

**Stichting De Kindertelefoon
Newtonlaan 83
3584 BP UTRECHT**

Jaarrekening 2023



**Stichting De Kindertelefoon
het bestuur
Newtonlaan 83
3584 BP UTRECHT**

Financieel rapport inzake de jaarrekening 2023

INHOUDSOPGAVE	Pagina
1. Bestuursverslag	
1.1 Bestuursverslag	3
2. Jaarrekening	
2.1 Balans per 31 december 2023	12
2.2 Staat van baten en lasten over 2023	14
2.3 Toelichting op de jaarrekening	15
2.4 Toelichting op de balans	19
2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten	25
3. Bijlagen	
3.1 Overzicht resultaten per project	30
3.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	31

1. BESTUURSVERSLAG

1.1 Bestuursverslag

Algemeen

Statutaire naam, vestigingsplaats en rechtsvorm

De Kindertelefoon is een stichting en is statutair gevestigd in de gemeente Utrecht.

Doelstelling

De stichting heeft als doel het aanbieden van een platform waar kinderen en jongeren in vertrouwen kunnen praten over een probleem en waar zij advies, informatie en ondersteuning kunnen krijgen.

De stichting is een organisatie waar een grote groep vrijwilligers aan verbonden is. Deze vrijwilligers werken vanachter de telefoon, via chat of zijn moderator van het forum. De vrijwilligers worden begeleid door beroepskrachten. De Kindertelefoon had in 2022 gemiddeld 50 betaalde medewerkers (42,5 fte, exclusief 1,6 fte stagiaires) in dienst en gemiddeld 623 vrijwilligers. De Kindertelefoon heeft met ingang van 1 februari 2023 6 locaties en per 1 juli 2023 5 locaties en 1 landelijk bureau.

Om de Alles Oké? Supportlijn te lanceren, is er een tijdelijke projectorganisatie opgezet vanuit De Kindertelefoon. Deze bestaat uit gemiddeld 85 vrijwilligers en gemiddeld 5 betaalde krachten (4,9 fte), waaronder een operationeel projectleider, drie werkbegeleiders, een officemanager. Vanuit De Kindertelefoon wordt een aantal medewerkers voor een deel van tijd, tijdelijk gedetacheerd (o.a. op het gebied van data analyse, onderzoek & ICT).

Bestuur

Samenstelling van het bestuur en directie

Sinds 1 maart 2019 is Roline de Wilde directeur-bestuurder van de stichting.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

- Mevrouw A.M. (Agnes) Jongerius, voorzitter per 2 februari 2023
- De heer J.W.A.M. (Hans) Lomans, voorzitter is afgetreden per 2 februari 2023
- Mevrouw A.C. (Annelies) van Herwijnen, lid
- De heer K. (Koen) Bron, lid afgetreden per 21 september 2023
- Mevrouw L. (Loes) Ypma, lid
- De heer K. (Kuldip) Singh, lid is afgetreden per 21 september 2023
- Mevrouw T.A.M. (Dorien) Graas, lid per 22 november 2022
- De heer B. (Bayram) Çelen, lid per 21 september 2023
- De heer A. (Amar) Ramadanović, lid per 21 september 2023

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de algemene gang van zaken binnen de stichting, heeft een adviserende rol en een werkgeversrol richting de directeur bestuurder. De Raad van Toezicht heeft in 2023 5 keer vergaderd met de bestuurder. De auditcommissie heeft 4 keer met de bestuurder vergaderd. Daarnaast was er regelmatig overleg tussen de bestuurder en de voorzitter en tussen de bestuurder en de remuneratie.

Jaarverslag

De stichting De Kindertelefoon is opgericht op 17 juli 2014. Dit was de aanloop naar de verzelfstandiging op 1 januari 2015. Vanaf die datum wordt door de stichting de opdracht tot uitvoering van de functie van De Kindertelefoon in het Jeugdzorgstelsel uitgevoerd.

De totale opbrengst (De Kindertelefoon, Alles Oké? Supportlijn en overige opbrengsten) over 2023 bedraagt € 6.455.600 en het totale resultaat bedraagt € 370.601,--.

1.1 Bestuursverslag

	Opbrengst 2023	kosten 2023	Resultaat 2023
De Kindertelefoon	5.518.659	5.163.305	355.354
Alles Oké? Supportlijn	850.000	847.304	2.696
Overige activiteiten	86.941	74.390	12.551
	-	-	-
Totaal	<u>6.455.600</u>	<u>6.084.999</u>	<u>370.601</u>

Hieronder worden de belangrijkste afwijkingen van opbrengsten en de kosten van De Kindertelefoon nader toegelicht. Het positieve resultaat over 2023 is als volgt te verklaren:

Opbrengsten De Kindertelefoon

- De opbrengsten in 2023 zijn hoger dan begroot, dit komt onder andere door
- € 266.591,-- als correctie op de loonvoelige items. Dit noemt men OVA (overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling)
- € 14.546 aan ontvangen donaties particulieren
- € 72.395 is gefactureerd aan EZK (ministerie van Economische zaken) voor de campagne aanpak voor kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied Groningen.

Het positieve resultaat is met name het gevolg van de ontvangen OVA (overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling). Wij hebben in 2023 geanticipeerd op de CAO stijging van meer dan 8% in 2024, zodat we deze extra loonkosten in 2024 binnen de begroting kunnen opvangen.

Kosten De Kindertelefoon

- De loonkosten medewerkers zijn € 100.309,-- lager dan begroot omdat we op een aantal onderdelen externen hebben ingezet. Het gaat onder andere om de inzet van een externe onderwijskundige (daarom overschrijding op de post DKBV vrijwilligers).
- De Algemene HR kosten zijn € 46.159,-- lager dan begroot. Dit komt onder andere omdat de post deskundigheidsbevordering betaalde krachten niet volledig is besteed.
- Post kosten vrijwilligers is € 43.416,-- hoger dan begroot, dit heeft te maken met de inzet van een externe onderwijskundige.
- De post huisvesting is € 30.888,-- lager dan begroot mede als gevolg van het doorbelasten van huurkosten naar AO en het feit dat kosten die overige huisvesting betreffen meestal investeringen zijn die worden afgeschreven. De kosten worden dus niet opgenomen onder de post overige huisvestingskosten.
- De administratieve kosten zijn € 29.473,-- hoger dan begroot als gevolg van hogere accountantskosten, hogere toezichthouders kosten (werving nieuwe leden), en hogere kosten van het financieel administratiekantoor. De advieskosten algemeen zijn hoger door de inzet van externe projectcoördinator voor het online platform.

Solvabiliteit en liquiditeit

De balans is per eind 2023 gewijzigd ten opzichte van 2022. De solvabiliteit steeg van 35,3% naar 57,27% De overige reserve is gevormd voor activiteiten die niet door VWS worden gesubsidieerd.

Kasstromen en toekomstige financieringsbehoefte

Het saldo liquide middelen is per 31 december 2023 € 1.425.568. Dit is een daling ten opzichte van 31 december 2022 van € 289.616. De liquide middelen per balansdatum zijn ruim voldoende. De financiering van VWS wordt vooraf verstrekt. Er is geen additionele overbruggingsfinanciering noodzakelijk.

1.1 Bestuursverslag

Continuïteit

De Kindertelefoon wordt volledig door de overheid gefinancierd. In 2018 is de subsidierelatie met VWS geformaliseerd. VWS heeft een instellingssubsidie voor het subsidiejaar 2023 ten bedrage van € 6.089.594 toegekend. In 2022 is de marktconsultatie afgerond en is een uitvoeringsovereenkomst afgesloten voor een dienst van algemeen economisch belang (DEAB) voor de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2027. Dit betekent dat onafhankelijk is vastgesteld dat er sprake is van marktfalen, waardoor met een DAEB het verstrekken van een subsidie gegrond is. Deze DEAB is afgesloten voor het aanbieden en in stand houden van een gratis voorziening -namelijk een telefoon- en chatdienst- voor kinderen tussen de 8 en 18 jaar en voor jongvolwassenen tussen de 18 en 25 jaar die zij dagelijks -365 dagen per jaar- op anonieme basis kunnen benaderen voor het telefonisch of elektronisch voeren van een vertrouwelijk gesprek en, indien gewenst, advies over hun persoonlijke situatie. Op basis van de huidige omstandigheden zien wij op dit moment geen reden om aan een positieve continuïteitsveronderstelling te twijfelen. Wij zijn daarom van mening dat de in de jaarrekening gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gebaseerd dienen te worden op de veronderstelling van continuïteit van de stichting. De Kindertelefoon wordt volledig door de overheid gefinancierd. VWS heeft voor het subsidiejaar 2024 een instellingssubsidie toegekend ten bedrage van € 6.206.185 , waarvan in 2024 € 900.000 ten behoeve van de Alles Oké? Supportlijn.

Activiteiten in 2023

Hieronder volgt een korte opsomming van een aantal activiteiten uit 2023. In een afzonderlijk inhoudelijk (digitaal) jaarverslag worden de activiteiten van De Kindertelefoon in 2023 nader toegelicht.

Dat er in 2023 veel gebeurde in onze maatschappij, zagen we bij De Kindertelefoon en de Alles Oké? Supportlijn terug in de meer dan 1.000 gesprekken die dagelijks door onze vrijwilligers werden gevoerd. Er werd het meest contact gezocht over onderwerpen als emotionele problemen, seksualiteit en pesten. Maar kinderen en jongeren belden en chatten ook regelmatig over uitdagingen die zij tegenkwamen online. Bijvoorbeeld op social media of in games. Ook hoorden we dit jaar weer veel thema's terug uit de actualiteit. Zoals de oorlog in Oekraïne, Gaza, de verkiezingen, maar ook vragen over AI en #GossipGirl. In deze gesprekken hoorden we bijvoorbeeld regelmatig dat kinderen en jongeren regelmatig geconfronteerd worden met ongepast en ongeschikt beeldmateriaal online. Wanneer we dit soort opvallende signalen kregen via de telefoon, chat of op ons forum, verwoordden we de stem van het kind en de jongvolwassene en gaven deze terug aan de maatschappij.

Organisatie

De Kindertelefoon is al 44 jaar dé plek in Nederland waar kinderen gratis en vertrouwelijk kunnen praten over onderwerpen die ze niet durven, kunnen of willen bespreken in hun eigen omgeving. Wij vervullen hiermee een wettelijke taak en daarom wordt De Kindertelefoon door het ministerie van VWS gefinancierd. Met ruim 700 professioneel getrainde vrijwilligers (bij De Kindertelefoon en de Alles Oké? Supportlijn) bieden we via de chat en telefoon een luisterend oor voor elke vraag. Dankzij De Kindertelefoon heeft elk kind in Nederland altijd iemand om mee te praten. Kinderen kunnen zichzelf zijn, en ervaren bij De Kindertelefoon echt contact. De gesprekken gaan over van alles: van verliefdheid tot verwaarlozing en alles ertussenin. De vrijwilligers helpen kinderen om te praten en hun (zelf)inzicht te vergroten. Hiermee leren kinderen te vertrouwen op hun eigen kracht. Ook geven we desgewenst informatie en begeleiden we hen waar nodig naar specialistische kennis en hulp. Dankzij de vrijwilligers is De Kindertelefoon 365 dagen per jaar gratis via de telefoon en chat bereikbaar van 11-21u. Daarnaast faciliteren we met het forum een veilige omgeving waar jongeren ervaringen delen, elkaar helpen en advies geven. In 2023 voerden we gemiddeld 1000 gesprekken per dag met kinderen via telefoon en chat. Wij zijn blij dat zo veel kinderen ons ook in deze bijzondere tijden hebben weten te vinden om over ALLES te praten.

1.1 Bestuursverslag

De Alles Oké? Supportlijn voorziet met gemiddeld 90 opgeleide vrijwilligers tegen relatief lage kosten in een maatschappelijke behoefte van jongvolwassenen. Vanaf het begin (april 2021) worden we boven verwachting goed gevonden. Inmiddels hebben onze getrainde vrijwilligers vanaf de start van de lijn in 2021 bijna 65.000 gesprekken gevoerd. De gesprekken gaan over van alles. Opvallend is dat het percentage gesprekken over emotionele problemen net als in 2022 ruim 32% is.

De Alles Oké? Supportlijn is 365 dagen per jaar via telefoon en chat beschikbaar van 14.00 uur tot 22.00 uur voor iedereen tussen de 18 en 24 jaar. De Alles Oké? Supportlijn biedt een veilige plek waar jongvolwassenen vertrouwelijk gesprekken kunnen voeren. De Alles Oké? Supportlijn ondersteunt jongvolwassenen door te luisteren, vragen te beantwoorden, samen oplossingen te zoeken en indien nodig door te verwijzen naar (gespecialiseerde) partners.

Kindvraag

We willen dat elk kind ons kan bereiken als het daar behoefte aan heeft. Het contact dat tot stand komt, moet vervolgens voorzien in de behoefte van het kind én voldoen aan onze kwaliteitstandaarden. Om dit te bereiken, spelen wij flexibel in op signalen over de kwaliteit van onze dienstverlening en op kwantitatieve veranderingen in de kindvraag. De inhoud van de kindvraag verandert, de hoeveelheid vragen verandert en de manier waarop vragen worden gesteld verandert. Bij alle besluiten die we nemen staat de kindvraag voorop. Daarom betrekken wij bij alles wat we ontwikkelen (waar mogelijk) onze doelgroep via de jongerenraad en ons jongerenpanel. Daarnaast proberen we de signalen die kinderen ons geven zo registreren dat we ze makkelijk kunnen analyseren, zodat we onze dienstverlening kunnen optimaliseren en de stem van het kind kunnen laten horen in de maatschappij.

Trainingen

In 2023 vonden de trainingen zowel online als fysiek plaats. Afhankelijk van de inhoud is de keuze gemaakt welke onderwerpen fysiek of online getraind werden. Op deze manier kon de kwaliteit geborgd worden én was het tevens mogelijk om meer vrijwilligers te trainen. Daarnaast biedt het online trainen de mogelijkheid voor vrijwilligers om trainingen in te halen waar zij door omstandigheden niet bij konden zijn.

Op basis van het uitgevoerde onderzoek in 2022 naar de kwaliteit van het contact met kinderen (de nulmeting) zijn we in 2023 gestart met de aanpassing van de training voor nieuwe vrijwilligers. Deze training gaat terug naar de basis: contact maken met het kind en aansluiten bij de behoefte van het kind. De praktische insteek van de training zorgt dat je als vrijwilliger veel oefent met het voeren van gesprekken. Hierdoor ga je zelfverzekerd aan de lijn. Van grappige tot zwaardere onderwerpen; na de basistraining kun je ieder gesprek voeren.

Digitale leeromgeving

De Kindertelefoon biedt een aantrekkelijke leeromgeving met een inspirerend aanbod aan leeractiviteiten, waarbij de vrijwilliger keuzevrijheid heeft. Dit aanbod is gericht op de benodigde kennis, maar ook op verdiepende onderwerpen en thema's

Zo bereiken we kinderen en jongvolwassenen

Om te zorgen dat alle kinderen en jongvolwassenen weten dat ze met De Kindertelefoon en de Alles Oké? Supportlijn over ALLES kunnen praten, ontwikkelen we campagnes en werken we samen met het onderwijs, diverse maatschappelijke partners én mediapartners.

1.1 Bestuursverslag

Veel kinderen & jongvolwassenen bereikt met campagnes

We willen zoveel mogelijk kinderen en jongvolwassenen vertellen wie we zijn, waarvoor we er zijn en hoe we werken. Daarom creëren we wekelijks organische content die aansluit bij de leefwereld van kinderen en jongvolwassenen op Instagram en TikTok. Daarnaast zetten we regelmatig social advertising in om kinderen te laten weten dat ze met ons over ALLES kunnen praten via Instagram, Snapchat en TikTok. Daarvoor combineren we onze algemene brandingcampagne met specifieke thema-campagnes. Enkele thema's dit jaar waren: stress in de examenperiode, eenzaamheid in de zomervakantie en pesten rondom de Week Tegen Pesten.

Ook voor de Alles Oké? Supportlijn zetten we social advertising in. Dit jaar ontwikkelden we een nieuwe brandingscampagne: "Alles is bespreekbaar". Deze campagne vormde een belangrijke basis in de communicatie richting de doelgroep jongvolwassenen. Het doel: de naamsbekendheid van Alles Oké? verder laten groeien. Naast TikTok, Instagram en Snapchat hebben we ook YouTube en Google Grants ingezet. Hiermee hebben we onze vindbaarheid in Google verder verbeterd. Ook voor Alles Oké? geldt dat wij campagnes hebben ontwikkeld waaruit blijkt dat alles bespreekbaar is. Daarbij kiezen we onderwerpen die aansluiten bij de jongvolwassendoelgroep.

Met de campagnes van De Kindertelefoon en Alles Oké? Supportlijn zorgen we ervoor dat een groot deel van onze doelgroep meerdere keren in het jaar een advertentie van onze lijnen voorbij ziet komen. Voor De Kindertelefoon geldt dat wij 95% van de kinderen die in Nederland op social media zitten via Instagram en Snapchat hebben bereikt met de boodschap dat ze met ons over alles kunnen praten, Vanuit Alles Oké? hebben wij met verschillende campagnes via Google, Snapchat, TikTok en Meta een bereik van meer dan 3 miljoen views. Hiermee hebben we met onze Alles Oké? Supportlijn boodschap ca 75% van de jongvolwassenen in Nederland bereikt.

Door Europese wetgeving als de DSA en de AVG zijn de targeting opties bij Meta aangescherpt en is het sinds november 2023 niet meer mogelijk om te adverteren onder de 18 jaar op dit kanaal. Vanzelfsprekend is het van groot belang dat deze kwetsbare doelgroep wordt beschermd tegen ongeschikte en niet-passende reclame. Kinderen en jongeren vertellen onze vrijwilligers ook regelmatig over hun negatieve ervaringen met social media. Maar naast het aan banden leggen van ongeschikte (commerciële) of niet-passende reclame richting deze doelgroep, is het ook belangrijk dat er focus komt op de weerbaarheid van jongeren online. De vrijwilligers van De Kindertelefoon kunnen ze daarbij helpen, door in gesprek te gaan over waar kinderen op social media mee worden geconfronteerd.

Op dit moment zien we echter dat ons bereik onder jongeren via social advertising sterk terugloopt door deze aangescherpte targetingopties, waardoor wij kinderen moeilijker kunnen bereiken. Social advertising was voorheen namelijk veruit de meest effectieve manier om de doelgroep in grote getalen te bereiken. Zeker in deze tijd, waarin veel kinderen en jongeren kampen met stress en mentale problemen, is het van groot belang dat zij weten dat ze in vertrouwen hun verhaal kwijt kunnen. Wij gaan aankomend jaar op zoek naar andere communicatiemiddelen, om het bereik onder kinderen weer op peil te brengen.

De stem van het kind

Kinderen en jongvolwassenen vertellen ons uit eigen beweging en in grote getalen wat hen bezighoudt. Daarin zijn wij uniek. Daarom doen we regelmatig onderzoek op basis van geanonimiseerde data. We brengen in kaart wat er speelt in de leefwereld van kinderen en jongvolwassenen en kijken naar signalen die we krijgen over thema's die op dat moment relevant of actueel zijn. Hiervoor gebruiken we data en cijfers over gevoerde telefoon- en chatgesprekken. Ook analyseren we de (kwalitatieve) inhoud van geanonimiseerde chatgesprekken en berichten op het forum van De Kindertelefoon. Door deze inzichten terug te geven aan de maatschappij, geven we kinderen en jongvolwassenen een stem.

1.1 Bestuursverslag

Veilige bereikbaarheid borgen

Onze dienstverlening van De Kindertelefoon is in grote mate afhankelijk van het goed functioneren van ons ICT-platform. Het is belangrijk dat onze website, telefoniedienst, chatfunctie en het forum makkelijk in gebruik zijn voor de doelgroep en de vrijwilligers, maar tegelijkertijd ook maximaal veilig. Het is van essentieel belang dat we zorgen dat er robuuste ICT-systemen zijn die op het juiste moment veilig bereikbaar zijn. Wij zorgen ervoor dat onze systemen continue up to date worden gehouden omdat onze doelgroep (kinderen) kwetsbaar is en wij willen voldoen aan de hiervoor geldende normen.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verplicht De Kindertelefoon tot het passend en aantoonbaar beveiligen van persoonsgegevens waarvoor zij verantwoordelijk is. De Kindertelefoon heeft een informatiebeveiligingsmanagementsysteem (ISMS) en privacy- en beveiligingsbeleid uitgewerkt gebaseerd op de NEN 7510:2017 norm. De Kindertelefoon heeft haar managementsysteem ingericht op basis van de Plan-Do-Check-Act cyclus, gericht op de belangrijkste eis uit de NEN 7510:2017: het borgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie. De diverse rollen op het gebied van informatiebeveiliging zijn geborgd o.a. via het aanwijzen van systeemeigenaren en een goed functionerend maandelijks IBMF waarin de security officer, ICT adviseur, Manager Strategie & Projecten en een externe adviseur bij aansluit. Via onder andere een jaarlijks terugkerende bewustwordingsweek onder vrijwilligers en betaalde krachten wordt het belang van informatiebeveiligingsmaatregelen periodiek onder de aandacht gebracht.

Organisatieontwikkelingen

Om aan de vraag van kinderen en jongvolwassenen te blijven voldoen, spelen we als organisatie in op ontwikkelingen die we zien. De maatschappij verandert snel, daarom is het belangrijk dat we ons stevig en flexibel organiseren. Ook kijken we actief naar verbeteringen op het gebied van kwaliteit in het contact met kinderen en jongvolwassenen.

Helaas hebben we, zoals aangekondigd in 2022, in 2023 twee van onze fysieke locaties gesloten. Hoewel dit voor veel vrijwilligers van de betreffende locaties Rotterdam en Almelo als een groot verlies voelde, heeft iedereen zich tot en met de laatste dag voor de sluiting ingezet en enorme betrokkenheid getoond. Daar zijn we heel erg blij mee. Gelukkig heeft een groot deel van hen het vrijwilligerswerk voor De Kindertelefoon doorgezet vanuit de nieuw ontwikkelde virtuele belkamer. 60 vrijwilligers doen mee aan deze pilot. Op deze manier konden we met vertrouwde en ervaren vrijwilligers in de praktijk onderzoeken tegen welke uitdagingen we oplopen om op een veilige en kwalitatief goede manier hybride te kunnen werken. Dit is goed bevallen en daarom gaan we in 2024 door met de virtuele belkamer. Aanvullend hebben we een bredere verkenning gedaan wat er nodig is om organisatie breed hybride werken in te kunnen voeren. Dit heeft waardevolle inzichten opgeleverd over wat er nodig is om vanuit huis op een veilige en kwalitatief goede manier gesprekken met kinderen te kunnen voeren. Met de resultaten hiervan gaan we komend jaar aan de slag. Hiermee brengen we eerst onze basis nog beter op orde. Daarnaast zijn we afgelopen jaar gestart met het versterken van onze vijf fysieke locaties.

We staan als vrijwilligersorganisatie voor de opgave en uitdaging om onze bereikbaarheid op peil te houden in een steeds uitdagender vrijwilligersmarkt. Dit wordt veroorzaakt door post corona effecten in combinatie met maatschappij brede ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Daar kwam in 2023 nog de uitdaging bij om ondanks het sluiten van twee locaties ons vrijwilligersbestand op peil te houden. Door de enorme trainingsinzet van de medewerkers op de 5 overgebleven locaties hebben we in 2023 ruim 340 vrijwilligers opgeleid. Dit is een stijging van 20% t.o.v. 2022. Verder hebben afgelopen jaar ook ingezet op het maken van reële en heldere afspraken met vrijwilligers rondom hun inzet. Hiermee weten we beter welke ureninzet we van vrijwilligers kunnen verwachten en kunnen we gericht proberen hier het benodigde aantal vrijwilligers op bij te sturen. Door deze interventies is het ons het afgelopen jaar gelukt om de totale ureninzet en het aantal vrijwilligers op het niveau te houden van voor de sluiting van de twee locaties. Voor 2024 is het doel om ons vrijwilligersbestand verder uit te breiden naar een niveau dat we structureel een goede bereikbaarheid kunnen garanderen.

1.1 Bestuursverslag

Toekomst Alles Oké? Supportlijn

Het ministerie heeft besloten dat de Alles Oké? Supportlijn in 2024 gecontinueerd kan worden. Hiervoor is een bedrag van € 900.000,- beschikbaar gesteld. Daar zijn wij ontzettend blij mee, want de vraag naar een luisterend oor onder de jongerendoelgroep neemt niet af. Sterker nog, wij denken dat er méér nodig is, op structurele basis. Daarom werken we nauw samen met 8 organisaties in de wens om één digitaal platform voor jongeren te ontwikkelen. Een plek die goed vindbaar is waar jongeren met lichte, mentale problemen anoniem de hulp kunnen vinden die ze nodig hebben. Met toegankelijke informatie, de mogelijkheid elkaar te ondersteunen, de optie om te chatten of bellen met een getrainde vrijwilliger en hulp bij het vinden van laagdrempelige en gespecialiseerde ondersteuning in de buurt. Samen deden we een uitgebreid behoefteonderzoek onder jongeren en het initiatief werd onafhankelijk en positief getoetst door adviesbureau Berenschot op verwachte effectiviteit en haalbaarheid, in opdracht van het ministerie van VWS. Dat geeft hoop op structurele financiering van dit platform door de overheid. Dat is nodig om dit platform laagdrempelig en duurzaam neer te kunnen zetten.

Toekomst

De Kindertelefoon ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet. Speerpunten voor 2024 zijn:

- We hebben als Kindertelefoon een turbulente tijd achter de rug. Ondertussen hebben we veel verbeteringen doorgevoerd zowel in ons primaire proces als in onze ondersteunende processen. Deze ondersteunende processen zoals ICT, datamanagement, communicatie, financiën en HR zijn inmiddels in de basis op orde gebracht. Dankzij de nulmeting kwaliteit en de risicoanalyse 'hybride werken' hebben we inmiddels goed zicht op wat we willen verbeteren in ons primaire proces. Dat is een pittige opgave omdat er veel collega's in diverse rollen betrokken zijn om te zorgen dat alles voor onze honderden vrijwilligers op rolletjes loopt. We hebben in de loop der jaren al diverse waardevolle bouwstenen ontwikkeld die we door alle hectiek soms nog onvoldoende geborgd hebben. Daar gaan we in 2024 verandering in aanbrengen. Wij gaan onze primaire werkprocessen logisch met elkaar verbinden en borgen.
- Door Europese wetgeving als de DSA en de AVG zijn de targeting opties bij Meta aangescherpt en is het sinds november 2023 niet meer mogelijk om te adverteren onder de 18 jaar op dit kanaal. Wij zijn daarom genoodzaakt om op zoek te gaan naar andere communicatiemiddelen, om het bereik onder kinderen weer op peil te brengen.
- Ondanks de krappe vrijwilligersmarkt willen wij voldoende goed opgeleide vrijwilligers achter de lijnen, zodat kinderen en jongvolwassenen ons kunnen blijven bereiken op de momenten dat zij dat nodig hebben. In 2024 nemen we onze wervingstrategie onder de loep en onderzoeken we welke verdere verbeteringen we kunnen doorvoeren in de roostering en in de binding van vrijwilligers.
- Zoals hierboven al aangegeven werken wij momenteel nauw samen met 8 organisaties in de wens om één digitaal platform voor jongeren te ontwikkelen. Samen deden we een uitgebreid behoefteonderzoek onder jongeren en het initiatief werd onafhankelijk en positief getoetst door adviesbureau Berenschot op verwachte effectiviteit en haalbaarheid. Dat geeft hoop op structurele financiering van dit platform door de overheid. Wij zetten ons in om dit platform structureel gefinancierd te krijgen zodat we het duurzaam neer kunnen gaan zetten.

1.1 Bestuursverslag

Samengevatte begroting voor het boekjaar 2024

Begroting voor het boekjaar 2024

	€	€
Baten		6.206.185
Personeelskosten	4.185.344	-
Automatiseringskosten	1.069.717	
Huisvestingskosten	428.010	
Communicatiekosten	270.000	
Administratieve kosten	134.735	
Kantoorkosten	41.152	
Afschrijvingen	77.227	
	<u>77.227</u>	6.206.185
Resultaat		<u><u>-</u></u>

Roline de Wilde
 Directeur-bestuurder
 Utrecht, 27 mei 2024

2. JAARREKENING

2.1 Balans per 31 december 2023

(Na resultaatbestemming)

ACTIVA	31 december 2023		31 december 2022	
	€	€	€	€
Vaste activa				
<i>Immateriële vaste activa</i>				
Software op maat	-	-	13.594	13.594
<i>Materiële vaste activa</i>				
Hardware en software	67.944		72.624	
Inventaris	140.741		38.478	
		208.685		111.102
Vlottende activa				
<i>Vorderingen</i>				
Handelsdebiteuren	32.219		1.200	
Overlopende activa	199.183		136.172	
		231.402		137.372
<i>Liquide middelen</i>		1.425.568		1.715.184
Totaal activazijde		<u>1.865.655</u>		<u>1.977.252</u>

2.1 Balans per 31 december 2023

(Na resultaatbestemming)

PASSIVA	31 december 2023		31 december 2022	
	€	€	€	€
Eigen vermogen				
<i>Vrij besteedbaar vermogen</i>				
Stichtingskapitaal	383.560		383.560	
Egalisatiereserve	504.286		-	
Overige reserves	<u>180.684</u>		<u>312.436</u>	
		1.068.530		695.996
<i>Vastgelegd vermogen</i>				
Bestemmingsfondsen	<u>-</u>		<u>1.933</u>	
		-		1.933
Voorzieningen				
Overige voorzieningen	<u>61.343</u>		<u>205.418</u>	
		61.343		205.418
Kortlopende schulden				
Handelscrediteuren	126.635		280.805	
Belastingen en premies	248.540		284.454	
Overlopende passiva	<u>360.607</u>		<u>508.646</u>	
		735.782		1.073.905
Totaal passivazijde		<u><u>1.865.655</u></u>		<u><u>1.977.252</u></u>

2.2 Staat van baten en lasten over 2023

	2023	Begroting 2023	2022
	€	€	€
Subsidiebaten	6.356.185	6.096.594	6.555.778
Overige baten	99.415	-	7.650
Baten	6.455.600	6.096.594	6.563.428
Bruto exploitatieresultaat	6.455.600	6.096.594	6.563.428
Lonen en salarissen	2.805.224	2.871.996	2.876.857
Sociale lasten	471.364	479.189	463.044
Pensioenlasten	283.370	292.494	275.117
Algemene HR kosten	508.962	516.890	595.953
Afschrijvingen immateriële vaste activa	13.594	13.593	30.420
Afschrijvingen materiële vaste activa	77.739	61.556	55.246
Huisvestingskosten	391.178	413.900	461.963
Automatiseringskosten	1.040.235	1.041.434	1.031.160
Communicatiekosten	343.039	265.542	548.359
Kantoorkosten	30.110	36.000	38.392
Administratieve kosten	120.122	97.000	203.860
Beheerslasten	6.084.937	6.089.594	6.580.371
Exploitatieresultaat	370.663	7.000	-16.943
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	3.788	-	-
Rentelasten en soortgelijke kosten	-3.850	-7.000	-8.275
Som der financiële baten en lasten	-62	-7.000	-8.275
Resultaat	370.601	-	-25.218
Resultaat	370.601	-	-25.218
Bestemming resultaat:			
Egalisatiereserve	214.834	-	-
Vrij besteedbare reserve	157.700	-	49.674
Bestemmingsfonds Tell-Me	-	-	-5.000
Bestemmingsfonds Scholenproject	-1.933	-	-69.892
	370.601	-	-25.218

2.3 Toelichting op de jaarrekening

ALGEMENE TOELICHTING

Activiteiten

De activiteiten van Stichting De Kindertelefoon, statutair gevestigd te Utrecht, bestaan voornamelijk uit: het beheren van een platform dat kinderen de mogelijkheid biedt om in vertrouwen te kunnen praten over een probleem.

De feitelijke activiteiten worden uitgevoerd aan de Newtonlaan 83 te Utrecht.

Continuïteit

De Kindertelefoon wordt volledig door de overheid gefinancierd. In 2018 is de subsidierelatie met VWS geformaliseerd. VWS heeft een instellingssubsidie voor het subsidiejaar 2023 ten bedrage van € 6.089.594 toegekend. In 2022 is de marktconsultatie afgerond en is een uitvoeringsovereenkomst afgesloten voor een dienst van algemeen economisch belang (DEAB) voor de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2027. Deze DEAB is afgesloten voor het aanbieden en in stand houden van een gratis voorziening -namelijk een telefoon- en chatdienst- voor kinderen tussen de 8 en 18 jaar en voor jongvolwassenen tussen de 18 en 25 jaar die zij dagelijks -365 dagen per jaar- op anonieme basis kunnen benaderen voor het telefonisch of elektronisch voeren van een vertrouwelijk gesprek en, indien gewenst, advies over hun persoonlijke situatie. Op basis van de huidige omstandigheden zien wij op dit moment geen reden om aan een positieve continuïteitsveronderstelling te twijfelen. Wij zijn daarom van mening dat de in de jaarrekening gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gebaseerd dienen te worden op de veronderstelling van continuïteit van de stichting.

Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

Stichting De Kindertelefoon, statutair gevestigd te Utrecht is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 61100153.

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving, mede op basis van de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 640 'Organisaties zonder winststreven'.

De bestuursvergoeding is verantwoord in overeenstemming met het normenkader van Wet normering topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

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.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste stelselwijzigingen zoals opgenomen in de desbetreffende paragrafen. Waar nodig zijn rubrieken geherrubriceerd.

2.3 Toelichting op de jaarrekening

GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen; dit is het geval als de boekwaarde van het actief (of van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort) hoger is dan de realiseerbare waarde ervan.

Om vast te stellen of er voor een immaterieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering, wordt verwezen naar 'Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa'.

Software op maat

Kosten van immateriële vaste activa anders dan intern gegenereerde activa, waaronder octrooien en licenties, worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs en lineair afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur met een maximum van 20 jaar.

Materiële vaste activa

Overige materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen.

Subsidies op investeringen worden in mindering gebracht op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs van de activa waarop de subsidies betrekking hebben.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie, inclusief de transactiekosten indien materieel. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

Vrij besteedbaar vermogen

Het vrij besteedbaar vermogen is dat gedeelte van het eigen vermogen waarover de daartoe bevoegde organen zonder belemmering door wettelijke of statutaire bepalingen kunnen beschikken voor het doel waarvoor de stichting is opgericht.

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserves zijn reserves waaraan door de bevoegde organen van de Stichting een beperktere bestedingsmogelijkheid is aangebracht dan op grond van de statuten zou bestaan. VWS heeft aangegeven dat de overschotten van de subsidie in een egalisatiereserve gestopt moeten worden.

2.3 Toelichting op de jaarrekening

Vastgelegd vermogen

Het vastgelegd vermogen is dat gedeelte van het eigen vermogen dat is afgezonderd omdat daaraan een beperktere bestedingsmogelijkheid is gegeven dan gezien de doelstelling van de stichting zou zijn toegestaan. Als deze beperking door derden is aangebracht, wordt dit deel van het vermogen aangeduid als bestemmingsfonds.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de betreffende verplichtingen af te wikkelen.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

GRONDSLAGEN VOOR BEPALING VAN HET RESULTAAT

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De opbrengsten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd.

Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van ongerealiseerde waardeveranderingen van op reële waarde gewaardeerde vastgoedbeleggingen, de onder de vlottende activa opgenomen effecten en afgeleide financiële instrumenten die niet zijn aangemerkt als afdekkingsinstrument.

Baten

Onder baten wordt verstaan de bedragen voor de in het verslagjaar geleverde goederen of diensten na aftrek van kortingen en dergelijke en van over de omzet geheven belastingen, alsmede de baten uit hoofde van giften, subsidies, sponsorbijdragen en overige ontvangsten.

Opbrengsten van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de diensten zijn verricht. De kostprijs van deze diensten wordt aan dezelfde periode toegerekend.

Kosten

De kosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Personeelsbeloningen

Pensioenen

De onderneming heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en betaalt de stichting verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

2.3 Toelichting op de jaarrekening

Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

Immateriële vaste activa inclusief goodwill en materiële vaste activa worden vanaf het moment dat het actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik afgeschreven over de geschatte economische levensduur / verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Over terreinen en vastgoedbeleggingen wordt niet afgeschreven.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Overheidssubsidies

Exploitatiesubsidies worden als bate verantwoord in de winst- en verliesrekening in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer een gesubsidieerd exploitatietekort zich heeft voorgedaan. De baten worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

2.4 Toelichting op de balans

ACTIVA

VASTE ACTIVA

Immateriële vaste activa

Het verloop van de immateriële vaste activa wordt als volgt weergegeven:

	Software op maat	Totaal 2023	Totaal 2022
	€	€	€
Aanschafwaarde	92.182	92.182	92.182
Cumulatieve afschrijvingen	-78.588	-78.588	-48.168
Boekwaarde per 1 januari	13.594	13.594	44.014
Afschrijvingen	-13.594	-13.594	-30.420
Mutaties 2023	-13.594	-13.594	-30.420
Aanschafwaarde	92.182	92.182	92.182
Cumulatieve afschrijvingen	-92.182	-92.182	-78.588
Boekwaarde per 31 december	-	-	13.594

Afschrijvingspercentages:

Software op maat 33 %

Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa wordt als volgt weergegeven:

	Hardware en software	Inventaris	Totaal 2023	Totaal 2022
	€	€	€	€
Aanschafwaarde	584.159	174.655	758.814	671.755
Cumulatieve afschrijvingen	-511.535	-136.176	-647.711	-592.465
Boekwaarde per 1 januari	72.624	38.479	111.103	79.290
Investeringen	34.901	140.420	175.321	87.058
Desinvesteringen	-441.684	-107.636	-549.320	-
Afschrijvingen desinvesteringen	441.684	100.354	542.038	-
Afschrijvingen	-39.581	-30.876	-70.457	-55.246
Mutaties 2023	-4.680	102.262	97.582	31.812
Aanschafwaarde	177.376	207.439	384.815	758.813
Cumulatieve afschrijvingen	-109.432	-66.698	-176.130	-647.711
Boekwaarde per 31 december	67.944	140.741	208.685	111.102

Afschrijvingspercentages:

Hardware en software 33 %

Inventaris 20 %

2.4 Toelichting op de balans

VLOTTENDE ACTIVA

Vorderingen

	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Handelsdebiteuren		
Debiteuren	<u>32.219</u>	<u>1.200</u>

Een voorziening voor oninbare debiteuren wordt niet noodzakelijk geacht.

Overlopende activa

Nog te ontvangen bedragen	40.176	57.226
Vooruitbetaalde kosten	146.042	69.417
Waarborgsommen	12.965	9.529
	<u>199.183</u>	<u>136.172</u>

Liquide middelen

ING Zakelijke rekening	919.953	1.213.290
ING Vermogen spaarrekening	504.239	500.452
ING Zakelijke rekening locaties	1.376	1.442
	<u>1.425.568</u>	<u>1.715.184</u>

De liquide middelen hebben voor € 83.222 een beperkte beschikbaarheid. Per 31 december 2023 bedraagt de afgegeven bankgarantie inzake huurverplichtingen door ING € 83.222 (v.j. € 64.964).

2.4 Toelichting op de balans

PASSIVA

EIGEN VERMOGEN

Eigen vermogen

	Stand per 1-1	Herrubricering	Mutaties uit resultaat verdeling	Stand per 31-12
	€	€	€	€
Kapitaal	383.560	-	-	383.560
Bestemmingsfondsen	1.933	-	1.933-	-
Egalisatiereserve	-	289.452	214.834	504.286
Overige reserves	312.436	289.452-	157.700	180.684
	<u>697.929</u>	<u>-</u>	<u>370.601</u>	<u>1.068.530</u>

Binnen de subsidieafspraken met het ministerie VWS is het toegestaan om een egalisatiereserve te vormen voor overschotten uit de subsidieverlening, die aangewend kunnen worden voor tekorten in latere jaren. Met ingang van het boekjaar 2023 wordt deze reserve als afzonderlijke post van het eigen vermogen getoond, waardoor in bovenstaand overzicht een herrubricering is opgenomen. De hoogte van de egalisatiereserve wordt jaarlijks bij het afrekenen van de subsidie vastgesteld en wordt gemaximeerd op 10% van de in het verslagjaar verleende instellingssubsidie. Voor van derden ontvangen donaties en resultaten op niet door VWS gesubsidieerde activiteiten besluit het bestuur tot opname in specifieke bestemmingsreserves dan wel -fondsen of tot toevoeging aan de overige reserves.

Vrij besteedbaar vermogen

	2023	2022
	€	€
Stichtingskapitaal		
Stand per 31 december	<u>383.560</u>	<u>383.560</u>
Egalisatiereserve	<u>504.286</u>	<u>-</u>
<i>Egalisatiereserve</i>		
Stand per 1 januari	-	-
Bestemming resultaat boekjaar	214.834	-
Vorming egalisatiereserve tm 2022	146.236	-
Herrubricering	143.216	-
Stand per 31 december	<u>504.286</u>	<u>-</u>
Overige reserves		
Stand per 1 januari	312.436	262.762
Bestemming resultaat boekjaar	157.700	49.674
Herrubricering	-143.216	-
Vorming egalisatiereserve t/m 2022 VWS	-146.236	-
Stand per 31 december	<u>180.684</u>	<u>312.436</u>

2.4 Toelichting op de balans

	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Bestemmingsfondsen		
Bestemmingsfonds Scholenproject	-	1.933
	<u>-</u>	<u>1.933</u>
	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€
<i>Bestemmingsfonds Tell-Me</i>		
Stand per 1 januari	-	5.000
Bestemming resultaat boekjaar	-	-5.000
Stand per 31 december	-	-
	<u>-</u>	<u>-</u>
<i>Bestemmingsfonds Scholenproject</i>		
Stand per 1 januari	1.933	71.825
Bestemming resultaat boekjaar	-1.933	-69.892
Stand per 31 december	-	1.933
	<u>-</u>	<u>1.933</u>
VOORZIENINGEN		
	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Overige voorzieningen		
Voorziening reorganisatie	-	143.216
Voorziening jubileumuitkering	61.343	62.202
	<u>61.343</u>	<u>205.418</u>
	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€
<i>Voorziening reorganisatie</i>		
Stand per 1 januari	143.216	-
Dotatie	-	143.216
Onttrekking	-143.216	-
Stand per 31 december	-	143.216
	<u>-</u>	<u>143.216</u>
De reorganisatievoorziening bestaat uit de volgende posten:		
Personeelskosten		56.265
Huisvestingskosten		43.593
Inzet Coördinator		37.752
Vrijwilligerskosten		5.606
		<u>143.216</u>

2.4 Toelichting op de balans

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
	€	€
<i>Voorziening arbeidsongeschiktheid</i>		
Stand per 1 januari	-	34.596
Onttrekking	-	-34.596
Stand per 31 december	<u>-</u>	<u>-</u>

<i>Voorziening jubileumuitkering</i>		
Stand per 1 januari	62.202	45.235
Dotatie	-	30.995
Onttrekking	-859	-14.028
Stand per 31 december	<u>61.343</u>	<u>62.202</u>

KORTLOPENDE SCHULDEN

	<u>31-12-2023</u>	<u>31-12-2022</u>
	€	€
Handelscrediteuren		
Crediteuren	<u>126.635</u>	<u>280.805</u>

Belastingen en premies		
Loonheffing	203.854	194.672
Premies pensioen	44.686	89.782
	<u>248.540</u>	<u>284.454</u>

Overlopende passiva		
Te betalen reservering vakantiegeld	118.763	114.923
Te betalen reservering vakantiedagen	110.057	130.872
Vooruit ontvangen bedragen	5.754	-
Vooruit ontvangen subsidie	-	70.364
Borgsommen sleutels	14.136	12.984
Nog te betalen kosten	90.815	167.549
Nettolonen	21.082	11.954
	<u>360.607</u>	<u>508.646</u>

2.4 Toelichting op de balans

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Voorwaardelijke verplichtingen en belangrijke financiële verplichtingen

Huurverplichtingen

De stichting heeft de volgende huur contracten afgesloten:

Locatie	looptijd	Jaarhuur	Service- kosten
Almelo	*	3.550	3.333
Amsterdam	30-9-2028	41.826	13.375
Groningen	30-9-2028	26.928	10.164
Nijmegen	30-6-2027	61.500	7.552
Rotterdam	*	7.620	-
Tilburg	31-12-2025	26.714	8.712
Utrecht	31-12-2027	84.228	21.828

*De huur Rotterdam wordt steeds per 3 maanden verlengd.

Uitvoeringsovereenkomst VWS

Met het Ministerie van VWS is een overeenkomst gesloten voor de uitvoering van de kindertelefoon voor de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2027.

Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum.

Voorstel resultaatverwerking

Het bestuur van de stichting stelt voor het resultaat de volgende bestemming te geven:

Het positieve resultaat over 2023 ad € 370.301 wordt voor € 1.933 onttrokken aan het bestemmingsfonds Scholingsproject. Een bedrag van € 214.834 wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve en € 157.700 aan de overige reserve.

Vooruitlopend op de vaststelling van de jaarrekening door de Raad van Toezicht is dit voorstel reeds in de jaarrekening verwerkt.

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

	2023	Begroting 2023	2022
	€	€	€
Subsidiebaten			
Subsidiebaten	6.356.185	6.096.594	6.555.778

Overige baten

Omzet gastlessen	621	-	309
Omzet ruimteverhuur	600	-	1.200
Sponsorbijdragen	250	-	250
Donaties particulieren	13.325	-	4.791
Donaties instellingen en bedrijven	84.619	-	1.100
	<u>99.415</u>	<u>-</u>	<u>7.650</u>

	2023	Begroting 2023	2022
	€	€	€
Lonen en salarissen	2.805.224	2.871.996	2.876.857
Sociale lasten	471.364	479.189	463.044
Pensioenlasten	283.370	292.494	275.117
Algemene HR kosten	508.962	516.890	595.953
	<u>4.068.920</u>	<u>4.160.569</u>	<u>4.210.971</u>

Het gemiddeld aantal werknemers 2023 op basis van een fulltime dienstverband bedroeg 46,78 (vj: 47,4).

Lonen en salarissen

Brutolonen en salarissen	2.362.711	2.399.102	2.414.531
Reservering vakantiegeld	187.858	190.728	182.753
Reservering nabetaling CAO	-	-	-51.410
Reservering eindjaaruitkering	207.338	213.711	203.552
Reservering jubileumuitkering	-860	3.000	30.995
Werkgeversbijdrage ziektekostenverzekering	13.050	12.560	12.971
Inhuur personeel	49.329	52.895	159.358
Mutatie reservering arbeidsongeschiktheid	-	-	-34.596
	<u>2.819.426</u>	<u>2.871.996</u>	<u>2.918.154</u>
Ontvangen uitkering ziekengeld	-14.202	-	-41.297
	<u>2.805.224</u>	<u>2.871.996</u>	<u>2.876.857</u>

Sociale lasten

Sociale lasten	<u>471.364</u>	<u>479.189</u>	<u>463.044</u>
----------------	----------------	----------------	----------------

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

	2023	Begroting 2023	2022
	€	€	€
Pensioenlasten			
Pensioenpremie personeel	283.370	292.494	275.117
Algemene HR kosten			
Reis- en verblijfkosten	109.963	101.550	96.363
Vaste medewerkers	161.469	212.640	235.005
Kosten vrijwilligers	237.530	202.700	264.585
	<u>508.962</u>	<u>516.890</u>	<u>595.953</u>
Afschrijvingen immateriële vaste activa			
Afschrijving software op maat	13.594	13.593	30.420
Afschrijvingen materiële vaste activa			
Afschrijving hardware en software	39.581	45.000	40.559
Afschrijving kantoorinventaris en -inrichting	30.876	16.556	14.687
Boekresultaat materiële vaste activa	7.282	-	-
	<u>77.739</u>	<u>61.556</u>	<u>55.246</u>
Huisvestingskosten			
Huur gebouwen en servicekosten/gas, water, elektra	314.990	318.712	345.255
Belastingen onroerend goed	7.621	8.500	5.405
Schoonmaakkosten	52.361	50.646	54.887
Overige huisvestingskosten	16.206	36.042	56.416
	<u>391.178</u>	<u>413.900</u>	<u>461.963</u>
Automatiseringskosten			
Kosten website KT	40.740	37.839	38.716
Kosten Community Platform	24.956	29.766	27.225
Telefoonkosten	61.125	43.560	54.702
Applicaties en licenties (Software abonnementen)	216.623	205.585	110.280
Advieskosten ICT/AVG	81.911	60.703	101.054
Doorontwikkeling en onderhoud ICT systemen	37.811	59.880	85.843
Telefoonkosten KT (0800)	350.445	378.485	370.797
Innvolve Beheer	196.628	198.604	191.602
Data onderzoek	29.996	24.012	50.456
Overige ICT kosten	-	3.000	485
	<u>1.040.235</u>	<u>1.041.434</u>	<u>1.031.160</u>
Communicatiekosten			
PR kosten	335.520	254.042	538.700
Drukwerk	4.146	6.500	4.854
Jongerenparticipatie	3.373	5.000	4.805
	<u>343.039</u>	<u>265.542</u>	<u>548.359</u>

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

	2023	Begroting 2023	2022
	€	€	€
Kantoorkosten			
Klein inventaris	26.932	23.000	34.298
Portokosten	3.178	4.000	3.404
Overige kantoorkosten	-	9.000	690
	<u>30.110</u>	<u>36.000</u>	<u>38.392</u>
Administratieve kosten			
Accountantskosten	29.282	29.500	40.535
Administratiekosten	51.216	41.000	63.504
Advieskosten algemeen	28.223	23.500	89.144
Kosten toezichthouders	11.401	3.000	10.677
	<u>120.122</u>	<u>97.000</u>	<u>203.860</u>
Financiële baten en lasten			
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten			
Rentebate rekening courant banken	<u>3.788</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Rentelasten en soortgelijke kosten			
Rentelast rekening courant banken	-	-	1.501
Bankkosten en provisie	3.853	7.000	6.774
Overige rentelasten	-3	-	-
	<u>3.850</u>	<u>7.000</u>	<u>8.275</u>

Personeelsleden

Gedurende het jaar 2023 waren gemiddeld 46,78 werknemers in dienst op basis van een fulltime dienstverband.

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

Wet Normering Topinkomens

De WNT is van toepassing op Stichting de Kindertelefoon. Het voor Stichting de Kindertelefoon toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2023 € 223.000, het algemene bezoldigingsmaximum.

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling inclusief degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2023	T.R. de Wilde	M. van Zant*
bedragen x €1		
Functiegegevens	Directeur	Manager strategie en projecten
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01-31/12	01/01-28/02
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0.889	0.889
Dienstbetrekking	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	109.809	17.517
Beloningen betaalbaar op termijn	13.467	1.506
<i>Subtotaal</i>	<i>123.276</i>	<i>19.023</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	198.470	31.502
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	123.276	19.023
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding niet is toegestaan	N.v.t. N.v.t.	N.v.t. N.v.t.
Gegevens 2022	T.R. de Wilde	M. van Zant
bedragen x €1		
Functiegegevens	Directeur	Manager strategie en projecten
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01-31/12	01/01-31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0.889	0.944
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	108.574	88.415
Beloningen betaalbaar op termijn	12.604	10.338
<i>Subtotaal</i>	<i>121.178</i>	<i>98.753</i>

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	192.042	203.904
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	121.178	98.753

*Functionaris Maartje van Zant wordt aangemerkt als topfunctionaris tot uiterlijk 28 februari 2023 in verband met haar eerdere functie als waarnemend directeur.

1d. Topfunctionarissen met een totale bezoldiging van € 1.900 of minder
Topfunctionarissen inclusief degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt met een totale bezoldiging van € 1.900 of minder

Naam topfunctionaris	Functie
J.W.A.M. Lomans	Voorzitter**
A.M. Jongerius	Voorzitter
K. Singh	Lid**
K. Bron	Lid**
A.C. van Herwijnen	Lid
L. Ypma-Vierstra	Lid
D. Graas	Lid
A. Ramadanovic	Lid
B. Çelen	Lid

** Afgetreden in 2023.

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2023 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Utrecht,

Roline de Wilde
Directeur

Agnes Jongerius
Voorzitter RvT

Annelies van Herwijnen
Lid RvT

Dorien Graas
Lid RvT

Loes Ypma
Lid RvT

Bayram Çelen
Lid RvT

Amar Ramadanović
Lid RvT

3.1 Overzicht resultaten per project

	Kindertelefoon	Alles Oké	Overige activiteiten	Totaal
Baten				
Subsidie	5.506.185	850.000	-	6.356.185
Overige baten	12.474	-	86.941	99.415
			-	
	<u>5.518.659</u>	<u>850.000</u>	<u>86.941</u>	<u>6.455.600</u>
Lasten				
Loonkosten medewerkers	3.075.296	476.893	7.769	3.559.958
Algemene HR kosten	460.412	48.549	-	508.961
Automatiseringskosten	905.147	135.088	-	1.040.235
Huisvestingskosten	377.111	14.067	-	391.178
Communicatiekosten	118.198	158.282	66.559	343.039
Administratieve kosten	106.474	13.649		120.123
Kantoorkosten	29.334	776		30.110
Afschrijvingen	91.333	-	-	91.333
Financiële opbrengsten en kosten	-	-	62	62
	<u>5.163.305</u>	<u>847.304</u>	<u>74.390</u>	<u>6.084.999</u>
Resultaat	<u>355.354</u>	<u>2.696</u>	<u>12.551</u>	<u>370.601</u>

	EZK	Scholen- project	Donaties en giften	Totaal
Baten				
Subsidie	-	-	-	-
Overige baten	72.395	-	14.546	86.941
	<u>72.395</u>	<u>-</u>	<u>14.546</u>	<u>86.941</u>
Lasten				
Loonkosten medewerkers	7.769	-	-	7.769
Communicatiekosten	64.626	1.933	-	66.559
Financiële opbrengsten en kosten	-	-	62	62
	<u>72.395</u>	<u>1.933</u>	<u>62</u>	<u>74.390</u>
Resultaat	<u>-</u>	<u>-1.933</u>	<u>14.484</u>	<u>12.551</u>

De financiële baten en lasten worden niet gefinancierd vanuit de instellingssubsidie van VWS en daarom gefinancierd uit de donaties en giften.

De ontvangen donaties en giften vallen buiten de instellingssubsidie en worden opgenomen in de overige reserves.

3.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

De controleverklaring van de onafhankelijke accountant is opgenomen op de volgende pagina's.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur en de Raad van Toezicht van Stichting De Kindertelefoon

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2023

Ons oordeel

Wij hebben de in dit rapport, op de pagina's 11 tot en met 29, opgenomen jaarrekening 2023 van Stichting De Kindertelefoon te Utrecht 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 De Kindertelefoon op 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 640 Organisaties zonder winststreven en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

- 1 de balans per 31 december 2023;
- 2 de staat van baten en lasten over 2023; 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 ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling controleprotocol WNT 2023 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

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

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

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2023 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, 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, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens; en
- bijlage(n).

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

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 van 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 de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640, "Organisaties zonder Winststreven".

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en Raad van Toezicht voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640, "Organisaties zonder Winststreven" en de bepalingen van en krachtens Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden 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 bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten 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, het controleprotocol WNT 2023, 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 onderneming haar bedrijfsactiviteiten 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 een onderneming 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.

Elst, 27 mei 2024

De Jong & Laan Controle B.V.

Origineel getekend door N.C. van der Wolf MSc RA