

Stichting Sensor de landelijke
luisterlijn

JAARVERSLAG 2022

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
GJU | 1-06-2023

Stichting Sensor de landelijke luisterlijn

JAARVERSLAG 2022

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

Reacties van gesprekspartners

“

Ik kan mijn verhaal kwijt, de vrijwilligers nemen de tijd voor me en oordelen niet.

- Anoniem

“

Soms ben ik echt te lang alleen en is de Luisterlijn een doorbreking van dat gevoel.”

- Anoniem

“

Toen ik voor het eerst mailde, zat ik echt helemaal stuk. Ik heb gehoor gekregen bij iemand die me niet kent, die dit vrijwillig doet en daar ben ik heel blij mee.

- Anoniem

“

Ik vond het spannend om te bellen, deed het toch. Het was een fijn gesprek en ik heb er écht wat aan gehad.

- Anoniem

“

Het is fijn om te weten dat ik altijd even naar de vrijwilligers van de Luisterlijn kan bellen om de dag door te spreken.

- Anoniem

Inhoud

1. Bestuursverslag	5
1.1 Algemeen	5
1.2 Activiteitenplan 2022, meerjarenplan 2022-2025	9
1.3 Financiën	10
1.4 Subsidiëring	10
2. Verslag Raad van Toezicht	12
3. Organisatie en doelstelling	16
3.1 Algemeen	16
3.2 Doelstelling	16
3.3 Directie/bestuur	16
3.4 Organisatie	16
4. Vooruitblik 2023	17
4.1 Begroting	17
4.2 Ontwikkelingen in 2023	18
5. Jaarrekening 2022	19
6. Overige gegevens	36
7. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	42

“

Mede dankzij de Luisterlijn kon ik telkens mijn eigen kracht weer vinden en nu ben ik eruit aan ‘t krabbelen.

- Anoniem

1. Bestuursverslag

1.1 Algemeen

Over onze vrijwilligers...

2022 begon hoopvol met de afname van het aantal Covid-19 besmettingen. Tot het Russische leger op 24 februari 2022 Oekraïne op meerdere plekken binnenviel. In de eerste twee weken na het begin van de oorlog ontving de Luisterlijn ruim 1.400 gesprekken van mensen die zich hierover grote zorgen maakten. Zou deze oorlog zich ook uitstrekken tot de rest van Europa? Zou de NAVO betrokken raken in de gevechtshandelingen? Zou het ook in Nederland oorlog worden? Na verloop van tijd kwamen daar de zorgen bij van de stijgende energiekosten, de stijgende inflatie en daarmee de kosten voor levensonderhoud. De Luisterlijn had, en heeft de vinger aan de pols van wat de samenleving bezighoudt.

Het aantal actieve vrijwilligers (inzetbaar en time-out) bedroeg op 1 januari 2022 1.313 (waarvan 91 met time-out). Daarnaast stonden er 45 op de wachtlijst, 36 aangemeld en kennismaking gepland, 45 in training. In 2022 zijn er 407 nieuwe vrijwilligers opgeleid en gestart.

Na de toestroom van vrijwilligers in de coronaperiode, onder andere vrijwilligers die zich vanwege het wegvallen van regulier werk door de maatregelen in hebben gezet, is een aanzienlijk deel weer gestopt met het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn. Ook de toegenomen kosten voor het levensonderhoud en de situatie op de arbeidsmarkt maakten dat we vrijwilligers zagen vertrekken. Van de actieve vrijwilligers stopten er 474, vanwege privéomstandigheden (284), werkomstandigheden (1), motivatie (85) of organisatorische redenen (5). Van 16 personen namen we afscheid vanwege onvoldoende functioneren. 5 personen namen afscheid vanwege de werksfeer/samenwerking. Helaas overleden er ook 3 vrijwilligers in 2022. 12 vrijwilligers hebben geen reden voor vertrek gegeven. Voor 63 vrijwilligers was er een andere/blanco reden van vertrek.

We zagen ook dat een aanzienlijk aantal aspirant-vrijwilligers (230) 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 2022 waren er 1.246 actieve vrijwilligers (waarvan 87 met time-out). Tevens stonden er 118 op de wachtlijst, waren er 96 aangemeld en kennismaking gepland en 95 in training.

Vanwege de hoge kwaliteitsnormen die wij hanteren is de selectie van vrijwilligers die zich melden uitgebreid en streng. Dit kan ervoor zorgen dat afgezien wordt van de aangeboden inzet van aspirant-vrijwilligers tijdens het selectieproces. Ook tijdens de actieve inzet van de vrijwilligers hanteren wij hoge normen. Hoewel wij ons realiseren dat er een hoge druk ligt op de bereikbaarheidsdoelstelling kiezen wij er voor onze kwaliteit voorrang te geven. Dit laatste geldt nadrukkelijk bij de werving, selectie en instroom van nieuwe vrijwilligers.

Over onze gesprekken en gesprekspartners...

In 2022 ontvingen we 618.170 oproepen via telefoon, chat en mail). Dat zijn er 4% meer dan het jaar ervoor. (In 2021 ontvingen we in totaal 594.180 oproepen.) We ontvingen 557.294 oproepen (ongecorrigeerd) per telefoon, 54.536 oproepen via chat en 6.340 oproepen via mail (E-hulp). Vrijwilligers voerden in totaal 333.937 gesprekken. 298.257 gesprekken per telefoon, 31.147 gesprekken via chat en 4.533 via mail (E-hulp).

Om redenen van kwaliteit corrigeren wij het aantal telefonische oproepen (557.294) naar oproepen die door de gesprekspartner binnen 120 seconden worden beëindigd en niet tot een gesprek leiden. Deze correctie geldt vooralsnog alleen voor de telefonische oproepen. Na toepassing van deze correctie hebben wij 402.920 telefonische oproepen ontvangen.

Deze correctie van 68,97 % is vooraf besproken met het ministerie van VWS en schriftelijk vastgelegd.

Op basis van de gecorrigeerde aantallen heeft de Luisterlijn in 2022 een bereikbaarheid geboden van 74,1%. Hiermee hebben wij voldaan aan onze prestatiedoelstelling.

De totale gesprekstijd telefonie was 105.667 uur (in 2021: 114.609 uur).

Uit onze informatiesystemen voor de telefonie en de chat zien we dat de gemiddelde gespreksduur bijna gelijk is gebleven (van telefoon van 21,4 naar 21,3 minuten. De gemiddelde gespreksduur op de chat bleef 32,8 minuten).

Wat opnieuw 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 meer gesprekken die gaan over mentale (GGZ-)problematiek. Dat is ook terug te zien in de top-3 gespreksonderwerpen. Voor het eerst in jaren is 'Geestelijke gezondheid' veruit het meest besproken onderwerp. Over het algemeen zijn dit vaak zwaardere gesprekken die meer vragen van onze vrijwilligers. Dit is ook van invloed op het aantal gevoerde gesprekken. Daarnaast zijn onderlinge relaties (vrienden, familie, liefde) ook een veelbesproken onderwerp, met name in de chat.

Het verloop van het aantal unieke oproepen is grillig, maar stijgend. Af en toe daalt het even en stijgt het daarna weer. Al met al is de trend dat het stijgend is. In lijn met onze doelstelling om er voor iedereen te zijn, is dit een positieve ontwikkeling. Hieruit kunnen we opmaken dat mensen die nood of behoefte hebben aan een luisterend oor of een vertrouwelijk gesprek, ons beter weten te vinden.

Overigens zien we ook dat ingrijpende actualiteiten terugkomen in gesprekken. Hoewel de gespreksregistratie hier in voorkomende gevallen op wordt aangepast, zijn dergelijke gesprekken niet altijd eenduidig te classificeren naar onderwerp. Meestal komen deze onderwerpen zijdelings ter sprake of is het een aanleiding om contact op te nemen en gaat er iets anders achter schuil (eenzaamheid, somberheid, rouw, verlies, niet de juiste hulp kunnen krijgen). Ingrijpende actualiteiten kunnen gevoelens oproepen of versterken (toenemende zorgen, machteloosheid, onzekerheid). Denk aan corona of de oorlogssituatie in Oekraïne.

We zagen dat in de loop van het jaar corona een duidelijk dalende prioriteit had in gesprekken.

Gelet op de oorlogssituatie in Oekraïne zagen we dat aan het begin van de oorlog veel gesprekken gingen over het uitbreken van de oorlog en de situatie aldaar. Dat veranderde naarmate de tijd vorderde. Aan de orde kwamen toen onderwerpen en gevoelens (onzekerheid en financiële zorgen) door de stijgende prijzen als gevolg van de oorlog.

Voor 2022 geldt dat de afgesproken correctie op de registratiecijfers met betrekking tot misbruik van de Luisterlijn is verwerkt in de prestatieresultaten. Het gaat hier onder meer over extreem korte gesprekken (zgnde. silent calls: <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.

Tevens geldt dat in 2022 het beleid ten aanzien van regelmatige gesprekspartners is aangepast. In september 2022 is besloten het maximum aantal gesprekken per etmaal terug te brengen van 4 naar 3. Dit met het oog op de motivatie van vrijwilligers, de behoefte van regelmatige gesprekspartners en de bereikbaarheid van de Luisterlijn. Het beleid is met ingang van 1 januari 2023 geëffectueerd.

Organisatie

De instellingssubsidie 2022 is toegekend op basis van een addendum op de DAEB van 23 oktober 2019. De einddatum van het addendum is 31 december 2022.

De marktconsultatie die het ministerie van VWS heeft uitgevoerd is op 30 maart 2022 afgerond met een verslag marktconsultatie Landelijke Luisterlijn. In dit verslag wordt vanuit inkoop technisch perspectief geconcludeerd dat er geen (andere) marktpartij is die voldoet aan de gestelde voorwaarden als uitgeschreven in het marktconsultatiedocument. Hiermee is geconcludeerd dat er sprake is van marktfalen.

In december 2022 is een nieuwe DAEB ondertekend met een looptijd van 2023 tot en met 2027.

In 2022 is het wetenschappelijk onderzoek naar de maatschappelijke impact van de Luisterlijn door SEOR (Erasmus Universiteit Rotterdam) uitgevoerd en afgerond. Het onderzoek toont aan dat de Luisterlijn een grote maatschappelijke impact heeft. Zo vult de Luisterlijn een maatschappelijke leemte en heeft zij gunstige effecten op gesprekspartners. Ook is het vrijwilligerswerk voor veel vrijwilligers van betekenis. Een andere belangrijke uitkomst is dat de Luisterlijn relatief goedkope ondersteuning biedt t.o.v. formele zorg.

Belangrijke succesfactoren zijn:

- (a) Altijd bereikbaar (24/7);
- (b) De methodiek sluit aan bij gesprekspartners;
- (c) De inzet van (vaardige) vrijwilligers;
- (d) De ondersteuning/begeleiding van de vrijwilligers.

Kortom: het is duidelijk dat de Luisterlijn waardevolle en effectieve ondersteuning biedt tegen relatief lage kosten. Dat dit door vrijwilligers wordt gedaan heeft meerwaarde.

Gemiddeld waarderen de gesprekspartners de Luisterlijn met het rapportcijfer 8,2. Van betekenis is ook dat de Luisterlijn bijdraagt aan een betere benutting van de zorgcapaciteit, door enerzijds een dienst te bieden die de reguliere zorg niet kan bieden en anderzijds aanvullend op de reguliere zorg. De gesignaleerde positieve effecten en tevredenheid van gesprekspartners, zouden ook geheel of gedeeltelijk bij andere vormen van (formele en/of informele) hulp kunnen optreden. Ten opzichte van de formele zorg biedt de Luisterlijn relatief goedkope ondersteuning, ten opzichte van de informele zorg kwalitatief betrouwbare ondersteuning – qua beschikbaarheid en kwaliteit van het contact.

Met het besluit om de tijdelijke organisatiestructuur van 2021 in 2022 te formaliseren is een vertrouwenskwestie tussen de bestuurder en de OR ontstaan. Hierbij speelden de ervaren effectiviteit van de organisatiestructuur, in het bijzonder de managementlaag, en sociale veiligheid een rol.

De OR heeft ingestemd met het verzoek een mediationtraject te starten. Dit traject heeft geleid tot het hervinden van ruimte en vertrouwen om verder te kunnen samenwerken. De OR heeft kort daarna

mazars

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
GJU | 1-06-2023

ingestemd met de nieuwe organisatiestructuur. Voorts is het regulier overleg tussen bestuurder en OR in een nieuwe samenstelling hervat, waarbij constructief wordt gewerkt aan een aantal belangrijke onderwerpen.

Eén van de onderwerpen die in het kader van medezeggenschap is besproken is de Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) 2022, in het bijzonder het aanstellen van een preventiemedewerker. De OR heeft hieraan zijn instemming verleend.

De RI&E concludeert dat een aantal belangrijke zaken aandacht verdient, zoals het alleen werk op locaties in de nacht (nachtdiensten door vrijwilligers op locaties). Ten aanzien van de psychosociale arbeidsbelasting/ongewenst gedrag is in de RI&E opgemerkt dat zowel de gesprekken op de diverse locaties als de uitkomsten van de enquête overwegend positief zijn, ook in relatie tot andere organisaties binnen en buiten de branche. Medewerkers werken over het algemeen graag voor de Luisterlijn, zijn trots op hun werk en de zingeving die dit met zich meebrengt. Het autonoom werken en met collega's en vrijwilligers iets moois 'neerzetten' is een belangrijke drijfveer. De bezoeken aan de locaties hebben in een goede sfeer plaatsgevonden waarin werkplezier in de meeste gesprekken duidelijk aanwezig was.

Met het medezeggenschapsorgaan voor de vrijwilligers, de Landelijke Vrijwilligersraad is meerdere keren op constructieve wijze in 2022 overlegd. Belangrijke onderwerpen hierbij waren de voorgenomen aanpassing van het beleid regelmatige bellers en de optimalisatie en flexibilisering van het dienstrooster. De LVR heeft zich positief kritisch opgesteld over de executiekracht van de beroepsorganisatie, in het bijzonder de gebrekkige en trage opvolging die wordt gegeven aan besluiten.

In de interne communicatie voor vrijwilligers en beroepskrachten is in 2022 aandacht gegeven aan de beschikbaarheid van onafhankelijke vertrouwenspersonen. Beide vertrouwenspersonen hebben zich voorgesteld aan de beroepskrachten tijdens een landelijke bijeenkomst. Naast de dienst 'vertrouwenspersoon' geven zij ook ondersteuning aan het opzetten en uitvoeren van bejegeningsbeleid en preventiebeleid.

In maart 2022 heeft de Raad van Toezicht het bestuurlijk besluit Klokkenluidersreglement vastgesteld, hangende instemming OR. In de loop van 2022 is deze instemming niet door de OR verleend.

Prestaties

In onze prestatiedoelstelling voor het subsidiejaar 2022 is opgenomen¹:

"We werken elke dag aan het verbeteren van de bereikbaarheid. We streven naar een bereikbaarheid die hoger is dan gemiddeld voor mensen die ons in een maand voor het eerst bellen (unieke bellers). Door middel van routing in de telefonie krijgt de unieke beller voorrang t.o.v. onze regelmatige gesprekspartners.

Dat betekent ook dat voor mensen die vaker dan 1x per maand, soms zelf 4x per dag, een beroep op ons doen, de bereikbaarheid lager ligt. De Luisterlijn wil bereikbaar zijn voor iedereen en probeert de aandacht zo goed mogelijk te verdelen. Daarnaast vinden we het belangrijk dat een gesprek helpt of iets bijdraagt. We willen ook voorkomen dat mensen steeds afhankelijker worden van het bellen of chatten met de Luisterlijn.

De begrenzing is ingesteld op maximaal vier gesprekken per 24 uur voor telefoon en drie gesprekken voor chat. De begrenzing wordt via ons systeem automatisch, anoniem gedaan. Bij extreme situaties

¹ Ingediend in subsidieportaal VWS

van grensoverschrijdend gedrag kan er op individuele basis voor een langere tijd geblokkeerd worden (tot maximaal 6 maanden). Er zijn ook mensen die contact zoeken met het doel om seksueel opgewonden te raken. Voor deze gesprekken is de Luisterlijn niet bedoeld.

Als prestatiedoelstelling voor 2022 hebben wij een bereikbaarheid van minimaal 70%.

Onze bereikbaarheid voor de telefoon liet maandelijks wisselende cijfers zien. Hierbij moet bovengenoemde toename van zwaarte van gesprekken in aanmerking worden genomen. Onze vrijwilligers voerden in totaal 333.937 gesprekken.

De bereikbaarheid varieert over de tijd met uitschieters tussen de 69,9% en 78,6% (gecorrigeerde uitkomst). De toename van het aantal **ongecorrigeerde oproepen** stijgt wederom (4% ten opzichte van 2021) en geeft aan dat de behoefte naar een luisterend oor hoog blijft en stijgt.

De gemiddelde bereikbaarheid bedroeg in 2022 74,1%. **Hiermee is ons streven naar een bereikbaarheid van minimaal 70% gehaald.**

1.2 Activiteitenplan 2022, meerjarenplan 2022-2025

Activiteiten en speerpunten voor 2022:

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.

Zoals aangegeven in het activiteitenplan 2022 hebben wij conform onze missie en visie een luisterend oor geboden aan een ieder die daar nood of behoefte aan had (activiteit 1).

Aan de onderwerpen uit het meerjarenplan 2022-2025 hebben wij aandacht gegeven aan een gezonde, vitale organisatie met het uitvoeren van de RI&E en een aanvang gemaakt met de uitvoering van het plan van aanpak RI&E (activiteit 2). Ook de inzet van de vertrouwenspersonen op het opzetten en uitvoeren van bejegeningsbeleid en preventiebeleid had als doel bij te dragen aan een gezonde, vitale organisatie.

Met het benoemen van een trainer voor de chatfunctie hebben wij een begin gemaakt met het positioneren van de chat als gelijkwaardig kanaal. Door de druk op de telefonie en het aantal vrijwilligers is deze activiteit getemporeerd (activiteit 3).

Het behouden, binden en werven van vrijwilligers heeft ook in 2022 weer veel aandacht gekregen. Voor het behoud van vrijwilligers is begonnen met de optimalisatie van het dienstrooster en ook de aanpassing van het beleid regelmatige bellers had als hoofddoel de motivatie van vrijwilligers te honoreren. Om te voorzien in de instroom van vrijwilligers zijn veel wervingsacties uitgevoerd. Actuele onderwerpen zijn in de pers en op social media aangegrepen om oproepen te doen voor nieuwe vrijwilligers. In september 2022 heeft de twee-jaarlijkse Landelijke Vrijwilligersdag plaatsgevonden. Tijdens deze vrijwilligersdag hebben de onderzoekers van SEOR de voorlopige resultaten van het wetenschappelijk onderzoek gepresenteerd en waren en verschillende inspirerende en ontspannende workshops. Tijdens de Week tegen Eenzaamheid hebben wij uitgebreid geworven op verschillende NS-stations (activiteit 4).

De activiteit trainen en begeleiden heeft ook in 2022 uitgebreid aandacht gekregen. Naast de aanvangstraining (e-learning en fysieke trainingsbijeenkomsten) hebben er verdiepingstrainingen en themabijeenkomsten plaatsgevonden op onze locaties. Het begeleiden van de vrijwilligers vindt dagelijks plaats door de beroepskrachten op de locaties. Bij diverse gelegenheden hebben wij onze kennis van luisteren ook beschikbaar gesteld aan de maatschappij, onder meer door het aanbieden van kennis aan andere organisaties en branches. Hiermee hebben wij het luisteren bevorderd als kunst (activiteit 5).

De activiteit organisatie achter het luisterend oor heeft vooral vorm gekregen door het verbeterplan bedrijfsvoering. De aanbevelingen van de accountant hebben opvolging gekregen, het proces van in-dienst/uit-dienst is verbeterd, de financieel-administratieve handelingen zijn gestroomlijnd en vereenvoudigd, een huurregister is opgesteld en er is een aanvang gemaakt met het verbeteren van de informatievoorziening en data-analyse. Ook de langverwachte technische upgrade van het telefonieplatform en –dashboard is afgerond (activiteit 6).

Met het wetenschappelijk onderzoek door SEOR is niet alleen de maatschappelijke impact van de Luisterlijn aangetoond. Het heeft ook de effectiviteit van het luisteren met aandacht laten zien en aanbevelingen opgeleverd om dat verder te verbeteren. Hierdoor kunnen wij ons verder ontwikkelen als expert organisatie (activiteit 7).

Het door ontwikkelen van ICT Luisteren zonder hindernissen is al benoemd bij activiteit 6 (activiteit 8). Zichtbaarheid en naamsbekendheid is benoemd bij activiteiten 4 en 5 (activiteit 9).

Over de speerpunten en activiteiten voor 2022 doen wij tevens verslag in het activiteitenverslag (bijgevoegd).

1.3 Financiën

De begroting 2022 van € 5.876.500 is op 21 september 2021 vastgesteld door de Raad van Toezicht.

Het uiteindelijk resultaat 2022 bedraagt € 18.121. € 112.301 is in de egalisatiereserve onder aftrek van de giften toegevoegd, de onttrekking van de egalisatiereserve bedraagt € 94.180. De egalisatiereserve bedraagt per 31 december 2022 € 594.778. De teveel ontvangen instellingssubsidiebedrag ad € 31.974 moet worden teruggestort aan het ministerie van VWS.

1.4 Subsidiëring

Voor de reguliere exploitatie is van VWS, voor 2022 een instellingssubsidie ontvangen van € 5.766.500 (met de toekenning van OVA is dit in totaal € 5.949.207). Over 2022 moet op basis van het resultaat een teruggave plaatsvinden van € 31.974 op basis van de maximale omvang van de egalisatiereserve. Aan de ingediende subsidieaanvraag lag het Activiteitenplan 2022 d.d. 27 september 2021 ten grondslag. VWS heeft op 3 december 2021 het besluit instellingssubsidie 2022 afgegeven.

Tot slot

Hoe trots we ook zijn op wat we allemaal gerealiseerd hebben, de échte hoogtepunten in dit jaar zijn toch de vele, vele gesprekken geweest die onze vrijwilligers hebben gevoerd. Hun waarachtige aandacht is een lichtpuntje in het leven van heel veel mensen. We zijn ongelooflijk blij dat we dit als Luisterlijn kunnen bieden aan Nederland.

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

Speciale dank voor onze anonieme gesprekspartners die voor de meest uiteenlopende onderwerpen, dag en nacht vertrouwen in ons hebben gesteld.

Utrecht, 25 mei 2023

Leo Noordegraaf
Directeur-bestuurder

2. Verslag Raad van Toezicht

Het jaar 2022 was voor de Raad van Toezicht (RvT), directeur-bestuurder, management, medewerkers en vrijwilligers een enerverend jaar.

Voor de organisatie met name op de aspecten organisatieontwikkeling en sociale veiligheid.

Voor de RvT geheel in het teken van professionalisering en governance-proof werken binnen alle gremia van de Luisterlijn.

De vernieuwde RvT, per 22 mei jl. aangevuld met mevr. L. de Jongh en dhr. J. Vermeulen na vertrek van mevr. Sabatino en dhr. Linssen, is begonnen met het gezamenlijk vaststellen van een toezichtvisie als onderdeel van de toezichtverantwoordelijkheid.

Het gaat dan om keuzes als gedeelde waarden en uitgangspunten, toegevoegde waarde van het toezicht, focus van de overlegstructuur, gewenste omgang met de directeur-bestuurder, het invullen van de ambassadeursrol en informatieprotocol.

Daarnaast heeft de RvT in 2022 de volgende zaken aangepakt en definitieve versies hiervan vastgesteld:

- De klokkenluidersregeling
- Nieuwe statuten passend binnen de WBTR-toets
- Het RvT-reglement
- WNT-vergoeding RvT conform vigerende wetgeving
- Activiteitenplan en begroting 2023
- Jaarverslag en jaarrekening 2021
- Statuut Good Governance.

Verder heeft de RvT naast de auditcommissie financiën, nu ook een auditcommissie kwaliteit en veiligheid ingesteld.

Begin 2023 worden ook het treasurystatuut, de procuratieregeling en de strategie van de Luisterlijn voor de komende periode vastgesteld.

De RvT heeft in 2022 veel contacten gelegd binnen de organisatie, dit steeds op gepaste wijze, dus rolvast vanuit verantwoordelijkheden en bevoegdheden RvT.

Zo is er met de OR tweemaal gesproken naar aanleiding van vertrouwenskwesties met de directeur-bestuurder. Het ging hier om kwesties ten aanzien van de sociale veiligheid en het besluit tot implementatie van een nieuwe organisatiestructuur. De RvT heeft de directeur-bestuurder en de OR verzocht hieromtrent een mediation-traject te starten en beide hebben dit verzoek gehonoreerd.

Na een viertal vertrouwelijke gesprekken hebben zij gezamenlijk laten weten dat “er weer ruimte en vertrouwen was” om verder te kunnen samenwerken. De OR verleende kort daarna hun instemming aan de nieuwe organisatiestructuur.

De actie van de OR heeft impact gehad binnen de organisatie en tot onrust geleid.

De RvT heeft daarom gesproken met medewerkers op locatie, waaronder Zaandam en Rotterdam, met de Landelijke Vrijwilligers Raad, die in de kern zeer tevreden zijn over facilitering medewerkers, en de directeur-bestuurder.

Ook is gesproken met de 2 gecertificeerde externe vertrouwenspersonen en medewerkers landelijk bureau.

Uit deze gesprekken kwam naar voren dat men tevreden is met de directeur-bestuurder, maar dat binnen de organisatie zeker verbeterpunten nodig waren, onder andere op het gebied van communicatie, gezamenlijke vaststelling van het normen en waarden kader, heldere visie op leiderschapstijl, de mate van centralisatie en couleur locale.

Dit zijn kenmerken die zeker vallen onder de noemer post-fusie organisatie.

Deze punten kwamen overeen met de uitkomsten van de RI&E, waarbij nog benoemd werd dat de Luisterlijn beter scoort dan vergelijkbare organisaties op het onderdeel “autonomie in het werk” en “veilige werkomgeving”. De verbeterpunten zijn benoemd in jaarplan 2023.

De RvT vindt dat ook optimalisering van bedrijfsprocessen en -procedures noodzakelijk is voor de implementatie van inhoudelijke verbeteringen.

Met de directeur-bestuurder heeft de voorzitter/vicevoorzitter 3 evaluatie gesprekken gevoerd, o.a. omtrent de OR, het bereiken afgesproken KPI's en de persoonlijke ontwikkeling. Ten aanzien van dit laatste aspect heeft de RvT de directeur-bestuurder een coaching-traject aangeboden.

De RvT heeft oog voor het lastige jaar voor de bestuurder en de vele resultaten die zijn bereikt.

De RvT was zeer onder de indruk van de inhoud van de gesprekken die zij binnen de organisatie heeft gevoerd. Loyaliteit, kwaliteit, professionaliteit en gedrevenheid zijn kenmerken die we zien bij de vele vrijwilligers en medewerkers.

Het nut en de noodzaak van de Luisterlijn zijn ook aangetoond in het SEOR onderzoeksrapport en het rapport van Royal Haskoning. Hieruit zijn ook wat aanbevelingen naar voren gekomen, zoals de optimalisatie van de roostering capaciteit.

Een zeer belangrijk aspect van het wezenlijke doel van de Luisterlijn blijft namelijk de bereikbaarheid van de Luisterlijn voor de bellers. Het zoeken naar vrijwilligers blijft een permanent aandachtspunt.

Er zal met de LVR gezamenlijk gekeken moeten worden naar flexibilisering van diensten, werving jonge vrijwilligers etc.

Deze aanbevelingen komen eveneens terug in het jaarplan 2023.

De RvT kijkt uit om in 2023 ook bij deze verbeterpunten op gepaste afstand mee te kunnen sparren om de Luisterlijn kwalitatief nog verder te verbeteren in het bereiken van de mooie doelstellingen van deze organisatie.

De auditcommissie Financiën constateert dat de financiën verder op orde raken in 2022, met een positief resultaat van € 18.121, dat is toegevoegd aan de egaliseriereserve met goedkeuring van VWS. Hierin ziet de auditcommissie een goede opvolging op de aanbevelingen ten aanzien van de optimalisatie van de administratieve organisatie en het subsidiebewust werken. Een heldere begroting voor 2023 en duidelijke rapportages voor intern gebruik zijn hier een paar voorbeelden van. De auditcommissie heeft veel vertrouwen in de kennis en werkwijze van zowel de controller als de administratieve medewerker.

Deze aspecten zijn bevestigd door de accountant Mazars. Zij hebben verbeterpunten benoemd voor 2022 en zien hierop bij de interim controle veel progressie. Dit geeft rust bij alle stakeholders.

De auditcommissie vertrouwt erop dat deze lijn doorgetrokken wordt in de komende jaren aan de hand van KPI's die voortvloeien uit het meerjarenbeleidsplan.

De Raad van Toezicht heeft in 2022 zijn honorering aangepast naar een WNT-vergoeding. Een adequate, op de organisatie toegesneden honorering, van de leden van de RvT moet bijdragen aan de borging van de kwaliteit van toezicht.

De snelle ontwikkeling de organisatie, de toenemende verantwoordelijkheid van de RvT, de maatschappelijke visie op toezicht in het publieke domein en de fingerende wetgeving maken dat de RvT zijn honorering heeft aangepast.

De Raad van Toezicht heeft in 2022 in het kader van Governance proof werken, professionalisering van de organisatie, en extra werkzaamheden in het kader van "sociale veiligheid en nieuwe organisatiestructuur", substantieel (meer dan gebruikelijk) zijn werkzaamheden moeten verrichten ten behoeve van de Luisterlijn.

De WNT-vergoeding is conform koppeling beloning bestuurder en kaders WNT.

De RvT heeft met name gekeken naar afbreukrisico, uitgebreide rolopvatting RvT en complexiteit van het primaire proces. De RvT heeft de percentages toegepast vanuit de WNT Sociaal Werk Nederland (advies Human Capital Group).

De RvT wil iedereen hartelijk bedanken voor de inzet en betrokkenheid in 2022.

Hoofd- en nevenfuncties leden RvT

De leden van de Raad van Toezicht hadden in 2022 de volgende hoofd- en nevenfuncties.

Lita Berkhout:

Nevenactiviteit Lid Raad van Toezicht van de Stichting Steunfonds Basiszorg
Voorzitter Raad van Toezicht van Stichting Kijk op Welzijn/Stichting Welzijn
Albrandswaard

Leonore Tuijt:

Hoofdactiviteit Directeur/bestuurder Erasmus MC Foundation
Nevenactiviteit Secretaris Stichting Weeshuis in Haïti

Hans Burgstra:

Hoofdactiviteit Finance Manager bij Uitgeverij Meis&Maas
Nevenactiviteit -/-

Lia de Jongh:

Hoofdactiviteit Voorzitter raad van bestuur Topaz, Leiden
Nevenactiviteit Voorzitter bestuur Huntington Kennis Netwerk Nederland
Bestuurslid Stichting Topcare
Voorzitter dagelijks bestuur Stichting Transmuralis

Jeroen Vermeulen:

Hoofdactiviteit Proposition Lead (Strategic Innovator) bij NN
Nevenactiviteit -/-

* Nevenactiviteiten naast toezichthouder bij de Luisterlijn

Naam	Functie	Benoemd	Herbenoemd	Einde huidige termijn
------	---------	---------	------------	-----------------------

A.P. Berkhout	Vz RvT	22-09-2021		21-09-2025
J. Burgstra	Lid RvT, Vice- voorzitter RvT	03-10-2018	01-10-2020	30-09-2024*
L.M.L. Tuijt	Lid RvT	22-09-2021		21-09-2025
A.L.R. de Jongh	Lid RvT	25-05-2022		24-05-2026
J. Vermeulen	Lid RvT	25-05-2022		24-05-2026

* Einde termijn bepaald op basis van herbenoeming, na tussentijds uittreden vanwege waarneming bestuurder.

Utrecht 25 mei 2023

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 2022 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. (Leo) Noordegraaf was gedurende het hele jaar 2022 directeur-bestuurder bij de Luisterlijn. Leo Noordegraaf heeft de volgende nevenfuncties:

- Ambassadeur The Living Museum The Netherlands
- Lid Raad van Advies/spreker Ebbinge Leergang Leiderschap in de Zorg
- Bestuurslid Stichting Gebouw de Kolk (Nieuwezijds Voorburgwal Amsterdam).

3.4 Organisatie

De Luisterlijn had op 31 december 2022, 85 betaalde medewerkers (55,03 fte) in dienst. De leeftijd en man/vrouw verdeling was als volgt:

Leeftijdscategorie	Vrouw	Man	Totaal
25 tot 30 jaar	0	0	0
30 tot 35 jaar	4	0	4
35 tot 40 jaar	5	0	5
40 tot 45 jaar	4	2	6
45 tot 50 jaar	16	1	17
50 tot 55 jaar	11	0	11
55 tot 60 jaar	18	3	21
60 tot 65 jaar	20	0	20
65 jaar en ouder		1	
Totaal	78	7	85

In 2022 zijn er 22 medewerkers ingestroomd en 20 uitgestroomd.

Het ziekteverzuim over 2022 was 8,39%. Uitgesplitst in kort, middel, lang en extra lang:

Kort	Middel	Lang	zeer lang
0,55%	0,99%	6,62%	0,24%

4. Vooruitblik 2023

4.1 Begroting

De begroting 2023 is door de Raad van Toezicht vastgesteld in de vergadering van 22 september 2022 onder voorwaarde dat de subsidie door het ministerie van VWS zou worden verleend. De beschikking van VWS is conform subsidieaanvraag. Deze beschikking is op 23 januari 2023 afgegeven.

Begroting	In €
Opbrengsten	
Instellingsubsidie	5.863.100
Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA)	-
Giften en overige opbrengsten	22.000
Totaal opbrengsten	5.885.100
Kosten	
Personeelskosten (lonen, salarissen)	4.052.000
Overige personeelskosten	98.600
Huisvestingskosten	653.200
Automatiseringskosten	362.500
Vrijwilligerskosten	385.000
Algemene kosten	172.800
Afschrijvingskosten	22.500
Marketingkosten	275.000
Totaal kosten	6.021.600
Resultaat	- 136.500
Ten laste van Egalisatiereserve	136.500

4.2 Ontwikkelingen in 2023

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 uitval door ziekte en vertrek van een aantal managers is er vanwege de continuïteit inzet van interim-managers. Voor de opengevallen posities wordt geworven.
2. De positie van manager bedrijfsvoering wordt in 2023 ingevuld.
3. In maart 2023 zal een aanvang worden gemaakt met het uitschrijven van een tender voor de meer-jaren verwerving van een accountant voor de controle van de jaarrekening en de controle van de subsidieverantwoording.
4. In april 2023 zal de notaris een nieuwe notariële akte voor de stichting opstellen, met daarin aangepaste statuten. In maart 2023 heeft de Raad van Toezicht de bestuurder hiertoe vooraf toestemming gegeven. In maart 2023 heeft de bestuurder een besluit genomen over de aangepaste statuten. De nieuwe statuten zijn tevens getoetst aan de WBTR.

5. Jaarrekening 2022

BALANS per 31 december 2022 (na resultaatbestemming)

ACTIVA

	31 december 2022		31 december 2021	
	€	€	€	€
MATERIËLE VASTE ACTIVA				
Andere vaste bedrijfsmiddelen	53.047		52.442	
		53.047		52.442
VORDERINGEN				
Debiteuren	3.812		0	
Overige vorderingen en overlopende activa	169.889		97.508	
		173.701		97.508
LIQUIDE MIDDELEN		1.614.045		1.193.258
SOM DER VLOTTENDE ACTIVA		1.787.746		1.290.766
TOTAAL		1.840.793		1.343.208

PASSIVA

	31 december 2022		31 december 2021	
	€	€	€	€
EIGEN VERMOGEN				
Stichtingskapitaal	9.205		9.205	
Algemene reserve	268.734		243.257	
Bestemmingsreserves	0		25.207	
Egalisatiereserve	<u>594.778</u>		<u>576.657</u>	
		872.717		854.596
KORTLOPENDE SCHULDEN				
Crediteuren	208.804		113.736	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	332.054		2.363	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>427.218</u>		<u>372.513</u>	
		968.076		488.612
TOTAAL		<u>1.840.793</u>		<u>1.343.208</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2022

	2022		2021
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
BATEN			
Instellingssubsidies	5.917.233	5.766.500	5.750.234
Giften en overige inkomsten	21.693	25.000	65.443
SOM DER BATEN	5.938.926	5.791.500	5.815.667
LASTEN			
Lonen en Salarissen (incl. inhuur derden)	4.154.136	4.088.500	3.892.376
Overige personeelskosten	91.934	124.000	67.258
Huisvestingskosten	572.891	530.000	499.214
Afschrijvingen	21.422	59.000	33.347
ICT-kosten	325.421	228.000	352.512
Vrijwilligerskosten	232.369	410.000	217.570
Overige kosten	267.827	162.000	194.662
Communicatiekosten	254.805	275.000	136.129
SOM DER LASTEN	5.920.805	5.876.500	5.393.609
RESULTAAT	18.121	0	422.608
RESULTAATBESTEMMING			
Algemene reserve	25.207	0	-28.712
Bestemmingsreserve onttrekking	-25.207	0	0
Bestemmingsfondsen	0	0	-3.000
Egalisatiereserve onttrekking	-94.181	-85.000	0
Egalisatiereserve toevoeging	112.302	0	454.320
	18.121	-85.000	422.608

KASSTROOMOVERZICHT 2022

	2022		2021	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Resultaat	18.122		422.608	
Afschrijvingen	<u>21.422</u>		<u>33.347</u>	
Cash flow		39.544		455.855
 Mutatie Vorderingen	-76.193		-4.900	
Mutatie Kortlopende schulden	<u>479.463</u>		<u>-494.157</u>	
		403.270		-499.057
		442.814		-43.202
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings Materiële vaste activa	-22.027		-22.683	
Desinvesterings Materiële vaste activa	0		0	
		-22.027		-22.683
Netto kasstroom		<u>420.787</u>		<u>-65.885</u>
 Liquide middelen per 1 januari		1.193.258		1.259.143
Liquide middelen per 31 december		<u>1.614.045</u>		<u>1.193.258</u>
Mutatie Liquide middelen		<u>420.787</u>		<u>-65.885</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 Rijk 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 2021 en de door de raad van toezicht goedgekeurde begroting 2022.

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 2022	52.442
Investerings	22.027
Desinvesteringen aanschafwaarden	0
Afschrijvingen	-21.422
Boekwaarde per 31 december 2022	<u>53.047</u>
Aanschafwaarden	338.911
Cumulatieve afschrijvingen	<u>285.864</u>
Boekwaarde per 31 december 2021	<u>53.047</u>
Afschrijvingspercentages	<u>25%-33,3%</u>

VORDERINGEN	31-dec-2022	31-dec-2021
	€	€

OVERIGE VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

Vooruitbetaalde bedragen	93.251	37.667
Waarborgsommen	76.638	59.841
	<u>169.889</u>	<u>97.508</u>

LIQUIDE MIDDELEN

Rekening courant ING Bank	359.361	937.608
Spaarrekeningen ING Bank	<u>1.361.439</u>	<u>255.650</u>
	<u>1.614.045</u>	<u>1.193.258</u>

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

EIGEN VERMOGEN	31-dec-2022	31-dec-2021
	€	€
STICHTINGSKAPITAAL		
Stichtingskapitaal	9.205	9.205
	<u>9.205</u>	<u>9.205</u>

ALGEMENE RESERVE

Stand per 1 januari	243.527	272.239
Correctie n.a.v. subsidievaststelling 2020	0	-28.712
Toevoeging saldo bestemmingsreserve	25.207	0
Resultaatbestemming	0	0
Stand per 31 december	<u>268.734</u>	<u>243.527</u>

EGALISATIERESERVE

Stand per 1 januari	576.657	125.323
Correctie n.a.v. subsidievaststelling 2020	-	28.712
Onttrekking egalisatiereserve	-94.180	-
Toevoeging	112.301	422.608
Stand per 31 december	<u>594.778</u>	<u>576.657</u>

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

De onderbesteding ad € 112.301 in lijn met de subsidievoorwaarden van VWS is toegevoegd aan de egalisatiereserve. 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 € 5.949.207, aan de egalisatiereserve worden toegevoegd. De beperking van de egalisatiereserve zit er in dat deze gelden alleen mogen worden aangewend voor activiteiten in lijn met activiteiten waarvoor de subsidie oorspronkelijk is verstrekt.

De egalisatiereserve bedraagt hiermee op balansdatum € 594.778, dit is tevens de maximum te vormen egalisatiereserve.

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 (2022) en aansluiten op de onderliggende documentatie.

BESTEMMINGSRESERVES

Stand per 1 januari	25.207	25.207
Overgeboekt naar algemene reserve	<u>25.207</u>	<u>0</u>
Stand per 31 december	<u>0</u>	<u>25.207</u>

De bestemmingsreserves Utrecht en Rotterdam zijn meegekomen bij de integratie in de Luisterlijn.
Het saldo van de bestemmingsreserve is in 2022 overgeboekt naar de algemene reserve.

BESTEMMINGSFONDSEN

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

KORTLOPENDE SCHULDEN

BELASTINGEN EN PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN

	31-dec-2022	31-dec-2021
	€	€
Loonheffingen en sociale lasten	242.599	7.336
Pensioenpremies	89.455	-4.973
	<u>332.054</u>	<u>2.363</u>

Loonheffing 2021 is volledig betaald in 2021.

CREDITEUREN

Crediteuren	208.804	113.736
	<u>208.804</u>	<u>113.736</u>

OVERIGE SCHULDEN EN OVERLOPENDE PASSIVA

Vakantiedagentegoed (incl. sociale lasten)	161.860	159.699
Loopbaanbudget	88.913	90.441
Accountantskosten	42.350	50.000
Vaststellingsovereenkomsten	38.611	0
Terug te betalen subsidie VWS	48.294	16.334
Te veel ontvangen subsidie Rotterdam	26.020	38.449
Nog te betalen kosten	16.875	15.912
Advocaatkosten	4.295	0
Overige	0	1.678
	<u>427.218</u>	<u>372.513</u>

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 € 5.949.207, i.c. 10% van aan de egaliseringsreserve worden toegevoegd. Dit is inclusief OVA van € 182.707.

€ 31.974 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:

Het vaststellingstraject is afgerond. De afrekening is lager dan in de jaarrekening 2021 was opgenomen. Het verschil van €26.020 moet teruggestort worden aan de Gemeente Rotterdam.

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: € 367.688

De huurverplichtingen 1 - 5 jaar: € 400.492

De huurverplichtingen > 5 jaar: € -

Overige verplichtingen

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

Huur- en onderhoudsverplichtingen < 1 jaar: € 15.987

Huur- en onderhoudsverplichtingen 1 - 5 jaar: € 5.329

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	2022		2021
	Realisatie	Begroting	Realisatie
BATEN	€	€	€
Instellingssubsidie			
Ministerie VWS	5.917.233	5.766.500	5.750.234
	5.917.233	5.766.500	5.750.234
OVERIGE GIFTEN EN OVERIGE INKOMSTEN			
Giften	19.091	25.000	15.126
Opbrengst trainingen	2.603	0	4.252
Overige baten	0	0	46.065
	21.694	25.000	65.443
	5.938.927	5.791.500	5.815.667

Specificatie instellingsubsidies:

De in 2021 verantwoorde instellingsubsidie is in 2022 definitief vastgesteld.

Specificatie baten :

Vaststelling instellingssubsidie boekjaar	5.766.500	5.766.500	5.687.500
OVA	182.707	0	79.068
Terugbetaling	-31.974	0	-16.354
	5.917.233	5.766.500	5.750.234

De subsidie van de gemeente Rotterdam over het jaar 2020 is in 2022 vastgesteld. De vaststelling is lager dan ingediend. In de jaarrekening is € 26.020 opgenomen als nog te betalen terugbetalingsverplichting.

LASTEN	2022		2021
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
LONEN EN SALARISSEN (incl. inhuur derden)			
Bruto salaris	2.407.060	3.912.500	2.328.502
Vaststellingsovereenkomsten	63.668	0	0
Recht Individueel Keuzebudget (IKB)	450.375	0	438.619
Recht Loopbaanbudget	27.789	0	23.728
Mutatie reservering vakantie uren	339	0	12.242
Reiskostenverg. Woon-Werkverkeer en thuiswerk	38.610	60.000	26.146
Overige vergoedingen	25.549	52.000	41.842
Inhuur personeel	368.124	64.000	275.682
	<u>3.381.514</u>	<u>4.088.500</u>	<u>3.146.761</u>
Sociale lasten	497.987	0	508.941
Pensioenpremies	274.635	0	224.950
	<u>772.622</u>	<u>0</u>	<u>733.890</u>
Af: Uitkering Ziekengeld verzekering/andere AO-uitkering	0	0	-114.754
Af: Doorbelaste personeelskosten	0	0	-25.729
	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>-140.484</u>
	<u>4.154.136</u>	<u>4.088.500</u>	<u>3.690.412</u>

Het gemiddeld aantal medewerkers in dienst (in fte's) bedroeg in 2022: 55,03 (2021: 53,27).

Inhuur personeel:

- HRM : € 85.395
- Financiën : € 128.304
- Manager : € 72.761
- Directiesecretaresse € 24.125
- Herhuisvesting : € 15.408
- Trainers en administratieve ondersteuning : € 40.715

De inhuur voor de afdelingen HRM en Financiën betreft openstaande vacatures. De vacatures zijn in 2022 ingevuld. De inhuur voor de managers betreft ziektevervangings.

OVERIGE PERSONEELSKOSTEN

	2022		2021
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
Wervingskosten	2.457	2.000	4.725
Opleidingskosten	10.690	21.000	15.412
Reiskosten Dienstreizen	24.144	13.000	9.577
Verzekering personeel	4.072	7.000	5.816
Kosten gezondheidszorg (ARBO e.d.)	26.503	55.000	11.158
Kosten OR	12.753	16.000	8.316
Overige kosten	11.315	10.000	12.254
	<u>91.934</u>	<u>124.000</u>	<u>67.258</u>

Verzekering personeel:

Er is een dekking voor de aansprakelijkheid bedrijven en bestuurdersaansprakelijkheid.

De kosten voor de gezondheidszorg is te hoog begroot.

HUISVESTINGSKOSTEN

	2022		2021
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
Huur	408.126	410.000	386.187
Servicekosten	61.110	90.000	45.814
Belastingen en heffingen	3.784	0	2.537
Energie en water	24.056	0	11.929
Schoonmaakkosten	39.131	0	34.155
Afvalverwerking	660	0	82
Onderhoudskosten	14.752	5.000	0
Verhuiskosten	14.984	10.000	937
Overige huisvestingskosten	6.288	15.000	17.571
Doorbelaste huisvestingskosten	0	0	0
	<u>572.891</u>	<u>530.000</u>	<u>499.214</u>

AFSCHRIJVINGEN MATERIËLE VASTE ACTIVA

Computer en Telecom	17.324	49.000	25.308
Inventaris	4.098	10.000	8.040
	<u>21.422</u>	<u>59.000</u>	<u>33.347</u>

De afschrijvingskosten zijn te hoog begroot.

ICT-KOSTEN

	2022		2021
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
ICT Beheer (Brisk)	81.629	75.000	82.963
Diensten door derden (ICT/Telecom)	44.621	40.000	48.919
Software (Abonn / Licenties / Onderhoud / Support)	43.682	50.000	43.653
Adatum	47.463	25.000	32.774
Kosten verbindingen (Incl. VoIP)	18.111	18.000	17.364
0900 nummer	0	0	122.033
Overige Automatisering- en Telecomkosten	89.915	20.000	14.405
	<u>325.421</u>	<u>228.000</u>	<u>352.512</u>

Toelichting overige ICT kosten van € 89.915 :

De grootste posten zijn :

Vrijwilligersreis : € 35.150, Roosterproces : € 16.544, ICT kosten bij verhuizing € 9.178. Deze kosten waren niet begroot.

Het 0900 nummer is in 2021 opgeheven.

VRIJWILLIGERSKOSTEN

Reiskosten	63.048	125.000	44.948
Kantinekosten e.a. huishoudelijke kosten	22.038	0	25.994
Overige vrijwilligerskosten	44.797	270.000	50.697
Kerstcadeau	15.599	0	26.458
Opleiding (Materiaal/sprekers/begeleiding)	7.669	0	18.037
Zaalhuur/catering opleiding	26.456	0	8.975
Werving/ Selectie en behoud	31.510	0	28.003
Thuiswerken	21.252	15.000	14.458
	<u>232.369</u>	<u>410.000</u>	<u>217.507</u>

In de begroting is rekening gehouden met 1.500 vrijwilligers. Dit aantal vrijwilligers is niet gerealiseerd in 2022.

Hierdoor is er een onderbesteding op de vrijwilligerskosten.

Reiskosten vrijwilligers:

Reiskosten vrijwilligers liggen € 61.963 onder de begroting.

Sinds de corona maatregelen wordt er meer thuis gewerkt.

Thuiswerken:

Kosten thuiswerken liggen boven begroting, oorzaak is dat er door corona meer thuis wordt gewerkt.

Thuiswerkvergoeding voor vrijwilligers is € 5 per maand.

	2022		2021
	Realisatie	Begroting	Realisatie
	€	€	€
OVERIGE KOSTEN			
Kantoorbenodigdheden	10.532	3.000	9.569
Huur/Onderhoud Copiers	16.807	16.000	15.128
Porto/Verzendkosten	7.274	3.000	4.635
Contributies /Abonnementen	3.840	0	126
Vakliteratuur	198	0	283
Lidmaatschappen	6.486	11.000	8.455
Kleine aanschaffingen. (Kantoor-inventaris. e.a.)	15.200	3.000	3.895
Congreskosten	7.993	10.000	0
Kosten salarisadministratie	18.270	19.000	18.915
Accountantskosten	49.128	45.000	72.391
Advieskosten (Nota / Fisc / Org / Jurid)	67.965	3.000	20.981
Verzekeringen algemeen	3.347	2.000	324
Bankkosten	7.321	12.000	6.664
Bestuurs- en raad van toezichtkosten	51.729	15.000	29.499
Overige algemene kosten	1.737	20.000	3.385
	<u>267.827</u>	<u>162.000</u>	<u>194.662</u>

Toelichting advieskosten :

Er zijn in 2022 meer advieskosten vanwege afvloeiingsregelingen en advies vanwege bestuurszaken.

COMMUNICATIEKOSTEN

Marketingkosten en communicatiekosten	254.805	275.000	136.129
	<u>254.805</u>	<u>275.000</u>	<u>136.129</u>

6. Overige gegevens

WNT-verantwoording 2022 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 is in 2022 € 216.000,- (Algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

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 2022	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	123.795
Beloningen betaalbaar op termijn	13.590
<i>Subtotaal</i>	<i>137.385</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	137.485
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 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

Gegevens 2021	
bedragen x € 1	L. Berkhout-Pos
Functiegegevens	Voorzitter RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2022	01/01 – 31/12
Bezoldiging	
Beloningen	10.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	32.400
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	10.000
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 2021	
bedragen x € 1	L. Berkhout-Pos
Functiegegevens	Voorzitter RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2021	22/09 – 31/12
Bezoldiging	
Beloningen	500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	8.675

[illegible]

Gegevens 2021	
bedragen x € 1	M.L. Tuijt
Functiegegevens	Lid RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2022	01/01 – 31/12
Bezoldiging	
Beloningen	6.800
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	21.600
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	6.800
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 2021	
bedragen x € 1	M.L. Tuijt
Functiegegevens	Lid RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2021	22/09 – 31/12
Bezoldiging	
Beloningen	300
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	5.726

Gegevens 2021	
A.L.R. de Jongh	
Functiegegevens	Lid RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2022	25/05 – 31/12
Bezoldiging	
Beloningen	3.967
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	13.078
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	3.967
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 2021	
F.J. Vermeulen	
Functiegegevens	Lid RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2022	25/05 – 31/12
Bezoldiging	
Beloningen	3.967
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	13.078
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	3.967
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 2021	
bedragen x € 1	J.C.J. Linssen
Functiegegevens	Lid RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2022	01/01 – 25/5
Bezoldiging	
Beloningen	0
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	8.581
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	0
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 2021	
bedragen x € 1	J.C.J. Linssen
Functiegegevens	Lid RvT
Aanvang en einde functieervulling in 2021	01/01 – 31/12
Bezoldiging	
Beloningen	1.200
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	5.783

7. 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 2022

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2022 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 2022 en van het resultaat over 2022 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 2022;
2. de staat van baten en lasten over 2022; 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 2022 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

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

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

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met de Regeling Controleprotocol WNT 2022 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 2022. 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 gereede 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.

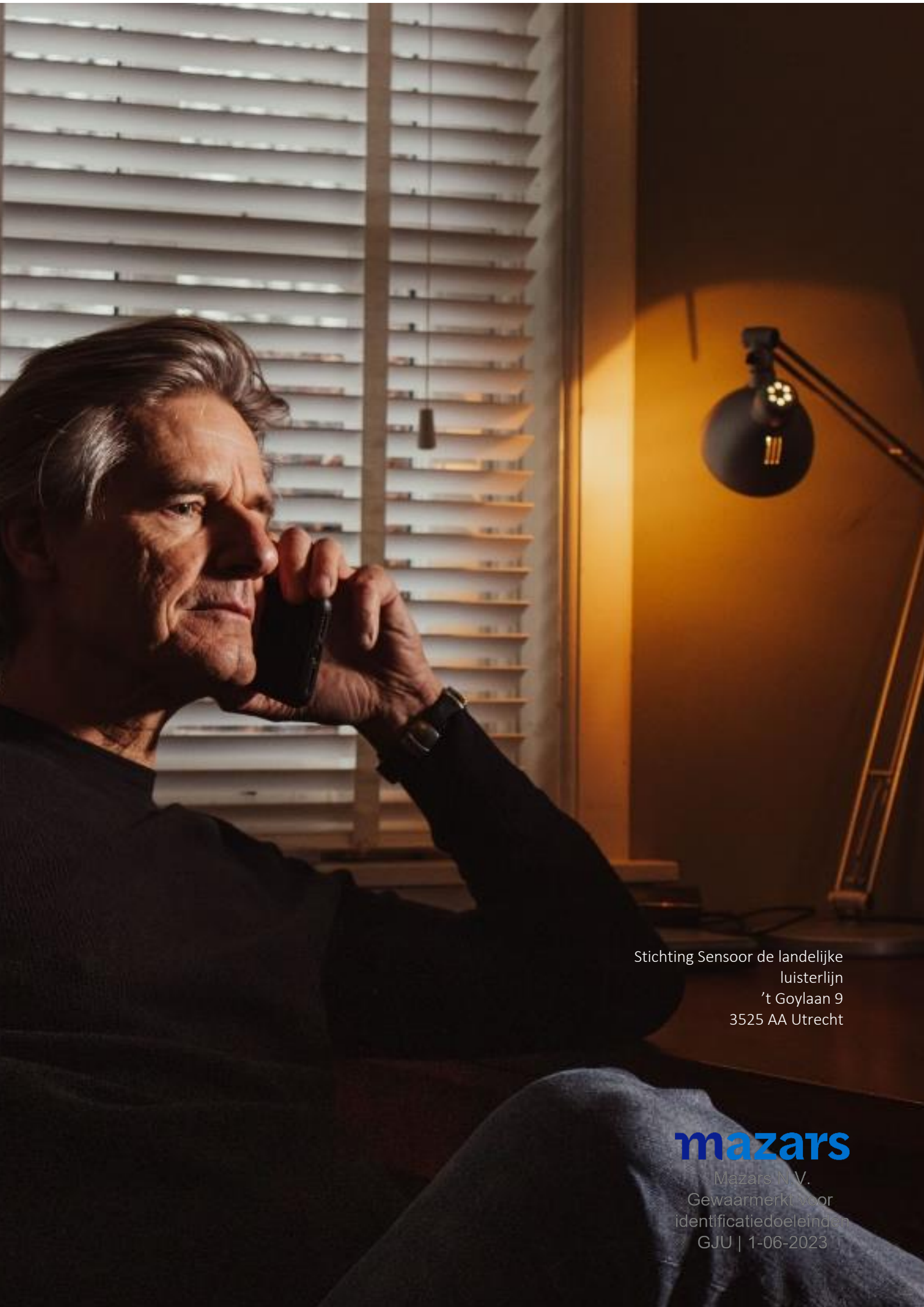
Wij bevestigen aan de raad van toezicht dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen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

Utrecht, 1 juni 2023

Mazars N.V.



G. Juffer RA



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

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
GJU | 1-06-2023