

Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn

JAARVERSLAG 2021

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
GJU | 09-06-2022

Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn

JAARVERSLAG 2021

Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn
't Goylaan 9
3525 Utrecht

Inhoud

1. Bestuursverslag.....	4
1.1 Algemeen	4
1.2. Activiteitenplan 2021	7
1.3 Financiën.....	8
1.4 Subsidiëring	8
2. Verslag Raad van Toezicht.....	9
3. Organisatie en doelstelling.....	12
3.1 Algemeen	12
3.2 Doelstelling	12
3.3 Directie/bestuur.....	12
3.4 Organisatie.....	12
4. Vooruitblik 2022.....	13
4.1 Begroting	13
4.2 Ontwikkelingen in 2022.....	14
5. Jaarrekening 2021.....	16
6. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	38

1. Bestuursverslag

1.1 Algemeen

Over onze vrijwilligers...

2021 was het jaar waarin iedereen verwachtingsvol uitkeek naar een afname van de Covid-19 besmettingen en mogelijk zelfs het einde van de pandemie. Met het instellen van de avondklok in januari werden wij met de neus op de feiten gedrukt. In hoog tempo moesten werkgeversverklaringen worden afgegeven aan de vrijwilligers die voor hun avond- of nachtdiensten op de locaties moesten werken. Ook de versoepelingen in de loop van het jaar, nadat de vaccinatiecampagne op stoom kwam hadden veel effect. Het betekende ook dat we vrijwilligers weer meer in beperkte groepsgrootte op de locaties mochten ontvangen. Dat was waardevol, want aan ontmoetingsmogelijkheden binnen de coronamaatregelen was grote behoefte.

Het aantal actieve vrijwilligers (inzetbaar en time-out) bedroeg op 1 januari 2021 1.360 (waarvan 90 met time-out). Daarnaast stonden er 57 op de wachtlijst, 47 aangemeld en kennismaking gepland, 80 in training. In 2021 zijn er 295 nieuwe vrijwilligers opgeleid en gestart.

De versoepelingen van de coronamaatregelen waren voor veel vrijwilligers het sein om na de enorme inzet van de afgelopen periode begrijpelijkerwijs ook tijd en ruimte voor zichzelf te nemen. Van de actieve vrijwilligers stopten er 303, deels vanwege de versoepelingen en/of andere privéomstandigheden (204), motivatie (48) organisatorische redenen (6). Van 8 personen namen we afscheid vanwege onvoldoende functioneren. Helaas overleden er ook 7 vrijwilligers in 2021. 30 vrijwilligers hebben geen reden voor vertrek gegeven.

We zagen ook dat een aanzienlijk aantal aspirant-vrijwilligers (194) in de aanloop naar of tijdens de training alsnog besloten om niet door te gaan en vrijwilliger te worden. Daarmee voerden we wel kennismakingsgesprekken en organiseerden we meeluisterdiensten.

Op 31 december 2021 waren er 1.313 actieve vrijwilligers (waarvan 91 met time-out). Tevens stonden er 45 op de wachtlijst, waren er 36 aangemeld en kennismaking gepland en 45 in training.

Vanwege de hoge kwaliteitsnormen die wij hanteren is de selectie van vrijwilligers die zich melden uitgebreid en streng. Ook tijdens de actieve inzet van de vrijwilligers hanteren wij hoge normen. Uiteraard vraagt dit veel inzet van de beroepskrachten, en kan dit er voor zorgen dat afgezien wordt van de aangeboden inzet van aspirant-vrijwilligers tijdens het selectieproces. Met de hoge druk van voldoen aan de bereikbaarheidsdoelstellingen op het netvlies kiezen wij er voor onze hoge kwaliteit voorrang te geven.

Over onze gesprekspartners...

In 2021 zagen we opnieuw een significante stijging in het aantal oproepen. We ontvingen 594.180 oproepen: per telefoon: 531.810, via chat: 56.247 en 6.123 via E-hulp (mail) (totaal 2020: 566.147 oproepen) en voerden 359.225 gesprekken: per telefoon: 322.350, via chat: 32.002 en 4.873 via E-hulp (totaal 2020: 363.450 gesprekken).

De totale gesprekstijd telefonie is 114.434 uur (2020 108.131 minuten).

Uit onze informatiesystemen voor de telefonie en de chat zien we dat de gemiddelde gespreksduur toeneemt (van telefoon van 20,9 naar 21,4 minuten, chat 33,0 naar 34,7 minuten).

Wat ook is toegenomen is de zwaarte en het karakter van de gesprekken. Op basis van de gespreksregistraties en begeleiding van de vrijwilligers is dat toe te schrijven aan gesprekspartners.

met mentale (GGZ) problematiek en de invloed van corona(-maatregelen). Gesprekspartners met complottheorieën zorgden nadrukkelijk voor een verzwaring van de gesprekken. Dit trekt een grote wissel op onze prestatiedoelstellingen. Hierover hebben we dan ook met het ministerie van VWS gesproken. Gelukkig toont het ministerie begrip voor deze ontwikkeling. Een en ander is ook schriftelijk vastgelegd met het oog op het wegen van de prestatiedoelstellingen. Met het ministerie is ook gesproken over een correctie op de registratiecijfers met betrekking tot misbruik van de Luisterlijn. Het gaat hier onder meer over extreem korte gesprekken (<20 seconden). De wijze waarop wij dit corrigeren is schriftelijk toegelicht en vastgelegd. Daarnaast heeft de correctie betrekking op misbruik dat wordt gemaakt van de Luisterlijn, onder meer door seksbellers. Het ministerie heeft deze correctie voor 2022 eveneens opgenomen in de beschikking voor de instellingssubsidie.

Op verzoek van het ministerie hebben wij een aantal weken gerapporteerd over de gespreksonderwerpen, dit met het oog op rapportages van de gedragsunit van het RIVM ten behoeve van de Tweede Kamer. Zagen wij dat in 2020 heel veel gesprekken gingen over corona, in 2021 zagen wij dat het vooral ging over de effecten van de coronamaatregelen (invulling van de dag, mentale problemen, relaties).

Te midden van al deze zware druk kregen we helaas ook de mededeling van het ministerie dat er een marktconsultatie zou worden gehouden voor de WMO-verplichting een anoniem luisterend oor te bieden. Mede op aangeven van de NOV heeft Tweede Kamerlid mw. Joba van den Berg (CDA) een breed gedragen motie ingediend. Een motie waarin zij aangeeft van mening te zijn dat openbare aanbestedingen in relatie tot organisaties die al jarenlang subsidierelaties met het ministerie hebben, zoals o.a. de Luisterlijn, onwenselijk is. Uiteraard zijn wij zeer dankbaar voor de steun. Wij staan nog steeds voor een aanpassing van de WMO, waarin de dienst 'anoniem luisterend oor' wordt uitgevoerd door de Luisterlijn. Bijna 65 jaar ervaring en betrokkenheid bij mensen die nood of behoefte hebben aan een luisterend oor zijn hiervoor een goede basis.

Organisatie

In 2021 is ook een nieuwe, op dat moment nog tijdelijke, organisatiestructuur ingevoerd. Deze nieuwe structuur heeft betrekking op de managementlaag. Van 2 landelijke managers zijn wij overgegaan op 5 werkgebieden met elk een leidinggevende. De locaties in de werkgebieden hebben hiermee een leidinggevende die nabij is, en met de locaties werkt aan ieders bijdrage aan het geheel; de professionalisering van de Luisterlijn; het reguleren van de werkdruk en het vergroten van het werkplezier. Deze koers is ook vastgelegd in een meerjarenplan 2022-2025, waarbij wij ons professionaliseren als 'gezonde organisatie', 'lerende organisatie', 'samenwerkende organisatie', 'expert organisatie' en 'zakelijke organisatie'.

In 2021 hebben wij een aanvang gemaakt met de noodzakelijke verbeteringen aan de bedrijfsvoering. Deze zullen in 2022 onder meer tot gevolg hebben dat de inrichting en processen van het landelijk bureau worden aangepast. Dit geldt in het bijzonder voor de financiële en personele onderdelen.

Ik ben er trots op dat het bij de start van de nieuwe organisatiestructuur is gelukt de leidinggevendenden te rekruteren uit eigen gelederen. Dit zegt veel over de aanwezige kwaliteiten binnen onze organisatie.

Tot slot hebben we in 2021 een vrijwilligersonderzoek uitgevoerd. We hebben ervoor gekozen dit onderzoek uit te voeren in een periode waarin de coronamaatregelen grote impact hadden op het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn. Wij zijn dan ook ontzettend blij dat ondanks de beperkingen door die maatregelen vrijwilligers over het algemeen positief zijn over hun vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn. Ze beoordelen de organisatie met een 8,3.

De belangrijkste positieve resultaten van het onderzoek op een rij:

- Vrijwilligers ervaren de Luisterlijn als een professionele organisatie, waar de werkzaamheden en begeleiding goed geregeld zijn.
- Vrijwilligers zijn redelijk tevreden over de systemen die zij gebruiken
- Vrijwilligers zijn over het algemeen tevreden over de interne communicatie en maken intensief gebruik van de interne communicatiemiddelen
- Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd vanuit de organisatie en krijgen de ruimte om zelfstandig hun taken uit te voeren.
- Vrijwilligers zijn positief over de aandacht en mogelijkheden voor persoonlijke groei.
- Het vrijwilligerswerk geeft vrijwilligers de mogelijkheid om iets te betekenen voor anderen, nieuwe vaardigheden op te doen, maatschappelijk betrokken te zijn en diverse onderwerpen tegen te komen in gesprekken. Daarnaast ontwikkelen vrijwilligers zich persoonlijk in empathisch en zonder oordelen luisteren naar gesprekspartners. Verder biedt het voor veel vrijwilligers een zinvolle tijdsbesteding.
- Vrijwilligers zijn zeer positief over de sfeer, het prettige contact tussen vrijwilligers onderling en met de beroepskrachten en over de locatie.

Er kwamen ook diverse aandachts- en verbeterpunten naar voren uit het onderzoek. Op basis daarvan hebben we vijf thema's bepaald om ons op te focussen. Hiermee wordt voorkomen dat we met alle aandachtspunten maar een beetje en versnipperd bezig zijn en niets tot echte resultaten leidt.

Dit zijn de vijf thema's waar we (al mee aan de slag zijn of) mee starten:

1. Verbeteren van de lengte en zwaarte van diensten*
2. Verbeteren van inroosteren van diensten*
3. Verbeteren van de interne communicatiemiddelen (intranet) incl. meer eenduidigheid landelijk en locaties.
4. Beter faciliteren van thuiswerken
5. Creëren van ontmoetingsmogelijkheden voor vrijwilligers binnen de beperkingen van de geldende coronamaatregelen

* dit geldt voor en/of heeft ook te maken met nachtdiensten

In onze prestatiedoelstelling voor het subsidiejaar 2021 is opgenomen¹:

“De dienstverlening bestaat uit één hoofdactiviteit en dat is het bieden van een luisterend oor en advies, conform de WMO 2015. Daarvoor worden ca 1.500 vrijwilligers ingezet, met een jaarlijkse vervangingsvraag van ca. 300 vrijwilligers. Zij worden daarin getraind, begeleid en ondersteund door de beroepskrachten van de organisatie.

We voeren deze activiteit uit volgens de eisen die door de wet aan ons zijn gesteld:

- *Er zijn voor alle inwoners die behoefte hebben aan een luisterend oor*
- *Via één landelijk nummer, chat en/of mail mogelijkheid*
- *Met landelijke dekking*
- *24 uur per dag, zeven dagen in de week bereikbaar*
- *Gratis dienstverlening (m.u.v. de belkosten)*
- *Anoniem*
- *Telefonisch en digitaal*

¹ Ingediend in subsidieportaal VWS

In 2021 verwachten we een groei van oproepen per telefoon, chat en mail en wil de Luisterlijn 70% tot 74% van deze oproepen beantwoorden. Dat zijn minimaal 350.000 tot 370.000 gesprekken; ruim 30.000 per maand; een kleine duizend per dag. Deze gesprekken komen binnen via het 0900-nummer en de lokale nummers of via de website van de Luisterlijn (chat en mail).

Onze bereikbaarheid voor de telefoon liet maandelijks wisselende cijfers zien. Hierbij moet bovengenoemde toename van zwaarte van gesprekken en oplopende gespreksduur in aanmerking worden genomen. Onze vrijwilligers voerden in totaal 359.225 gesprekken. **De prestatie van het aantal verwachte gesprekken is gerealiseerd.**

De bereikbaarheid varieert over de tijd met uitschieters tussen de 53% en 71%. De toename van het aantal oproepen van met wederom ruim 5% ten opzichte van 2020 geeft aan dat de behoefte naar een luisterend oor hoog blijft en stijgt.

Om te zorgen dat we er zijn voor zoveel mogelijk mensen in Nederland is in juli een aangepaste routing van de binnenkomende oproepen per telefoon toegepast, waardoor unieke oproepen voorrang krijgen in de wachtrij. Met deze aanpassing beoogden we meer unieke oproepen (+10%) en meer unieke gesprekspartners (=11%). Dat doel is ruimschoots gerealiseerd. Hierbij dient opgemerkt dat met deze ingreep de wachtrij voor regelmatige gesprekspartners is toegenomen, wat nog meer druk legt op de bereikbaarheid.

Aan de oproepenkant via de telefoon zien we wederom een flinke stijging: 531.810 oproepen. Dat is een stijging van 6,66% ten opzichte van 2020 en dat jaar ontvingen we al 13,46% meer oproepen dan in 2019. Dit grotere aantal oproepen hebben we niet kunnen bijbenen in het aantal gevoerde gesprekken. Hierbij speelt ook de bovengenoemde toegenomen zwaarte en veranderend karakter van de gesprekken een belangrijke rol. Op basis van deze cijfers komen we uit op een gecorrigeerde bereikbaarheid van gemiddeld 65,3% voor telefoon en 57% voor chat. **Hiermee is ons streven naar een bereikbaarheid tussen 70% tot 74% niet gehaald**

1.2. Activiteitenplan 2021

Zoals aangegeven in het activiteitenplan 2021 hebben wij conform onze missie en visie een luisterend oor geboden aan een ieder die daar nood of behoefte aan had (activiteit 1). Wij hebben een aanvang gemaakt met het verruimen van de beschikbaarheid van de chatfunctie. Deze activiteit is vanaf 2022 structureel voorzien.

De organisatie achter het luisterend oor heeft veel aandacht gekregen, onder meer in de vorm van een gewijzigde organisatiestructuur. De inrichting van de ondersteunende functies heeft een goede impuls gekregen met de aanstelling van de ICT/IM regisseur. Echter, de financiële en personele processen zijn nog onvoldoende op orde gebleken (activiteit 2).

De training en begeleiding van vrijwilligers is conform het activiteitenplan uitgevoerd. In 2021 hebben wij de tevredenheid van vrijwilligers gemeten in het vrijwilligers tevredenheidsonderzoek, waaruit een aantal verbeterpunten wordt opgepakt (activiteit 3). De samenspraak met het ministerie over de normen uit 2015 voor de verhouding vrijwilligers-medewerkers is onder druk van de gewijzigde organisatiestructuur helaas nog niet tot stand gekomen.

Het werven en behouden van vrijwilligers is een doorlopend aandachtspunt. Mede door coronamaatregelen heeft het aantal actieve vrijwilligers fors onder druk gestaan (activiteit 4). Door ons aan te passen aan de ingrijpend veranderde omstandigheden is het gelukt de begeleiding op een zeer aanvaardbaar peil te houden. Desalniettemin merken wij hier op dat de cohesie tussen beroepskrachten en vrijwilligers zwaar op de proef is gesteld door de onmogelijkheid elkaar gemakkelijk te ontmoeten.

Het krijgen en behouden van inzicht in behoefte en gebruik luisterend oor (activiteit 5) heeft veel aandacht gekregen, maar staat onder druk vanwege de verouderde en niet-samenhangende informatiesystemen. Wij hebben hiertoe een meerjaren ICT-plan opgesteld in 2021.

Tevens zijn wij op verschillende momenten in 2021 in staat geweest verzoeken van het ministerie te honoreren met wekelijkse rapportages over gespreksonderwerpen (telefonie en chat), dit met het oog op rapportages van de gedragsunit van het RIVM ten behoeve van de Tweede Kamer. Zagen wij dat in 2020 heel veel gesprekken gingen over corona, in 2021 zagen wij dat het vooral ging over de effecten van de coronamaatregelen (invulling van de dag, mentale problemen, relaties, etc).

Tot slot zijn wij gestart met wetenschappelijk onderzoek zoals genoemd in het activiteitenplan 2021, om de maatschappelijke impact van de Luisterlijn in kaart te brengen. Het gaat hierbij zowel over de effecten op de levens van mensen, als de kostencomponent in relatie tot bijvoorbeeld verondersteld verminderd zorggebruik van mensen die contact opnamen met de Luisterlijn. Wij zullen hierover in 2022 rapporteren.

Over de speerpunten en activiteiten voor 2021 doen wij aanvullend verslag in het activiteitenverslag (bijgevoegd).

Speerpunten voor 2022 zijn:

1. Het bieden van een luisterend oor én de bereikbaarheid (verder) verbeteren.
2. Werken aan een gezonde, vitale organisatie.
3. Beschikbaarheid en bereikbaarheid chat uitbreiden.
4. Behouden, binden en werven van vrijwilligers.
5. Trainen en begeleiden van vrijwilligers.
6. Organisatie achter het luisterend oor professionaliseren.
7. Samenleving informeren en inspireren beter te (leren) luisteren.
8. Standaardiseren en optimaliseren van ICT.
9. Zichtbaarheid en naamsbekendheid vergroten.

1.3 Financiën

De begroting 2021 van € 5.876.500,00 is op 22 september 2020 vastgesteld door de Raad van Toezicht. Het uiteindelijk resultaat 2021 bedraagt € 422.608. Dit bedrag is toegevoegd aan de egaliseriereserve.. Het eigen vermogen bedraagt per 31 december 2021 € 854.596.

1.4 Subsidiëring

Voor de reguliere exploitatie is van VWS, voor 2021 een instellingssubsidie ontvangen van € 5.766.568,00. Aan de ingediende subsidieaanvraag lag het Activiteitenplan “Als je echt luistert, hoor je zoveel meer” 2021 d.d. 30 september 2020 ten grondslag. VWS heeft op 14 januari 2021 de beschikking instellingssubsidie 2021 afgegeven.

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, 25 mei 2022

Leo Noordegraaf
Directeur-bestuurder

2. Verslag Raad van Toezicht

2021 was helaas wederom een jaar waarin de wereld gedictieerd werd door het Coronavirus. Onzekerheid over gezondheid, werk en bewegingsvrijheid heeft veel gevraagd van de weerbaarheid en flexibiliteit van mensen, en voor velen onder ons waren de vragen die daaruit voortkwamen niet eenvoudig te beantwoorden. Uiteraard is het effect hiervan merkbaar geweest in de hoeveelheid contacten en aard van de vragen die binnenkwamen bij De Luisterlijn. Dit heeft veel gevraagd van de beroepskrachten en de vrijwilligers van de Luisterlijn, zij verdienen dan ook onze bijzondere waardering voor hun niet aflatende inzet gedurende het afgelopen jaar.

2021 is ook voor de Raad van Toezicht een bijzonder jaar gebleken ten aanzien van de personele samenstelling. Voorzien was al dat de voorzitter, Elly Koning, en vice-voorzitter, Dick de Bruin, door het aflopen van hun termijn afscheid gingen nemen. Er is tijdig gekozen om een externe partij in de arm te nemen om de vacatures in te vullen om het kwaliteitsniveau van de RvT te borgen. Met een groot compliment voor de doortastende benadering van de recruiter hebben wij Lita Berkhout als nieuwe voorzitter en Leonore Tuyt als lid met profiel fondsenwerving mogen verwelkomen. Onvoorzien was echter dat Wanneke Sabatino vanwege persoonlijke omstandigheden haar functie zou neerleggen. De RvT is haar dankbaar voor de constructieve bijdrage die ze aan de raad geleverd heeft en wensen haar sterkte en succes voor de toekomst. Daarnaast heeft Johan Linssen, lid van de auditcommissie, aangegeven niet voldoende invulling meer te kunnen geven aan zijn rol binnen de RvT omwille van drukke werkzaamheden die hem voor langere tijd naar het buitenland zullen brengen. Hij zal beide taken blijven combineren totdat de RvT een vervanger voor hem heeft kunnen werven. Ten aanzien van de rolverdeling binnen de RvT is daarom gekozen om Hans Burgstra als vice-voorzitter te benoemen en de positie in de auditcommissie toe te kennen aan Leonore Tuyt.

De RvT is hierdoor in 2021 in wisselende samenstellingen bijeengekomen voor 4 reguliere vergaderingen, waarin onder andere de jaarrekening 2020, de begroting 2022 en het activiteitenplan is vastgesteld. Deze thema's zijn in voorbereiding daarop door de auditcommissie besproken met de financieel verantwoordelijke en de accountant. Onderwerp van gesprek voor de driehoek auditcommissie/accountant/controller was ook de financiële functie binnen De Luisterlijn en de uitdagingen die daarin benoemd zijn. Bij het vaststellen van de jaarrekening 2020 heeft de RvT de bestuurder decharge verleend.

Verder is door de RvT ingestemd met een medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) en de opzet hiervan. Zoals elk jaar heeft ook in 2021 een ontmoeting plaatsgevonden met LVR en OR.

In de reguliere vergaderingen heeft tevens besluitvorming plaatsgevonden over de verlenging van de arbeidsovereenkomst van bestuurder Leo Noordegraaf voor onbepaalde tijd, en heeft de RvT ook ingestemd met de definitieve organisatiestructuur en daar aan gekoppeld een uitgewerkte belet- en ontstentenisregeling bij afwezigheid van de bestuurder.

Het ministerie van VWS heeft met het oog op de in 2021 aflopende DAEB aangekondigd een marktconsultatie uit te zullen voeren voor de WMO-dienst 'luisterend oor'. De RvT heeft de bestuurder terzijde gestaan met advies, en heeft met genoegen kennis genomen van het addendum DAEB voor 2022 in het kader van behoorlijk bestuur. De resultaten van de marktconsultatie, die worden verwacht in 2022 zien wij tegemoet.

Ook heeft de RvT met genoegen kennisgenomen van het bericht van het ministerie van VWS dat er na nader onderzoek geen terugvordering over de instellingssubsidie 2019 zal plaatsvinden. Wij zijn de accountant en de bestuurder erkentelijk voor hun inspanningen om deze dreigende terugvordering af te wenden.

De remuneratiecommissie heeft in 2021 twee keer vergaderd met de bestuurder waarbij het functioneren is besproken en KPI's zijn afgesproken. Beide bijeenkomsten zijn door de remuneratiecommissie in afwezigheid van de bestuurder voorbereid. De remuneratiecommissie kijkt terug op prettige, open en constructieve gesprekken.

Voor de RvT blijft het sturen, beheersen en toezicht houden op de organisatie op een gerichte en efficiënte manier de primaire focus. Het uitdragen van de visie en de realisatie van de beleidsdoelstellingen moet effectief gebeuren, evenals het op een open en transparante manier communiceren en verantwoording afleggen ten behoeve van de belanghebbenden, volgens, in overeenstemming met het statuut *good governance*. Voor het komende jaar heeft de RvT hiervoor verdere kennisontwikkeling en een strategie-agenda in de planning. Mede hierdoor zal de RvT zich blijven inspannen om bij te dragen aan optimale omstandigheden waarbinnen de vrijwilligers hun prachtige werk kunnen blijven uitoefenen.

De leden van de Raad van Toezicht hadden in 2021 de volgende hoofd- en nevenfuncties.

P.J.M. (Elly) Koning

Hoofdactiviteit: Partner/advocaat maatschap Lexsigma Healthcare

Dick de Bruijn

Hoofdactiviteit: Personeelscoach- en counselor in dienst van De Nederlandsche Bank
Als ZZP'er werkzaam bij de Autoriteit Financiële Markten als personeelscoach- en counselor

Nevenactiviteiten: Praktijkhouder van een GGZ therapiepraktijk in relatie- en gezinstherapie, daarnaast in deze praktijk werkzaam als mediator en vertrouwenspersoon
Voorzitter van het College van Toezicht van de Beroepsvereniging van Professionals in Social Work (BPSW), het betreft hier een tuchtrecht commissie

A.P. (Lita) Berkhout

Hoofd/nevenactiviteit: Lid Raad van Toezicht van de Stichting Steunfonds Basiszorg

J. (Hans) Burgstra

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

L.M.L. (Leonore) Tuijt

Hoofdactiviteit Bestuurder bij Erasmus MC Foundation (Erasmus MC)

Nevenactiviteiten Secretaris Weeshuis in Haïti

J.C.J. (Johan) Linssen

Hoofdactiviteit: Senior Managing Consultant bij Berenschot
Chief Strategy Officer (CSO) bij Yes We Can Clinics

Nevenactiviteit: Lid Raad van Toezicht bij GORS

G.E. (Wanneke) Sabatino

Hoofdactiviteit: Manager Zodiak (expertisecentrum Prinsensichting)

Nevenactiviteit Bestuurslid bij Stichting de Tijdmachine
Voorzitter Raad van Toezicht Cliëntenbelang Amsterdam

Het schema van aan- en aftreden was als volgt.

Naam	Functie	Benoemd/Herbenoemd	Overgang naar RvT	Afgetreden	Eind termijn
P.J.M. Koning	Voorzitter	01-01-2015 (als bestuurder) 01-01-2018 (als bestuurder)	03-10-2018	22-09-2021	
D. de Bruijn	Vice-voorzitter	05-03-2015 (als bestuurder) 05-03-2018 (als bestuurder)	03-10-2018	22-09-2021	
J. Burgstra	Lid RvT	15-02-2017 (als bestuurder) 01-10-2020 opnieuw RvT lid	03-10-2018	01-07-2020 tot 30-09-2020	01-10-2024
J.C.J. Linssen	Lid RvT	10-10-2018	Aangetreden als lid RvT		10-10-2022
G.E. Sabatino	Lid RvT	01-01-2019	Aangetreden als lid RvT	15-12-2021	
A.P. Berkhout	Voorzitter	22-09-2021	Aangetreden als voorzitter RvT		
L.M.L. Tuijt	Lid RvT	22-09-2021	Aangetreden als lid RvT		

Utrecht, 25 mei 2022

A.P. Berkhout
Voorzitter

J. Burgstra
Vice-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 gevestigd in Utrecht, 't Goylaan 9. Naast het landelijk bureau beschikte de Luisterlijn eind 2021 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

De heer L. Noordegraaf was gedurende het hele jaar 2021 directeur-bestuurder bij de Luisterlijn.

3.4 Organisatie

De Luisterlijn had op 31 december 2021, 86 betaalde medewerkers (63,5 fte) in dienst.

De leeftijd en man/vrouw verdeling was als volgt:

Leeftijdscategorie	Vrouw	Man	Totaal
25 tot 30 jaar	1	0	1
30 tot 35 jaar	3	0	3
35 tot 40 jaar	7	0	7
40 tot 45 jaar	3	1	4
45 tot 50 jaar	18	0	18
50 tot 55 jaar	14	1	15
55 tot 60 jaar	19	2	21
60 tot 65 jaar	15	2	17
Totaal	80	6	86

In 2021 zijn er 19 medewerkers ingestroomd en 19 vertrokken, uitgestroomd waarvan 1 als gevolg van overlijden.

Het gehele ziekteverzuim over 2021 was 11,23 %. Uitgesplitst in kort, middel, lang en extra lang:

Kort	Middel	Lang	zeer lang
0,24%	0,56%	8,12%	2,3%

4. Vooruitblik 2022

4.1 Begroting

De begroting 2022 is door de Raad van Toezicht vastgesteld in de vergadering van 22 september 2021 onder voorwaarde dat de subsidie door het ministerie van VWS zou worden verleend. De beschikking van VWS is conform subsidieaanvraag. Deze beschikking is op 3 december 2021 afgegeven.

Begroting	In €
Opbrengsten	
Instellingsubsidie	€ 5.687.500,00
Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA)	€ 79.000,00
Giften	€ 25.000,00
Totaal opbrengsten	€ 5.791.500,00
Ten laste van Egalisatiereserve	€ 85.000,00
Totaal	€ 5.876.500,00
Kosten	
Personeelskosten (lonen, salarissen)	€ 4.088.500,00
Overige personeelskosten	€ 124.000,00
Huisvestingskosten	€ 530.000,00
Automatiseringskosten	€ 228.000,00
Vrijwilligerskosten	€ 410.000,00
Algemene kosten	€ 162.000,00
Afschrijvingskosten	€ 59.000,00
Marketingkosten	€ 275.000,00
Totaal kosten	€ 5.876.500,00

4.2 Ontwikkelingen in 2022

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. Ten aanzien van de tijdelijke organisatiestructuur is op 2 december 2021 het voorgenomen besluit genomen de organisatiestructuur definitief te maken. Dit voorgenomen besluit is met een adviesaanvraag voorgelegd aan de OR. Tot op heden heeft de OR hierover nog geen advies afgegeven, waardoor het voorgenomen besluit nog niet definitief is gemaakt. In zijn vergadering van 15 december 2021 heeft de Raad van Toezicht ingestemd met de definitieve organisatiestructuur, onder voorbehoud van advies van de OR.
2. Ten aanzien van de bedrijfsvoering is besloten deze in het licht van de achterblijvende performance in de afgelopen jaren en de nieuwe managementstructuur te herzien en in te richten op basis van advies van een interim-coördinator landelijk bureau en de accountant. Dit zal in 2022 zijn beslag krijgen.
3. Met VWS is in april 2022 gesproken over de sterk stijgende kosten (inflatie, stijgende brandstofkosten in relatie tot met name de kilometervergoeding vrijwilligers, extra externe inzet op bedrijfsvoering en projecten). De prognose is dat dit kan worden geabsorbeerd binnen de lopende begroting. Echter, het valt niet uit te sluiten dat het resultaat van 2021 als egaliseriereserve moet worden aangesproken. In het tweede kwartaal van 2022 zal dit opnieuw worden geprognoseerd.
4. Op 3 november 2021 is het voorgenomen besluit genomen tot het houden van een medewerkers tevredenheidsonderzoek door een onafhankelijke partij, met instemming van de Raad van Toezicht. Tot op heden heeft de OR op het instemmingsverzoek geen instemming verleend.
Tevens is besloten een (wettelijk verplichte) risico inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit te laten voeren door een onafhankelijke partij. Rapportage is bestemd voor bestuurder, management, OR en RvT. De OR heeft op dit besluit met genoeg instemming verleend.
5. In maart 2022 heeft de RvT ingestemd met het voorgenomen bestuurlijk besluit voor een klokkenluidersregeling conform wet- en regelgeving. De OR is gevraagd in te stemmen met dit voorgenomen besluit.
6. Na het vertrek van de vertrouwenspersoon in 2021 zijn in 2022 twee gecertificeerde en geregistreerde vertrouwenspersonen gecontracteerd. Zij zullen enerzijds de dienst 'vertrouwenspersoon' invullen, anderzijds sociale veiligheid waarborgen en ontwikkelen.
7. Het voornemen van het ministerie van VWS om een marktconsultatie voor de dienst luisterend oor (WMO) in 2021 te houden, is niet gelukt. De planning is nu om ultimo februari 2022 deze marktconsultatie te houden, met de verwachting dat er medio maart 2022 ambtelijke en politiek-bestuurlijke besluitvorming zal plaatsvinden. In maart 2022 is de mededeling gekomen dat met de marktconsultatie marktfalen is aangetoond en dat er een nieuwe DAEB zal worden opgesteld voor de Luisterlijn. In overleg met VWS zal worden gesproken over een langere looptijd voor de DAEB dan tot nu toe gebruikelijk.
8. De Raad van Toezicht heeft in maart 2022 ingestemd met een herziening van zijn bezoldiging, in lijn met de opmerking uit de management letter 2021. De bezoldiging is, zoals voorgaande jaren binnen de normen van de WNT (gemaximaliseerd op basis van de ANBI normen). Met deze herziening is de vergoeding RvT gerelateerd aan zijn vergaderingen en

voorbereiding van die vergaderingen in plaats van een vaste maandelijks vergoeding. De vergoeding is ongeacht het aantal vergaderingen te allen tijde maximaal € 1.800 netto. Voor de verantwoording zal er een presentielijst gebruikt worden en wordt enkel per bijgewoonde vergadering uitbetaald.

9. In januari 2022 is de bestuurder, L. Noordegraaf ingeschreven als pseudo-UBO in het UBO-register van de Kamer van Koophandel.
10. In januari 2022 heeft de bestuurder, L. Noordegraaf met instemming van de RvT een nevenfunctie geaccepteerd als bestuurslid van de Stichting Gebouw de Kolk. De functie is uit hoofde van de functie bestuurder van de Luisterlijn. Inschrijving bij de Kamer van Koophandel heeft plaatsgevonden.
11. Tijdens het schrijven van dit verslag is er in Oekraïne oorlog ontstaan door de inval van Rusland. Vanaf de eerste dagen van deze oorlog is deze verschrikkelijke ontwikkeling merkbaar in de gesprekken die onze vrijwilligers voeren. Hoewel er nog geen significante stijging van het aantal oproepen is gemeten, zien wij dit wel terug in de gesprekken. Het hoeft geen betoog dat dit een zware wissel trekt op onze mensen en voorzieningen. Niet in de laatste plaats omdat deze onzekere situatie ook de vrijwilligers en beroepskrachten zelf bezighoudt. Besloten is de vrijwilligers te voorzien van gesprekstips op dit specifieke onderwerp en de gespreksregistraties telefonie en chat aan te passen met de categorie 'oorlogssituatie Oekraïne'. Het ministerie van VWS is geïnformeerd over de eerste inzichten in dit gespreksonderwerp. Met de collega instellingen MIND/Korrelatie, Kindertelefoon, Alles Oké? Supportlijn en 113Online werken wij samen met het Rode Kruis om de gevolgen van de oorlog zo goed mogelijk op te vangen.

5. Jaarrekening 2021

BALANS per 31 december 2021 (na resultaatbestemming)

ACTIVA

	31 december 2021		31 december 2020	
	€	€	€	€
MATERIËLE VASTE ACTIVA				
Andere vaste bedrijfsmiddelen	<u>52.442</u>		<u>63.107</u>	
		52.442		63.107
VORDERINGEN				
Overige vorderingen en overlopende activa	<u>97.508</u>		<u>92.608</u>	
		97.508		92.608
LIQUIDE MIDDELEN		<u>1.193.258</u>		<u>1.259.143</u>
SOM DER VLOTTENDE ACTIVA		<u>1.290.766</u>		<u>1.351.751</u>
TOTAAL		<u><u>1.343.208</u></u>		<u><u>1.414.858</u></u>

PASSIVA

	31 december 2021		31 december 2020	
	€	€	€	€
EIGEN VERMOGEN				
Stichtingskapitaal	9.205		9.205	
Algemene reserve	243.527		272.239	
Bestemmingsreserves	25.207		25.207	
Bestemmingsfondsen	0		3.000	
Egalisatiereserve	576.657		125.323	
		854.596		434.974
KORTLOPENDE SCHULDEN				
Crediteuren	113.736		105.301	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	2.363		290.251	
Overige schulden en overlopende passiva	372.513		584.331	
		488.612		979.883
TOTAAL		1.343.208		1.414.858

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2021

	2021		2020
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
BATEN			
Baten - Instellingssubsidies	5.750.234	5.687.500	5.493.166
Baten - Projectsubsidies	0	0	83.751
Giften en overige inkomsten	65.443	25.000	29.525
SOM DER BATEN	5.815.667	5.712.500	5.606.442
LASTEN			
Lonen en Salarissen (incl. inhuur derden)	3.892.376	3.951.000	3.690.412
Overige personeelskosten	67.258	95.000	144.313
Huisvestingskosten	499.214	547.000	528.857
Afschrijvingen	33.347	55.000	55.743
ICT-kosten	352.512	380.000	500.187
Vrijwilligerskosten	217.570	371.000	157.877
Overige kosten	194.662	123.500	213.604
Communicatiekosten	136.129	190.000	116.665
Projectkosten	0	0	43.936
SOM DER LASTEN	5.393.069	5.712.500	5.451.594
RESULTAAT	422.608	0	154.848

RESULTAATBESTEMMING

Algemene reserve	-28.712	0	29.525
Bestemmingsfondsen	-3.000	0	0
Egalisatiereserve VWS	454.320	0	125.323
	422.608	0	154.484

KASSTROOMOVERZICHT 2021

	2021		2020	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Resultaat	422.608		154.848	
Afschrijvingen	<u>33.347</u>		<u>55.743</u>	
Cash flow		455.855		210.591
Mutatie Vorderingen	-4.900		68.685	
Mutatie Kortlopende schulden	<u>-494.157</u>		<u>-60.861</u>	
		-499.057		7.824
		-43.202		218.415
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings Materiële vaste activa	-22.683		-37.445	
Desinvesteringen Materiële vaste activa	0		0	
Transfer naar gesubsidieerde projectlasten	<u>0</u>		<u>0</u>	
		-22.683		-37.445
Netto kasstroom		<u><u>-65.885</u></u>		<u><u>180.970</u></u>
Liquide middelen per 1 januari		1.259.143		1.078.174
Liquide middelen per 31 december		<u>1.193.258</u>		<u>1.259.143</u>
Mutatie Liquide middelen		<u>-65.885</u>		<u>180.970</u>

TOELICHTING OP DE BALANS EN STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Activiteiten

De activiteiten van Stichting Sensor 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 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.

Vestigingsadres, Rechtsvorm En Inschrijfnummer Handelsregister

Stichting Sensor 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 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

De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig de jaarrekening 2020 en de door de raad van toezicht goedgekeurde begroting 2021.

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, 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 bedraagt ten minste € 0 en ten hoogste 10 procent van het verleende subsidiebedrag.

De Egalisatiereserve is gewaardeerd tegen nominale waarde.

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 (subsidies 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.

Baten worden verantwoord in het jaar waarin de dienstverlening is gerealiseerd. Lasten worden in aanmerking genomen in het jaar waarin deze 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

MATERIËLE VASTE ACTIVA	Andere vaste bedrijfsmiddelen €
Boekwaarde per 1 januari 2021	63.107
Investerings	22.683
Desinvesteringen aanschafwaarden	0
Afschrijvingen	<u>-33.347</u>
Boekwaarde per 31 december 2021	<u>52.443</u>
Aanschafwaarden	316.884
Cumulatieve afschrijvingen	<u>264.442</u>
Boekwaarde per 31 december 2021	<u>52.442</u>
Afschrijvingspercentages	<u>25%-33,3%</u>

VORDERINGEN	31-dec-2021 €	31-dec-2020 €
-------------	------------------	------------------

OVERIGE VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

Vooruitbetaalde bedragen	37.667	32.597
Waarborgsommen	<u>59.841</u>	<u>60.011</u>
	<u>97.508</u>	<u>92.608</u>

LIQUIDE MIDDELEN

Rekening courant ING Bank	937.608	1.003.494
Spaarrekeningen ING Bank	<u>255.650</u>	<u>255.650</u>
	<u>1.193.258</u>	<u>1.259.143</u>

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

EIGEN VERMOGEN	31-dec-2021	31-dec-2020
	€	€
STICHTINGSKAPITAAL		
Stichtingskapitaal	9.205	9.205
	<u>9.205</u>	<u>9.205</u>
ALGEMENE RESERVE		
Stand per 1 januari	272.239	272.714
Correctie n.a.v. subsidievaststelling 2020	-28.712	0
Resultaatbestemming	0	29.525
Stand per 31 december	<u>243.527</u>	<u>272.239</u>

In het boekjaar is een bedrag van € 29k, zijnde de in het boekjaar 2020 ontvangen giften derden gealloceerd van algemene reserve naar egalisereserve. Deze aanpassing is in lijn met de door VWS vastgestelde omvang egalisereserve per 31 december 2020 zoals opgenomen in de vaststelling van de instellingssubsidie 2020.

EGALISATIERESERVE

Stand per 1 januari	125.323	0
Correctie n.a.v. subsidievaststelling 2020	28.712	0
Resultaatbestemming	422.608	125.323
Stand per 31 december	<u>576.657</u>	<u>125.323</u>

Het bedrag ad 28.712 betreft de allocatie van algemene reserve naar egalisereserve, zie toelichting hiervoor. De aanpassing is in lijn met de door VWS vastgestelde omvang egalisereserve per 31 december 2020 zoals opgenomen in de vaststelling van de instellingssubsidie 2020.

De onderbesteding ad € 422k in lijn met de subsidievoorwaarden van VWS is toegevoegd aan de egalisereserve. Conform de subsidievoorwaarden mag het deel van de instellingssubsidie dat in enig jaar niet is besteed tot een bedrag van maximaal 10% van de toegekende subsidie, i.c. 10% van € 5.767k, aan de egalisereserve worden toegevoegd. De beperking van de egalisereserve zit er in dat deze gelden alleen mogen worden aangewend voor activiteiten in lijn met activiteiten waarvoor de subsidie oorspronkelijk is verstrekt. De egalisereserve bedraagt hiermee op balansdatum € 577k, dit is tevens de maximum te vormen egalisereserve.

De gerealiseerde materiële kosten juist zijn verantwoord. Dit betekent dat de verantwoorde kosten betrekking hebben op de gesubsidieerde activiteiten van de Luisterlijn, deze juist in de financiële administratie zijn verwerkt, betrekking hebben op de subsidieperiode (2021) en aansluiten op de onderliggende documentatie.

BESTEMMINGSRESERVES

	31-dec-2021	31-dec-2020
	€	€
Stand per 1 januari	25.207	13.616
Resultaatbestemming	0	11.591
Stand per 31 december	<u>25.207</u>	<u>25.207</u>

De bestemmingsreserves Utrecht en Rotterdam zijn meegekomen bij de integratie in de Luisterlijn.

BESTEMMINGSFONDSEN

Stand per 1 januari	3.000	3.000
Mutatie	-3.000	0
Stand per 31 december	<u>0</u>	<u>3.000</u>

Glazen huis 2016, Nagellakheld. Het bedrag € 3k is in 2021 verwerkt in de baten.

KORTLOPENDE SCHULDEN

BELASTINGEN EN PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN

	31-dec-2021	31-dec-2020
	€	€
Loonheffingen en sociale lasten	7.336	291.244
Pensioenpremies	-4.973	-993
	<u>2.363</u>	<u>290.251</u>

Loonheffing 2021 is volledig betaald in 2021. Voor de eindheffing WKR is op € 7k voorzien.

Nog te ontvangen pensioenpremies € 5k. In december 2021 zijn de facturen van PFZW van september – december 2021 geboekt en betaald. Openstaand saldo PFZW vertoont in 2022 een normaal beeld.

CREDITEUREN

Crediteuren	113.736	105.301
	<u>113.736</u>	<u>105.301</u>

OVERIGE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA

Vakantiedagentegoed (incl. sociale lasten)	159.699	145.722
Loopbaanbudget	90.441	87.753
Accountantskosten	50.000	50.632
Kosten vrijwilligers	0	1.500
Vaststellingsovereenkomsten	0	201.724
Terug te betalen subsidie VWS	16.334	0
Te veel ontvangen subsidie Rotterdam	38.449	38.449
Nog te betalen kosten	15.912	28.604
Vriendenfonds vooruit ontvangen	0	29.016
Overige	1.678	931
	<u>372.513</u>	<u>584.331</u>

Accountantskosten:

Er is een voorziening ad € 50k getroffen vanwege extra werkzaamheden.

Terug te betalen subsidie VWS:

Conform de subsidievoorwaarden mag het deel van de instellingssubsidie dat in enig jaar niet is besteed tot een bedrag van maximaal 10% van de toegekende subsidie, i.c. 10% van 5.767k aan de egaliseringsreserve worden toegevoegd. Dit is inclusief OVA van € 79k. € 16k is opgenomen als terugbetalingsverplichting aan VWS.

De beperking van de egaliseringsreserve zit er in dat deze gelden alleen mogen worden aangewend voor activiteiten in lijn met activiteiten waarvoor de subsidie oorspronkelijk is verstrekt.

Projectsubsidie Rotterdam:

Na afronding van het vaststellingstraject zal duidelijkheid ontstaan of er al dan niet sprake is van een terugbetalingsverplichting.

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN EN GESTELDE ZEKERHEDEN

Huurverplichtingen:

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

De huurverplichtingen < 1 jaar: € 378.858

De huurverplichtingen 1 - 5 jaar: € 581.572

De huurverplichtingen > 5 jaar: € 135.429

Overige verplichtingen:

De stichting heeft een huur- en onderhoudsovereenkomst voor 4 kopieermachines/printers.

Huur- en onderhoudsverplichtingen < 1 jaar: € 15.536

Huur- en onderhoudsverplichtingen 1 - 5 jaar: € 36.252

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	2021		2020
	Realisatie	Begroting	Realisatie
BATEN	€	€	€
BATEN Instellingssubsidie			
Ministerie VWS	5.750.234	5.687.500	5.493.166
	5.750.234	5.687.500	5.493.166
BATEN PROJECTEN			
Gemeente Rotterdam – Integratie ZHZM	0	0	43.936
Overige subsidies	0	0	39.815
	0	0	83.751
OVERIGE GIFTEN EN OVERIGE INKOMSTEN			
Giften	15.126	25.000	29.525
Opbrengst trainingen	4.252	0	0
Overige baten	46.065	0	0
	65.443	25.000	29.525
	5.815.667	5.712.500	5.606.442

Baten instellingsubsidies:

De in 2020 verantwoorde instellingsubsidie is in 2021 definitief vastgesteld.
 Rotterdam dient nog vastgesteld te worden

Overige giften en overige inkomsten:

€ 15k Giften derden

€ 4k is ontvangen vanuit het geven van trainingen aan derden.

Overige baten € 46k:

€ 15k ontvangsten vanuit Vrienden Loterij en € 3k Glazenhuys 2016, Nagellakheld.
 Deze posten zijn 2021 als vrijval in de baten verwerkt.

€ 28k Margriet:

In de periode 2020 - 2021 is er een samenwerking geweest met Margriet in de vorm van een puzzelactie.

Lezers konden inbellen op een betaallijn om de uitkomst van de puzzel door te geven.

De baten hiervan zijn onder aftrek van de (bel)kosten geschonken aan de Luisterlijn.

De baten en lasten van het gehele project zijn in 2021 verantwoord.

LASTEN	2021		2020
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
LONEN EN SALARISSEN (incl. inhuur derden)			
Bruto salaris	2.328.502	3.820.430	2.164.877
Vaststellingsovereenkomsten	0	0	201.714
Recht Individueel Keuzebudget (IKB)	438.619	0	411.992
Recht Loopbaanbudget	23.728	0	29.321
Mutatie reservering vakantie uren	12.242	0	16.213
Reiskostenverg. Woon-Werkverkeer	26.146	68.628	23.021
Overige vergoedingen	41.842	7.942	26.232
Inhuur personeel	275.682	54.000	223.626
	<u>3.146.761</u>	<u>3.951.000</u>	<u>3.097.005</u>
Sociale lasten	540.189	0	508.941
Pensioenpremies	256.244	0	224.950
	<u>796.433</u>	<u>0</u>	<u>733.890</u>
Af: Uitkering Ziekengeld verzekering/andere AO-uitkering	-50.816	0	-114.754
Af: Doorbelaste personeelskosten	0	0	-25.729
	<u>-50.816</u>	<u>0</u>	<u>-140.484</u>
	<u>3.892.376</u>	<u>3.951.000</u>	<u>3.690.412</u>

Het gemiddeld aantal medewerkers in dienst (in fte's) bedroeg in 2021: 53,27 (2020: 52,92).

Inhuur personeel:

Vanaf eind 2021 zijn op financiën en P&O twee externe krachten ingehuurd, ad € 30.585.

Officemanager ad € 21.505.

Zorg voor morgen/ herhuisvesting ad € 32.338, vanwege noodzaak herhuisvesting o.a. Arbo redenen.

M&I partners / ICT architectuur ad € 59.422, vanwege problematiek ICT omgeving.

Telecommsult ad € 30.311, vanwege toegenomen vraag i.v.m. thuiswerken.

Ontvangen ziekengeld:

In 2021 heeft de Luisterlijn uitkeringen gekregen uit een verzuimverzekering over 2019 en 2020 van langdurig zieken.

Deze verzekering is per 1-1-2020 opgezegd.

OVERIGE PERSONEELSKOSTEN

	2021		2020
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
Wervingskosten	4.725	2.000	42.818
Opleidingskosten	15.412	6.000	0
Reiskosten Dienstreizen	9.577	12.000	11.350
Kosten leaseauto's	0	30.000	31.362
Verzekering personeel	5.816	3.000	2.647
Kosten gezondheidszorg (ARBO e.d.)	11.158	20.000	39.937
Kosten OR	8.316	12.000	871
Overige kosten	12.254	10.000	15.328
	<u>67.258</u>	<u>95.000</u>	<u>144.313</u>

Kosten leaseauto's:

2 voormalige managers hadden een leaseauto. Bij hun vertrek zijn de leasecontracten beëindigd.

Verzekering personeel:

Via Quintes verzekeringen is er dekking voor aansprakelijkheid bedrijven en bestuurdersaansprakelijkheid.

Overige personeelskosten:

Er heeft een correctie € 11k plaatsgevonden inzake PAWW (Private Aanvulling WW en WGA).

HUISVESTINGSKOSTEN

	2021		2020
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
Huur	386.187	445.000	418.527
Servicekosten	45.814	80.000	23.822
Belastingen en heffingen	2.537	0	334
Energie en water	11.929	0	15.206
Schoonmaakkosten	34.155	0	29.121
Afvalverwerking	82	0	215
Onderhoudskosten	0	5.000	643
Verhuiskosten	937	10.000	40.001
Overige huisvestingskosten	17.571	7.000	18.996
Doorbelaste huisvestingskosten	0	0	-18.008
	<u>499.214</u>	<u>547.000</u>	<u>528.857</u>

AFSCHRIJVINGEN MATERIËLE VASTE ACTIVA

Computer en Telecom	25.308	45.000	45.514
Inventaris	8.040	10.000	10.229
	<u>33.347</u>	<u>55.000</u>	<u>55.743</u>

	2021		2020
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
ICT-KOSTEN			
ICT Beheer (Brisk)	82.963	70.000	74.100
Diensten door derden (ICT/Telecom)	48.919	30.000	51.062
Software (Abonn / Licenties / Onderhoud / Support)	43.653	50.000	58.394
Adatum	32.774	20.000	0
Kosten verbindingen (Incl. VoIP)	17.364	15.000	56.349
0900 nummer	122.033	180.000	191.111
Coronakosten	0	0	66.958
Overige Automatisering- en Telecomkosten	14.405	15.000	2.212
	<u>352.512</u>	<u>380.000</u>	<u>500.187</u>

Diensten derden Telecomsul (ICT / Telecom):
Realisatie ligt € 21.950 boven begroting
Vanwege niet begrote aanpassingen ICT infrastructuur.

Kosten 0900 nummer:
Realisatie ligt € 57.967 onder begroting.
Omzetting 0900 naar 088 gratis is voorspoedig verlopen, onderbesteding.

VRIJWILLIGERSKOSTEN

Reiskosten	44.948	125.000	54.020
Kantinekosten e.a. huishoudelijke kosten	25.994	37.500	13.490
Overige vrijwilligerskosten	50.697	75.000	58.321
Kerstcadeau	26.458	22.500	2.109
Opleiding (Materiaal/sprekers/begeleiding)	18.037	30.000	6.705
Zaalhuur/catering opleiding	8.975	25.000	4.691
Werving/ Selectie en behoud	28.003	25.000	7.350
Thuiswerken	14.458	6.000	11.191
	<u>217.5707</u>	<u>371.000</u>	<u>157.877</u>

Reiskosten vrijwilligers:
Reiskosten vrijwilligers liggen € 80.053 onder begroting.
Vanwege corona maatregelen thuiswerken.

Thuiswerken:
Kosten thuiswerken liggen boven begroting, oorzaak is corona.
Thuiswerkvergoeding voor vrijwilligers is € 5 per maand.

	2021		2020
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
OVERIGE KOSTEN			
Kantoorbenodigdheden	9.569	10.000	12.575
Huur/Onderhoud Copiers	15.128	15.000	15.548
Porto/Verzendkosten	4.635	8.000	8.495
Contributies /Abonnementen	126	10.000	11.096
Vakliteratuur	283	1.000	217
Lidmaatschappen	8.455	0	6.854
Kleine aanschaffingen. (Kantoor-inventaris. e.a.)	3.895	0	3.003
Congreskosten	0	4.500	869
Kosten salarisadministratie	18.915	17.500	17.508
Accountantskosten	72.391	25.000	74.979
Advieskosten (Nota / Fisc / Org / Jurid)	20.981	3.000	20.095
Verzekeringen algemeen	324	3.500	896
Bankkosten	6.664	1.000	2.369
Bestuurs- en raad van toezichtkosten	29.499	15.000	10.325
Overige algemene kosten	3.385	10.000	28.972
Doorbelaste kosten	0	0	-199
	<u>194.662</u>	<u>123.500</u>	<u>213.604</u>

Accountantskosten:

Kosten opstellen jaarrekening € 65k, overige advieskosten € 7k.

COMMUNICATIEKOSTEN

Marketingkosten en communicatiekosten	<u>136.129</u>	<u>190.000</u>	<u>116.665</u>
	<u>136.129</u>	<u>190.000</u>	<u>116.665</u>

PROJECTKOSTEN

Gemeente Rotterdam – Integratie ZHZM	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>43.936</u>
	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>43.936</u>

OVERIGE TOELICHTINGEN OP DE JAARREKENING

WNT-verantwoording 2021 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 2021 € 209.000,- (Algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

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

Gegevens 2021	
bedragen x € 1	L. Noordegraaf
Functiegegevens	Directeur/ bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	124.155
Beloningen betaalbaar op termijn	12.866
<i>Subtotaal</i>	<i>137.021</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	209.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	137.021
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.
Gegevens 2020	
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
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
Bezoldiging	59.852

Bedragen x C 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.			

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

Bedragen x C 1		J. Rutten		
Functiegegevens		directeur-bestuurder a.i.		
Kalenderjaar		2020	2019	2018
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang - einde)	1- 11/m 10-5;	13- 11/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.			

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

Naam topfunctionaris	Functie	Tijdvak
P.J.M Koning	Voorzitter	01/01 - 21/09 gestopt
A.P. Berkhout	Voorzitter	22/09 – 31/12
J. Burgstra	Lid	01/01 – 31/12
J.C.J. Linssen	Lid	01/01 – 31/12
D. de Bruijn	Lid	01/01 – 22/09 gestopt
G.E. Sabatino	Lid	01/01 – 15/12 gestopt
L. Tuijt	Lid	22/09 - 31/12

2. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

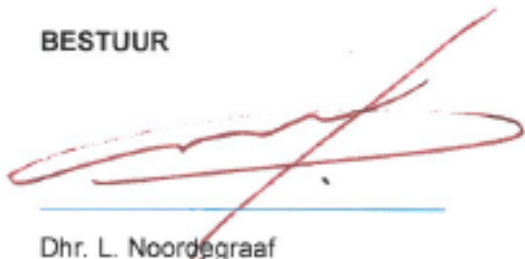
Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2021 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Gebeurtenissen na balansdatum

Geen sprake van gebeurtenissen na balansdatum.

ONDERTEKENING DOOR BESTUUR en LEDEN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

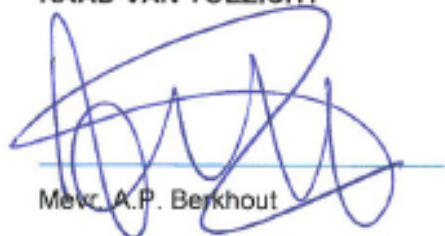
BESTUUR


Dhr. L. Noordegraaf

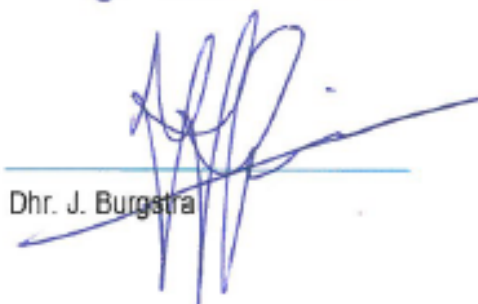
25 V '22

Directeur-Bestuurder

RAAD VAN TOEZICHT


Mevr. A.P. Berkhout

Voorzitter RvT


Dhr. J. Burgstra

Vice-voorzitter RvT


L.M.L. Tuijt

Lid RvT

Datum, 25 mei 2022

6. 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 2021

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2021 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 2021 en van het resultaat over 2021 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).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2021;
2. de staat van baten en lasten over 2021; 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 en de Regeling Controleprotocol WNT 2021 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 de Regeling Controleprotocol WNT 2021 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen sub 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 de bepalingen van en met de Regeling Controleprotocol WNT 2021. 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, 9 juni 2022

Mazars N.V.



G. Juffer RA



de luisterlijn
wij geven gehoor

088 0767 000

Stichting Sensor de landelijke Luisterlijn
't Goylaan 9
3525 Utrecht

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
GJU | 09-06-2022