

Stichting Sensor de landelijke
Luisterlijn

JAARVERSLAG 2020

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoelinden
GJUJ26-05-2021

Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn

JAARVERSLAG 2020

Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn
't Goylaan 9
3525 AA Utrecht

Inhoud

1.	Bestuursverslag.....	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Financiën.....	6
1.3	Subsidiëring.....	6
2.	Verslag Raad van Toezicht.....	7
3.	Organisatie en doelstelling.....	10
3.1	Algemeen	10
3.2	Doelstelling	10
3.3	Directie/bestuur.....	10
3.4	Organisatie	10
4.	Vooruitblik 2021.....	11
4.1	Begroting 2021.....	11
4.2	Ontwikkelingen in 2021.....	11
5.	Jaarrekening.....	13
6.	Overige gegevens.....	34
	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	34

1. Bestuursverslag

1.1 Algemeen

In veel opzichten was 2020 een zeer bijzonder jaar. Om te beginnen was het een schrikkeljaar, wat betekent dat onze vrijwilligers 366 dagen in plaats van 365 dagen, 24 uur per etmaal een luisterend oor hebben geboden aan iedereen die hier behoefte aan heeft.

Daarnaast was het een jaar waarin de coronapandemie toesloeg en op alle mogelijke manieren effect had. Uiteraard hebben de vrijwilligers en beroepskrachten die effecten in hun persoonlijk leven ervaren, daarnaast hebben de pandemie en alle maatregelen uitwerking gehad op het werk. Nagenoeg van de ene dag op de andere is, zonder noemenswaardige technische problemen, overgeschakeld op zoveel als mogelijk online thuiswerken. Ook dit had extra effect op de mensen bij de Luisterlijn. Ontmoetingen, gezamenlijke intervisie, opvang na heftige gesprekken; alles viel in een keer weg. Dit is van grote invloed geweest op het welbevinden en de motivatie van vrijwilligers en beroepskrachten. Dat zij zo sterk volhielden is te danken aan hun grote betrokkenheid, toewijding en bevlogenheid. Hier past grote dank!

Daar kwam bij dat het aantal oproepen telefonie, chat en mail enorm steeg (20%) in de eerste periode van de pandemie in Nederland, vooral toen de maatregelen leidden tot een lockdown. In korte tijd is hiervoor een aanvullende lijn in het leven geroepen, de coronapraatlijn. Deze is van 15 april 2020 tot 31 juli 2020 bemenst met 182 (tijdelijke) vrijwilligers die versneld een korte online luisterlijntraining hebben gevolgd. Van deze vrijwilligers zijn er na het opheffen van de coronapraatlijn 73 als reguliere vrijwilliger aan de slag gegaan.

Op 1 januari 2020 waren er 1.525 vrijwilligers (1.195 inzetbaar, 108 wachtlijst, 106 in training en 116 met time-out).

Op 31 december 2020 waren dat er 1.543 (1.267 inzetbaar, 54 kennismaking gepland, 36 wachtlijst, 86 in training en 100 time-out).

In augustus 2020 kwam van ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) het bericht dat de prestatiedoelen voor de instellingssubsidie 2019 niet gehaald leken te zijn, en dat er vanwege rechtmatigheid een onderzoek zou worden gestart naar een mogelijke terugvordering. Dit bericht heeft tot de nodige beroering en onzekerheid geleid. Met alle begrip voor deze stap hebben we hier open en transparant aan meegewerkt samen met de accountant.

Uiteraard is op dat moment de bestuurlijke aandacht ook uitgegaan naar de realisatie van de prestatiedoelen voor het jaar 2020. Daar werd tot dat moment niet op gestuurd, en de doelen bleken ook voor meerderlei uitleg vatbaar. Met VWS is in de tweede helft van 2020 gesproken over de verduidelijking van de prestatiedoelen. Uiteindelijk is hierover afgesproken dat als inspanningsverplichting een actief vrijwilligersaantal van 1.500 (inclusief vrijwilligers met een time out) en een bereikbaarheid van minimaal 70% (resultaatsverplichting) gelden.

Begin 2021 heeft VWS laten weten dat er na onderzoek van de Auditdienst Rijk en onze accountant geen aanleiding is om af te wijken van de ingediende stukken en een eventuele terugvorderingsprocedure te starten. Naast de opluchting die dit heeft gegeven zijn wij ook trots op dat resultaat. Wij kijken met

waardering terug op de constructieve, transparante en kritische wijze waarop door alle partijen is samengewerkt.

In onze prestatiedoelstelling voor het subsidiejaar 2020 is ook opgenomen dat in 2020 er ten minste 500.000 oproepen per telefoon, chat en mail worden ontvangen en dat de Luisterlijn 70% van deze oproepen beantwoordt. Dat zijn 350.000 gesprekken.

Onze bereikbaarheid voor de telefoon liet maandelijks wisselende cijfers zien. Met uitschieters van 77% in april tot 55% in augustus. De meeste maanden lag het gemiddelde echter onder de 70%, het jaargemiddelde op 65%. Daarmee is de gemiddelde bereikbaarheid achtergebleven bij de algemene doelstelling. Er is uitgezocht of er oproepen of gesprekken worden meegeteld die niet in de totalen thuishoren (bijvoorbeeld door misbruik van de lijn). Voor zover dit betrouwbaar mogelijk was, heeft dit aan beide kanten van de streep effect (zowel bij de oproepen als bij de gesprekken). Daardoor heeft een filter op deze gesprekken waarschijnlijk vrijwel geen gevolgen voor de bereikbaarheid. In de technische oproepen- en gespreksregistratie in de telefoon- en chatcentrale worden helaas de gegevens die nodig zijn voor een transparante en verantwoorde filtering niet vastgelegd.

Als we op basis van de prestatiedoelstelling kijken naar het verdere resultaat zien we dat het doel van 350.000 gesprekken ruimschoots is gehaald. In 2020 zijn 357.269 gesprekken gevoerd (telefoon en chat).

Aan de oproepenkant zien we echter ook een flinke overschrijding van de ingeschatte 500.000 oproepen: het waren er 558.027. Dit grotere aantal oproepen hebben we niet kunnen bijbenen in het aantal gevoerde gesprekken, waardoor de bereikbaarheid negatief is beïnvloed. Op basis van deze cijfers komen we uit op een bereikbaarheid van gemiddeld 65% voor telefoon en 58% voor chat.

In termen van de geformuleerde prestatiedoelstelling van 500.000 oproepen is met het aantal daadwerkelijk gevoerde gesprekken (357.269) de bereikbaarheid 71%.

Om de inspanningsverplichting voor het aantal actieve vrijwilligers van 1.500 (inclusief vrijwilligers in time-out) te realiseren is een actieplan doelstellingen 2020 opgesteld. In het laatste kwartaal van 2020 hebben vijf beroepskrachten een aanpassing van hun contracturen gekregen, zodat op die manier een extra bijdrage kon worden geleverd aan de realisatie van de doelen.

De Luisterlijn ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet. Speerpunten voor 2021 zijn:

1. Het bieden van een luisterend oor, met een bereikbaarheid van 70-74%.
2. De organisatie achter het luisterend oor te versterken.
3. Training en begeleiding van vrijwilligers uit te breiden met e-learning modules voor de verdiepende modules die aanvullend aan de basistraining worden gegeven. Ook komt er met het oog op de binding met vrijwilligers die langer dan vijf jaar in dienst zijn een speciale training.
4. Acties voor behoud en werving van vrijwilligers.
5. Het krijgen en behouden van inzicht in behoefte en gebruik luisterend oor, door onderzoek en rapportages.
6. Het vergroten van zichtbaarheid en bekendheid, zodat iedereen die er behoefte aan heeft ons weet te vinden en we het luisteren in de maatschappij bevorderen.
7. Luisterend oor inzetten voor (lokale) maatschappelijke initiatieven en thema's van VWS. Zo blijven wij met onze locatie Onbeperkt Luisteren de drempels voor vrijwilligers met een lichamelijke beperking verlagen.

1.2 Financiën

De begroting 2020 van € 5.256.950 is op 4 december 2019 vastgesteld door de Raad van Toezicht. Financieel gezien was 2020 een onzeker jaar met de mededeling van een mogelijke terugvordering over de subsidie van 2019 en de interne onduidelijkheid over de prestatiedoelen voor 2020. De subsidie over 2019 is, na onderzoek door VWS ongewijzigd vastgesteld. Naast maatregelen om de prestatiedoelen te verhelderen en te realiseren hebben de per 1 juli 2020 aangetreden controller en bestuurder een maandelijkse financiële rapportage opgesteld enerzijds voor de sturing en anderzijds om de Raad van Toezicht inzicht te verschaffen..

Vanwege het thuiswerken als gevolg van de coronamaatregelen zijn er incidentele meevallers in de reiskosten (personeel ca € 52.000 en vrijwilligers ca € 44.000). Ook de realisatie op de personeelskosten laat een onderbesteding zien. In het algemeen is er in 2020 strakker gestuurd op financiële discipline dan de jaren er voor.

Het uiteindelijke resultaat 2020 bedraagt € 154.848. Dit bedrag wordt in de egalisatiereserve VWS onder aftrek van de giften opgenomen. Het eigen vermogen bedraagt per 31 december 2020 € 272.239. Dit is inclusief donaties van 2020: € 29.525.

1.3 Subsidiering

Voor de reguliere exploitatie is van VWS, voor 2020, een instellingssubsidie ontvangen van € 5.493.166. Aan de ingediende subsidieaanvraag lag het Activiteitenplan Luisterend Oor 2020 d.d. 27 september 2019 ten grondslag. VWS heeft op 22 januari 2020 de beschikking instellingssubsidie afgegeven. Op 10 december 2020 is de subsidiebeschikking met de aanpassingen voor 2020 afgegeven.

In 2020 is vanuit Rotterdam een voorschot op de subsidie ontvangen voor de zachte landing van de locatie Rotterdam bij de landelijke Luisterlijn. Gecombineerd met de afrekeningen en voorschotten van 2019 gaat het om een bedrag in 2020 van € 82.384. Hiervan is € 43.936 uitgegeven aan salariskosten en afschrijvingskosten. Aan de gemeente Rotterdam zal gevraagd worden of we een deel van de subsidie mogen reserveren voor het organiseren van Vrijwilligersdagen in Rotterdam en voor de suppletie van loonkosten.

In 2020 is ook het laatste deel van de subsidie ontvangen van het KPN Mooiste Contactfonds van € 29.000 voor Onbeperkt Luisteren.

Mede namens de Raad van Toezicht dank ik iedereen die zich inzet voor het belang van onze gesprekspartners: van vrijwilliger tot minister: grote dank!

Utrecht, 26 mei 2021

Leo Noordegraaf
Directeur-bestuurder

2. Verslag Raad van Toezicht

Het jaar 2020 was een turbulent jaar. Een jaar waarin centraal stond dat veel mensen te maken kregen met grote zorgen, tegenspoed en verlies.

Uitdagend was de eerste helft van 2020 ook vanwege een aantal personele wisselingen in de staf van de organisatie. Hierdoor was onder andere de financiële administratie tijdelijk niet optimaal bezet en is praktische kennis verloren gegaan. Als gevolg hiervan heeft de accountant zich bovenmatig in moeten spannen om de controle van de cijfers over 2019 en de daaruit voortvloeiende verslagen gereed te krijgen. Daarnaast werd de organisatie geconfronteerd met de consequenties van het niet behalen van de met VWS afgesproken doelstellingen met betrekking tot de groep vrijwilligers en de bereikbaarheid van de dienst die de Luisterlijn biedt. Het leek er enige tijd op dat dit zelfs ging leiden tot een terugvordering van een deel van de instellingssubsidie. De RvT heeft zich samen met de nieuwe bestuurder derhalve geconcentreerd op het op orde brengen van de financiën en de rapportages naar belanghebbenden als ook het contact met de subsidieverstrekker. Hoewel er nog stappen gezet moeten worden kunnen we wel stellen dat we inmiddels een stabiele situatie hebben met ontwikkelingspotentie voor de toekomst. De RvT draagt hier graag aan bij.

Per 31 december 2020 bestaat de Raad van Toezicht uit vijf leden die samen toezicht houden op de realisatie van de doelstellingen en het beleid van de Luisterlijn. Samenstelling Raad van Toezicht in 2020:

Mevrouw P.J.M. (Elly) Koning, voorzitter
De heer D. (Dick) de Bruijn, vicevoorzitter
De heer J. (Hans) Burgstra, tevens lid van de auditcommissie (toezichthouder tot en met 10 mei 2020 en weer vanaf 1 oktober 2020)
De heer J.C.J. (Johan) Linssen, tevens lid van de auditcommissie
Mevrouw G.E. (Wanneke) Sabatino
De heer H.M.H. (Henk) Satijn, gestopt per 30 september 2020
Mevrouw J.W. (Janneke) Sparreboom - van der Spoel, gestopt per 31 december 2020

De leden van de Raad van Toezicht hadden in 2020 de volgende hoofd- en nevenfuncties.

Elly Koning

Hoofdactiviteit Partner/advocaat maatschap Lexsigma Healthcare

Dick de Bruijn

Hoofdactiviteiten Personeelscoach- en counselor in dienst van De Nederlandsche Bank
Als ZZP'er werkzaam bij de Autoriteit Financiële Markten als personeelscoach- en counselor
Praktijkhouder van een GGZ therapiepraktijk in relatie- en gezinstherapie, daarnaast in deze praktijk werkzaam als mediator en vertrouwenspersoon

Nevenactiviteiten Voorzitter van het College van Toezicht van de Beroepsvereniging van Professionals in Social Work (BPSW), het betreft hier een tuchtrecht commissie

Hans Burgstra

Hoofdactiviteiten Finance Manager bij Uitgeverij Meis&Maas
CFO a.i. bij Kings Of Indigo

Johan Linssen

Hoofdactiviteit Senior Managing Consultant bij Berenschot
Nevenactiviteit Lid Raad van Toezicht bij GORS (per 1 april 2020)

Wanneke Sabatino

Hoofdactiviteit Manager zorgvernieuwing bij Zorgkoepel West-Friesland
Nevenactiviteit Bestuurslid bij Stichting de Tijdmachine

Henk Satijn

Nevenactiviteiten Vicevoorzitter Cultuurconnectie, brancheorganisatie voor cultuureducatie, amateurkunst en volksuniversiteitswerk, Utrecht
Voorzitter (a.i.) Landelijk Directeurenoverleg en Coördinatorenoverleg Volksuniversiteiten in Nederland, Utrecht
Bestuursvoorzitter Stichting Maritiem Nieuwegein, Nieuwegein
Bestuurslid Stichting Museumwerf Vreeswijk, Nieuwegein

Janneke Sparreboom

Hoofdactiviteit Wethouder Economische Zaken, Wonen en Stadshart te Lelystad
Nevenactiviteit Lid adviesgroep Lelystadse Uitdaging

De Raad van Toezicht heeft in 2020 vier maal regulier vergaderd. Belangrijke onderwerpen waren de begroting 2020 en het versterken van de financiële functie. In het voorjaar 2020 hebben verschillende ingelaste (telefonische) vergaderingen van de Raad van Toezicht plaatsgevonden. In het bijzonder gingen die ingelaste vergaderingen over de invulling van de vacature voor een nieuwe bestuurder en de wijze waarop het interim-bestuur moest worden ingevuld toen de Raad van Toezicht werd geconfronteerd met een (plotseling) vertrek van de interim bestuurder Johan Rutten per 11 mei 2020.

De auditcommissie van de Raad van Toezicht heeft zich in 2020 ingespannen om de bestuurder en controller met raad en daad bij te staan in het verder stroomlijnen van de financiële administratie van de Luisterlijn, met heldere rapportages en een transparante relatie met VWS. Daarnaast is werk gemaakt van het verder stimuleren van subsidiegericht denken. In dat kader zijn grote stappen gemaakt, hiervoor spreekt de Raad van Toezicht in zijn geheel bijzondere waardering uit naar de bestuurder en zijn team. Dit laat onverlet dat deze thema's ook dit jaar onze bijzondere aandacht zullen hebben, dit alles met als doel nog verdere professionalisering van de financiële administratie en borging voor de langere termijn van kennis en kunde op dat gebied.

Vanwege de coronamaatregelen is er in 2020 geen jaarlijks fysiek overleg geweest tussen de Raad van Toezicht enerzijds en de Ondernemingsraad en de Landelijke Vrijwilligersraad anderzijds. Wel zijn er diverse contactmomenten geweest met deze twee medezeggenschapsorganen. In het bijzonder ook de gewaardeerde betrokkenheid in het werving- en selectieproces van de nieuwe bestuurder.

Veel dank gaat uit naar het lid van de Raad van Toezicht Hans Burgstra. Hij is op unaniem verzoek van de Raad van Toezicht met ingang van 6 mei 2020 tijdelijk uit de Raad van Toezicht gestapt om orde en rust terug te brengen in de organisatie tot de aanstelling van de nieuwe bestuurder. Op uitdrukkelijk verzoek van alle leden van de Raad van Toezicht en de inmiddels per 1 juli 2020 nieuw aangestelde bestuurder Leo Noordegraaf heeft Hans Burgstra een adviseurschap aanvaard tot 1 oktober 2020. Vanaf die datum is Hans Burgstra weer lid geworden van de Raad van Toezicht.

De donkere wolken die boven de Luisterlijn waren ontstaan vanwege een potentiële terugvordering van subsidiegelden 2019 zijn gelukkig opgelost door de goede verdiensten van Leo Noordegraaf en Hans Burgstra. De gesprekken met de subsidiegever (VWS) en de vooruitzichten over de doorontwikkeling van de Luisterlijn hebben inmiddels een basis gelegd die zou moeten leiden tot een financieel gezonde Luisterlijn.

In november 2020 heeft de Raad van Toezicht onder leiding van Erland Swaving een waardevolle zelfevaluatie/intervisiebijeenkomst gehad op het landelijk bureau. Een tweede opvolgende sessie heeft op 6 maart 2021 plaatsgevonden. Tijdens deze evaluatie kwam aan de orde dat het toezicht op de Luisterlijn naar een volgende fase moet worden gebracht. Zo zullen er meer scherpe profielen voor de leden van de Raad van Toezicht worden opgesteld en zal met een transparante procedure een nieuwe voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht worden geworven.

Namens de Raad van Toezicht wil ik opnieuw grote waardering uitspreken voor alle medewerkers en vrijwilligers die verbonden zijn aan de Luisterlijn en die zich dagelijks inzetten om het luisterend oor te zijn voor onze medemens, zeker in deze coronapandemie.

Utrecht, 26 mei 2021

P.J.M. Koning
Voorzitter

3. Organisatie en doelstelling

3.1 Algemeen

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 statutair gevestigd in Amersfoort. Het landelijk bureau is in maart 2020 verhuisd naar Utrecht, 't Goylaan 9. Naast het landelijk bureau beschikte de Luisterlijn eind 2020 over 25 locaties.

3.2 Doelstelling

In de statuten is de doelstelling als volgt geformuleerd:

De stichting heeft ten doel om - zonder commercieel oogmerk en zonder druk uit te oefenen ten aanzien van de visies met betrekking tot geloof, politiek, ideologie - voor allen die daar behoefte aan hebben op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor te bieden en zo nodig te verwijzen (voorzien van advies) naar daartoe geëigende instellingen of personen, en al hetgeen met vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.

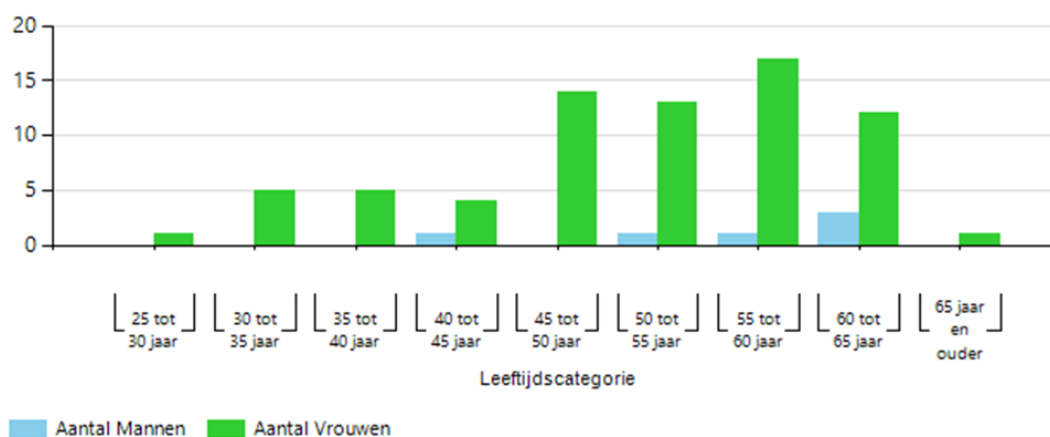
3.3 Directie/bestuur

Op 1 januari was de heer J.L.A.M. Rutten directeur-bestuurder. Per 10 mei 2020 heeft de heer Rutten deze functie beëindigd. Per 1 juli 2020 is er een nieuwe directeur-bestuurder benoemd. Tot die datum is als waarnemend directeur-bestuurder benoemd de heer J. Burgstra. Daarvoor is hij tijdelijk uit de RvT getreden. Vanaf 1 juli is de heer L. Noordegraaf directeur-bestuurder. De heer Burgstra heeft de directeur-bestuurder van 1 juli tot 30 september 2020 bijgestaan als adviseur. Per 1 oktober is de heer Burgstra weer toegetreten tot de Raad van Toezicht.

3.4 Organisatie

De Luisterlijn had op 31 december 2020 77 betaalde medewerkers (52,36 fte) in dienst.

De leeftijd en man/vrouw verdeling was als volgt:



In 2020 zijn er 12 medewerkers ingestroomd en 11 uitgestroomd waarvan twee als gevolg van overlijden.

Het ziekteverzuim tot en met oktober was 7,5%. In november is de Luisterlijn overgestapt naar een nieuwe Arbodienst. Van 1 november tot en met 31 december lag het verzuimpercentage op 11,81%. Het gemiddeld ziekteverzuim over 2020 van middellang tot langdurend verzuim was 9.13%

4. Vooruitblik 2021

4.1 Begroting 2021

De begroting 2021 is door de Raad van Toezicht vastgesteld in haar vergadering van december 2020 onder voorwaarde dat de subsidie door VWS zou worden verleend. De beschikking van VWS is conform de subsidieaanvraag. Deze beschikking is op 14 januari 2021 afgegeven.

Begroting	In €
Opbrengsten	
Instellingsubsidie	€ 5.687.500
Giften	25.000
Totaal opbrengsten	€ 5.712.500
Kosten	
Personeelskosten (lonen, salarissen)	€ 3.951.000
Overige personeelskosten	95.000
Huisvestingskosten	547.000
Automatiseringskosten	380.000
Vrijwilligerskosten	373.000
Algemene kosten	121.500
Afschrijvingskosten	55.000
Marketingkosten	190.000
€ 5.712.000	€ 5.712.500

4.2 Ontwikkelingen in 2021

Volgens de geldende verslaggevingsvoorschriften dient in het bestuursverslag ook melding te worden gemaakt van belangrijke stellige bestuurlijke voornemens en inmiddels in het nieuwe jaar genomen besluiten.

In dat kader zijn de volgende onderwerpen relevant:

1. Vanwege het vertrek van het management is per medio maart 2021 een tijdelijke hulpstructuur voor de duur van 6-9 maanden ingericht. De belangrijkste opgaaf hierbij is de basis op orde te krijgen en het activiteitenplan 2021 te realiseren. De tijdelijke hulpstructuur is voorzien te passen

binnen de goedgekeurde begroting.

Deze hulpstructuur zal tussentijds worden geëvalueerd. De evaluatie wordt betrokken bij de definitieve inrichting van de organisatie.

2. De Kindertelefoon heeft opdracht gekregen van VWS om een tijdelijke noodvoorziening op te richten voor jongvolwassenen die nu niet in het bereik van de telefonische hulpdiensten vallen. De Luisterlijn werkt nauw samen met de Kindertelefoon om deze tijdelijke voorziening te realiseren. Na verloop van tijd zal worden gezien of deze voorziening een permanent karakter krijgt en waar deze dan wordt ondergebracht.
3. In 2021 zal de werkdruk en het ziekteverzuim worden aangepakt. Tevens zal een medewerkerstevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.
4. Per 9 november 2020 is een interim regisseur Informatievoorziening (IV) ingehuurd om de informatievoorziening op orde te krijgen. De inhuur is geëindigd op 9 april 2021. Vooruitlopend hierop is een vacature voor een regisseur Informatievoorziening geplaatst. Het ziet ernaar uit dat deze succesvol zal worden ingevuld.
5. Het verloop van de coronamaatregelen is nog steeds onzeker. Hetzelfde geldt voor het aantal besmettingen en het aantal ziekenhuisopnames. De effecten op de hoeveelheid oproepen, maar ook de effecten op bereikbaarheid van de Luisterlijn en het welbevinden en de motivatie van de vrijwilligers en beroepskrachten zijn ongewis. Duidelijk is dat iedereen lijdt onder de maatregelen.
6. In vervolg op de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht zal opdracht worden verstrekt om profielen en aandachtsgebieden van functies voorzitter, vicevoorzitter en lid van de Raad van Toezicht te beschrijven. Tevens zal het rooster van aan- en aftreden worden bijgewerkt en zal een recruiter worden ingeschakeld om eventueel opengevallen posities in te vullen.

5. Jaarrekening

Balans per 31 december 2020(na resultaatbestemming)

ACTIVA

	<u>31 december 2020</u>	<u>31 december 2019</u>
MATERIELE VASTE ACTIVA		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	<u>63.107</u>	<u>81.405</u>
	63.107	81.405
VORDERINGEN		
Debiteuren	0	31.500
Overige vorderingen en overlopende activa	<u>92.608</u>	<u>129.793</u>
	92.608	161.293
LIQUIDE MIDDELEN	1.259.143	1.078.174
SOM DER VLOTTENDE ACTIVA	<u>1.351.751</u>	<u>1.239.467</u>
TOTAAL	<u><u>1.414.858</u></u>	<u><u>1.320.872</u></u>

31 december 2020 (bestemming)

PASSIVA

	<u>31 december 2020</u>	<u>31 december 2019</u>
EIGEN VERMOGEN		
Stichtingskapitaal	9.205	9.205
Algemene reserve	272.239	242.714
Bestemmingsreserves	25.207	25.207
Bestemmingsfondsen	3.000	13.847
Egalisatiereserve	<u>125.323</u>	
	434.974	290.973
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Crediteuren	105.301	405.138
Belastingen en premies sociale verzekeringen	290.251	197.405
Overige schulden en overlopende passiva	<u>584.331</u>	<u>427.355</u>
	979.883	1.029.898
	<u>1.414.858</u>	<u>1.320.872</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2020

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
BATEN			
Baten - Instellingssubsidies	5.493.166	5.157.000	5.013.527
Baten Project subsidies	83.751	286.000	784.453
Gifen en overige inkomsten	29.525	45.000	80.112
	5.606.442	5.488.000	5.878.092
LASTEN			
Lonen en salarissen incl. inhuur derden	3.690.412	3.684.500	3.647.725
Overige personeelskosten	144.313	123.500	96.366
Huisvestingskosten	528.857	510.000	531.123
Afschrijvingen	55.743	65.000	66.618
ICT Kosten	500.187	265.000	328.546
Vrijwilligerskosten	157.877	374.000	307.419
Overige kosten	213.604	79.950	98.945
Communicatiekosten	116.665	100.000	150.986
Projectkosten	43.936	286.050	740.176
Financiële baten en lasten	0	0	-20
	5.451.594	5.488.000	0 5.967.883
	154.848	0	-89.793

RESULTAATBESTEMMING

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
Algemene Reserve	29.525	0	-231.611
Bestemmingsfondsen			-14.068
Egalisatiereserve Amsterdam			155.886
Egalisatiereserve VWS	125.323	0	
	154.848	0	-89.793

KASSTROOMOVERZICHT 2020

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat	154.848	-89.793
Afschrijvingen	<u>55.743</u>	<u>66.618</u>
Cash flow	210.591	-23.175
Mutatie vorderingen	68.685	45.966
Mutatie Kortlopende schulden	<u>-60.861</u>	<u>-137.236</u>
	7.824	-91.270
	<u>218.415</u>	<u>-114.445</u>
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investering in Materiele vaste activa	-37.445	-20.481
Desinvesteringen Materiele vaste activa	0	780
Mutatie in Bestemmingsfondsen	0	0
Transfer naar gesubsidieerde projectlasten	<u>0</u>	<u>90.080</u>
	<u>-37.445</u>	<u>70.379</u>
Netto kasstroom	<u><u>180.970</u></u>	<u><u>-44.066</u></u>
Liquide middelen per 1 januari	1.078.174	1.122.240
Liquide middelen per 31 december	<u>1.259.143</u>	<u>1.078.174</u>
Mutatie liquide middelen	<u>180.970</u>	<u>-44.066</u>

Algemene toelichting

Activiteiten

De activiteiten van Stichting Sensoor de landelijke Luisterlijn betreffen het voor allen die daar behoefte aan hebben op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor te bieden en zo nodig te verwijzen (voorzien van advies) naar de daartoe geëigende instellingen of personen.

Continuïteit

De in deze jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de stichting. In financiële zin is de impact van corona op de continuïteit beperkt

Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

Stichting Sensoor de landelijke Luisterlijn is feitelijk gevestigd op 't Goylaan 9 te Utrecht. De statutaire vestigingsplaats is Amersfoort. De stichting is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 40478577.

Grondslagen voor jaarrekening

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

De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig de jaarrekening 2019 en de door de RvT goedgekeurde begroting 2020.

WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Materiele 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

minderen 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, dan wel haar rechtsvoorgangers, een beperkte bestedingsmogelijkheid aan is gegeven. De bestemmingsreserves worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

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 uit het batig saldo van 2020. De ontvangen giften zijn toegevoegd aan het eigen vermogen. Dit is in lijn met de richtlijn van VWS.

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 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

MATERIELE VASTE ACTIVA

Boekwaarde per 1 januari 2020	81.405
Investerings	37.445
Afschrijvingen	-55.743
Boekwaarde per 31 december 2020	<u>63.107</u>

Aanschafwaarden	294.201
Cumulatieve afschrijvingen	<u>231.095</u>
	<u>63.107</u>

Afschrijvingspercentages	<u>25% - 33,3%</u>
--------------------------	--------------------

VORDERINGEN	<u>31 december 2020</u>	<u>31 december 2019</u>
-------------	-------------------------	-------------------------

DEBITEUREN

Debiteuren	<u>0</u>	<u>31.500</u>
	<u>0</u>	<u>31.500</u>

OVERIGE VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

Nog te ontvangen bedragen		28.499
Vooruitbetaalde bedragen	32.597	54.190
Waarborgsommen	<u>60.011</u>	<u>47.104</u>
	<u>92.608</u>	<u>129.793</u>

LIQUIDE MIDDELEN

Rekening Courant ING Bank	1.003.494	76.742
Spaarrekening ING Bank	255.650	997.564
Spaarrekeningen overig	<u>0</u>	<u>3.868</u>
	<u>1.259.143</u>	<u>1.078.174</u>

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

EIGEN VERMOGEN	31 december 2020	31 december 2019
STICHTINGSKAPITAAL		
Stichtingskapitaal	9.205	9.205
	<u>9.205</u>	<u>9.205</u>
ALGEMENE RESERVE		
Stand per 1 januari	242.714	332.508
Resultaat bestemming	29.525	-89.794
	<u>272.239</u>	<u>242.714</u>
EGALISATIERESERVE		
Egalisatiereserve VWS		
Stand per 1 januari	0	0
ResultaatBestemming	125.323	0
	<u>125.323</u>	<u>0</u>
BESTEMMINGSRRESERVES		
Bestemmingsreserve Utrecht	13.616	13.616
Bestemmingsreserve Rotterdam	11.591	11.591
	<u>25.207</u>	<u>25.207</u>

De bestemmingsreserves Utrecht en Rotterdam zijn mee gekomen bij de integratie in de landelijke luisterlijn

Toelichting: De giften zijn toegevoegd aan het eigen vermogen van de stichting. Er zijn twee giften met een geoormerkte bestemming. Een van 450 euro voor Zaandam en een van 1.000 euro voor het ontwikkelen van filmmateriaal. Hiervoor zijn geen aparte reserves aangemaakt.

BESTEMMINGSFONDSEN	Stand 1-1-2020	Bestedingen 2020	Stand per 31-12-2020
Glazenhuus	3.000		3.000
	3.000	0	3.000

KORTLOPENDE SCHULDEN

BELASTINGEN EN PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN	31 december 2020	31 december 2019
Loonheffingen en sociale lasten	291.244	197.405
Pensioenpremies	-993	0
	<u>290.251</u>	<u>197.405</u>
 CREDITEUREN		
Crediteuren	105.301	405.138
	<u>105.301</u>	<u>405.138</u>
 OVERIGE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA		
Vakantiedagen tegoed (incl. sociale lasten)	145.722	129.510
Te betalen netto salarissen	931	0
Loopbaanbudget	87.753	71.487
Accountantskosten	50.632	39.446
Kosten Vrijwilligers	1.500	1.000
Vaststellingsovereenkomsten	201.724	58.950
Terug te betalen projectsubsidie VWS	0	72.719
Te veel ontvangen subsidie Rotterdam	38.449	0
Nog te betalen kosten	28.604	28.343
Vriendenfonds vooruitontvangen	29.016	25.900
	<u>584.331</u>	<u>427.355</u>

Op 4 december 2019 heeft de Luisterlijn € 25.900 ontvangen van de Vriendenloterij voor het uitvoeren van *Hartewensen* voor vrijwilligers. In 2020 heeft de Luisterlijn hier aanvullend € 18.800 ontvangen. Het saldo van € 29.016 zal in 2021 worden uitgegeven.

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN EN GESTELDE ZEKERHEDEN

Huurverplichtingen

Ten behoeve van de 28 locaties heeft de stichting huurovereenkomsten afgesloten.

De huurverplichtingen op korte termijn bedragen gezamenlijk € 412.420.

De verplichting korter dan vijf jaar is € 1.086.053.

Overige verplichtingen

De stichting heeft een huur- en onderhoudsovereenkomst voor 4 kopieermachines/printers. De looptijd is tot 1 mei 2024 en de toekomstige betalingsverplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst bedragen per ultimo 2020 € 51.800.

Er is een bankgarantie afgegeven van € 5.000 ten behoeve van een lease auto

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
BATEN			
BATEN INSTELLINGSSUBSIDIE			
Ministerie VWS	5.493.166	5.157.000	5.013.527
	5.493.166	5.157.000	5.013.527
BATEN PROJECTEN			
Ministerie VWS - Vorming landelijke organisatie	0	0	330.970
Ministerie VWS - Kostenloos maken 0900	0	0	70.000
Gemeente Rotterdam - Integratie ZHZM	43.936	102.500	142.493
Gemeente Utrecht - Zachte landing	0	0	35.000
Overige subsidies	39.815	183.500	205.990
	83.751	286.000	784.453
OVERIGE GIFTEN EN OVERIGE INKOMSTEN			
Giften	29.525	45.000	51.952
Subsidies uit fondsenwerving	0	0	3.750
Overig	0	0	24.410
	29.525	45.000	80.112
	5.606.442	5.488.000	5.878.092

De instellingssubsidie is inclusief de OVA, en extra toezeggingen voor het 0900 nummer, de kosten voor Corona en een extra bijdrage voor onbeperkt luisteren.

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
LASTEN			
LONEN EN SALARISSEN (incl. inhuur derden)			
Bruto salaris	2.164.877	2.400.000	2.407.129
Vaststellingsovereenkomsten	201.724	0	56.265
Recht Individueel Keuzebudget (IKB)	411.992	425.000	424.762
Recht Loopbaanbudget	29.321	30.000	26.287
Mutatie reservering vakantieturen	16.213	0	0
Reiskostenvergoeding Woon Werk verkeer	23.021	0	63.055
Overige Vergoedingen	26.232	10.000	10.589
ZZP'ers e.a. Externe Inhuur Personeel	223.626	139.500	353.426
	3.097.005	3.004.500	3.341.513
Sociale Lasten	508.941	470.000	495.217
Pensioenpremies	224.950	240.000	238.845
	733.890	710.000	734.062
Af: Uitkering Ziekengeld verzekering/andere AO uitkering	-114.754	0	-26.744
Af: Doorbelaste personeelskosten	-25.729	-30.000	-401.106
	-140.484	-30.000	-427.850
	3.690.412	3.684.500	3.647.725

Het gemiddeld aantal medewerkers in dienst (in fte's) bedroeg in 2020 52.92 fte. (2019 55,5 fte)

Personeelsbudget

Het personeelsbudget is in 2020 nauwelijks gegroeid. De toename in de kosten zit met name in de cao stijging van de lonen.

Inzet extra personeel (ZZP'ers Extern inhuur personeel)

Vanaf eind 2019 tot en met 1 juli is de functie van Bestuurder/directeur middels 2 ZZP'ers ingevuld. Daarnaast is vanaf eind 2019 de functie van Controller tot en met 15 juni door een ZZP'er vervuld. Ook de beheerder en achterwacht van de telefonie is ingevuld middels een ZZP'er.

Vaststellingsovereenkomsten

Eind 2020 zijn er drie vaststellingsovereenkomsten gemaakt voor de twee managers en een trainer. De kosten hiervan komen ten laste van 2020.

Uitkering Ziekengeld

In 2020 heeft de Luisterlijn uitkeringen gekregen uit een ziekteverzekering over 2019 en 2020 van langdurig zieken. Deze verzekering is per 1-1-2020 opgezegd.

Doorbelaste personeelskosten

Dit zijn personeelslasten die zijn doorbelast naar subsidie Rotterdam

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
OVERIGE PERSONEELSKOSTEN			
Wervingskosten	42.818	7.000	14.929
Opleidingskosten	0	6.000	7.495
Reiskosten Dienstreizen	11.350	23.000	20.992
Kosten Leaseauto's	31.362	50.000	59.625
Verzekering Personeel	2.647	0	19.502
Kosten gezondheidszorg (ARBO e.d.)	39.937	19.000	18.789
Kosten OR	871	11.000	3.655
Overige kosten	15.328	7.500	-48.621
	<u>144.313</u>	<u>123.500</u>	<u>96.366</u>
HUISVESTINGSKOSTEN			
Huur	418.527	400.000	412.772
Servicekosten	23.822	35.000	30.108
Belastingen en Heffingen	334	5.000	4.437
Energie en water	15.206	15.000	16.067
Schoonmaakkosten	29.121	40.000	37.854
Afvalverwerking	215	0	795
Onderhoudskosten	643	0	2.598
Verhuiskosten	40.001	10.000	14.611
Overige huisvestingskosten	18.996	5.000	11.880
Doorbelaste huisvestingskosten	-18.008	0	0
	<u>528.857</u>	<u>510.000</u>	<u>531.123</u>
AFSCHRIJVINGEN MATERIELE VASTE ACTIVA			
Computers en Telecom	45.514	50.000	50.238
Inventaris	10.229	15.000	16.380
	<u>55.743</u>	<u>65.000</u>	<u>66.618</u>

Doorbelaste huisvestingskosten zijn de kosten die zijn doorbelast naar de subsidie Rotterdam en betrekking hadden op de verhuizing

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
ICT KOSTEN			
ICT Beheer (Brisk)	74.100	70.000	97.474
Diensten door derden (ICT/Telecom)	51.062	39.000	46.146
Software (Abonn / Licenties / Onderhoud / Support)	58.394	130.925	77.071
Kosten Verbindingen (Incl VOIP)	56.349	6.500	5.903
0900 nummer	191.111	0	87.546
Coronakosten	66.958	0	0
Overige automatiseringskosten en Telecom kosten	2.212	18.575	14.405
	500.187	265.000	328.546
VRIJWILLIGERSKOSTEN			
Reiskosten	54.020	98.000	125.395
Kantinekosten en huishoudelijke kosten	13.490	31.000	32.218
Overige vrijwilligerskosten	58.321	9.500	98.788
Kerstcadeau	2.109	22.500	0
Bijdrage in Vrijwilligerskosten	0	0	-10.056
Opleiding (Materiaal/sprekers/Begeleiding)	6.705	25.000	21.329
Zaalhuur/Catering Opleiding	4.691	27.000	25.119
Werving / Selectie en behoud	7.350	155.000	14.626
Thuiswerken	11.191	6.000	0
	157.877	374.000	307.419

0900 nummer

Om voor de gesprekspartner het bellen naar 0900 kosteloos te laten zijn, is in 2020 in eerste instantie € 85.000 toegevoegd aan de begroting. Door de stijging in oproepen is daar in de loop van het jaar € 95.000 aan toegevoegd. Bij het opstellen van de begroting in september 2019 was geen rekening gehouden met een dekking om kosteloos te kunnen bellen naar 0900.

Vrijwilligerskosten

De diverse vrijwilligerskosten zijn lager als gevolg van corona. Er is sinds de uitbraak vooral vanuit huis gewerkt. Om dit te kunnen bewerkstelligen heeft VWS in de subsidie de aanschaf van extra thuistelefoons bekostigd.

Werving/selectie en behoud vrijwilligers

Op dit onderdeel is veel minder uitgegeven. In het begin van de corona-uitbraak ontvingen we heel veel aanmeldingen van mensen die vrijwilliger wilden worden. Alleen in het najaar heeft de Luisterlijn een wervingscampagne gevoerd..

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
OVERIGE KOSTEN			
Kantoorbenodigdheden	12.575	500	11.323
Drukwerk	108	0	527
Huur/onderhoud Copiers	15.548	0	18.088
Porto/verzendkosten	8.495	2.000	6.396
Contributies/abonnementen	11.096	10.000	12.893
Vakliteratuur	217	1.000	0
Lidmaatschappen	6.854	0	1.396
Kantinekosten	3.003	0	0
Kleine aanschaffingen (kantoorinvenaris e.a.)	869	0	2.925
Congreskosten	0	3.000	21.917
Kosten salarisadministratie	17.508	0	16.269
Accountantskosten	74.979	30.250	39.446
Advieskosten (Nota/Fis/Org/Jurid)	20.095	3.000	14.852
Verzekeringen algemeen	896	6.000	3.248
Bankkosten	2.369	1.800	1.459
Bestuurskosten	10.325	11.700	12.606
Representatiekosten	0	0	124
Overige algemene kosten	28.864	10.700	14.462
Doorbelaste kosten	-199	0	-78.986
	<u>213.604</u>	<u>79.950</u>	<u>98.945</u>

De accountantskosten in 2020 waren hoog in verband met extra controles in 2020.

De advieskosten betreffen met name advocaatkosten die te maken hebben met de drie vaststellingsovereenkomsten in 2020

De doorbelaste kosten zijn advieskosten die zijn doorbelast naar de subsidie Rotterdam

	2020		2019
	Realisatie	Begroting	Realisatie
COMMUNICATIEKOSTEN			
Marketing en communicatiekosten	116.665	100.000	150.986
	<u>116.665</u>	<u>100.000</u>	<u>150.986</u>
PROJECTKOSTEN			
VWS - Vorming Landelijke organisatie	0	0	286.361
VWS - Kostenloos maken 0900	0	0	70.347
Gemeente Rotterdam - Integratie ZHZM	43.936	0	142.495
Gemeente Utrecht	0	0	35.000
Overige subsidies	0	286.050	205.973
	<u>43.936</u>	<u>286.050</u>	<u>740.176</u>
FINANCIELE BATEN EN LASTEN			
Rente bank	0	0	-20
	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>-20</u>

OVERIGE TOELICHTINGEN OP DE JAARREKENING

WNT-verantwoording 2020 Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn

De Wet Normering Topinkomens (WNT) is van toepassing op Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn. Het voor Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn toepasselijke bezoldigingsmaximum in 2020 is € 201.000 (Algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

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

bedragen x € 1	L. Noordegraaf	
Functiegegevens	Directeur/bestuurder	
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/07 – 31/12	
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1.0	
Dienstbetrekking?	ja	
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	59.852	
Beloningen betaalbaar op termijn	5.960	
<i>Subtotaal</i>	<i>65.812</i>	
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	101.049	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	
Bezoldiging	59.852	
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	

Gegevens 2019	
bedragen x € 1	M. van Bijsterveld
Functiegegevens	Directeur/bestuurder
Aanvang en einde functie vervulling in 2019	01/01– 29/11
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1.0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	104.996
Beloningen betaalbaar op termijn	10.966
<i>Subtotaal</i>	<i>115.962</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	176.992
Bezoldiging	115.962

Toelichting:		
M. Bijsterveld is per 29 november 2019 uit functie als directeur-bestuurder. Dit is niet als zodanig verwerkt in 2019, in 2020 is dit in de vergelijkende cijfers aangepast. De aanpassingen leiden niet tot een onverschuldigde betaling.		

Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen					
Gegevens 2019					
bedragen x € 1			M. van Bijsterveld		
Functiegegevens					
Functie(s) bij beëindiging dienstverband			Directeur-Bestuurder		
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)			1.0		
Jaar waarin dienstverband is beëindigd			2019		
Uitkering wegens beëindiging van het dienstverband					
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband			62.562		
Individueel toepasselijk maximum			75.000		
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband			62.562		
Waarvan betaald in 2019			0		
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag			N.v.t.		
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan				N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling				N.v.t.	
De betalingen hebben in 2020 plaatsgevonden.					

Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12

Bedragen x € 1		J. Rutten		
Functiegegevens	directeur-bestuurder a.i.			
Kalenderjaar	2020	2019	2018	
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang - einde)	1- 1 t/m 10- 5;	13- 11 t/m 31- 12		
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	5	2	0	
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum				
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 193	€ 187	€ 182	
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 127.500	€ 51.800	€ 0	
Individueel toepasselijk maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 142.101			
Bezoldiging				
Werkelijk uurtarief lager dan het (gemiddeld) maximum uurtarief?	Ja			
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 73.563	€ 19.000	€ 0	
Totale bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 92.563			
(-/-) Onverschuldigd betaald bedrag	€ 0			
Totale bezoldiging, exclusief BTW	€ 92.563			
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.			

Bedragen x € 1		Hans Burgstra		
Functiegegevens		directeur-bestuurder a.i.		
Kalenderjaar		2020	2019	2018
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang - einde)	6- 5 t/m 30- 6			
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	2	0	0	
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum				
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 193	€ 187	€ 182	
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 53.600	€ 0	€ 0	
Individueel toepasselijk maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 18.335			
Bezoldiging				
Werkelijk uurtarief lager dan het (gemiddeld) maximum uurtarief?	Ja			
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 9.450	€ 0	€ 0	
Totale bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 9.450			
(-/-) Onverschuldigd betaald bedrag	€ 0			
Totale bezoldiging, exclusief BTW		€ 9.450		
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.			

Topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700 of minder.

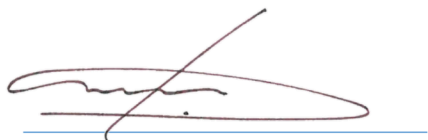
Naam topfunctionaris	Functie	Tijdvak
P.J.M. (Elly) Koning	Voorzitter RvT	01/01/2020-31/12/2020
D. (Dick) de Bruijn	Vice-voorzitter RvT	01/01/2020-31/12/2020
J. (Hans) Burgstra	Lid RvT, lid auditcommissie	01/01/2020-31/05/2020
		01/10/2020-31/12/2020
J.C.J. (Johan) Linssen	Lid RvT, lid auditcommissie	01/01/2020-31/12/2020
G.E. (Wanneke) Sabatino	Lid RvT	01/01/2020-31/12/2020
H.M.H. (Henk) Satijn	Lid RvT	01/01/2020-30/09/2020 gestopt
J.W. (Janneke) Sparreboom	Lid RvT	01/01/2020-31/12/2020 gestopt

2. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2020 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

ONDERTEKENING DOOR BESTUUR en LEDEN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

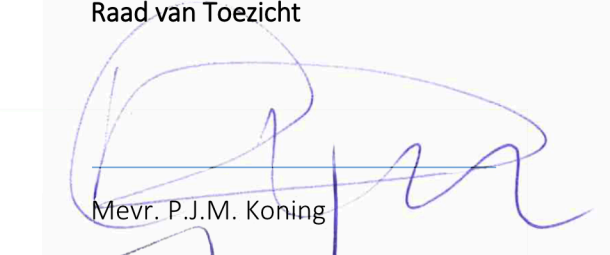
Bestuur



Dhr. L. Noordegraaf

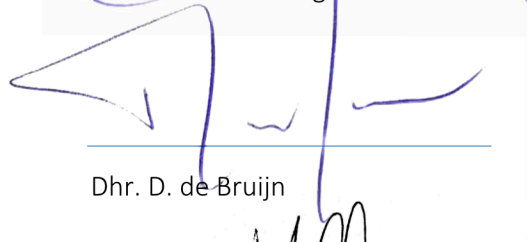
Directeur-bestuurder

Raad van Toezicht



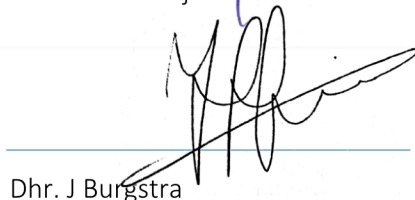
Mevr. P.J.M. Koning

Voorzitter RvT



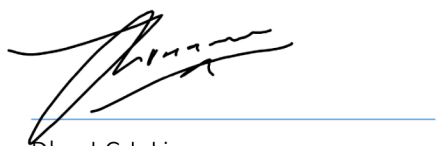
Dhr. D. de Bruijn

Vice-voorzitter RvT



Dhr. J. Burgstra

Lid RvT



Dhr. J.C.J. Linssen

Lid RvT



Mevr. G.E. Sabatino

Lid RvT

Utrecht, 26 mei 2021

6. Overige gegevens

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van toezicht van Stichting Sensor de landelijke luisterlijn

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 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 2020 en van het resultaat over 2020 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 bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2020;
2. de staat van baten en lasten over 2020; 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 WTN niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o 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 en 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 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 topinkomens (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 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.

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, 26 mei 2021

Mazars N.V.



G. Juffer RA

Waarmerking:

mazars
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
GJU|26-05-2021



Stichting Sensoor de landelijke Luisterlijn
't Goylaan 9
3525 AA Utrecht

mazars

Mazars N.V.
* Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
GJU|26-05-2021