

Stichting Sensor
Amersfoort

JAARVERSLAG 2017

M MAZARS
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

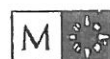
INHOUDSOPGAVE

	BLZ
BESTUURSVERSLAG	3-16
JAARREKENING	
Balans per 31 december 2017	18-19
Staat van baten en lasten over 2017	20
Kasstroomoverzicht 2017	21
Grondslagen voor de jaarrekening	22-24
Toelichting op de Balans	25-29
Toelichting op de Staat van baten en lasten	30-33
WNT-verantwoording 2017	34-36
Gebeurtenissen na balansdatum	37
Ondertekening door bestuurders	38
OVERIGE GEGEVENS	
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	40

Stichting Sensor

BESTUURSVERSLAG 2017

*Stichting Sensor
Grote Spui 35
3813 EZ Amersfoort*

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

Inhoud

1.	Verslag van het bestuur	5
1.1	Activiteiten	5
1.2	Bereikbaarheid	6
1.3	Vrijwilligers	6
1.4	Belangrijkste reden om Sensor te bellen in 2017	7
1.5	Communicatie (nieuwe naam)	7
1.6	Fondsenwerving	8
2.	Toekomst	9
2.1	Vrijwilligerswerk centraal	9
2.2	Luisterend oor bieden	9
2.3	Aantal vrijwilligers verdubbelen in drie jaar tijd	10
2.4	Bereikbaarheid verbeteren	10
2.5	Vergroten bekendheid	10
2.6	Structurele financiering en opzetten fondsenwerving	11
2.7	Een professionele en eigentijdse organisatie	11
2.8	Locaties als middel niet als doel	12
2.9	Innovatie	13
3.	Organisatie	14
3.1	Bestuur	14
3.2	Werknemers	14
4.	Financieel	15
4.1	Begroting 2018	15

1. Verslag van het bestuur

Het was een enerverend jaar voor het bestuur van de stichting Sensoor. Er hebben veel, positieve veranderingen plaatsgevonden waarvan de belangrijkste was de toezegging van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport om de financiering van Sensoor vanaf 2018 voor haar rekening te nemen. Daarmee komt een einde aan een onzekere periode en staan de deuren richting toekomst open. Het betekent voor Sensoor plannen maken, verder professionaliseren en nog beter uitvoer geven aan de WMO waar onze dienst in opgenomen staat; het bieden van een 24 uur, anoniem, digitaal luisterend oor en advies. In 2017 trad Monique van Bijsterveld aan als nieuwe directeur. Ook dit bracht nieuwe energie in de organisatie waar we al vrij snel de eerste vruchten van konden plukken. Het veranderen van de naam, het opzetten van een locatie in Lelystad, de groei van het aantal vrijwilligers, de eerste inkomsten uit fondsenwerving en de vele aandacht in de media zijn daar voorbeelden van.

Extra aandacht heeft het bestuur besteed in 2017 aan de samenwerking met de zelfstandige hulplijnen in de vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht). Zij werden namelijk deels vanuit de VNG gefinancierd en deels vanuit hun eigen gemeenten. Nu de financiering door VWS gebeurt komen hun inkomsten onder druk te staan. Daarom heeft VWS Sensoor gevraagd de mogelijkheden te onderzoeken om samen te werken. In overleg met de besturen van de zelfstandige hulplijnen is daarop besloten een collectief subsidievoorstel in te dienen voor de periode na 2018. Op 6 april wordt de intentieverklaring om per januari 2019 te fuseren door alle organisaties ondertekend.

1.1 Activiteiten

Sensoor is in het leven geroepen om een luisterend oor te bieden aan iedereen in de samenleving die dit nodig heeft. Deze dienst is ook in de wet verankerd (WMO). Ons primair proces bestaat uit het beantwoorden van oproepen (telefoon, chat en mail). Deze oproepen worden beantwoord door vrijwilligers die hiervoor goed opgeleid en begeleid worden. Een landelijk bureau levert de ondersteuning aan dit primaire proces.

Onderstaand de resultaten 2017*:

Telefoon:

Aantal oproepen:	450.000
Aantal gesprekken:	242.700
Gemiddelde gespreksduur:	18 minuten

Chat:

Aantal chatgesprekken:	28.502
Gemiddelde gespreksduur:	39 minuten

Totaal aantal gevoerde gesprekken: 271.202

Er bellen meer vrouwen (57%) dan mannen (30%), onbekend (13%) en de meeste bellers/chatters zijn tussen de 30 en 60 jaar oud (48%), 6% is jonger dan 30 jaar en 21% is ouder dan 60 jaar. Bij 25% is de leeftijd niet vastgesteld.

*Bron: Yotta (roostersysteem) en gnTel (telefoonsysteem).

MAZARS
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

1.2 Bereikbaarheid

In het begin van 2017 stond de bereikbaarheid van Sensoor zwaar onder druk. Onder bereikbaarheid verstaan we hier de capaciteit om zoveel mogelijk binnenkomende oproepen te beantwoorden. De bereikbaarheid zakte richting de 50%. Dat wil zeggen dat er slechts 50% van het aantal oproepen beantwoord werd.

Daar werden we als organisatie wel zenuwachtig van. Het kan natuurlijk niet zo zijn dat bellers die een luisterend oor nodig hebben dit niet kunnen krijgen. De oorzaak lag niet alleen bij het aantal vrijwilligers of openstaande lijnen maar iedere maand steeg het aantal oproepen.

Er zijn een aantal technische ingrepen gedaan, er is meer ingezet op het werven van vrijwilligers en er is onderzoek gedaan naar een mogelijke oorzaak van de toename van het aantal oproepen. Zo kwamen wij tot de conclusie dat het aantal bellers en chatters met een GGZ-indicatie toenam. Daar zou een verklaring voor kunnen zijn. Binnen de GGZ is het beleid langer thuis wonen, dat zou kunnen leiden tot meer oproepen bij Sensoor en ook de wachtlijsten bij de GGZ zouden een deel van de oorzaak kunnen zijn. Daarom heeft Sensoor in juli een persbericht verspreid om aandacht te vragen voor deze problematiek.

In de zomer van 2017 heeft de directeur een persoonlijk verzoek gedaan aan alle vrijwilligers om, als het kan, af en toe extra in te loggen om zo meer gesprekken te beantwoorden. Wel met de belofte dat de organisatie zich hard zou maken voor meer vrijwilligers. Deze oproep leverde bijna 10% meer beantwoorde oproepen op. Met veel dank aan al die vrijwilligers!

1.3 Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers is in 2017 toegenomen met ruim 400. Helaas hebben er ook 375 vrijwilligers de organisatie verlaten wat tot een nettoresultaat leidde van 25 vrijwilligers. De werving van vrijwilligers vond plaats via social media, het verspreiden van flyers in de gemeenten met een Sensoor locatie, via de aandacht in de media en persoonlijke werving.

Er is veel tijd geïnvesteerd in het contact met vrijwilligers om een goed beeld te krijgen van de wensen. Dat heeft ertoe geleid dat besloten is het vrijwilligersbeleid aan te passen en meer ruimte te bieden voor de behoefte van de vrijwilliger. Ook het waarderen van de vrijwilliger komt in dit visiedocument meer tot zijn recht.

Ook is in 2017 gestart met een onderzoek naar de motivatie van vrijwilligers om het werk voor Sensoor te doen. De uitkomst wordt zeker gebruikt bij het werven van vrijwilligers.

Bovendien is besloten een medewerker aan te stellen voor het werven en behouden van vrijwilligers en zal er een communicatie op gang worden gebracht tussen het landelijk bureau en de vrijwilligers. Er is een duidelijke behoefte om meer informatie te krijgen. Daarin willen we graag voorzien. Voor het verbeteren van de communicatie wordt gebruik gemaakt van een CRM-systeem waarin alle vrijwilligers (actief maar ook passief) in opgeslagen worden en van waaruit er digitaal gecommuniceerd wordt.

Mazars
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Uiteraard met instemming van de vrijwilliger en in lijn met de regels van privacywetgeving die in mei 2018 aangescherpt worden.

De introductie van de nieuwe naam: De Landelijke Luisterlijn, heeft bij de vrijwilligers tot enige onrust geleid. Dat heeft er mede in geresulteerd dat er gekozen is voor een tussenstap zijnde: Sensor, de Landelijke Luisterlijn. Deze naam zal in 2018 gebruikt worden.

De landelijke vrijwilligersraad heeft goed gefunctioneerd in 2017 en er heeft een gesprek plaats gevonden met het bestuur. Dit gesprek werd door beide organen gewaardeerd en besloten is dit jaarlijks te doen. De directeur was bij alle vergaderingen van de LVR aanwezig. Inspraak van vrijwilligers is zowel voor de vrijwilliger van belang als voor Sensor.

Met de kerst hebben alle vrijwilligers een extra attentie gekregen en hebben alle locaties meer budget gekregen voor de kerst- en oud- en nieuwviering. Dit om iedereen te bedanken voor de extra inzet in 2017.

1.4 Belangrijkste reden om Sensor te bellen/chatten in 2017

Onderstaand een lijstje met de belangrijkste redenen waarom mensen contact zoeken met Sensor. Deze gegevens komen uit ons registratiesysteem waarin vrijwilligers de gesprekken die zij voeren bijhouden.

Eenzaamheid (verlegen om een praatje)
Relaties (families, vrienden) of missen van relaties (rouw)
Geestelijke gezondheid
Lichamelijke gezondheid
Liefde
Omgaan met psychische ziekten (zelf of bij anderen)
Werk en financiën
Toekomst/zingeving
Verslaving
Zelfmoord

Het is belangrijk op te merken dat veel mensen niet met een reden bellen. Ze zijn bijvoorbeeld ziek en eenzaam, verdrietig en arm of depressief zonder werk. Ten opzichte van 2016 zien we een flinke stijging, meer dan 10%, in het aantal mensen dat contact zoekt over het thema geestelijke gezondheid of omgaan met psychische aandoeningen. Dit vinden wij een verontrustend signaal. Evenals het aantal mensen dat ons belt of met ons chat en zegt zich intens eenzaam te voelen. Vanaf 2018 richten wij onze pijlen op VWS om daadwerkelijk met deze cijfers ook iets te kunnen gaan doen. Wij zien Sensor als een thermometer in de samenleving.

1.5 Communicatie (nieuwe naam)

In 2016 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de bekendheid van Sensor. Deze bleek heel laag, namelijk 3,2%. Een van de redenen waarom de bekendheid zo laag is heeft te maken met de naam. Uit de naam Sensor blijkt niet wat we doen. Daarom is ervoor gekozen de naam aan te passen aan een naam die verklaart wat we doen.

Mazars
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS
Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Met behulp van een bureau is gekozen voor de naam De Landelijke Luisterlijn. Deze naam straalt uit dat we een landelijke organisatie zijn (voor iedereen woonachtig in Nederland) en dat we luisteren. Om te wennen aan de nieuwe naam maar ook om de samenwerking met de zelfstandige hulplijnen in de vier grote steden open te houden qua naamgeving is besloten in 2018 te communiceren met Sensoor, de landelijke luisterlijn. Er wordt uitgelegd wat Sensoor doet; luisteren.

In 2017 is er weinig nieuw communicatiemateriaal geproduceerd. Dit had alles te maken met de nieuwe naam, maar ook met de veranderingen qua missie en visie. Wel is er goed ingezet op het werven van vrijwilligers.

Sensoor heeft in 2017 veel aandacht gekregen in de media. Met twee pieken: een in de zomer rond het thema 'meer oproepen van GGZ-cliënten', en de tweede in het najaar rond de 'Week tegen eenzaamheid' en de samenwerking met Albert Heijn.

1.6 Fondsenwerving

Het was al enige tijd de wens van het bestuur om te starten met fondsenwerving. Deels ingegeven door grilligheid van de subsidiestroom van de laatste jaren en deels vanwege de ambitie om meer te kunnen doen met 'eigen' geld. Daarom is er in de zomer een fondsenwerfer aangesteld. In eerste instantie om te toetsen of vermogensfondsen bereid zijn, een gesubsidieerde instelling als Sensoor financieel te ondersteunen. Als project is gekozen voor Lelystad een nieuwe Sensoor vestiging. De reden dat er gekozen is voor het openen van een nieuwe locatie had alles te maken met de behoefte aan meer vrijwilligers. Locaties worden gezien als middel om vrijwilligers te werven niet als doel op zich.

De fondsenwerving sloeg aan. Voor het project Lelystad is er veel geld binnengehaald. Daarnaast zijn er ook aanvragen ingediend bij het Vriendenfonds dat budget heeft om wensen van vrijwilligers te realiseren. Ook hier zijn de eerste toezeggingen binnen.

Er is een CRM-systeem in gebruik genomen (Salesforce) om de fondsenwerving richting particulieren te faciliteren. Iets waar Sensoor in 2018 mee aan de slag gaat.

2. Toekomst

Voor de periode 2018 - 2021 zijn de meerjarenbeleidsdoelen bepaald. Deze zijn besproken in het MT met de beroepskrachten en in de vrijwilligersraden. Wij hebben als bestuur deze meerjarenbeleidsdoelen vastgesteld. De uitwerking hoe deze doelen gerealiseerd gaan worden verwachten wij in het eerste kwartaal van 2018.

1. Vrijwilligerswerk centraal
2. Luisterend oor bieden aan iedereen die dat nodig heeft
3. Aantal vrijwilligers verdubbelen
4. Bereikbaarheid verbeteren
5. Vergroten bekendheid
6. Financiering structureel, fondsenwerving opzetten
7. Een professionele, eigentijdse organisatie (in samenwerking met hulplijnen in grote steden)
8. Locaties als middel niet als doel
9. Innoveren

2.1 Vrijwilligerswerk centraal

Door meer aandacht te besteden aan het vrijwilligerswerk binnen Sensoor verwachten wij meer vrijwilligers te werven en meer vrijwilligers te behouden. In 2018 wordt het nieuwe vrijwilligersbeleid voorgelegd aan de vrijwilligers en hopen wij dit vast te kunnen stellen.

Daarnaast willen we vrijwilligers meer maatwerk bieden om te voorkomen dat zij afhaken. Hiervoor zullen wij in 2018 nadere plannen ontwikkelen.

Een van de belangrijkste redenen voor vrijwilligers om te stoppen met het werken voor Sensoor zijn de nachtdiensten. Die zijn voor velen heftig. In 2017 is al een start gemaakt met het zoeken naar oplossingen hiervoor. In Lelystad testen we nu of vrijwilligers het prettiger vinden om met elkaar, op locatie, de nachtdienst in te vullen. Het streven is iedere nacht 6 vrijwilligers actief te hebben, voor meer dan vier uur (normale dienst). Als de test slaagt wordt het hele land ontlast omdat Lelystad daarmee in een groot deel van de nachtelijke behoefte voorziet.

In 2018 zal er een vrijwilligersdag georganiseerd worden met aandacht voor de thema's ontmoeting, saamhorigheid en plezier.

2.2 Luisterend oor bieden

Niet iedereen in Nederland is bekend met Sensoor, de landelijke luisterlijn. Dat is op zich niet zo erg want we krijgen voldoende oproepen maar aan de andere kant; we staan wel in de wet en iedereen woonachtig in Nederland heeft het 'recht' op een luisterend oor. Daarom is besloten om in 2018 vooral in bepaalde doelgroepen de bekendheid van de luisterlijn te vergroten. Denk hierbij aan ouderen in woonzorgcentra. Daarnaast willen we ook de doorverwijzers zoals praktijkondersteuners (in huisartspraktijken) informeren dat Sensoor er is.

ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

2.3 Aantal vrijwilligers verdubbelen in drie jaar tijd

Uit een berekening blijkt dat er meer vrijwilligers nodig zijn om alleen de huidige groei van het aantal oproepen aan te kunnen. Gaan we activiteiten uitvoeren om het aantal oproepen te vergroten dan zal ook de capaciteit achter de telefoon of de computer moeten stijgen. Om het aantal vrijwilligers in drie jaar tijd te verdubbelen naar ongeveer 2.000 hebben we iedere maand 200 aanmeldingen nodig. Daarop wordt in de werving ingezet. Slechts een derde van het aantal vrijwilligers dat zich aanmeldt blijft als vrijwilliger.

Ook willen we meer aandacht voor het behouden van vrijwilligers. Door maatwerk te leveren, inspraak te bieden, een goede begeleiding te geven en het werken aangenaam te maken. De medewerker die we vanaf 2018 vrijgesteld hebben hiervoor zal een programma ontwikkelen. Ook komt er in 2018 een vrijwilligersdag. Iets wat we iedere twee jaar willen herhalen.

Vrijwilligers werven doen we op verschillende manieren, op facebook bijvoorbeeld, met flyers, bijeenkomsten met advertenties in lokale weekbladen met standjes op markten en braderieën, door open avonden te organiseren en ook door het inzetten van landelijke media. Ook onze huidige vrijwilligers zijn een belangrijk linkje naar nieuwe vrijwilligers. Zij weten hoe mooi het werk is en kunnen dit in hun omgeving delen.

2.4 Bereikbaarheid verbeteren

De beste manier om beter bereikbaar te zijn is meer lijnen open te kunnen hebben, dus over meer vrijwilligers te beschikken. Maar het is lastig is te bepalen wanneer die beller belt of die chatter zijn computer aanzet. Het gaat dus niet alleen om het aantal vrijwilligers maar ook om het moment waarop er voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn. We zien in recente onderzoeken dat er een piek ligt tussen 23.00 en 02.00 uur. Zodra we dit soort kennis hebben kunnen we er ook op plannen. Een ander mechanisme is het monitoren van het in- en uitloggedrag van de vrijwilliger. Ook daarin hebben we nu inzicht. Het stimuleren van vrijwilligers om zo min mogelijk in- en uit te loggen helpt in de bereikbaarheid. Ook de veelbellers zijn van invloed om de bereikbaarheid. Daarom is besloten om, na het eerste gesprek, de veelbeller in de wacht te zetten op het moment dat hij voor een tweede keer op een dag belt. Zo krijgen unieke bellers voorrang. Hierdoor verbetert de bereikbaarheid. Ook de trainer/begeleiders kunnen in hun overleg met vrijwilligers aandacht vragen voor de lengte van het gesprek om zo de bereikbaarheid te beïnvloeden. Achter de schermen wordt nog flink doorgedacht over andere technische en organisatorische ingrepen die de bereikbaarheid positief beïnvloeden.

2.5 Vergroten bekendheid

In 2018 gaan we flink aan de weg timmeren om de bekendheid te vergroten. Er is nu sprake van een bekendheid van 3,2% dat moet binnen drie jaar naar 40%. En dat kan. De eerste stap is gezet door het kiezen van een zelf verklarende naam: de landelijke luisterlijn. Daarnaast organiseren we in het weekend van 1, 2 en 3 juni een groot evenement: 'Nederland geeft gehoor' om aandacht te vragen voor onze dienst.


MAZARS
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Ook de samenwerking met VWS zal ons daarbij ondersteunen evenals de samenwerking met de Coalitie Erbij en Albert Heijn. Om de bekendheid te vergroten gaan we foldermateriaal maken maar ook zwaar inzetten op social media. Daarvoor is een bureau in de armen genomen. Ook wordt er ingezet op extra middelen en capaciteit om dit doel te realiseren.

2.6 Structurele financiering en opzetten fondsenwerving

Vanaf 2018 wordt Sensoor gefinancierd door VWS. De hoogte van dit bedrag is gelijk aan de hoogte van de periode daarvoor. Voor de periode 2019 – 2021 zal er een collectief subsidievoorstel ingediend worden bij VWS. De Hulplijnen Utrecht en Amsterdam evenals de franchisepartners Rotterdam en Den Haag zullen naar alle waarschijnlijkheid per 1 januari 2019 gefuseerd zijn. Op 6 april 2018 wordt de intentieverklaring, om te komen tot één organisatie, ondertekend door de voorzitters.

VWS heeft al laten weten dat er geen aanbestedingstrajecten meer nodig zijn maar dat financiering via een instellingssubsidie geschiedt. Het voorstel dient in april bij het Ministerie te zijn. Daarna zal er overleg gevoerd worden over de hoogte van het bedrag en de voorwaarden.

Daarnaast is een start gemaakt met het opzetten van de fondsenwerving. Er is een plan in ontwikkeling om ook de particuliere fondsenwerving op te zetten. Een eerste stap hiertoe is het aanleggen van een database en te starten met de communicatie met iedereen die Sensoor een warm hart toedraagt.

Doelstelling is om binnen drie jaar 10% van de begroting (€ 350.000) uit externe middelen te werven. De financiën zijn niet alleen welkom om eigen projecten uit te voeren. Ook zal een groter draagvlak voor ons werk in de samenleving ons bekender maken en helpen bij het werven van vrijwilligers en in discussies met de politiek.

2.7 Een professionele en eigentijdse organisatie

Sensoor is een traditionele welzijnsorganisatie en heeft altijd geopereerd in de anonimiteit, zowel voor wat betreft de bellers/chatters als ook de vrijwilligers. Daar is de laatste tijd verandering in gekomen. Een derde van de bellers belt nog met een vast nummer en is daardoor te traceren maar twee derde belt met een mobiele telefoon waardoor wij niet weten waar hij vandaan belt. Dat betekent dat de anonimiteit voor het vrijwilligerswerk daarmee grotendeels wegvalt. Dat betekent ook dat zaken veranderen. Zo mogen vrijwilligers nu wel vertellen waar ze vrijwilligerswerk doen, iets wat eerder niet mocht. Dit is maar een van de voorbeelden uit de traditionele organisatie. Deze is op veel meer plekken nog zichtbaar. Dat is niet erg; integendeel. Behouden wat goed is en verbeteren waar het kan. Dat is ook de insteek op het landelijk bureau en onder alle beroepskrachten.

Daarnaast is ook het belangrijk dat we meegaan met de tijd. Niet alleen om als organisatie voorwaarts te kunnen maar ook om vrijwilligers en partners aan te trekken. We kijken naar nieuwe systemen, we onderzoeken nieuwe technologieën en proberen daarbij zoveel mogelijk ook de vrijwilligers te betrekken.

Voorop blijft staan dat we goed bereikbaar moeten zijn, mooie gesprekken kunnen voeren, een fijne organisatie zijn om voor te werken en dat we inzicht hebben in ons werk. Met dit inzicht is het weer mogelijk om te sturen. Iets wat van bestuur, directie en MT verwacht wordt.

In 2017 is een duidelijke keuze gemaakt om vanuit een organisatie te werken en niet meer met drie regio's. Tussen de regio's leefden verschillen die in de weg kwamen te zitten. We streven naar een beleid waar wel ruimte is voor colour locale. We zijn één Sensoor, daar komen nog vier andere organisaties bij. Dan is het van groot belang samen op te trekken en duidelijk te maken aan de buitenwereld dat je één organisatie bent. Ook weten ze dan dat ze van iedereen hetzelfde kunnen verwachten: een goed gesprek. De saamhorigheid zal ook leiden tot een gezamenlijk gedragen verantwoordelijkheid. Als een locatie problemen heeft met de nachtvulling lost een ander het op, wanneer er ergens een trainer/begeleider uitvalt vliegt een ander in, als er ergens een groot evenement is springt een ander bij. Samen kunnen we de groeiende vraag uit de samenleving aan.

Professionaliseren, ook op organisatieniveau, zorgen dat er gewerkt wordt met de beste systemen, dat kennis van buiten naar binnen komt, dat er ondersteuning en motivatie is en dat er oog is voor werkdruk en ontwikkeling. Medewerkers ruimte bieden het werk zoveel mogelijk zelf te organiseren en medeverantwoordelijkheid te dragen.

2.8 Locaties als middel niet als doel

In 2017 telde Sensoor 21 locaties, Lelystad is erbij gekomen. De locaties van de franchisepartners (Den Haag en Rotterdam) daarbij opgeteld zijn er 27 locaties van waaruit Sensoor haar werk doet.

Een locatie is voor de vrijwilligers een belangrijk ontmoetingspunt; de beroepskrachten werken er en trainingen en thema-avonden vinden er plaats. Iedere locatie brengt kosten met zich mee dus het moet wel zinvol zijn een locatie in stand te houden. Doelstelling is tussen de 50 en 75 vrijwilligers per locatie. In 2018 krijgen alle huidige locaties een groei-ambitie opgelegd om te komen tot dit aantal. Daarbij krijgen ze alle ondersteuning vanuit het landelijk bureau. Lukt het niet dit aantal in 2018 te behalen dan zal er overleg gevoerd worden over het al dan niet opheffen van de locatie. Niet de locatie is het doel maar het aantal vrijwilligers.

Daarnaast is het van belang dat iedere locatie de vrijwilligers maar ook de beroepskrachten een goed gevoel geeft. Enkele locaties doen dat nu onvoldoende en daarvoor zal er in de komende periode een oplossing komen.

Lokale samenwerking in het sociaal domein is belangrijk voor het werven en behouden van vrijwilligers en het werven van bellers/chatters.

De samenwerking met Amsterdam en Utrecht zal leiden tot in ieder geval twee nieuwe (grote) locaties.

2.9 Innovatie

Aandacht voor innovatie is opgenomen als het laatste meerjarenbeleidsdoel. Dit om structureel aandacht te vragen voor innovatie. Er wordt al gewerkt met nieuwe systemen in Lelystad, er wordt gekeken naar nieuwe aanpassingen en een nieuw platform. Daarnaast willen we ook kijken hoe nieuwe ontwikkelingen kunnen bijdragen aan het verbeteren van ons werk in de breedste zin van het woord. Ook in het bereiken en bieden van het luisterend oor richting de samenleving is dit een belangrijk instrument.

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

3. Organisatie

Stichting Sensor

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 40478577

In het bezit van de ANBI-status

Kernlid van de Coalitie Erbij

Vervult de achterwachtfunctie voor 113 en Mezzo

Twee franchisepartners met 6 locaties

21 eigen locaties

Landelijk bureau te Amersfoort,

Grote Spui 35 | 3813 EZ

0346 590098

www.sensor.nl

3.1 Bestuur

Voorzitter:	J.J. Feenstra
Penningmeester:	H. Burgstra
Secretaris:	E. Koning
Bestuurslid:	D. de Bruijn
Bestuurslid:	L. Sierkstra

3.2 Directie

Directie:	M.J.E. van Bijsterveld (per 6-03-2017)
	W.M.G. Ottevanger (t/m 30-04-2017)

Het bestuur dankt alle vrijwilligers en medewerkers voor hun tomeloze inzet in 2017.

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

4. Financieel

4.1 Begroting 2018

	(x € 1.000,-)
BATEN	
Baten overheid en overige	3.629
SOM DER BATEN	3.629
 LASTEN	
Lonen en Salarissen (incl. sociale lasten en pensioenen) en inhuur derden	2.464
Overige personeelskosten	122
Huisvestingskosten	311
Afschrijvingen materiële vaste activa	-
ICT kosten	200
Vrijwilligerskosten	314
Overige kosten	481
Kosten Synergiepartners	118
SOM DER LASTEN	4.010
 Financiële baten en lasten	-
 RESULTAAT	-381

Met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is in 2017 een verlenging van de financiering overeengekomen.

In een zogenaamde Overeenkomst tot overneming VWS – Stichting Sensoor – VNG zijn partijen overeengekomen dat VWS per 1 januari 2018 de rol van opdrachtgever overneemt van VNG en dat de maatschappelijke voorziening het "Luisterend oor" per 1 januari 2018 onder de verantwoordelijkheid komt te vallen van de Rijksoverheid.

Het voor 2018 vastgestelde budget bedraagt € 3.516.534,-.

Vrij besteedbaar vermogen

Het begroot resultaat 2018 zal worden onttrokken aan de Algemene reserve.

In 2018 zal ander beleid gemaakt worden over de aanwending van het vermogen en de omvang van het vermogen wat uit oogpunt van continuïteit aanwezig moet zijn.

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

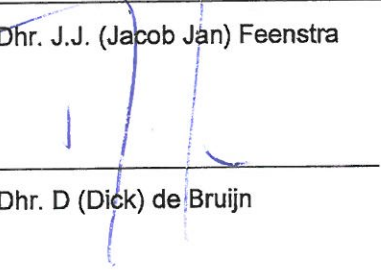
Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

ONDERTEKENING DOOR BESTUURDERS



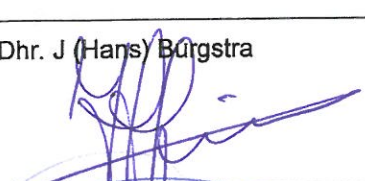
Dhr. J.J. (Jacob Jan) Feenstra

Voorzitter



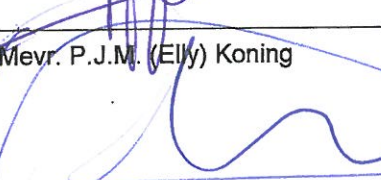
Dhr. D (Dick) de Bruijn

Vice-voorzitter



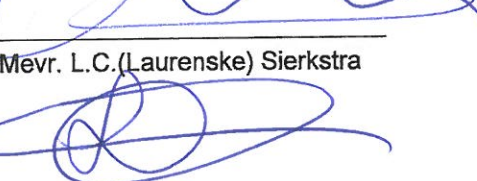
Dhr. J (Hans) Burgstra

Penningmeester



Mevr. P.J.M. (Elly) Koning

Secretaris



Mevr. L.C. (Laurenske) Sierkstra

Lid

Datum, 13.....-juni.....-2018

JAARREKENING

**BALANS PER
(NA RESULTAAT-**

ACTIVA

		31 december 2017	31 december 2016
		€ €	€ €
MATERIËLE VASTE ACTIVA			
Andere vaste bedrijfsmiddelen	(1)	<u>33.777</u>	<u>2.020</u>
		33.777	2.020
VORDERINGEN			
Debiteuren	(2)	-	10.000
Overige vorderingen en overlopende activa	(3)	<u>94.123</u>	<u>48.289</u>
		94.123	58.289
LIQUIDE MIDDELEN	(4)	<u>1.988.118</u>	<u>1.919.822</u>
SOM DER VLOTTENDE ACTIVA		<u>2.082.241</u>	<u>1.978.111</u>
TOTAAL		<u>2.116.018</u>	<u>1.980.131</u>

31 DECEMBER 2017
BESTEMMING)

PASSIVA

		31 december 2017		31 december 2016	
		€	€	€	€
EIGEN VERMOGEN					
Stichtingskapitaal	(5)	9.160		9.160	
Algemene reserve	(6)	1.236.024		1.031.071	
Bestemmingsreserves	(7)	5.403		8.028	
Bestemmingsfondsen	(8)	55.227		-	
Egalisatiereserve	(9)	<u>42.421</u>		<u>228.382</u>	
			1.348.235		1.276.641
VOORZIENINGEN					
Voorzieningen	(10)	<u>338.274</u>		<u>338.833</u>	
			338.274		338.833
KORTLOPENDE SCHULDEN					
Crediteuren		66.179		79.950	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	(11)	113.077		151.237	
Overige schulden en overlopende passiva	(12)	<u>250.253</u>		<u>133.470</u>	
			429.509		364.657
TOTAAL			<u>2.116.018</u>		<u>1.980.131</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2017

		2017		2016
		Realisatie	Begroting	Realisatie
		€	€	€
BATEN				
Baten VNG en overige	(13)	3.744.467	3.632.995	3.600.446
SOM DER BATEN		3.744.467	3.632.995	3.600.446
LASTEN				
Lonen en Salarissen (incl. sociale lasten en pensioenen) en inhuur derden	(14)	2.438.181	2.403.869	2.308.659
Overige personeelskosten	(15)	109.533	117.000	101.981
Huisvestingskosten	(16)	279.639	274.900	264.593
Afschrijvingen materiële vaste activa	(17)	5.367	5.000	8.930
ICT-kosten	(18)	200.507	182.160	175.412
Vrijwilligerskosten	(19)	283.127	285.000	251.535
Overige kosten	(20)	241.855	377.067	250.951
Kosten Synergiepartners	(21)	118.000	117.999	196.644
SOM DER LASTEN		3.676.209	3.762.995	3.558.705
Financiële baten en lasten	(22)	3.336	-	7.253
RESULTAAT		71.594	-130.000	48.994

RESULTAATBESTEMMING

Algemene reserve	204.953	-	179.265
Bestemmingsreserve v/h Stg. Sensoor Oost-Nederland	-2.625	-	-1.972
Bestemmingsfondsen	55.227	-	-4.824
Egalisatiereserve v/h Stg. Sensoor Noord-Brabant	-185.961	-	-123.475
	71.594	-	48.994

KASSTROOMOVERZICHT 2017

	2017		2016	
	€	€	€	€
Resultaat	71.594		48.994	
Afschrijvingen	<u>5.367</u>		<u>8.930</u>	
Cash flow		76.961		57.924
Investeringen Materiële vaste activa	-37.124		-	
Toe-/ Afname Vorderingen	-35.834		8.334	
Mutatie Voorzieningen	-559		-14.293	
Toename Kortlopende schulden	<u>64.852</u>		<u>5.171</u>	
		-8.665		-788
Netto kasstroom		<u>68.296</u>		<u>57.136</u>
Liquide middelen per 1 januari		1.919.822		1.862.686
Liquide middelen per 31 december		<u>1.988.118</u>		<u>1.919.822</u>
Toename Liquide middelen		<u>68.296</u>		<u>57.136</u>

GRONDSLAGEN VOOR DE JAARREKENING

ALGEMEEN

De jaarrekening is opgesteld overeenkomstig de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving en Rijk C1 "kleine organisaties zonder winststreven" in het bijzonder.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigings-prijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de staat van baten en lasten zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

VERGELIJKENDE CIJFERS

Er hebben zich geen omstandigheden voorgedaan die een wijziging van de vergelijkende cijfers tot gevolg hebben.

WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

MATERIËLE VASTE ACTIVA

Andere vaste bedrijfsmiddelen

De andere vaste bedrijfsmiddelen worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. De afschrijvingen zijn gebaseerd op de verwachte economische levensduur rekening houdend met de restwaarde, dan wel lagere realiseerbare waarde (de hoogste van bedrijfswaarde en directe opbrengstwaarde). Indien de verwachting omtrent de totale levensduur in de loop van de tijd wijzigingen ondergaat, wordt een schattingswijziging verantwoord.

VORDERINGEN

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

LIQUIDE MIDDELEN

De Liquide middelen bestaan uit banktegoeden welke op korte termijn (binnen één jaar) opeisbaar zijn. De Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

EIGEN VERMOGEN

Algemene reserve

De Algemene reserve betreft het deel van het Eigen Vermogen dat ter vrije beschikking staat.

Bestemmingsreserves

Dit betreft het deel van het eigen vermogen dat is afgezonderd omdat daar door het bestuur, danwel haar rechtsvoorgangers, een beperkte bestedingsmogelijkheid aan is gegeven.

De Bestemmingsreserves worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Bestemmingsfondsen

Door derden is aan een deel van de middelen een specifieke bestemming gegeven.

De middelen welke per balansdatum nog niet zijn besteed, zijn opgenomen in een bestemmingsfonds.

Egalisatiereserve

De Egalisatiereserve is ontstaan door financiering van provincie Noord Brabant in het verleden.

De Egalisatiereserve is gewaardeerd tegen nominale waarde.

VOORZIENINGEN

Een voorziening wordt gevormd voor verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat zij zullen moeten worden afgewikkeld en waarvan de omvang redelijkerwijs is te schatten. De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen nominale waarde en hebben een overwegend langlopend karakter.

KORTLOPENDE SCHULDEN

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met eventueel agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit betreft veelal de nominale waarde.

RESULTAATBEPALING

ALGEMEEN

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten (financiering VNG en overige baten) en alle hiermee verbonden, aan het verslagjaar toe te rekenen lasten.

De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen.

Een positief resultaat wordt verantwoord in het jaar waarin de dienstverlening is gerealiseerd.

Een negatief resultaat wordt in aanmerking genomen in het jaar waarin dit voorzienbaar was.

De overige baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben.

BATEN EN LASTEN

Baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben ongeacht of zij reeds tot ontvangsten of uitgaven hebben geleid.

KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode.

In de opstelling wordt de cashflow, die bestaat uit het resultaat vermeerderd met de afschrijvingslasten, afzonderlijk gepresenteerd.

TOELICHTING OP DE BALANS

1. MATERIËLE VASTE ACTIVA

	Andere vaste bedrijfsmiddelen
	€
Boekwaarde per 1 januari 2017	2.020
Investeringen	37.124
Desinvesteringen aanschafwaarden	-30.557
Desinvesteringen cumulatieve afschrijvingen	30.557
Afschrijvingen	5.367
Boekwaarde per 31 december 2017	33.777
Aanschafwaarden	49.366
Cumulatieve afschrijvingen	15.589
Boekwaarde per 31 december 2017	33.777
Afschrijvingspercentages	25%-33,3%

VORDERINGEN

31-dec-2017	31-dec-2016
€	€

2. DEBITEUREN

Debiteuren	-	10.000
	-	10.000

3. OVERIGE VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

Nog te ontvangen bedragen	44.326	15.757
Vooruitbetaalde bedragen	31.908	21.089
Waarborgsommen	17.889	11.434
Te verrekenen netto-salarissen	-	9
	94.123	48.289

4. LIQUIDE MIDDELEN

Rekening courant ING Bank	33.065	19.822
Spaarrekeningen ING Bank	1.205.000	1.150.000
Spaarrekening ASN Bank	750.053	750.000
	1.988.118	1.919.822

De liquide middelen staan geheel ter vrije beschikking aan de stichting.

EIGEN VERMOGEN	31-dec-2017	31-dec-2016
	€	€
5. STICHTINGSKAPITAAL		
Stichtingskapitaal	9.160	9.160
	<u>9.160</u>	<u>9.160</u>
6. ALGEMENE RESERVE	2017	2016
	€	€
Stand per 1 januari	1.031.071	750.926
Vrijval bestemmingsreserves	-	100.000
Vrijval bestemmingsfonds	-	880
Resultaatbestemming	204.953	179.265
Stand per 31 december	<u>1.236.024</u>	<u>1.031.071</u>

Primair zal de Algemene reserve worden aangewend ter dekking van het begrote exploitatietekort over 2018. Het bestuur zal zich beraden over de aanwending van het vrije vermogen in te toekomst en hier beleid op ontwikkelen. Hierbij zullen de risico's welke Sensoor loopt worden afgezet tegen wat door het bestuur als gewenste hoogte aan eigen vermogen wordt aangemerkt.

7. BESTEMMINGSRESERVES	Stand 1-jan-2017	Vrijval 2017	Resultaatbe- stemming 2017	Stand 31-dec-2017
	€	€	€	€
v/h Stg. Sensoor Oost Nederland	8.028	-	2.625	5.403

De bestemmingsreserve Oost Nederland is ten behoeve van de vrijwilligers in deze regio.

8. BESTEMMINGSFONDSEN	Stand 1-jan-2017	Resultaatbestemming 2017 Bestedingen	Giften/Subsidies	Stand 31-dec-2017
	€	€	€	€
Pionierslocatie Lelystad				
-Subsidies uit fondsenwerving	-	15.000	15.000	-
-Giften uit fondsenwerving	-	19.698	52.000	32.302
Hartenwensen vrijwilligers				
(Vriendenfonds/ Vriendenloterij)	-	-	11.050	11.050
Voorzienigen vrijwilligerslocaties	-	-	1.000	1.000
Training en activiteiten vrijwilligers		9.525	20.400	10.875
	-	44.223	99.450	55.227

De saldi van de fondsen per ultimo 2017 zullen worden besteed in 2018.

9. EGALISATIERESERVE	Stand 1-jan-2017 €	Resultaatbe- stemming 2017	Stand 31-dec-2017 €
v/h Stg. Sensoor Noord-Brabant	228.382	185.961	42.421

De Egalisatiereserve Noord-Brabant betreft vermogen dat op 1 januari 2015 is ingebracht door fusiepartner Sensoor Noord-Brabant. Met de Provincie Noord-Brabant zijn afspraken gemaakt over de afbouw van de subsidierelatie en het opgebouwde vermogen. Ten laste van het beschikbare vermogen mogen t/m 2018 nog frictie- en reorganisatiekosten worden gebracht.

In 2017 zijn de navolgende kosten gefinancierd uit deze Egalisatiereserve:

Frictiekosten:	€
-Kosten Copiers	11.389
-Overige	1.500
Bovenmatige personeelskosten	
-Hogere Loonschaling / PT-% / Beëindigingsvergoeding	90.305
-Hogere reiskosten	4.250
	107.444
Ter financiering van toekomstige exploitatiekosten uit hoofde van de contractverlenging Huur en Onderhoud van 4 Multifunctionals (t/m april 2024) dient de Egalisatiereserve, overeenkomstig met de Provincie gemaakte afspraken, te worden verminderd met een bedrag van € 71.909,- ten gunste van de Algemene reserve.	71.909
Dotatie voorziening Provincie Noord-Brabant (actualiseren van geprognostiseerde terugbetalingsverplichting)	6.608
Resultaatbestemming 2017	185.961

VOORZIENINGEN

10. VOORZIENINGEN	Stand 1-jan-2017 €	Betalingen 2017	Dotatie 2017 €	Stand 31-dec-2017 €
v/h Stg. Sensoor Groningen/Drenthe				
-Wachtgeldverplichtingen	4.016	639	-	3.377
v/h Stg. Sensoor Noord-Brabant				
-Wachtgeldverplichtingen	31.596	6.528	-	25.068
-Provincie Noord Brabant, afwikk. gevormd vermogen	303.221	-	6.608	309.829
	338.833	7.167	6.608	338.274

De aanspraken op uitkeringen ingevolge wachtgeldverplichtingen lopen in 2018 in zijn geheel af. Het geprognostiseerde restant-vermogen per 31 december 2018 uit hoofde van de subsidierelatie (t/m 2014) met de Provincie Noord Brabant bedraagt € 348.122,-. Overeenkomstig afspraken zal hiervan 89% (€ 309.829,-) door de Provincie worden teruggevorderd.

KORTLOPENDE SCHULDEN

11. BELASTINGEN EN PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN

	31-dec-2017	31-dec-2016
	€	€
Loonheffingen	113.077	150.413
Pensioenpremies	-	824
	<u>113.077</u>	<u>151.237</u>

12. OVERIGE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA

	31-dec-2017	31-dec-2016
	€	€
Vakantiedagentegoed (incl. sociale lasten)	82.619	62.063
Loopbaanbudget	37.469	22.756
Vooruit ontvangen / Nog te besteden	-	5.863
Afrekening. Activiteiten derden	-	8.711
Accountantskosten	15.125	12.100
Kosten vrijwilligers	11.800	5.290
Bijzondere beloningen	81.007	-
Netto salarissen	836	-
Opbrengst Bereikbaarheidsdiensten t.b.v. Derden	-	6.000
Overige nog te betalen kosten	21.397	10.687
	<u>250.253</u>	<u>133.470</u>

M MAZARS
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN EN GESTELDE ZEKERHEDEN

Leasecontracten

De stichting heeft leaseovereenkomsten afgesloten terzake van 3 leaseauto's.

De samenstelling van de verplichtingen naar looptijd is als volgt:

Jaar	€
2018	28.284
2019	12.589
2020	9.708
2021	9.708
2022	9.708

Huurverplichtingen

Ten behoeve van de locaties heeft de stichting huurovereenkomsten afgesloten.

De huurverplichtingen (incl. servicekosten) bedragen gezamenlijk € 362.300,-.

De samenstelling van de verplichtingen naar looptijd is als volgt:

Jaar	€
2018	266.500
2019	50.700
2020	35.000
2021	10.100

Overige verplichtingen

De stichting heeft een huur- en onderhoudsovereenkomst voor 4 copiers. De looptijd is tot 1 mei 2024 en de toekomstige betalingsverplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst bedragen per ultimo 2017 € 71.909,-

Er is een bankgarantie van € 5.000,- afgegeven in het kader van een huurovereenkomst.

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	2017		2016
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
BATEN			
13. BATEN VNG EN OVERIGE			
Baten VNG	3.489.512	3.489.512	3.437.719
Overige baten			
Opbrengsten bereikbaarheidsdiensten	19.635	27.000	30.000
Fee Franchisepartners			
-Stichting VoorWelzijn	29.117	29.117	29.117
-Stichting Sensoor ZHm	33.200	33.199	33.200
Giften	15.723	4.167	32.805
Giften uit fondsenwerving	84.450	-	-
Subsidies uit fondsenwerving	15.000	-	-
Overige			
-Opstart/ Integratie vergoeding Humanitas	50.000	50.000	-
-Divers	563	-	700
Bijzondere baten			
- Ontvangen vergoedingen bij overnames	7.267	-	36.905
	<u>3.744.467</u>	<u>3.632.995</u>	<u>3.600.446</u>

De toename in gerealiseerde baten t.o.v. de begroting vindt in belangrijke mate zijn oorzaak in het feit dat in de loop van 2017 een functionaris Fondsenwerving is aangetrokken.

LASTEN

14. LONEN EN SALARISSEN (incl. sociale lasten en pensioenen) EN INHUUR DERDEN			
Bruto salaris	1.454.079	1.414.498	1.357.113
Bijzondere beloningen	101.041	-	76.000
Recht Individueel Keuzebudget (IKB)	271.826	268.755	253.815
Recht Loopbaanbudget	24.422	23.499	20.238
Mutatie reservering vakantie uren	8.881	-	7.612
Reiskostenverg. Woon-Werkverkeer	49.184	51.378	47.889
Overige vergoedingen	4.547	4.144	9.383
ZZP'ers e.a. Externe Inhuur personeel	122.144	215.000	183.611
	<u>2.036.124</u>	<u>1.977.274</u>	<u>1.955.661</u>
Sociale lasten	280.745	282.900	267.183
Afdrachtskortingen Loonheffing	-13.065	-11.900	-13.515
Pensioenpremies	157.502	155.595	147.220
	<u>425.182</u>	<u>426.595</u>	<u>400.888</u>
Af: Uitkering Ziekengelden verzekering/andere AO-uitkering	-23.125	-	-47.890
	<u>2.438.181</u>	<u>2.403.869</u>	<u>2.308.659</u>

Het gemiddeld aantal medewerkers in dienst (in fte's) bedroeg in 2017: 34,6 (2016: 33,2)


MAZARS

 ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

15. OVERIGE PERSONEELSKOSTEN

	2017		2016
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
Wervingskosten	351	1.000	-
Opleidingskosten	10.404	25.000	20.430
Reiskosten Dienstreizen	16.945	20.000	13.616
Kosten leaseauto's	25.245	24.000	21.545
Verzekering personeel	42.166	36.000	36.413
Kosten gezondheidszorg (ARBO e.d.)	5.946	6.000	6.300
Overige kosten	8.476	5.000	3.677
	<u>109.533</u>	<u>117.000</u>	<u>101.981</u>

16. HUISVESTINGSKOSTEN

Huur	218.792	214.100	198.711
Servicekosten	11.476	13.150	15.785
Belastingen en heffingen	2.444	2.500	2.772
Beveiligingskosten	273	300	266
Energie en water	10.282	10.350	10.522
Schoonmaakkosten	21.754	16.650	20.564
Onderhoudskosten	4.602	5.000	794
Overige huisvestingskosten	10.016	12.850	15.179
	<u>279.639</u>	<u>274.900</u>	<u>264.593</u>

17. AFSCHRIJVINGEN MATERIELE VASTE ACTIVA

Computer	3.187	5.000	4.106
Inventaris	2.180	-	4.824
	<u>5.367</u>	<u>5.000</u>	<u>8.930</u>

18. ICT-KOSTEN

ICT Beheer (Brisk)	70.231	72.000	73.312
Diensten door derden (ICT)	7.499	10.000	8.933
Software (Abonn/Licenties /Onderhoud)	48.020	35.000	34.184
Aanpassing software	2.650	10.000	5.880
Kosten verbindingen	38.140	45.000	42.089
Hosting	-	160	-
Overige Automatisering- en Telecomkosten	33.967	10.000	11.014
	<u>200.507</u>	<u>182.160</u>	<u>175.412</u>

Toename t.o.v. de begroting 2017 van de "Overige Automatisering- en Telecomkosten" wordt in belangrijke mate veroorzaakt door vervanging van hardware voor thuistelefonie van vrijwilligers (VOIP-sets). Daarnaast zijn er aanpassingen doorgevoerd om de bereikbaarheid te verbeteren. Ook de toename en wijziging in de samenstelling van het vrijwilligers-tal zijn hier debet aan.

	2017		2016
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
19. VRIJWILLIGERSKOSTEN			
Reiskosten	106.484	110.000	107.901
Opleiding/Training (Sprekers/Begeleiding)	17.848	25.000	28.265
Zaalhuur /Catering	25.042	25.000	18.388
Werving en selectie	38.134	50.000	21.983
Kantinekosten e.a. huishoudelijke kosten	19.262	20.000	15.065
Overige vrijwilligerskosten	76.357	55.000	59.933
	<u>283.127</u>	<u>285.000</u>	<u>251.535</u>
20. OVERIGE KOSTEN			
Kantoorbenodigdheden	11.534	15.000	14.382
Drukwerk	1.326	5.000	2.604
Huur/Onderhoud Copiers	11.745	16.540	12.316
Telefoonkosten	172	-	591
Porto/Verzendkosten	2.270	3.500	3.097
Contributies /Abonnementen	5.966	6.000	5.277
Vakliteratuur	689	500	707
Lidmaatschappen	15.750	16.000	15.750
Marketingkosten	99.298	144.500	124.962
Kleine aanschaffingen. (Kantoor-inventaris. e.a.)	3.293	5.750	1.579
Congreskosten	500	32.500	3.673
Kosten salarisadministratie	10.471	10.000	8.036
Accountantskosten	19.272	15.000	12.100
Advieskosten	27.349	60.000	6.473
Verzekeringen algemeen	4.230	4.200	2.600
Bankkosten	1.084	1.200	1.338
Bestuurskosten	11.361	15.000	10.420
Representatiekosten	201	2.000	-
Dotatie voorziening	6.608	-	-
Overige algemene kosten	6.043	22.377	24.744
Kosten OR	2.693	2.000	302
	<u>241.855</u>	<u>377.067</u>	<u>250.951</u>

Voorgenomen bestedingen in het kader van de naamsbekendheid/wijziging (Marketing) zijn later in het jaar 2017 opgestart. Activiteiten en uitgaven in dit verband spreiden zich derhalve over een langere periode uit.

Door een aantal organisatorische veranderingen in 2017 vindt er een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden plaats (Advieskosten). De begrote kosten in dit verband strekken zich ook uit over 2018.

21. KOSTEN SYNERGIEPARTNERS

Stg. Partoer CMO Fryslan	-	-	78.644
Stg. Sensor Zuid-Holland ZM	118.000	117.999	118.000
	<u>118.000</u>	<u>117.999</u>	<u>196.644</u>

Stichting Sensor is in 2014 met een drietal andere organisaties samenwerkingsverbanden aangegaan op grond waarvan Anonieme Hulp op Afstand door middel van telefonie, e-mail of chat wordt uitgevoerd in Zeeland, Friesland en de regio Rotterdam. De synergiekosten zijn de hiervoor betaalde vergoedingen. In 2016 zijn de activiteiten van Zeeland en Friesland door middel van overname, geïntegreerd binnen de Stichting Sensor.

M A Z A R S
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

22. FINANCIËLE BATEN EN LASTEN
Rente bankier(s)

Realisatie	2017		Realisatie
	Begroting		
€	€		€
3.336	-		7.253
3.336	-		7.253

OVERIGE TOELICHTINGEN OP DE JAARREKENING
-WNT-verantwoording 2017 Stichting Sensoor

Op 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. De WNT is van toepassing op Stichting Sensoor. Het voor Stichting Sensoor toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2017: € 181.000,- (Algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen, gewezen topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13^e maand van de functievervulling

bedragen x € 1	M.J.E. van Bijsterveld	W.M.G. Ottevanger
Functiegegevens	Directeur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2017	06/03 – 31/12	01/01 – 30/04
Deeltijdfactor in fte	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	73.455,-	29.280,-
Beloningen betaalbaar op termijn	7.693,-	3.128,-
<i>Subtotaal</i>	<i>81.148,-</i>	<i>32.408,-</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	149.263,-	59.506,-
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	81.148,-	32.408,-
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2016		
Aanvang en einde functievervulling in 2016	N.v.t.	01/01 – 31/12
Deeltijdfactor 2016 in fte	N.v.t.	1,0
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	N.v.t.	90.879,-
Beloningen betaalbaar op termijn	N.v.t.	9.230,-
Totale bezoldiging 2016	N.v.t.	100.109,-

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

bedragen x C 1	J.J. Feenstra
Functiegegevens	Voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 31/12
Bezoldiging	
Bezoldiging	13.600,-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	27.150,-
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.
Totale bezoldiging	13.600,-
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Gegevens 2016	
Aanvang en einde functievervulling in 2016	01/01 – 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	1.500,-
Beloningen betaalbaar op termijn	n.v.t.
Totale bezoldiging 2016	1.500,-

1d. Topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700,- of minder.

NAAM TOPFUNCTIONARIS	FUNCTIE
Dhr. D. de Bruijn	Vicevoorzitter
Dhr. J. Burgstra	Penningmeester
Mevr. P.J.M. Koning	Secretaris
Mevr. L.C. Sierkstra	Lid

2. Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking

bedragen x C 1	W.M.G. Ottevanger
Functiegegevens	
Functie(s) gedurende dienstverband	Directeur
Deeltijdfactor in fte	1,0
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2017
Ontslaguitkering	
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	24.041,-
Individueel toepasselijk maximum	75.000,-
-/- Onverschuldigd deel	N.v.t.
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	24.041,-
Waarvan betaald in 2017	24.041,-
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.


MAZARS

 ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2017 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

-Gebeurtenissen na balansdatum

Per 1 januari 2018 heeft VWS de financiering van Sensor overgenomen van VNG.

VWS heeft aan Sensor gevraagd om in april 2018 een subsidieaanvraag in te dienen voor het jaar 2019. Deze subsidieaanvraag wordt door Sensor samen met de telefonische hulpdiensten van Rotterdam, Den Haag, Amsterdam en Utrecht ingediend.

Sensor ziet dit traject met vertrouwen tegemoet en vindt het positief dat hiermee de financiering voor de komende jaren eenduidig georganiseerd wordt.

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

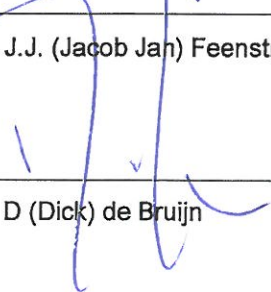
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

ONDERTEKENING DOOR BESTUURDERS



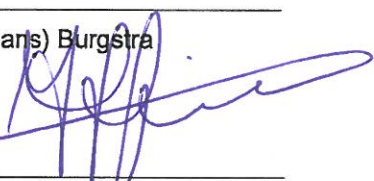
Dhr. J.J. (Jacob Jan) Feenstra

Voorzitter



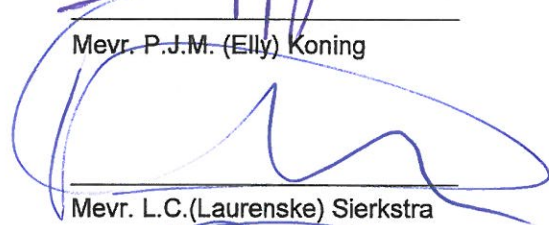
Dhr. D (Dick) de Bruijn

Vice-voorzitter



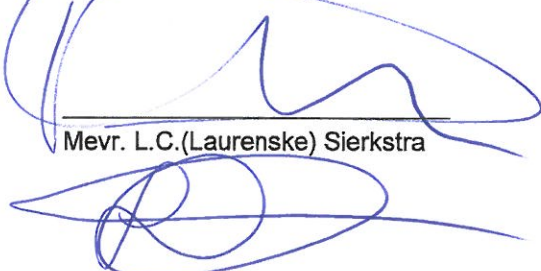
Dhr. J (Hans) Burgstra

Penningmeester



Mevr. P.J.M. (Elly) Koning

Secretaris



Mevr. L.C. (Laurenske) Sierkstra

Lid


Datum, 13-juni-2018

OVERIGE GEGEVENS

M MAZARS
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Paardekooper Hoffman N.V.

OVERIGE GEGEVENS

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

 **MAZARS**
ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS

Mazars Pazardekooper Hoffman N.V.

Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan het bestuur van Stichting Sensor

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2017

ONS OORDEEL

Wij hebben de jaarrekening 2017 van Stichting Sensor te Amersfoort gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Sensor per 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn RJk-C1 'Kleine organisaties zonder winststreven' en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2017;
2. de staat van baten en lasten over 2017; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

DE BASIS VOOR ONS OORDEEL

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

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Sensor zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

Naast de jaarrekening onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, bestaande uit:

- het bestuursverslag.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

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

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het bestuursverslag in overeenstemming met RJ-Richtlijn RJk-C1 'Kleine organisaties zonder winststreven'.

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET BESTUUR VOOR DE JAARREKENING

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn RJk-C1 'Kleine organisaties zonder winststreven' en met de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). In dit kader is het bestuur verantwoordelijk 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 stichting in staat is om haar activiteiten in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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 controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude 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.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT 2017, 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 omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- 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. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar activiteiten 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 de stichting 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.

Utrecht, 11 april 2018

MAZARS PAARDEKOOPEL HOFFMAN N.V.

Was getekend

G. Juffer RA