

Stichting Sensor de landelijke luisterlijn

Amersfoort

JAARVERSLAG 2018



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

INHOUDSOPGAVE

	BLZ
BESTUURSVERSLAG	3-12
JAARREKENING	
Balans per 31 december 2018	15-16
Staat van baten en lasten over 2018	17
Kasstroomoverzicht 2018	18
Grondslagen voor de jaarrekening	19-21
Toelichting op de Balans	22-26
Toelichting op de Staat van baten en lasten	27-30
WNT-verantwoording 2018	31-32
Gebeurtenissen na balansdatum	33
Ondertekening door bestuurders	34
OVERIGE GEGEVENS	
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	36



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

Stichting Sensor, de landelijk luisterlijn

BESTUURSVERSLAG 2018



Stichting Sensor de landelijke luisterlijn
Grote Spui 35
3813 EZ Amersfoort



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

Inhoudsopgave bestuursverslag

1.	Verslag van het bestuur	5
1.1	Activiteiten	5
1.2	Bereikbaarheid	5
1.3	Vrijwilligers	6
1.4	Communicatie	6
1.5	Samenwerking VWS	7
1.6	Fondsenwerving	7
1.7	Financieel beleid 2018	7
2.	Toekomst.....	8
2.1	Vrijwilligerswerk centraal	8
2.2	Luisterend oor bieden.....	8
2.3	Aantal vrijwilligers verdubbelen in drie jaar tijd	8
2.4	Bereikbaarheid verbeteren	8
2.5	Vergroten bekendheid	9
2.6	Structurele financiering en opzetten fondsenwerving	9
2.7	Een professionele en eigentijdse organisatie	9
2.8	Locaties als middel, niet als doel	9
2.9	Innovatie	9
3.	Organisatie	10
3.1	Werknemers	10
3.2	Bestuur (tot 3 oktober 2018)	10
3.3	Raad van Toezicht (vanaf 3 oktober 2018)	10
3.4	Directie / bestuur	10
4.	Financieel	11
4.1	Begroting 2019	11



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

1. Verslag van het bestuur

In de zomer van 2017 nam de toenmalig staatssecretaris van VWS (Martin van Rijn) voor Sensoor, de landelijke luisterlijn, een ingrijpende beslissing; vanaf 2018 vallen alle activiteiten onder verantwoordelijkheid van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In de gesprekken die daarop volgden werd snel duidelijk dat VWS één organisatie wilde voor de uitvoer van de WMO-dienst 'luisterend oor'. Omdat de telefonische hulplijnen in de vier grote steden nog zelfstandig functioneerden werd verzocht 2018 te benutten om één organisatie te smeden.

Onder begeleiding van een extern adviseur zijn de directeurs van de vijf betrokken organisaties enthousiast van start gegaan, om te komen tot een organisatie. Dat leidde tot het ondertekenen van een intentieverklaring in maart waarin het voornemen te fuseren centraal stond.

In de zomer van 2018 liepen de gesprekken echter vast. Dit had voornamelijk te maken met de financiële kant van de fusie. Nadat VWS haar financiële uitgangspunten duidelijk maakte werden de gesprekken hervat zij het één op één. Dat leidde tot een overname van activiteiten van Sensoor Haaglanden, een fusie met de Hulplijn Amsterdam en de Telefonische Hulpdienst Utrecht per 1 januari 2019 en een fusie met Sensoor Zuid-Holland zuid en midden per 23 januari 2019. Zowel de Ondernemingsraad als de Landelijke Vrijwilligersraad stemden in met de fusie.

Daarnaast stond 2018 in het teken van groei; het aantal getrainde vrijwilligers groeide met maar liefst 500. Nooit eerder trainden we zoveel vrijwilligers. Op de meeste locaties werd de formatie uitgebreid, er werd besloten Breda weer op eigen benen te zetten en er werd een nieuwe locatie in Lelystad geopend. Ook organiseerden we een landelijke Vrijwilligersdag, werd er een nieuw belplatform in gebruik genomen en vond de campagne 'Nederland Geef Gehoor!' plaats. Als kroon op het werk onthulde niemand minder dan prinses Beatrix op 12 december de nieuwe naam; de Luisterlijn.

Het aantal oproepen steeg. In 2018 werd bijna een half miljoen keer contact met Sensoor/de Luisterlijn gezocht wat resulteerde in 330.000 gesprekken. In 38% van de gevallen was een psychische aandoening reden voor contact, voor 25% was dit eenzaamheid, gevolgd door relaties, ziekte en rouw. Een gemiddeld gesprek duurde 20 minuten. Begin van 2018 waren er 1.035 vrijwilligers en per mei 2019 waren er 1.485 vrijwilligers actief. Er belden iets meer vrouwen dan mannen en de gemiddelde leeftijd van de beller lag tussen de 40 en 60 jaar. Bij de chat lag de leeftijd tussen de 25 en 35 jaar. Na een kennismaking met Sensoor/de Luisterlijn bellen mensen vaker.

In 2019 namen we afscheid van het bestuursmodel en stapte de stichting over naar een Raad van Toezicht model waarvan Elly Koning voorzitter werd.

Het was een bijzonder jaar waarin veel gebeurde. Wederom is er een grote stap richting een stabiele toekomst gezet.

1.1 Activiteiten

Sensoor, de landelijke luisterlijn is in het leven geroepen om een luisterend oor te bieden aan iedereen in de samenleving die dit nodig heeft. Deze dienst ligt in de wet verankerd (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Het primair proces bestaat uit het beantwoorden van oproepen (telefoon, chat en mail). Dit wordt gedaan door vrijwilligers die hiervoor goed zijn opgeleid en worden begeleid. Iedere week verrichten zij 4 uur vrijwilligerswerk, waarvan een nachtdienst in de maand. Een landelijk bureau levert de ondersteuning aan dit primaire proces.

1.2 Bereikbaarheid

Onder bereikbaarheid verstaan we het verschil tussen het aantal oproepen en het aantal gevoerde gesprekken. Niet alle oproepen worden beantwoord. Dit heeft deels te maken met de capaciteit (het aantal beschikbare vrijwilligers) maar ook met de regelmatige bellers die na vier keer een gesprek te hebben gehad de resterende 24 uur niet meer mogen bellen, maar dit wel doen. Daarnaast heeft de Luisterlijn te maken met silent calls (mensen die meteen weer ophangen).

De bereikbaarheid is verbeterd van 59% in 2017 naar 62% in 2018.

1.3 Vrijwilligers

Groei

In 2018 hebben zich 1.419 vrijwilligers via de website aangemeld. Met al deze vrijwilligers is contact geweest en er zijn er velen uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. De werving van vrijwilligers vond plaats via social media, het verspreiden van flyers in de gemeenten met een Sensor-/luisterlijnlocatie, via aandacht in de media en persoonlijke werving.

Herzien vrijwilligersbeleid

In 2018 stond het aanpassen van het vrijwilligersbeleid op de agenda. Het concept, dat door het landelijk bureau is voorbereid, werd op twee locaties in het land besproken met de vrijwilligers tijdens de zogenaamde consultatie avonden. Ook is het beleid besproken in het bestuur en de LVR. Alle input is verwerkt en dat heeft ertoe geleid dat per 1 oktober 2018 het beleid in werking is getreden.

Nieuwsbrief

Om de communicatie met vrijwilligers te verbeteren is een nieuwsbrief in het leven geroepen. Iedere maand ontvangen alle vrijwilligers deze nieuwsbrief met leuke, maar ook interessante onderwerpen. De organisatie hecht veel waarde aan het betrekken van de vrijwilligers.

Vrijwilligersdag

Mede om de betrokkenheid van vrijwilligers te vergroten is in 2018 weer sinds lange tijd een landelijke Vrijwilligersdag georganiseerd. Maar liefst 600 mensen hebben de moeite genomen om deel te nemen aan deze dag in Hilversum die in het teken stond van waardering, erkenning, ontmoeting en verdieping. Maar bovenal was het ook gewoon een gezellige dag in een fijne, positieve sfeer.

Salesforce

In 2018 is een start gemaakt met Salesforce; een CRM-systeem waarin alle vrijwilligers (actief maar ook passief) opgeslagen worden en van waaruit er digitaal gecommuniceerd wordt.

AVG

In 2018 is de verscherpte wet op de privacy (AVG) ingevoerd. Voor Sensor, de landelijke luisterlijn betekent dit dat er beleid gemaakt moet worden voor wat betreft de privacy van beroepskrachten en vrijwilligers maar ook van de bellers en chatters.

1.4 Communicatie

Nieuwe naam

In 2017 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de bekendheid van Sensor. Deze bleek heel laag, namelijk 7%. De naam was een van de redenen van de lage bekendheid; uit de naam Sensor blijkt niet wat we doen. Daarom is ervoor gekozen de naam aan te passen aan een naam die duidelijk maakt waar we voor zijn.

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 Sensor, de landelijke luisterlijn. Er wordt uitgelegd wat Sensor doet; luisteren.

Alhoewel de stichting blijft bestaan onder de naam Sensor, de landelijke luisterlijn, werken we sinds eind 2018, na de verandering van financier - van gemeenten naar rijk - en de fusie, volledig onder de naam de Luisterlijn. Op 12 december heeft prinses Beatrix deze nieuwe naam onthuld.

In 2018 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.

Sensor/de Luisterlijn heeft in 2018 veel aandacht gekregen in de media. Met twee artikelen 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.

INMAGAZARS

Mazars N.V.
Gewaarmerkt

voor identificatiedoeleinden

Campagne Nederland Geef Gehoor!

Een van de redenen waarom er steeds meer mensen een beroep doen op Sensoor/de Luisterlijn is dat er in de samenleving steeds minder en slechter naar elkaar geluisterd wordt. Daarom is de campagne Nederland Geef Gehoor! gevoerd. Deze campagne heeft ruim 4 miljoen Nederlanders bereikt, via diverse media. Op internet konden mensen een luistertest doen en werden er ear-openers gegeven. De minister heeft een van de glazen luisterhuizen bezocht. In het kader van de campagne zijn meer dan 100.000 folders landelijk verspreid.

Buurtlunches met Albert Heijn

In het kader van de Week tegen Eenzaamheid zijn er in 2018 buurtlunches georganiseerd in samenwerking met Albert Heijn. In ongeveer 100 filialen waren vrijwilligers van Sensoor, de landelijke luisterlijn aangeschoven om een luisterend oor te bieden.

1.5 Samenwerking VWS

De samenwerking met VWS is gestart in 2017, na het besluit van staatssecretaris Van Rijn. In 2018 is vooral gesproken over de samenwerking met de vier telefonische hulplijnen in de grote steden en de wens van VWS te komen tot een organisatie. Daarnaast is VWS regelmatig op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen binnen Sensoor, de landelijke luisterlijn. De subsidieaanvragen voor 2019 zijn in 2018 voorbereid.

Ondertekenen Ouderenpact tegen eenzaamheid

In maart ondertekende Sensoor, de landelijke luisterlijn het Pact tegen Eenzaamheid. Een initiatief van de minister van VWS, Hugo de Jonge. Daarna volgden vele bijeenkomsten over het thema ouderen en eenzaamheid. De minister heeft onder andere Sensoor gevraagd mee te denken over het verminderen van de enorme (700.000 mensen) eenzaamheid onder ouderen. Daarvoor is een plan in voorbereiding.

1.6 Fondsenwerving

Samenwerking VriendenLoterij

In 2018 zijn er 26 hartenwensen van vrijwilligers ingediend bij het VriendenFonds van de VriendenLoterij. Wij zijn de VriendenLoterij zeer dankbaar dat zij onze vrijwilligers zo in het zonnetje hebben gezet in 2018!

Lelystad

In 2018 is een nieuwe locatie geopend en wel in Lelystad. Dit omdat de behoefte aan nieuwe vrijwilligers groot is en er nog geen locatie in de Flevopolder was. Bovendien had de gemeente Lelystad toegezegd een bijdrage te willen leveren aan de totstandkoming van de locatie Lelystad. Op 1 februari 2018 werd de locatie door wethouder Sparreboom feestelijk geopend. Naast een bijdrage van de gemeente Lelystad kon er gerekend worden op de financiële steun van verschillende vermogensfondsen.

Onbeperkt Luisteren

Al langere tijd koesterde Sensoor de wens om onder mensen met een lichamelijk handicap vrijwilligers te werven. In samenwerking met de Zonnebloem is een aanvraag ingediend bij het KPN Mooiste Contact Fonds. Deze aanvraag is gehonoreerd. Dat betekent dat er in 2019 en 2020 vrijwilligers geworven en getraind gaan worden.

1.7 Financieel beleid 2018

In 2017 werd duidelijk dat de financiering van de Luisterlijn vanaf 2019 zou komen te vallen onder VWS. Deze toezegging betekende voor het bestuur van de Luisterlijn dat zij het vermogen kon gaan inzetten voor de noodzakelijke groei. Groei betekent meer vrijwilligers die meer oproepen kunnen beantwoorden. Meer vrijwilligers betekent meer personeel (trainer/begeleiders en administratieve medewerkers). De begroting voorzag onvoldoende in de groei, waardoor een flinke overschrijding plaats vond op de begroting voor

 **MAZARS**
Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

personeelskosten. Meer vrijwilligers raakt daarnaast aan meer kostenposten waaronder ICT, reiskosten en communicatiekosten.

Eind 2017 werd duidelijk dat een samenwerking of fusie met de nog zelfstandige telefonische hulplijnen in de vier grote steden noodzakelijk was voor de samenwerking met VWS. De kosten hieruit voorkomende waren niet begroot. Tegenover een deel van deze kosten stond een subsidiebijdrage tegenover een deel ook niet. Ook dit leidde tot een overschrijding van de begroting.

Voor een nadere toelichting op de overschrijding van de begroting wordt verwezen naar de jaarrekening.

2. Toekomst

Voor de periode 2018 – 2021 zijn onderstaande meerjarenbeleidsdoelen vastgesteld. Per doel volgt een korte weergave van de stand van zaken.

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
8. Locaties als middel, niet als doel
9. Innoveren

2.1 Vrijwilligerswerk centraal

Constance aandacht voor de vrijwilligers binnen de organisatie en benadrukken dat de Luisterlijn een vrijwilligersorganisatie is.

2.2 Luisterend oor bieden

Door de beperkte bekendheid van de Luisterlijn worden kwetsbare doelgroepen in de samenleving niet of onvoldoende bereikt. Daardoor is de Luisterlijn niet in staat om meer mensen een luisterend oor te bieden. In de komende jaren wordt hier verandering in gebracht.

Om de kwaliteit van de gesprekken op niveau te houden zal iedere vrijwilliger iedere vijf jaar opnieuw getraind worden. Deze her-training wordt in 2019 ontwikkeld.

2.3 Aantal vrijwilligers verdubbelen in drie jaar tijd

Uit een berekening blijkt dat een verdubbeling van het aantal vrijwilligers nodig is om de toekomstige groei op te vangen. De groei wordt veroorzaakt door het verbeteren van de bereikbaarheid, een toenemende bekendheid en het verder uitbreiden van de chat qua tijden. Doelstelling (zoals opgenomen in de meerjarenbeleidsdoelen 2018-2021) is om in drie jaar door te groeien naar 1.900 vrijwilligers. De nadruk voor het werven van vrijwilligers ligt op 2020.

2.4 Bereikbaarheid verbeteren

Doelstelling is te komen tot een bereikbaarheid van 75%. In 2017 was de bereikbaarheid 59%, in 2018 62%. Het doel voor 2019 is 70% en in 2020 75%. De groei van het aantal vrijwilligers zal bijdragen aan het verbeteren van de bereikbaarheid. Daarnaast wordt nog een aantal technische ingrepen doorgevoerd.



Mazars N.V.
Gewaarmaakt
voor identificatiedoeleinden

2.5 Vergroten bekendheid

De nieuwe naam zal vanaf 2019 helpen om de bekendheid te vergroten. Hiervoor zal free publicity ingezet worden.

Er worden communicatie-inspanningen verricht om vooral doorverwijzers, zoals huisartsen, te attenderen op het bestaan van de Luisterlijn.

2.6 Structurele financiering en opzetten fondsenwerving

Vanaf 2019 ontvangt de Luisterlijn van VWS een subsidie voor het primair proces.

Voor de verdere groei en voor een aantal projecten zijn aanvullende middelen noodzakelijk die uit fondsenwerving moeten komen.

2.7 Een professionele en eigentijdse organisatie

In 2018 is een start gemaakt met het opzetten van zelf organiserende (agile) teams hier gaan we mee door.

Er is aandacht voor zorgvuldige integratie van de fusiepartners in 2019.

Er wordt gekeken naar digitale oplossingen daar waar mogelijk evenals het verbeteren van processen. Kennisbevordering van medewerkers wordt gestimuleerd.

2.8 Locaties als middel, niet als doel

In 2019 wordt een start gemaakt met het nieuwe locatiebeleid. Dat houdt in dat we het aantal locaties waar beroepskrachten werkzaam zijn willen verminderen naar ± 10 en het aantal luisterlocaties waar vrijwilligers hun diensten kunnen doen willen uitbreiden naar 40. Voor de uitvoering van dit locatiebeleid staat drie jaar. Drie belangrijkste redenen achter dit locatiebeleid zijn: werken in teams in plaats van solistisch (minder kwetsbaar), meer investeren in mensen dan in steen (besparen) en uitbreiden van het aantal luisterlocaties om meer vrijwilligers te werven (groei). De nieuw op te zetten clusterlocaties zullen op een aantal punten een gewijzigde functie krijgen. Zo zal een aantal taken gedecentraliseerd worden, denk aan het werven en behouden van vrijwilligers en de samenwerking met het lokale sociaal domein. Dit houdt in dat ook de functies van een aantal medewerkers op de clusterlocaties aan veranderingen onderhevig zijn.

2.9 Innovatie

In 2019 onderzoeken we de mogelijkheid om met een app te komen voor vrijwilligers. Via deze app kunnen zij vanaf 2020 zichzelf inroosteren voor hun diensten.

Met betrekking tot het bel- en chatplatform wordt er continu gekeken naar innovatieve verbeteringen ook in samenwerking met de leveranciers.



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

3. Organisatie

Stichting Sensor de landelijke luisterlijn staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 40478577. De stichting is in het bezit van de ANBI-status en is kernlid van de Coalitie Erbij.

De organisatie kende in 2018 twee franchisepartners met 6 locaties en 21 eigen locaties.

Het landelijk bureau is gevestigd te Amersfoort op Grote Spui 35.

3.1 Werknemers

Op 31 december 2018 waren er 59 medewerkers in loondienst en werd gebruik gemaakt van 4 zzp-ers.

3.2 Bestuur (tot 3 oktober 2018)

Voorzitter:	J.J. Feenstra (tot 1 oktober 2018)
Penningmeester:	H. Burgstra
Secretaris:	E. Koning
Bestuurslid:	D. de Bruijn
Bestuurslid:	L. Sierkstra
Bestuurslid:	J. Sparreboom (sinds 13 juni 2018)

Toegetreden op 13 juni 2018: J. Sparreboom, afgetreden per 1 oktober 2018: J.J. Feenstra.

Het bestuur vergaderde minimaal zes maal per jaar.

3.3 Raad van Toezicht (vanaf 3 oktober 2018)

Voorzitter:	E. Koning
Vice-voorzitter:	D. de Bruijn
Toezichthouder:	H. Burgstra
Toezichthouder:	L. Sierkstra (tot 12 december 2018)
Toezichthouder:	J. Sparreboom
Toezichthouder:	J. Linssen (sinds 10 oktober 2018)

Toegetreden op 10 oktober 2018: J. Linssen, afgetreden per 12 december 2018: L. Sierkstra.

De raad van toezicht vergadert minimaal vier maal per jaar.

3.4 Directie / bestuur

Directie: M.J.E. van Bijsterveld
Vanaf 3 oktober 2018 directeur-bestuurder.

De raad van toezicht en het bestuur danken alle vrijwilligers en medewerkers voor hun tomeloze inzet in 2018.

4. Financieel

4.1 Begroting 2019

	€
BATEN	
Baten overheid en overige	4.900.000
Projectsubsidie en overige opbrengsten	782.000
SOM DER BATEN	5.682.000
 LASTEN	
Lonen en Salarissen (incl. sociale lasten en pensioenen) en inhuur derden	3.468.000
Overige personeelskosten	198.000
Huisvestingskosten	472.000
Afschrijvingen materiële vaste activa	85.000
ICT kosten	284.000
Vrijwilligerskosten	326.000
Communicatiekosten	180.000
Marketingkosten	155.000
Overige algemene kosten	136.000
Fusiekosten en overige projectkosten	452.000
SOM DER LASTEN	5.756.000
 Financiële baten en lasten	-
 RESULTAAT	-74.000

Vrij besteedbaar vermogen

Het begroot resultaat 2019 zal worden onttrokken aan de Algemene reserve.

In 2019 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 N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

ONDERTEKENING DOOR BESTUUR en LEDEN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

BESTUUR

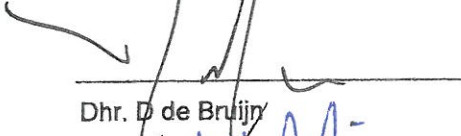

Mevr. M.J.E. van Bijsterveld

Bestuurder

RAAD VAN TOEZICHT


Mevr. P.J.M. Koning

Voorzitter RvT


Dhr. D de Bruijn

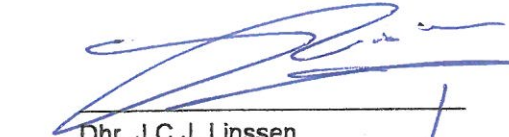
Vice-voorzitter RvT


Dhr. J Burgstra

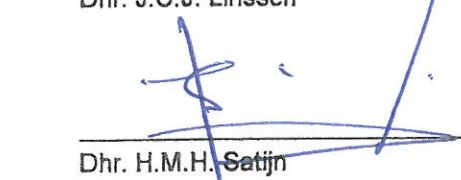
Lid RvT


Mevr. J.W. Sparreboom-van der Spoel

Lid RvT


Dhr. J.C.J. Linssen

Lid RvT


Dhr. H.M.H. Satijn

Lid RvT


Mevr. G.E. Sabatino

Lid RvT

Datum, 10-07-2019

Amersfoort, 5 juli 2019

12

 **MAZARS**

Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

JAARREKENING



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

BALANS PER
(NA RESULTAAT-
ACTIVA

	<u>31 december 2018</u>		<u>31 december 2017</u>	
	€	€	€	€
MATERIËLE VASTE ACTIVA				
Andere vaste bedrijfsmiddelen	<u>183.043</u>		<u>33.777</u>	
		183.043		33.777
VORDERINGEN				
Debiteuren	5.550		-	
Overige vorderingen en overlopende activa	<u>153.588</u>		<u>94.123</u>	
		159.138		94.123
LIQUIDE MIDDELEN		<u>988.833</u>		<u>1.988.118</u>
SOM DER VLOTTENDE ACTIVA		<u>1.147.971</u>		<u>2.082.241</u>
 TOTAAL		 <u><u>1.331.014</u></u>		 <u><u>2.116.018</u></u>


 Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

31 DECEMBER 2018
 BESTEMMING)
PASSIVA

	31 december 2018		31 december 2017	
	€	€	€	€
EIGEN VERMOGEN				
Stichtingskapitaal	9.160		9.160	
Algemene reserve	445.445		1.236.024	
Bestemmingsreserves	-		5.403	
Bestemmingsfondsen	27.915		55.227	
Egalisatiereserve	-		42.421	
		482.520		1.348.235
VOORZIENINGEN				
Voorzieningen	-		338.274	
		-		338.274
KORTLOPENDE SCHULDEN				
Crediteuren	121.115		66.179	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	132.234		113.077	
Overige schulden en overlopende passiva	595.145		250.253	
		848.494		429.509
TOTAAL		<u>1.331.014</u>		<u>2.116.018</u>


MAZARS

 Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2018

	2018		2017
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
BATEN			
Baten VWS / VNG en overige	3.720.438	3.628.850	3.744.467
SOM DER BATEN	3.720.438	3.628.850	3.744.467
LASTEN			
Lonen en Salarissen (incl. sociale lasten en pensioenen) en inhuur derden	2.780.713	2.463.868	2.438.181
Overige personeelskosten	180.167	121.800	109.533
Huisvestingskosten	315.130	311.450	279.639
Afschrijvingen materiële vaste activa	43.118	-	5.367
ICT-kosten	249.499	200.050	200.507
Vrijwilligerskosten	325.224	314.000	283.127
Overige kosten	553.976	480.550	241.855
Kosten Synergiepartners	139.232	117.999	118.000
SOM DER LASTEN	4.587.059	4.009.717	3.676.209
Financiële baten en lasten	906		3.336
RESULTAAT	-865.715	-380.867	71.594

RESULTAATBESTEMMING

Algemene reserve	-821.636	-	204.953
Bestemmingsreserve v/h Stg. Sensor Oost-Nederland	-5.403	-	-2.625
Bestemmingsfondsen	-27.312	-	55.227
Egalisatiereserve v/h Stg. Sensor Noord-Brabant	-11.364	-	-185.961
	-865.715	-	71.594



 Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

KASSTROOMOVERZICHT 2018

	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat	-865.715		71.594	
Afschrijvingen	43.118		5.367	
Cash flow		-822.597		76.961
Investeringen Materiële vaste activa	-192.384		-37.124	
Toename Vorderingen	-65.015		-35.834	
Mutatie Voorzieningen	-338.274		-559	
Toename Kortlopende schulden	418.985		64.852	
		-176.688		-8.665
Netto kasstroom		-999.285		68.296
Liquide middelen per 1 januari		1.988.118		1.919.822
Liquide middelen per 31 december		988.833		1.988.118
Af- / Toename Liquide middelen		-999.285		68.296


MAZARS

 Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

GRONDSLAGEN VOOR DE JAARREKENING

ALGEMEEN

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

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs 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 N.V.
Gewaarmaakt
voor identificatiedoeleinden

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.

Het binnen een jaar verschuldigde deel der voorzieningen wordt verantwoord onder de kortlopende schulden.

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.



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

TOELICHTING OP DE BALANS

MATERIËLE VASTE ACTIVA	Andere vaste bedrijfsmiddelen
	€
Boekwaarde per 1 januari 2018	33.777
Investerings	192.384
Desinvesteringen aanschafwaarden	-
Desinvesteringen cumulatieve afschrijvingen	-
Afschrijvingen	43.118
Boekwaarde per 31 december 2018	183.043
Aanschafwaarden	241.750
Cumulatieve afschrijvingen	58.707
Boekwaarde per 31 december 2018	183.043
Afschrijvingspercentages	25%-33,3%

VORDERINGEN	31-dec-2018	31-dec-2017
	€	€
DEBITEUREN		
Debiteuren	5.550	-
	5.550	-

OVERIGE VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

Subsidie VWS (Vorming landelijke organisatie)	47.871	-
Nog te ontvangen bedragen	53.315	44.326
Vooruitbetaalde bedragen	31.263	31.908
Waarborgsommen	20.789	17.889
Te verrekenen netto-salarissen	350	-
	153.588	94.123

LIQUIDE MIDDELEN

Rekening courant ING Bank	45.445	33.065
Spaarrekeningen ING Bank	192.065	1.205.000
Spaarrekening ASN Bank	751.323	750.053
	988.833	1.988.118

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

EIGEN VERMOGEN	31-dec-2018	31-dec-2017
	€	€
STICHTINGSKAPITAAL		
Stichtingskapitaal	9.160	9.160
	<u>9.160</u>	<u>9.160</u>
ALGEMENE RESERVE	2018	2017
	€	€
Stand per 1 januari	1.236.024	1.031.071
Vrijval Egalisatiereserve	31.057	-
Resultaatbestemming	-821.636	204.953
Stand per 31 december	<u>445.445</u>	<u>1.236.024</u>

BESTEMMINGSRESERVES	Stand 1-jan-2018	Vrijval 2018	Resultaatbe- stemming 2018	Stand 31-dec-2018
	€	€	€	€
v/h Stg. Sensor Oost Nederland	5.403	-	5.403	-

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

BESTEMMINGSFONDSEN	Stand 1-jan-2018	Resultaatbestemming 2018 Bestedingen	Giften/Subsidies	Stand 31-dec-2018
	€	€	€	€
Pionierslocatie Lelystad				
-Giften uit fondsenwerving	32.302	47.302	15.000	-
Hartenwensen vrijwilligers (Vriendenfonds/ Vriendenloterij)	11.050	28.060	41.925	24.915
Voorzienigen vrijwilligerslocaties	1.000	1.000	-	-
Training en activiteiten vrijwilligers	10.875	10.875	-	-
Projecten				
-Onbeperkt Luisteren	-	10.000	10.000	-
-Glazen Huis Breda	-	-	3.000	3.000
	<u>55.227</u>	<u>97.237</u>	<u>69.925</u>	<u>27.915</u>

De saldi van de fondsen per ultimo 2018 zullen worden besteed in 2019



Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

EGALISATIERESERVE	Stand 1-jan-2018 €	Resultaatbe- stemming 2018 €	Vrijval t.g.v. Algemene reserve €	Stand 31-dec-2018 €
v/h Stg. Sensor Noord-Brabant	42.421	11.364	31.057	-

De Egalisatiereserve Noord-Brabant betreft vermogen dat op 1 januari 2015 is ingebracht door fusiepartner Sensor 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 2018 zijn de navolgende kosten gefinancierd uit deze Egalisatiereserve:

Frictiekosten:	€
-Overige	2.000
Bovenmatige personeelskosten	
-Hogere Loonschaling / PT-%	4.638
-Hogere reiskosten	4.250
	10.888
 Dotatie voorziening Provincie Noord-Brabant (actualiseren van terugbetalings- verplichting)	476
Resultaatbestemming 2018	11.364

VOORZIENINGEN

VOORZIENINGEN	Stand 1-jan-2018 €	Betalingen 2018 €	Vrijval resp. Dotatie 2018 €	Naar Kortlopende Schulden €	Stand 31-dec-2018 €
v/h Stg. Sensor Groningen/Drenthe					
-Wachtgeldverplichtingen	3.377	639	-2.738	-	-
v/h Stg. Sensor Noord- Brabant					
-Wachtgeldverplichtingen	25.068	17.772	-7.296	-	-
-Provincie Noord Brabant, afwikk. subsidierelatie	309.829	-	476	-310.305	-
	338.274	18.411	-9.558	-310.305	-


MAZARS

Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

KORTLOPENDE SCHULDEN

BELASTINGEN EN PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN

	31-dec-2018	31-dec-2017
	€	€
Loonheffingen	129.027	113.077
Pensioenpremies	3.207	-
	<u>132.234</u>	<u>113.077</u>

OVERIGE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA

	31-dec-2018	31-dec-2017
	€	€
Vakantiedagentegoed (incl. sociale lasten)	98.865	82.619
Loopbaanbudget	51.399	37.469
Accountantskosten	11.364	15.125
Kosten vrijwilligers	6.603	11.800
Bijzondere beloningen	70.000	81.007
Éénmalige cao-uitkeringen	10.000	-
Netto salarissen	-	836
Provincie Noord-Brabant, afwikk. subsidierelatie	310.305	-
Overige nog te betalen kosten	27.565	21.397
Assurantiën	9.044	-
	<u>595.145</u>	<u>250.253</u>



Mazars N.V.

Gewaarmaakt

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	€
2019	28.183
2020	17.090
2021	4.191

Huurverplichtingen

Ten behoeve van de locaties heeft de stichting huurovereenkomsten afgesloten.
 De huurverplichtingen (incl. servicekosten) bedragen gezamenlijk € 385.600,-.
 De samenstelling van de verplichtingen naar looptijd is als volgt:

Jaar	€
2019	286.600
2020	67.300
2021	30.100
2022	1.600

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 2018 €75.300,-

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

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	2018		2017
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
BATEN			
BATEN VWS / VNG EN OVERIGE			
Baten VWS / VNG			
Budget Luisterend Oor	3.516.534	3.516.534	3.489.512
Subsidie "Vorming gezamenlijke landelijke organisatie"	47.871	-	-
Overige baten			
Opbrengsten bereikbaarheidsdiensten	-	-	19.635
Fee Franchisepartners			
-Stichting VoorWelzijn	29.117	29.117	29.117
-Stichting Sensor ZHm	33.200	33.199	33.200
Giften	17.991	-	15.723
Giften uit fondsenwerving	54.925	50.000	84.450
Subsidies uit fondsenwerving	15.000	-	15.000
Overige			
-Opstart/ Integratie vergoeding Humanitas	-	-	50.000
-Divers	5.800	-	563
Bijzondere baten			
- Ontvangen vergoedingen bij overnames	-	-	7.267
	<u>3.720.438</u>	<u>3.628.850</u>	<u>3.744.467</u>

Subsidie 'Vorming gezamenlijke landelijke organisatie'

Er is een extra subsidie ingediend voor de fusiekosten, die nog niet is toegekend door VWS. Deze subsidie zal zeer waarschijnlijk worden goedgekeurd door VWS.

LASTEN**LONEN EN SALARISSEN (incl. sociale lasten en pensioenen) EN INHUUR DERDEN**

Bruto salaris	1.617.900	1.483.380	1.454.079
Bijzondere beloningen	95.000	-	101.041
Recht Individueel Keuzebudget (IKB)	299.682	278.701	271.826
Recht Loopbaanbudget	25.522	26.298	24.422
Mutatie reservering vakantie uren	4.671	-	8.881
Reiskostenverg. Woon-Werkverkeer	50.729	46.776	49.184
Overige vergoedingen	6.246	3.684	4.547
ZZP'ers e.a. Externe Inhuur personeel	311.065	130.000	122.144
	<u>2.410.815</u>	<u>1.968.839</u>	<u>2.036.124</u>
Sociale lasten	318.099	326.250	280.745
Afdrachtskortingen Loonheffing	-	-	-13.065
Pensioenpremies	172.596	168.779	157.502
	<u>490.695</u>	<u>495.029</u>	<u>425.182</u>
Af: Uitkering Ziekengeld verzekering/andere AO-uitkering	-120.797		-23.125

2.780.117	2.463.868	2.488.151
-----------	-----------	-----------

Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

Het gemiddeld aantal medewerkers in dienst (in fte's)
 bedroeg in 2018: 38,35 (2017: 34,6)

Personeelsbudget

De groei van bijna 500 vrijwilligers in 2018 heeft geleid tot meer beroepskrachten. Ondanks het feit dat er al in meer personeelskosten was voorzien, bleek dit nog onvoldoende te zijn. Ook kende 2018 een hoog ziekteverzuim (8,75%), veroorzaakt door een aantal langdurig zieken.

Inzet extra personeel (ZZP'ers Extern inhuur personeel)

In 2017 is afscheid genomen van een van de drie managers. De locaties zijn verdeeld over twee managers. Dit leidde tot extra werkdruk bij de managers en daarom is ervoor gekozen om extern personeel in te huren voor Vastgoed, Communicatie, Pilot vestiging Lelystad en Hoofd bedrijfsvoering.

	2018		2017
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
OVERIGE PERSONEELSKOSTEN			
Wervingskosten	1.821	1.000	351
Opleidingskosten	27.247	25.000	10.404
Reiskosten Dienstreizen	16.539	17.700	16.945
Kosten leaseauto's	43.514	24.100	25.245
Verzekering personeel	47.786	43.000	42.166
Kosten gezondheidszorg (ARBO e.d.)	8.209	6.000	5.946
Overige kosten	35.051	5.000	8.476
	<u>180.167</u>	<u>121.800</u>	<u>109.533</u>

Overige personeelskosten

De veranderingen binnen de organisatie hebben tot een aantal personele fricties geleid. Van vier medewerkers is afscheid genomen Er zijn juridische kosten gemaakt.

HUISVESTINGSKOSTEN

Huur	253.522	249.700	218.792
Servicekosten	13.668	8.650	11.476
Belastingen en heffingen	772	2.550	2.444
Beveiligingskosten	287	-	273
Energie en water	12.178	11.250	10.282
Schoonmaakkosten	27.908	24.600	21.754
Onderhoudskosten	294	450	4.602
Overige huisvestingskosten	6.501	14.250	10.016
	<u>315.130</u>	<u>311.450</u>	<u>279.639</u>

AFSCHRIJVINGEN MATERIELE VASTE ACTIVA

Computer en Telecom	36.637	-	3.187
Inventaris	6.481	-	2.180
	<u>43.118</u>	<u>-</u>	<u>5.367</u>



Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

	2018		2017
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
ICT-KOSTEN			
ICT Beheer (Brisk)	74.895	73.000	70.231
Diensten door derden (ICT/Telecom)	34.283	8.000	7.499
Software (Abonn / Licenties / Onderhoud / Support)	85.743	59.000	50.670
Kosten verbindingen (Incl. VoIP)	44.738	44.550	38.140
Overige Automatisering- en Telecomkosten	9.840	15.500	33.967
	<u>249.499</u>	<u>200.050</u>	<u>200.507</u>

Nieuw platform (ICT)

In april van 2018 kregen wij te horen dat het platform waarvan de Luisterlijn gebruikmaakt niet meer onderhouden zou worden door de leverancier.

Ook omdat er meer uren door de ZZP'ers zijn gemaakt en vanwege de noodzakelijke aanschaf van nieuwe apparatuur (toestellen, headsets, mobiele telefoons, etc.).

VRIJWILLIGERSKOSTEN

Reiskosten	112.337	126.500	106.484
Opleiding (Materiaal/Sprekers/Begeleiding)	13.385	27.500	17.848
Zaalhuur/Catering Opleiding	26.434	27.500	25.042
Werving / selectie en behoud	60.619	50.000	38.134
Kantinekosten e.a. huishoudelijke kosten	21.780	22.000	19.262
Overige vrijwilligerskosten	90.669	60.500	76.357
	<u>325.224</u>	<u>314.000</u>	<u>283.127</u>

OVERIGE KOSTEN

Kantoorbenodigdheden	12.506	15.000	11.534
Drukwerk	5.797	5.000	1.326
Huur/Onderhoud Copiers	16.735	13.000	11.745
Porto/Verzendkosten	4.691	3.750	2.270
Contributies /Abonnementen	6.550	6.500	5.966
Vakliteratuur	1.166	1.000	689
Lidmaatschappen	15.750	16.500	15.750
Marketingkosten / Communicatiekosten	251.417	254.000	99.298
Kleine aanschaffingen. (Kantoor-inventaris. e.a.)	3.469	6.000	3.293
Congreskosten	1.586	-	500
Kosten salarisadministratie	11.221	11.500	10.471
Accountantskosten	21.327	15.000	19.272
Advieskosten (Nota / Fisc / Org / Jurid)	100.811	25.000	27.349
Verzekeringen algemeen	4.418	4.000	4.230
Bankkosten	1.223	1.300	1.084
Bestuurskosten	13.089	24.000	11.361
Representatiekosten	-	2.000	201
Vrijval / Dotatie voorzieningen	-9.558	-	6.608
Overige algemene kosten	86.832	75.000	6.215
Kosten OR	4.946	2.000	2.693
	<u>553.976</u>	<u>480.550</u>	<u>241.855</u>

Juridische en advieskosten fusie

Door de fusies zijn er niet begrote kosten gemaakt, zoals notaris-/accountants-/juridisch kosten.



Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

	2018		2017
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
KOSTEN SYNERGIEPARTNERS			
Stg. Sensor Zuid-Holland ZM (contractueel)	118.000	117.999	118.000
Stg. Sensor Zuid-Holland ZM (Nissewaard incidenteel)	21.232	-	-
	<u>139.232</u>	<u>117.999</u>	<u>118.000</u>

Stichting Sensor de landelijke luisterlijn 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.

Sensor ZHm maakte bij de Luisterlijn aanspraak op de bijdrage van de gemeente Nissewaard.

FINANCIËLE BATEN EN LASTEN

Rente bankier(s)	906	-	3.336
	<u>906</u>	<u>-</u>	<u>3.336</u>



Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

OVERIGE TOELICHTINGEN OP DE JAARREKENING**- WNT-verantwoording 2018 Stichting Sensor de landelijke luisterlijn**

De WNT is van toepassing op Stichting Sensor de landelijke luisterlijn. Het voor Stichting Sensor de landelijke luisterlijn toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2018 € 189.000,- (Algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

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

bedragen x C 1	M.J.E. van Bijsterveld	
Functiegegevens	Directeur	
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 – 31/12	
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	
Dienstbetrekking?	ja	
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	103.029,-	
Beloningen betaalbaar op termijn	10.917,-	
Subtotaal	113.946,-	
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	189.000,-	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t	
Totale bezoldiging	113.946,-	
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	
Gegevens 2017		
bedragen x C 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
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	73.455,-	29.280,-
Beloningen betaalbaar op termijn	7.693,-	3.128,-
Subtotaal	81.148,-	32.408,-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	149.263,-	59.506,-
Totale bezoldiging	81.148,-	32.408,-


MAZARS

Mazars N.V.
 Gewaarmerkt
 voor identificatiedoeleinden

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

bedragen x € 1		J.J. Feenstra
Functiegegevens		Voorzitter RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2018		01/01-30/9
Bezoldiging		
Totale bezoldiging		-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		-
-/ Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag		N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan		N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling		N.v.t.
Gegevens 2017		
bedragen x € 1		
Aanvang en einde functievervulling in 2017		01/01-31/12
Bezoldiging		
Totale bezoldiging		13.600,-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		27.150,-

1d. Topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700 of minder.

NAAM TOPFUNCTIONARIS	FUNCTIE	TIJDVAK	FUNCTIE	TIJDVAK
J.J. Feenstra	-	-	Lid RvB	1/1/2018-30/09/2018
P.J.M. Koning	Voorzitter RvT	3/10/2018-31/12/2018	Lid RvB	1/1/2018-2/10/2018
D. de Bruijn	Vice-voorzitter RvT	3/10/2018-31/12/2018	Lid RvB	1/1/2018-2/10/2018
J. Burgstra	Lid RvT	3/10/2018-31/12/2018	Lid RvB	1/1/2018-2/10/2018
L.C. Sierkstra	-	3/10/2018-12/12/2018	Lid RvB	1/1/2018-2/10/2018
J.W. Sparreboom	Lid RvT	3/10/2018-31/12/2018	Lid RvB	30/6/2018-2/10/2018
C.J.C. Linssen	Lid RvT	10/10/2018-31/12/2018	-	-

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2018 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

- Gebeurtenissen na balansdatum

Per 1 januari 2019 is de Luisterlijn gefuseerd met de Stichting Telefonische Hulpdienst Utrecht en de Stichting Hulplijn Amsterdam.

Per 23 januari 2019 is de Luisterlijn gefuseerd met de Stichting Luisterlijn Rotterdam en omstreken. De financiële gegevens van de Stichting Luisterlijn Rotterdam en omstreken zullen met ingang van 1 januari 2019 in de jaarrekening van de Luisterlijn worden verantwoord.

Per 1 januari 2019 heeft er een overdracht van activa – passiva plaatsgevonden van de Stichting VoorWelzijn (Sensor Haaglanden) naar de Luisterlijn. De arbeidscontracten zijn overgenomen er is een huurcontract tot stand gekomen voor de locatie en het meubilair is om niet overgedragen aan de Luisterlijn.

De vermogens van deze Stichtingen zullen met ingang van 1 januari 2019 in de jaarrekening van de Luisterlijn worden opgenomen in het vermogen.

Het totale groepsvermogen zal per 1 januari 2019 € 380.767 zijn.

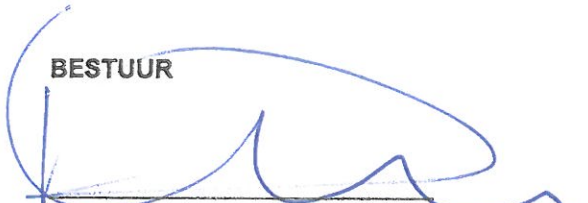


Mazars N.V.
Gewaarmerkt

voor identificatiedoeleinden

ONDERTEKENING DOOR BESTUUR en LEDEN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

BESTUUR

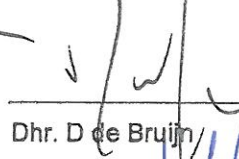

Mevr. M.J.E. van Bijsterveld

Bestuurder

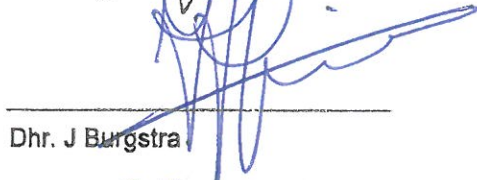
RAAD VAN TOEZICHT


Mevr. P.J.M. Koning

Voorzitter RvT


Dhr. D de Bruijn

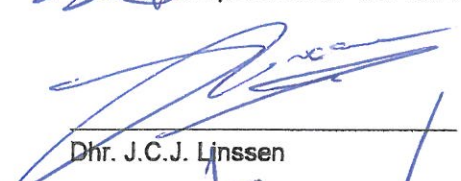
Vice-voorzitter RvT


Dhr. J Burgstra

Lid RvT


Mevr. J.W. Sparreboom-van der Spoel

Lid RvT


Dhr. J.C.J. Linssen

Lid RvT


Dhr. H.M.H. Satijn

Lid RvT


Mevr. G.E. Sabatino

Lid RvT

Datum, 10-07-2019

OVERIGE GEGEVENS



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

OVERIGE GEGEVENS

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT



Mazars N.V.
Gewaarmerkt
voor identificatiedoeleinden

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan de Raad van Toezicht van Stichting Sensor de landelijke luisterlijn

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2018

ONS OORDEEL

Wij hebben de jaarrekening 2018 van Stichting Sensor de landelijke luisterlijn 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 de landelijke luisterlijn per 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met de in Nederland geldende Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen C1 "Kleine organisaties zonder winststreven", met de bepalingen bij en krachtens de Wet Normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2018;
2. de staat van baten en lasten over 2018; 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 de landelijke luisterlijn 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.

NALEVING ANTICUMULATIEBEPALING WNT NIET GECONTROLEERD

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

Naast de jaarrekening onze controleverklaring daarbij, omvat het financieel 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 de andere informatie, waaronder het bestuursverslag in overeenstemming met Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen C1 "Kleine organisaties zonder winststreven".

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET BESTUUR EN DE RAAD VAN TOEZICHT VOOR DE JAARREKENING

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor micro- en kleine rechtspersonen 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.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.

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, 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

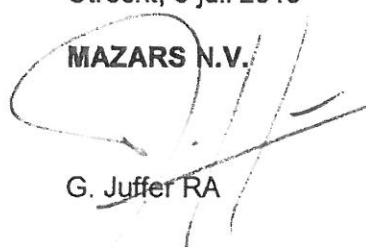
jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaaf zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de stichting haar 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.

Wij communiceren met de raad van toezicht 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.

Wij bevestigen aan de raad van toezicht dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Utrecht, 5 juli 2019


MAZARS N.V.

G. Juffer RA

Paraaf voor identificatiedoeleinden: 