks hebben wij in het jaarverslag 2021 opnieuw een aantal belangrijke verbeterpunten doorgevoerd.

Scope

Dit jaarverslag heeft betrekking op Nederlandse Loterij B.V., inclusief alle geconsolideerde deelnemingen zoals vermeld in de algemene toelichting op de geconsolideerde jaarrekening 2021. De financiële en niet-financiële resultaten worden gepresenteerd in een geïntegreerd verslag en hebben betrekking op alle geconsolideerde entiteiten voor de periode 1 januari tot en met 31 december 2021, tenzij anders is aangegeven.

Materialiteitsanalyse

In 2022 voert Nederlandse Loterij opnieuw een onderzoek uit naar materiële onderwerpen bij haar stakeholders. Het doel van dit herhaalonderzoek is om eventuele veranderingen in de beelden, verwachtingen en wensen van stakeholders in kaart te brengen. Naar aanleiding van dit onderzoek zullen we in het jaarverslag 2022 een nieuwe materialiteitsmatrix opnemen.

Assurance

Voor de duurzaamheidsgegevens in dit verslag is geen assuranceverklaring afgegeven.

In 2022 werkt Nederlandse Loterij de hoog-materiële onderwerpen verder uit om daar op te kunnen sturen en monitoren. De uitkomsten van het nieuwe materialiteitsonderzoek worden daarbij ook meegenomen. Het is onze ambitie om in de toekomst assurance te verkrijgen op de gerapporteerde duurzaamheidsinformatie.

Publicatie

Het jaarverslag wordt uiterlijk 17 mei 2022 gepubliceerd via www.nederlandseloterij.nl, waar het te downloaden is in PDF-formaat. Lezers van het verslag worden uitgenodigd feedback te geven op de inhoud van het verslag via communicatie@nederlandseloterij.nl.

Definities materiële onderwerpen

Belangrijkste materiële onderwerpen

Verantwoord deelnemen aan kansspelen

Het beschermen van (kwetsbare groepen) consumenten, het tegengaan van onmatig spelgedrag en/of kansspelverslaving en het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit gerelateerd aan door Nederlandse Loterij georganiseerde kansspelen.

Duurzame groei in resultaat en afdracht

Een financieel verantwoorde groei in resultaat en afdracht aan NOC*NSF, Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland en het ministerie van Financiën samen met een gematigde kostenontwikkeling en groei in omzet.

Maatschappelijke betrokkenheid

Het tonen van betrokkenheid bij en het leveren van een positieve bijdrage aan de Nederlandse maatschappij door een verscheidenheid aan niet-financiële initiatieven, zoals de Nederlandse Loterij in Beweging Prijs of de samenwerking met partners van de Rookvrije Generatie.

Privacy en gegevensbescherming

Het respecteren en beschermen van de privacy en gegevens van klanten, winnaars, medewerkers en andere relaties.

Voldoen aan wet- en regelgeving

Het naleven van wet- en regelgeving die van toepassing is op (het domein van) Nederlandse Loterij, omgang met klantdata en het geheel aan gedragscriteria voor medewerkers en ketenpartners.

Consumentenvertrouwen

Het creëren van vertrouwen dat (potentiële) consumenten in Nederlandse Loterij plaatsen door het leveren van veilige, betrouwbare en sterke spelconcepten op een veilig en verantwoord loterijplatform.

Transparantie

Transparant zijn over wat Nederlandse Loterij doet, hoe zij opereert, eerlijk en integer handelen en het zijn van een betrouwbare partner om mee samen te werken.

Innovatie

Investeren in proces- en productinnovaties, nieuwe (digitale) diensten, nieuwe concepten en het loterijstelsel als geheel.

Overige onderwerpen

Klimaat- en milieu-impact

Het beperken van de milieu-impact van de Nederlandse Loterij door onder andere focus op afname van energieverbruik, CO₂-uitstoot, afval en toename van hergebruik en duurzame energiebronnen.

Betrouwbaarheid IT-systemen

De mate waarin IT-systemen waarop Nederlandse Loterij steunt betrouwbaar zijn; zowel in relatie tot het beschermen van gevoelige informatie als het waarborgen van een betrouwbaar spelaanbod.

Diversiteit en inclusie

Het zorgdragen voor een personeelsbestand dat een goede afspiegeling is van de samenleving en een bedrijfscultuur waarin iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en toegang heeft tot dezelfde mogelijkheden.

Financiële resultaten

Het creëren van een solide financiële positie en goede liquiditeit.

Goed opdrachtgeverschap

Bezit van voldoende kennis en kunde om met andere partijen samen te werken en hen aan te sturen, het bieden van een transparante vergoeding aan leveranciers en verkooppunten van Nederlandse Loterij met aandacht voor veiligheid, gezondheid en discriminatie en het inkopen bij leveranciers die ook aan deze voorwaarden voldoen.

Goed werkgeverschap

Het creëren van medewerkertevredenheid door aandacht voor en acteren op de behoeften en wensen van medewerkers en het bijdragen aan persoonlijke groei en ontwikkeling van kennis en vaardigheden van medewerkers.

Klanttevredenheid

De mate waarin klanten tevreden zijn met de producten en diensten van en het klantcontact met Nederlandse Loterij.

Spelaanbod

Het bieden van een gevarieerd Nederlands spelaanbod via verschillende kanalen met een grote prijzenpot en een hoog uitkeringspercentage.

Strategische positionering

Investeren in strategische programma's die leiden tot omzetgroei, versterking van het merkenportfolio en het behouden en vergroten van het vertrouwen in Nederlandse Loterij.

GRI-content-index

Nederlandse Loterij rapporteert met verwijzing naar de GRI-standaarden voor maatschappelijke verslaglegging.

| Ref. | Omschrijving | Sectie | Toelichting en verwijzing |
|------------------------------------|---|--|---|
| GRI 102 Algemene informatie | | | |
| Organisatiemodel | | | |
| 102-1 | Naam organisatie | Jaarrekening | Pagina 100 |
| 102-2 | Activiteiten, merken, producten en diensten | Profiel | Pagina 6-9 |
| 102-3 | Locatie hoofdkantoor | | Pagina 147 |
| 102-4 | Locatie van activiteiten | Profiel | Pagina 6-9 |
| 102-5 | Eigendomsstructuur en rechtsvorm | Corporate governance | Pagina 93 |
| 102-6 | Afzetmarkten | Profiel De wereld om ons heen Missie, visie en strategie | Pagina 6-9 Pagina 16-18 Pagina 19-22 |
| 102-7 | Bedrijfsomvang | Profiel | Pagina 7 |
| 102-8 | Medewerkers | Goed werkgeverschap | Pagina 61-65 |
| 102-9 | Waardeketen | Waardecreatiemodel | Pagina 27 |
| 102-10 | Significante veranderingen in de organisatie en haar keten | | Er zijn geen significante veranderingen gerapporteerd |
| 102-11 | Toepassing van het voorzorgsprincipe | | |
| 102-12 | Externe initiatieven | Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid Verantwoord deelnemen aan kansspelen Corporate Governance | Pagina 58 Pagina 30-34 Pagina 94 |
| 102-13 | Lidmaatschap van verenigingen en/of andere belangenorganisaties | Corporate governance | Pagina 94 |

| Ref. | Omschrijving | Sectie | Toelichting en verwijzing |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Strategie | | | |
| 102-14 | Verklaring hoogste beslissingsbevoegde | Voorwoord van de directie | Pagina 12-13 |
| Ethiek en integriteit | | | |
| 102-16 | Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen | Verantwoord deelnemen aan kansspelen Privacy en gegevensbescherming Voldoen aan wet- en regelgeving Anti-corruptie en financiële transparantie Goed werkgeverschap Corporate governance | Pagina 30-34 Pagina 43-46 Pagina 47-49 Pagina 59-60 Pagina 61-65 Pagina 94 |
| Governance | | | |
| 102-18 | Bestuursstructuur | Corporate governance | Pagina 93-94 |
| Betrokkenheid belanghebbenden | | | |
| 102-40 | Lijst van betrokken belanghebbenden | Stakeholders, materialiteit en waardecreatie Themapagina's | Pagina 26 Pagina's 14, 35, 39 en 55 |
| 102-41 | Cao | Goed werkgeverschap | Pagina 64 |
| 102-42 | Inventarisatie en selectie van belanghebbenden | Stakeholders, materialiteit en waardecreatie | Pagina 24 |
| 102-43 | Aanpak bij het betrekken van belanghebbenden | Stakeholders, materialiteit en waardecreatie | Pagina 24 en 26 |
| 102-44 | Belangrijke onderwerpen en bevindingen uit de stakeholderdialoog | Stakeholders, materialiteit en waardecreatie Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid Definities materiële onderwerpen | Pagina 24 en 26 Pagina 58 Pagina 138 |

| Ref. | Omschrijving | Sectie | Toelichting en verwijzing |
|----------------------------------|---|--|---------------------------|
| Verslagleggingsinformatie | | | |
| 102-45 | Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening | Jaarrekening | Pagina 100 |
| 102-46 | Bepalen inhoud en afbakening jaarverslag | Over dit verslag | Pagina 138 |
| 102-47 | Lijst met materiële onderwerpen | Stakeholders, materialiteit en waardecreatie | Pagina 25 en 139 |
| 102-48 | Herformuleringen van in eerdere jaarverslagen verstrekte informatie | | Niet van toepassing |
| 102-50 | Verslagperiode | Over dit verslag | Pagina 138 |
| 102-51 | Datum meest recente verslag | 11 mei 2021 | |
| 102-52 | Verslaggevingscyclus | Jaarlijks | |
| 102-53 | Contactinformatie voor vragen over het verslag | Colofon Over dit verslag | Pagina 147 Pagina 138 |
| 102-54 | Rapportage met verwijzing naar de GRI Standards | Over dit verslag | Pagina 138 |
| 102-55 | GRI-content-index | GRI-index | Pagina 141-143 |
| 102-56 | Externe verificatie | Over dit verslag | Pagina 138 |

GRI 103 Managementbenadering

| | | | |
|-------|--|---|-----------|
| 103-1 | Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie Managementaanpak en haar onderliggende componenten | Verantwoord deelnemen aan kansspelen | Pagina 30 |
| | | Duurzame groei in resultaat en afdracht | Pagina 36 |
| | | Maatschappelijke betrokkenheid | Pagina 40 |
| | | Privacy en gegevensbescherming | Pagina 43 |
| | | Voldoen aan wet-en regelgeving | Pagina 47 |
| | | Consumentenvertrouwen | Pagina 50 |
| | | Transparantie | Pagina 53 |
| | | Innovatie | Pagina 56 |

Begrippen en afkortingen

Afdracht

De wettelijke verplichting van Nederlandse Loterij om een vastgesteld percentage van de inleggeden terug te geven aan spelers en maatschappij (prijzengeld, staatskas, NOC*NSF en ALN).

ALN

Stichting Aanwending Loterijgelden Nederland, die een deel van de afdracht van Nederlandse Loterij verdeelt onder achttien maatschappelijke goede doelen.

AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Europese privacywet die in mei 2018 in werking is getreden.

Beneficiant

Organisatie, club of instelling die vanuit de afdracht van Nederlandse Loterij financiële bijdragen ontvangt.

Brand Tracker

Doorlopend representatief onderzoek dat de ontwikkelingen van (spel)merken meet onder het Nederlandse publiek. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om voorkeuren en overwegingen.

Compliance

Voldoen aan wet- en regelgeving in het kader van de bevordering en handhaving van de integriteit en professionaliteit van een organisatie en haar bestuurders en medewerkers, met als

doel compliance-risico's te beheersen en eventueel daaruit voortvloeiende schade te voorkomen dan wel te beperken.

E-learning

Online training.

European Lotteries

De overkoepelende organisatie van nationale loterijen in Europa.

European Data Protection Board (EDPB)

De EDPB is een onafhankelijk Europees orgaan dat er onder meer op toeziet dat de algemene verordening gegevensbescherming consequent wordt toegepast.

Financial Intelligence Unit (FIU)

De FIU-Nederland is op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) de organisatie waar diverse meldplichtige instellingen ongebruikelijke transacties dienen te melden.

Geholpen merkbekendheid

De mate waarin een merk wordt herkend als het wordt voorgelegd aan respondenten in een marktonderzoek.

Gross Gaming Revenu (GGR)

Bruto spelresultaat

Global Reporting Initiative

Het Global Reporting Initiative (GRI) is de internationale organisatie die richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving opstelt.

Instantloterij

Krasloten is een instantloterij. Dit wil zeggen dat spelers direct zien of ze een prijs hebben gewonnen, omdat de trekking vooraf heeft plaatsgevonden. Eerst wordt de oplage en het prijzenpakket van een kraslot bepaald. Prijzen worden vervolgens over de oplage verdeeld en daarna worden de krasloten gedistribueerd naar de verkooppunten.

Kanaliserie

Het verplaatsen van illegale gokstromen (bijvoorbeeld op internet) naar wettelijk erkende en toegestane kansspelen.

Kansspelautoriteit (Ksa)

De Ksa is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die zorgdraagt voor een veilig en betrouwbaar aanbod van kansspelen.

LS

LS staat voor LoterijSysteem. Met dit project heeft Nederlandse Loterij alle IT-systemen vervangen die onderdeel uitmaken van de verkoop van loten en trekkingen: van de terminals in de winkels en onze onlineomgevingen tot aan de abonneesystemen en financiële systemen.

Materialiteitsmatrix

Overzicht van onderwerpen die voor onze stakeholders en voor Nederlandse Loterij belangrijk zijn, ingedeeld naar impact op de organisatie en relevantie voor stakeholders.

Portal

Centrale startpagina op internet.

Responsible gaming

Verantwoord spelen, een van de belangrijke uitgangspunten in het beleid en aanbod van Nederlandse Loterij.

SDG's

De 17 Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties zijn in 2015 vastgesteld als de internationale duurzame ontwikkelingsagenda voor 2030.

SLA

Service Level Agreement.

SLV

Stichting Loterijacties Volksgezondheid. Deze in 1960 opgerichte stichting heeft als doel de belangen te behartigen van de volksgezondheid en om de gelden te verdelen die uit Nederlandse Loterij toevloeien aan de sector volksgezondheid. Momenteel zijn er veertien gezondheidsfondsen aangesloten bij SLV, die jaarlijks een deel van de afdracht ontvangen van Nederlandse Loterij.

Speelbewust.nl

Website van Nederlandse Loterij met informatie over verantwoord spelen.

Spontane merkbekendheid

De mate waarin een merk spontaan wordt genoemd door respondenten in een marktonderzoek.

Sports Betting Intelligence Unit (SBIU)

Een meldpunt voor signalen van mogelijke matchfixing bij kansspelen

Kernwaarden

Kernwaarden zijn de onderscheidende eigenschappen die Nederlandse Loterij cruciaal acht voor het realiseren van de missie en strategische doelen: Samen, Passie, Ondernemend, Resultaatgericht en Transparant (S.P.O.R.T.).

QBR

Quarterly Business Refinement. De QBR is een event dat aan het einde van elk kwartaal plaats zal vinden, met als doel dat teams het belangrijkste werk voor het nieuwe kwartaal

afstemmen en inplannen met andere teams die daarbij nodig zijn.

Stakeholder(dialogo)

Onze stakeholders zijn de partijen waarvan de belangen kunnen worden beïnvloed door de activiteiten van Nederlandse Loterij, of die zelf invloed op de belangen van Nederlandse Loterij uitoefenen. Een stakeholderdialogo is erop gericht om relevante thema's, belangen en standpunten te bespreken tussen het bedrijf enerzijds en de meest relevante stakeholder anderzijds.

Verkoopkanaal

5.752 winkel en verkooppunten waar de kansspelen van Nederlandse Loterij verkrijgbaar zijn.

Wallet

Een digitale portemonnee waaruit spelers direct online kunnen betalen om mee te kunnen spelen aan een van de kansspelen van Nederlandse Loterij.

Wet Kansspelen op Afstand (Koa)

Wet die in 2019 is aangenomen door de Eerste Kamer, gericht op het reguleren van de Nederlandse online kansspelenmarkt.

World Lottery Association

Internationale organisatie en wereldwijde autoriteit op het gebied van loterijen, waarvan wettelijk geautoriseerde landelijke loterijen lid zijn.

Colofon

Teksten en redactie

Nederlandse Loterij

Van Enk Communicatie - Leiden

Creatief concept

CF Report - Amsterdam

Vormgeving

Pieter Vonk | Grafisch Ontwerp - Utrecht

Fotografie

Portretfotografie CF Report

Omslag Mathilde Dusol Fotografie en ANP/Robin van Lonkhuijsen

Pagina 2 Alibek Käsler, SwimsportMedia

Pagina 3 Tycho's Eye Photography

Pagina 4 Tycho's Eye Photography

Pagina 6 ANP/Ronald Hoogendoorn

Pagina 10 Video-still uit campagne Supporter Gezonde Generatie

Pagina 11 Anne van Vegchel (korfbalsters)

Pagina 13 Video-still uit Ode aan TeamNL

Pagina 38 Nico Alsemgeest Fotografie

Pagina 42 ANP/Koen van Weel

Pagina 49 Onbepaalde Evenementen

Pagina 65 Video-still uit Kernwaardenevent-video

Advies en projectondersteuning

Report Company - Soest



Nederlandse Loterij

Laan van Hoornwijck 55

2289 DG Rijswijk

www.nederlandseloterij.nl

communicatie@nederlandseloterij.nl

© 2022 | Nederlandse Loterij B.V.

Vragen en opmerkingen

Wanneer u vragen en/of opmerkingen heeft over ons jaarverslag verzoeken wij u contact met ons op te nemen via communicatie@nederlandseloterij.nl

