

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

Jaarrekening 2024



**Stichting De Kindertelefoon
t.a.v. het bestuur
Newtonlaan 83
3584 BP UTRECHT**

Financieel rapport inzake de jaarrekening 2024

INHOUDSOPGAVE

Pagina

1. Bestuursverslag

1.1	Bestuursverslag	3
-----	-----------------	---

2. Jaarrekening

2.1	Balans per 31 december 2024	13
2.2	Staat van baten en lasten over 2024	15
2.3	Toelichting op de jaarrekening	16
2.4	Toelichting op de balans	19
2.5	Toelichting op de staat van baten en lasten	24

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.

Onder de Stichting De Kindertelefoon vallen zowel De Kindertelefoon (voor kinderen tussen de 8 en 18 jaar) als de Alles Oké? Supportlijn (voor jongvolwassenen tussen de 18 en 25 jaar). De stichting is een organisatie waar een grote groep vrijwilligers aan verbonden is. Deze vrijwilligers bemensen de telefoon of de chat of ze zijn actief als moderator van het forum. De vrijwilligers worden begeleid door beroepskrachten. De Kindertelefoon had in 2024 gemiddeld 50 betaalde medewerkers (42.89 fte) in dienst en gemiddeld 600 vrijwilligers. De Kindertelefoon telt 5 locaties, 1 virtuele belkamer en een landelijk bureau. Voor de Alles Oké? Supportlijn is er een tijdelijke projectorganisatie opgezet vanuit De Kindertelefoon. Hier werkten in 2024 gemiddeld 90 vrijwilligers en gemiddeld 6 betaalde krachten waaronder een operationeel projectleider, 4 werkbegeleiders en een officemanager. Vanuit De Kindertelefoon wordt een aantal medewerkers voor een deel van hun tijd, tijdelijk gedetacheerd (o.a. op het gebied van data-analyse, onderzoek & ICT).

De fte inzet voor de Supportlijn in 2024 was 6,56 fte. In totaal werkten er daarmee bij de Stichting De Kindertelefoon 49,45 fte.

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

De Raad van Toezicht bestaat uit zes leden. Daarnaast is mevrouw A. Tuls (Aline) per 20 juni 2024 als blikverruimer (jonge toezichthouder in opleiding) bij de RvT vergaderingen aanwezig. Zij is geen formeel lid van de RvT. De leden en de blikverruimer ontvangen geen bezoldiging. De leden zijn:

- Mevrouw A.M. (Agnes) Jongerius, voorzitter per 2 februari 2023
- Mevrouw A.C. (Annelies) van Herwijnen, lid is afgetreden per 19 september 2024
- Mevrouw L. (Loes) Ypma, lid per 1 juni 2017
- Mevrouw T.A.M. (Dorien) Gaas, lid per 2 februari 2023
- 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 2024 6 keer vergaderd met de directeur-bestuurder. De jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de samenwerking is onder begeleiding van een externe deskundige uitgevoerd. In dit kader zijn afspraken gemaakt. De auditcommissie heeft 5 keer met de directeur-bestuurder vergaderd. Daarnaast was er regelmatig overleg tussen de directeur-bestuurder en de voorzitter en tussen de directeur-bestuurder en de remuneratie commissie.

Jaarverslag

Oprichting

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.

1.1 Bestuursverslag

Opbrengst en resultaat 2024

De totale opbrengst (De Kindertelefoon, Alles Oké? Supportlijn en overige opbrengsten waaronder een projectsubsidie voor de ontwikkeling van het online platform In je bol voor jongvolwassenen) bedraagt € 7.096.738 en het totale resultaat bedraagt € 82.039.

	Opbrengst 2024	Kosten 2024	Resultaat 2024
De Kindertelefoon	5.642.940	5.626.987	15.953
Alles Oké? Supportlijn	900.000	838.308	61.692
Overige activiteiten	16.072	-2.068	18.140
Online Platform In je bol VWS	499.673	499.345	328
Online Platform In je bol MIND Us	38.053	52.128	-14.075
Totaal	7.096.738	7.014.700	82.038

Naast de reguliere subsidie van € 5.306.185 voor De Kindertelefoon en € 900.000 voor de Alles Oké? Supportlijn hebben wij in 2024 € 297.897 overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA) ontvangen. Daarnaast zijn er opbrengsten uit het stagefonds, ruimteverhuur en sponsoring. Onder overige activiteiten (in het overzicht hierboven) vallen de ontvangen giften en donaties van particulieren. Het merendeel van dit bedrag komt uit twee ontvangen erfenissen. Hier zit ook een bijdrage in van EZK t.b.v. een specifieke campagne aanpak in Groningen.

In 2024 hebben wij voor de ontwikkeling van het online platform In je bol € 499.673 subsidie van VWS ontvangen en € 38.053 van onze platformpartner Mind Us. Wij hebben in 2024 uit eigen middelen € 14.075 bijgedragen aan de ontwikkeling van In je bol.

Hieronder worden de belangrijkste afwijkingen van totale opbrengsten en kosten van Stichting De Kindertelefoon nader toegelicht.

Belangrijkste afwijkingen opbrengsten Stichting De Kindertelefoon

De opbrengsten in 2024 zijn hoger dan begroot, dit komt onder andere door:

- € 297.897 als correctie op de loongevoelige items. De precieze hoogte hiervan wordt altijd pas laat in het boekjaar duidelijk.
- € 14.244 aan ontvangen donaties particulieren en sponsorinkomsten.
- € 2.078 is gefactureerd aan EZK (ministerie van Economische zaken) voor de campagne aanpak voor kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied Groningen.

Belangrijkste afwijkingen kosten Stichting De Kindertelefoon

- De loonkosten medewerkers zijn € 204.507 hoger dan begroot. Dit komt doordat wij in 2024 te maken hebben gehad met nieuwe CAO afspraken met een aanzienlijke salarisstijging van 9,25%. Deze was niet begroot.
- De Algemene HR kosten zijn € 84.289 lager dan begroot. Dit komt onder andere omdat de post deskundigheidsbevordering betaalde krachten niet volledig is besteed.
- De post huisvesting is € 12.273 hoger dan begroot. Dit komt door een fikse naheffing op de servicekosten 2023 die we hebben ontvangen voor de locatie Utrecht. Deze kosten hadden wij niet begroot.
- De post communicatiekosten komt € 49.392 hoger uit dan begroot. Dit omdat wij extra budget gedurende het jaar hebben toegekend voor het vergroten van de naamsbekendheid van De Kindertelefoon.
- De post afschrijvingen is € 12.253 hoger dan begroot doordat er eerder dan voorzien nieuwe laptops zijn aangeschaft.

1.1 Bestuursverslag

Solvabiliteit

De balans is per eind 2024 gewijzigd ten opzichte van 2023. De solvabiliteit daalde van 57,27% naar 52,76%. 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 2024 € 1.825.352. Dit is een stijging ten opzichte van 31 december 2023 van € 399.784. De liquide middelen per balansdatum zijn ruim voldoende. De financiering van VWS wordt vooraf verstrekt. Er is geen additionele overbruggingsfinanciering noodzakelijk.

Continuïteit

De Kindertelefoon voert een wettelijke taak uit en wordt volledig door de overheid gefinancierd. In 2018 is de subsidierelatie met VWS geformaliseerd. VWS heeft een instellingssubsidie voor het subsidiejaar 2024 ten bedrage van € 6.206.185 toegekend. Dit is inclusief de vergoeding voor de Alles Oké? Supportlijn. In 2022 is een marktconsultatie gedaan 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. Zij kunnen dagelijks -365 dagen per jaar- op anonieme basis contact opnemen 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 geen reden om aan een positieve continuïteitsveronderstelling te twijfelen. Wij zijn 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.

VWS heeft voor het subsidiejaar 2025 een instellingssubsidie toegekend ten bedrage van € 7.504.081,- waarvan in 2025 € 2.000.000 ten behoeve het online platform In je bol. In je bol wordt eind mei gelanceerd. De dienstverlening van de Alles Oké? Supportlijn wordt vanaf dat moment geïntegreerd in dit bredere platform dat wij samen met 6 partners ontwikkelen. De ontvangen subsidie wordt gebruikt voor de dekking van de exploitatie van de basis van het platform. De aanvullende financiering voor communicatie & marketing en voor de doorontwikkeling van de content voor In je bol (€500.000 per jaar) wordt samen met de platformpartners via fondsenwerving aangevuld. Stichting MIND Us is hierin de leidende partij.

Activiteiten in 2024

Hieronder volgt een overzicht van een aantal activiteiten uit 2024. In een afzonderlijk inhoudelijk (digitaal) jaarverslag worden de activiteiten van De Kindertelefoon in 2024 nader toegelicht.

In 2024 vierden we het 45-jarige jubileum van De Kindertelefoon! Al 45 jaar lang voeren onze vrijwilligers bijzondere, grappige en ontroerende gesprekken. Afgelopen jaar waren dat er gemiddeld 900 per dag. Sinds 2021 voeren we daarnaast gemiddeld 70 gesprekken per dag met jongvolwassenen via de Alles Oké? Supportlijn. Ruim een derde van deze gesprekken gaat over emotionele problemen. Bij De Kindertelefoon werd het meest contact gezocht over onderwerpen als emotionele problemen, seksualiteit en pesten. Ook namen kinderen en jongeren regelmatig contact op over uitdagingen die zij tegenkwamen online. Bijvoorbeeld op social media of in games. Daarnaast hoorden we dit jaar weer veel thema's terug uit de actualiteit. Zoals de oorlog in Oekraïne en in Gaza, de angst voor een mogelijke derde wereldoorlog en de politieke situatie in Nederland. Wanneer we dit soort opvallende signalen krijgen via de telefoon, chat of op ons forum, verwoordden we de stem van het kind en de jongvolwassene en geven deze terug aan de maatschappij.

1.1 Bestuursverslag

Organisatie

De Kindertelefoon is al 45 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 600 professioneel getrainde vrijwilligers bij De Kindertelefoon bieden we via de chat en telefoon een luisterend oor voor elk kind. 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. Ons forum werd afgelopen jaar drukbezocht. Met ruim 6.7 miljoen unieke bezoekers en meer dan 51.000 posts was dit een flinke stijging ten opzichte van het jaar ervoor. Seksualiteit en emotionele problemen zijn dit jaar weer de meest besproken onderwerpen op ons forum.

De Alles Oké? Supportlijn voorziet met gemiddeld 90 opgeleide vrijwilligers in een maatschappelijke behoefte van jongvolwassenen. Inmiddels hebben onze getrainde vrijwilligers vanaf de start van de lijn in 2021 ruim 90.000 gesprekken gevoerd. De gesprekken gaan over van alles. Opvallend is dat het percentage gesprekken over emotionele problemen net als in 2023 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 lijn biedt een veilige plek waar jongvolwassenen vertrouwelijk gesprekken kunnen voeren. De vrijwilligers ondersteunen hen door te luisteren, vragen te beantwoorden, samen oplossingen te zoeken en indien nodig door te verwijzen naar (gespecialiseerde) partners.

Inspelen op de vraag

We willen dat elk kind en elke jongvolwassene ons kan bereiken als daar behoefte aan is. Het contact dat tot stand komt, moet vervolgens voorzien in de behoefte van het kind of de jongvolwassene 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 vraag. De inhoud van de vraag verandert, de kwantiteit verandert en de manier waarop vragen worden gesteld verandert. Bij alle besluiten die we nemen staat de vraag van het kind en de jongvolwassene voorop. Daarom betrekken wij bij alles wat we ontwikkelen (waar mogelijk) onze doelgroep. Bij de dienstverlening aan kinderen gebeurt dat via de jongerenraad en ons jongerenpanel. Daarnaast proberen we de signalen die kinderen ons geven zo te 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. Bij de doorontwikkeling van de Alles Oké? Supportlijn in het bredere platform In je bol (dat we samen met 6 partners ontwikkelen) is een breed samengestelde klankbordgroep actief betrokken. Daar werken we aanvullend met diverse jongerenorganisaties en een online panel om ideeën nader te toetsen.

1.1 Bestuursverslag

Trainingen

Bij De Kindertelefoon hebben de medewerkers op de 5 locaties in 2024 ruim 300 vrijwilligers opgeleid.

Ook bij de Alles Oké? Supportlijn vinden gedurende het hele jaar trainingen plaats om het aantal actieve vrijwilligers van rond de 90 op peil te houden. Alle vrijwilligers die bij ons starten volgen een intensieve training voordat ze zelfstandig aan de lijn gaan.

De training van De Kindertelefoon hebben we in 2024 vernieuwd en geeft een 'theoretisch' kader, maar bestaat vooral veel uit oefenen en zelf ervaren. De training bevat trainingsbijeenkomsten, e-modules, oefenmomenten aan de lijn en begeleiding door onze werkbegeleiders. Na het volgen van de basisopleiding kunnen vrijwilligers zelfstandig aan de lijn. Daarna krijgen ze de rest van het eerste jaar een verdiepend leeraanbod om hun vaardigheden verder te verbeteren.

Deze vernieuwde training gaat terug naar de basis: contact maken met het kind en aansluiten bij de behoefte. De praktische insteek van de training zorgt dat vrijwilligers veel oefenen met het voeren van gesprekken. Hierdoor gaan ze zelfverzekerder aan de lijn. Van grappige tot zwaardere onderwerpen; na de basistraining kunnen vrijwilligers ieder gesprek voeren.

De vrijwilligers van de Alles Oké? Supportlijn worden intensief getraind met een speciaal op de doelgroep jongvolwassenen afgestemd programma. Ook zittende vrijwilligers krijgen veel leeraanbod. Zowel intervisiebijeenkomsten, verdiepende trainingen als e-modules kunnen de vrijwilligers helpen om zich verder te ontwikkelen. Net als de begeleiding die ze tijdens hun diensten krijgen van de werkbegeleiders.

De Kindertelefoon biedt een aantrekkelijke digitale leeromgeving voor de vrijwilligers van De Kindertelefoon en van de Alles Oké? Supportlijn, 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.

Veel kinderen en jongvolwassenen bereikt met campagnes

We willen zoveel mogelijk kinderen en jongvolwassen 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 voor De Kindertelefoon regelmatig social advertising in om kinderen te laten weten dat ze met ons over ALLES kunnen praten via Instagram, Snapchat en TikTok. We combineren onze algemene brandingcampagne met specifieke thema-campagnes. Enkele thema's dit jaar waren online weerbaarheid, verveling in de zomervakantie en pesten rondom de Week Tegen Pesten.

Wanneer kinderen op de advertenties klikken, kunnen zij op de website van De Kindertelefoon direct gratis en anoniem een gesprek voeren met een vrijwilliger of betrouwbare informatie vinden.

Met de campagnes van De Kindertelefoon zorgen we ervoor dat een groot deel van onze doelgroep meerdere keren in het jaar een advertentie van ons te zien krijgt. Door strengere regelgeving rondom online privacy kunnen we voor De Kindertelefoon geen exacte cijfers meer inzien over het bereik onder kinderen onder de 18 jaar, maar we weten dat onze boodschap via platforms zoals Google, Snapchat, TikTok, Meta, Instagram en YouTube breed wordt verspreid.

1.1 Bestuursverslag

Ook voor de Alles Oké? Supportlijn zetten we social advertising in. Dit jaar hebben we de brandingscampagne "Alles is bespreekbaar" verder doorontwikkeld en geoptimaliseerd op basis van inzichten uit 2023. Het doel van deze campagne was om de naamsbekendheid van Alles Oké? Supportlijn verder te vergroten en jongvolwassenen te laten weten dat ze bij ons terecht kunnen. Wanneer ze op de advertenties klikken, kunnen zij op de website van de Alles Oké? Supportlijn direct gratis en anoniem een gesprek voeren met een vrijwilliger of betrouwbare informatie vinden. Daarnaast hebben we een nieuwe campagne ontwikkeld rondom de thema's mentale gezondheid en liefde & seksualiteit. Met deze campagnes sluiten we aan bij de belevingswereld van jongvolwassenen en moedigen we hen aan om open te praten over hun gevoelens en ervaringen. Naast TikTok, Instagram en Snapchat hebben we ook YouTube en Google ingezet. Hiermee hebben we naast het verbeteren van onze naamsbekendheid, ook onze vindbaarheid verder verbeterd. In de campagne laten we zien wie we zijn, wat we doen én - vooral - dat alles bespreekbaar is. Door thema's te kiezen die aansluiten bij onze doelgroep, zorgen we ervoor dat onze boodschap relevant en toegankelijk blijft.

Met de campagnes van de Alles Oké? Supportlijn zorgen we ervoor dat een groot deel van onze doelgroep meerdere keren in het jaar een advertentie van ons te zien krijgt. Voor de Alles Oké? Supportlijn hebben we in 2024 met diverse betaalde campagnes meer dan 4 miljoen views behaald, waarmee we jongvolwassenen actief hebben bereikt en de bekendheid van onze supportlijn verder hebben vergroot.

De stem van het kind en de jongvolwassenen

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.

Veilige bereikbaarheid borgen

De dienstverlening van De Kindertelefoon en de Alles Oké? Supportlijn 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, en tegelijkertijd ook maximaal veilig zijn. 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 de doelgroep bij De Kindertelefoon (kinderen) extra kwetsbaar is zijn we ons er zeer van bewust hoe belangrijk het is om te voldoen aan de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

De dienstverlening van De Kindertelefoon en de Alles Oké? Supportlijn 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, en tegelijkertijd ook maximaal veilig zijn. 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 de doelgroep bij De Kindertelefoon (kinderen) extra kwetsbaar is zijn we ons er zeer van bewust hoe belangrijk het is om te voldoen aan de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

1.1 Bestuursverslag

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 werken we samen met de doelgroep continu aan verbeteringen op het gebied van kwaliteit in het contact met kinderen en jongvolwassenen.

In 2024 hebben we de virtuele belkamer van De Kindertelefoon verder doorontwikkeld. Komend jaar onderzoeken we hoe we deze veilig en kwalitatief goed uit kunnen breiden met nieuwe en bestaande vrijwilligers.

Bij De Kindertelefoon vrijwilligers hebben we afgelopen jaar ook ingezet op het maken van duidelijke afspraken rondom hun inzet en het sturen daarop. 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. Dit heeft geresulteerd in een betere spreiding van de inzet van vrijwilligers over de openingstijden.

Inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen

Met de dienstverlening die we bieden staan we midden in de maatschappij. Dat betekent dat ook wij merken dat de vrijwilligersmarkt sterk in beweging is, waardoor bereikbaar zijn voor kinderen onder druk staat en het vinden en behouden van gemotiveerde vrijwilligers onze continue aandacht heeft. Het betekent dat wij voortdurend onder de doelgroep onderzoeken hoe hun vraag zich ontwikkelt en dat we onze jongerenraad en de klankbordgroep inzetten om ons te adviseren hoe we hier het beste op in kunnen spelen. Het betekent ook dat wij ons moeten verhouden tot de aangescherpte Europese regelgeving. Hiermee worden kinderen beschermd tegen niet-passende reclame. Tegelijkertijd wordt het ook voor organisaties als de onze (die kinderen willen bereiken in het belang van hun mentale gezondheid) veel moeilijker om hen online te bereiken. En tot slot betekent het dat wij op zoek zijn naar manieren waarop Artificial Intelligence (AI) ons op een passende en veilige wijze kan ondersteunen in ons werk.

Mentaal welzijn betaalde krachten

In 2024 zijn we gestart met OpenUp. Dit is een platform waarop medewerkers allerlei tools en middelen kunnen vinden waarmee ze zich mentaal fit for the job kunnen houden. Denk aan online groepstrainingen, podcasts, individuele of groepscoachingssessies en zelfhulptools.

De basisprocessen beter in kaart gebracht

In 2024 hebben we de basisprocessen van ons primaire proces binnen de organisatie beter in kaart gebracht. Wie doet wat ter ondersteuning van de vrijwilligers in hun reis bij De Kindertelefoon? Wat zijn de processtappen, wie beslist, wie is verantwoordelijk en welke kaders of richtlijnen zijn er? Dit is allemaal beschreven en ook is duidelijk op welke punten we dit in 2025 nog verder willen uitwerken. Zodat de betaalde krachten van De Kindertelefoon de vrijwilligers nog beter kunnen ondersteunen in het bieden van een luisterend oor aan kinderen.

REIS VAN DE VRIJWILLIGER



1.1 Bestuursverslag

Werktijdenregeling

In 2024 hebben we in samenspraak met de werkbegeleiders van De Kindertelefoon een nieuwe werktijdenregeling ontwikkeld. Deze regeling heeft tot doel om vrijwilligers tijdens onze openingstijden altijd goede ondersteuning te kunnen bieden. Dit is ook belangrijk omdat wij de verantwoordelijkheid naar het kind hebben om de kwaliteit van het contact goed te borgen. Voor kinderen zijn wij elke dag telefonisch en via de chat bereikbaar tussen 11.00 en 21.00 uur. Met de nieuwe afspraken regelen wij middels een landelijk rooster aanwezigheid van werkbegeleiders tijdens ál onze openingstijden. Een wezenlijk verschil met de bereikbaarheidsdiensten die we tot en met 2024 ingericht hadden buiten kantooruren, is dat er nu altijd 2 werkbegeleiders op een fysieke locatie aan het werk zijn om alle vrijwilligers die op dat moment aan het werk zijn fysiek, online en/of via de telefoon te kunnen begeleiden en indien nodig ondersteunen.

Van Alles Oké? Supportlijn naar In je bol

We deelden dit jaar het goede nieuws dat we, samen met zes partner organisaties, gestart zijn met de ontwikkeling van één centraal online platform waar jongeren en jongvolwassenen met beginnende mentale klachten gratis en anoniem terecht kunnen. Voor relevante informatie, contact met leeftijdsgenoten, een luisterend oor en hulp bij het vinden van verdere ondersteuning. Halverwege 2024 kregen wij van het ministerie van VWS de toezegging voor een basissubsidie voor 3 jaar en zijn we samen met onze partners (MIND Us, @ease, Transformers Community, MIND, Join Us en 113 Zelfmoordpreventie), gestart met de ontwikkeling van In je bol dat in 2025 gelanceerd zal worden. Onze bel en chat dienstverlening van de Alles Oké? Supportlijn gaat dan op in dit bredere platform

Het wordt een plek die goed vindbaar is waar jongvolwassenen 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 jongvolwassenen en het initiatief werd onafhankelijk en positief getoetst door adviesbureau Berenschot op verwachte effectiviteit en haalbaarheid, in opdracht van het ministerie van VWS.

Toekomst

De Kindertelefoon ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet. Speerpunten voor 2025 zijn:

- Inbedding van In je bol binnen De Kindertelefoon en in het samenwerkingsverband met de platformpartners op een manier die optimale synergie creëert door van elkaar te leren en elkaar te versterken.
- We hebbende afgelopen jaren al 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. We hebben in onze primaire werkprocessen in de loop der jaren al diverse waardevolle bouwstenen ontwikkeld die we door alle hectiek soms nog onvoldoende met elkaar hadden verbonden en geborgd. Daar zijn we in 2024 mee aan de slag gegaan en daar gaan we in 2025 mee door.
- 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 2025 zetten we in op onderzoeken hoe we onze vrijwilligers langer aan ons kunnen binden, op meer werving van oudere vrijwilligers (omdat zij over het algemeen langer blijven) en daarnaast onverminderd opleiden van nieuwe vrijwilligers.

1.1 Bestuursverslag

Begroting voor het boekjaar 2025

	€	€
Baten		8.119.053
Personeelskosten	5.513.441	
Automatiseringskosten	1.595.122	
Huisvestingskosten	415.827	
Communicatiekosten	256.663	
Administratieve kosten	188.000	
Kantoorkosten	31.000	
Afschrijvingen	119.000	
		8.119.053
Resultaat		-

Roline de Wilde
 Directeur-bestuurder
 Utrecht, 22 mei 2025

2. JAARREKENING

2.1 Balans per 31 december 2024

(Na resultaatbestemming)

	31 december 2024		31 december 2023	
ACTIVA	€	€	€	€
Vaste activa				
<i>Materiële vaste activa</i>				
Hardware en software	82.280		67.944	
Inventaris	<u>112.636</u>		<u>140.741</u>	
		194.916		208.685
Vlottende activa				
<i>Vorderingen</i>				
Handelsdebiteuren	-		32.219	
Overlopende activa	<u>160.311</u>		<u>199.183</u>	
		160.311		231.402
<i>Liquide middelen</i>		1.825.352		1.425.568
Totaal activazijde		<u><u>2.180.579</u></u>		<u><u>1.865.655</u></u>

2.1 Balans per 31 december 2024

(Na resultaatbestemming)

	31 december 2024		31 december 2023	
	€	€	€	€
PASSIVA				
<i>Vrij besteedbaar vermogen</i>				
Stichtingskapitaal	383.560		383.560	
Egalisatiereserve	568.186		504.286	
Overige reserves	198.823		180.684	
		1.150.569		1.068.530
Voorzieningen				
Overige voorzieningen	78.763		61.343	
		78.763		61.343
Kortlopende schulden				
Handelscrediteuren	160.996		126.635	
Belastingen en premies	327.337		248.540	
Overlopende passiva	462.914		360.607	
		951.247		735.782
Totaal passivazijde		<u>2.180.579</u>		<u>1.865.655</u>

2.2 Staat van baten en lasten over 2024

	2024	Begroting 2024	2023
	€	€	€
Subsidiebaten	7.003.755	6.705.858	6.356.185
Overige baten	92.983	-	99.415
Baten	7.096.738	6.705.858	6.455.600
Bruto exploitatieresultaat	7.096.738	6.705.858	6.455.600
Lonen en salarissen	3.297.693	3.196.043	2.805.224
Sociale lasten	562.993	482.418	471.364
Pensioenlasten	297.970	275.688	283.370
Algemene HR kosten	456.179	540.468	508.962
Afschrijvingen immateriële vaste activa	-	-	13.594
Afschrijvingen materiële vaste activa	89.480	77.227	77.739
Huisvestingskosten	440.283	428.010	391.178
Automatiseringskosten	1.362.420	1.354.717	1.040.235
Communicatiekosten	363.055	313.663	343.039
Kantoorkosten	23.830	41.152	30.110
Administratieve kosten	124.277	174.700	120.122
Beheerslasten	7.018.180	6.884.086	6.084.937
Exploitatieresultaat	78.558	-178.228	370.663
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	7.521	-	3.788
Rentelasten en soortgelijke kosten	-4.040	-	-3.850
Som der financiële baten en lasten	3.481	-	-62
Resultaat	82.039	-178.228	370.601
Resultaat	82.039	-178.228	370.601
Bestemming resultaat:			
Egalisatiereserve	63.900	-178.228	214.834
Vrij besteedbare reserve	18.139	-	157.700
Bestemmingsfonds Scholenproject	-	-	-1.933
	82.039	-178.228	370.601

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. 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.

GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

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.

2.3 Toelichting op de jaarrekening

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.

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.

2.3 Toelichting op de jaarrekening

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.

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 2024	Totaal 2023
	€	€	€
Aanschafwaarde	-92.182	-92.182	92.182
Cumulatieve afschrijvingen	92.182	92.182	-78.588
Boekwaarde per 1 januari	-	-	13.594
Desinvesteringen	92.182	92.182	-
Afschrijvingen desinvesteringen	-92.182	-92.182	-
Afschrijvingen	-	-	-13.594
Mutaties 2024	-	-	-13.594
Aanschafwaarde	-	-	92.182
Cumulatieve afschrijvingen	-	-	-92.182
Boekwaarde per 31 december	-	-	-

Materiële vaste activa

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

	Hardware en software	Inventaris	Totaal 2024	Totaal 2023
	€	€	€	€
Aanschafwaarde	177.376	207.439	384.815	758.814
Cumulatieve afschrijvingen	-109.432	-66.698	-176.130	-647.711
Boekwaarde per 1 januari	67.944	140.741	208.685	111.103
Investerings	66.468	9.243	75.711	175.321
Desinvesteringen	-	-	-	-549.320
Afschrijvingen desinvesteringen	-	-	-	542.038
Afschrijvingen	-52.132	-37.348	-89.480	-70.457
Mutaties 2024	14.336	-28.105	-13.769	97.582
Aanschafwaarde	243.844	216.682	460.526	384.815
Cumulatieve afschrijvingen	-161.564	-104.046	-265.610	-176.130
Boekwaarde per 31 december	82.280	112.636	194.916	208.685

Afschrijvingspercentages:

Hardware en software

33 %

Inventaris

20 %

2.4 Toelichting op de balans

VLOTTENDE ACTIVA

Vorderingen

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Handelsdebiteuren		
Debiteuren	-	32.219

Een voorziening voor oninbare debiteuren wordt niet noodzakelijk geacht.

Overlopende activa

Nog te ontvangen bedragen	49.608	40.176
Vooruitbetaalde kosten	106.538	146.042
Waarborgsommen	4.165	12.965
	<u>160.311</u>	<u>199.183</u>

Liquide middelen

ING Zakelijke rekening	1.318.442	919.953
ING Vermogen spaarrekening	504.670	504.239
ING Zakelijke rekening locaties	2.240	1.376
	<u>1.825.352</u>	<u>1.425.568</u>

De liquide middelen hebben voor €71.870 een beperkte beschikbaarheid. Per 31 december 2024 bedraagt de afgegeven bankgarantie inzake huurverplichtingen door ING € 71.870 (v.j. €83.222).

2.4 Toelichting op de balans

PASSIVA

EIGEN VERMOGEN

Eigen vermogen

	Stand per 1-1	Mutaties uit resultaat verdeling	Stand per 31-12
	€	€	€
Kapitaal	383.560	-	383.560
Bestemmingsfondsen	-	-	-
Egalisatiereserve	504.286	63.900	568.186
Overige reserves	180.684	18.139	198.823
	<u>1.068.530</u>	<u>82.039</u>	<u>1.150.569</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. 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

	2024	2023
	€	€
Stichtingskapitaal		
Stand per 31 december	<u>383.560</u>	<u>383.560</u>

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Egalisatiereserve		
	<u>568.186</u>	<u>504.286</u>

	2024	2023
	€	€
<i>Egalisatiereserve</i>		
Stand per 1 januari	504.286	-
Bestemming resultaat boekjaar	63.900	214.834
Vorming egalisatiereserve tm 2022	-	146.236
Herrubricering	-	143.216
Stand per 31 december	<u>568.186</u>	<u>504.286</u>

Overige reserves

	2024	2023
	€	€
Stand per 1 januari	180.684	312.436
Bestemming resultaat boekjaar	18.139	157.700
Herrubricering	-	-143.216
Vorming egalisatiereserve t/m 2022 VWS	-	-146.236
Stand per 31 december	<u>198.823</u>	<u>180.684</u>

2.4 Toelichting op de balans

	2024	2023
	€	€
<i>Bestemmingsfonds Scholenproject</i>		
Stand per 1 januari	-	1.933
Bestemming resultaat boekjaar	-	-1.933
Stand per 31 december	-	-

VOORZIENINGEN

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Overige voorzieningen		
Voorziening reorganisatie	-	-
Voorziening jubileumuitkering	78.763	61.343

	2024	2023
	€	€
<i>Voorziening reorganisatie</i>		
Stand per 1 januari	-	143.216
Ottrekking	-	-143.216
Stand per 31 december	-	-

	2024	2023
	€	€
<i>Voorziening jubileumuitkering</i>		
Stand per 1 januari	61.343	62.202
Dotatie	21.743	-
Ottrekking	-4.323	-859
Stand per 31 december	78.763	61.343

KORTLOPENDE SCHULDEN

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Handelscrediteuren		
Crediteuren	160.996	126.635

	2024	2023
	€	€
Belastingen en premies		
Loonheffing	230.152	203.854
Premies pensioen	97.185	44.686
	327.337	248.540

2.4 Toelichting op de balans

	31-12-2024	31-12-2023
	€	€
Overlopende passiva		
Te betalen reservering vakantiegeld	142.279	118.763
Te betalen reservering vakantiedagen	119.659	110.057
Vooruit ontvangen bedragen	7.434	5.754
Borgsommen sleutels	16.167	14.136
Nog te betalen kosten	166.659	90.815
Nettolonen	10.716	21.082
	<u>462.914</u>	<u>360.607</u>

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	*	4.159	3.436
Amsterdam	30-9-2028	42.955	14.084
Groningen	30-9-2028	29.388	10.164
Nijmegen	30-6-2027	62.484	9.394
Rotterdam	*	13.068	-
Tilburg	31-12-2025	27.542	8.712
Utrecht	31-12-2027	91.681	21.825

*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 2024 ad € 82.039 wordt als volgt verdeeld. Een bedrag van € 63.900 wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve en € 18.139 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

	2024	Begroting 2024	2023
	€	€	€
Subsidiebaten			
Subsidiebaten	7.003.755	6.705.858	6.356.185

Overige baten

Omzet gastlessen	1.160	-	621
Omzet ruimteverhuur	22.300	-	600
Sponsorbijdragen	250	-	250
Donaties particulieren	13.994	-	13.325
Donaties instellingen en bedrijven	55.279	-	84.619
	92.983	-	99.415

	2024	Begroting 2024	2023
	€	€	€
Lonen en salarissen	3.297.693	3.196.043	2.805.224
Sociale lasten	562.993	482.418	471.364
Pensioenlasten	297.970	275.688	283.370
Algemene HR kosten	456.179	540.468	508.962
	4.614.835	4.494.617	4.068.920

Lonen en salarissen

Brutolonen en salarissen	2.643.152	2.439.491	2.362.711
Reservering vakantiegeld	213.032	190.843	187.858
Reservering eindjaaruiterking	228.324	213.840	207.338
Reservering jubileumuitkering	21.743	3.000	-860
Werkgeversbijdrage ziektekostenverzekering	13.466	13.200	13.050
Inhuur personeel	233.230	335.669	49.329
	3.352.947	3.196.043	2.819.426
Ontvangen uitkering ziekengeld	-55.254	-	-14.202
	3.297.693	3.196.043	2.805.224

Sociale lasten

Sociale lasten	562.993	482.418	471.364
----------------	---------	---------	---------

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

	2024	Begroting 2024	2023
	€	€	€
Pensioenlasten			
Pensioenpremie personeel	297.970	275.688	283.370
Algemene HR kosten			
Reis- en verblijfkosten	101.221	114.550	109.963
Vaste medewerkers	208.783	244.427	161.469
Kosten vrijwilligers	146.175	181.491	237.530
	456.179	540.468	508.962
Afschrijvingen immateriële vaste activa			
Afschrijving software op maat	-	-	13.594
Afschrijvingen materiële vaste activa			
Afschrijving hardware en software	52.132	42.588	39.581
Afschrijving kantoorinventaris en -inrichting	37.348	34.639	30.876
Boekresultaat materiële vaste activa	-	-	7.282
	89.480	77.227	77.739
Huisvestingskosten			
Huur gebouwen en servicekosten/gas, water, elektra	370.433	351.746	314.990
Belastingen onroerend goed	5.450	4.860	7.621
Schoonmaakkosten	50.766	50.133	52.361
Overige huisvestingskosten	13.634	21.271	16.206
	440.283	428.010	391.178
Automatiseringskosten			
Kosten website KT	168.863	283.048	40.740
Kosten Community Platform	162.757	45.855	24.956
Telefoonkosten	48.042	49.368	61.125
Applicaties en licenties (Software abonnementen)	175.932	207.787	216.623
Advieskosten ICT/AVG	97.009	67.461	81.911
Doorontwikkeling en onderhoud ICT systemen	90.186	101.728	37.811
Telefoonkosten KT (0800)	352.451	378.485	350.445
Innove Beheer	235.236	180.397	196.628
Data onderzoek	31.944	37.588	29.996
Overige ICT kosten	-	3.000	-
	1.362.420	1.354.717	1.040.235
Communicatiekosten			
PR kosten	353.579	299.663	335.520
Drukwerk	5.768	9.000	4.146
Jongerenparticipatie	3.708	5.000	3.373
	363.055	313.663	343.039

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

	2024	Begroting 2024	2023
	€	€	€
Kantoorkosten			
Klein inventaris	20.873	21.152	26.932
Portokosten	2.957	4.000	3.178
Overige kantoorkosten	-	16.000	-
	<u>23.830</u>	<u>41.152</u>	<u>30.110</u>

Administratieve kosten

Accountantskosten	42.000	38.000	29.282
Administratiekosten	46.300	68.735	51.216
Advieskosten algemeen	25.205	60.965	28.223
Kosten toezichthouders	10.772	7.000	11.401
	<u>124.277</u>	<u>174.700</u>	<u>120.122</u>

Financiële baten en lasten

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten

Rentebate rekening courant banken	<u>7.521</u>	<u>-</u>	<u>3.788</u>
-----------------------------------	--------------	----------	--------------

	2024	Begroting 2024	2023
	€	€	€
Rentelasten en soortgelijke kosten			
Bankkosten en provisie	3.847	-	3.853
Overige rentelasten	193	-	-3
	<u>4.040</u>	<u>-</u>	<u>3.850</u>

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

Afwijkingen t.o.v. de begroting

Belangrijkste afwijkingen opbrengsten Stichting De Kindertelefoon

De opbrengsten in 2024 zijn hoger dan begroot, dit komt onder andere door:

- € 297.897 aan ontvangen overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA). Dit is een correctie op de loongevoelige items. De precieze hoogte hiervan wordt altijd pas laat in het boekjaar duidelijk.
- € 14.244 aan ontvangen donaties particulieren en sponsorinkomsten.
- € 2.078 van het Ministerie van Economische Zaken voor de campagne aanpak t.b.v. kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied Groningen.

Belangrijkste afwijkingen kosten Stichting De Kindertelefoon

- De loonkosten medewerkers zijn € 204.507 hoger dan begroot. Dit komt doordat wij in 2024 te maken hebben gehad met nieuwe CAO afspraken met een aanzienlijke salarisstijging van 9,25%. Deze was niet begroot.
- De Algemene HR kosten zijn € 84.289 lager dan begroot. Dit komt met name omdat de post deskundigheidsbevordering betaalde krachten niet volledig is besteed.
- De post huisvesting is € 12.273 hoger dan begroot. Dit komt door een fikse naheffing op de servicekosten 2023 die we hebben ontvangen voor de locatie Utrecht. Deze kosten hadden wij niet begroot.
- De post communicatiekosten komt € 49.392 hoger uit dan begroot. Dit omdat wij extra budget gedurende het jaar hebben toegekend voor het vergroten van de naamsbekendheid van De Kindertelefoon.
- De post afschrijvingen is € 12.253,- hoger dan begroot doordat er eerder dan voorzien nieuwe laptops zijn aangeschaft.

Personeelsleden

Gedurende het jaar 2024 waren gemiddeld 48,3 werknemers in dienst op basis van een fulltime dienstverband. In het jaar 2023 waren dit 46,78 werknemers.

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 2024 € 233.000, 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 2024	T.R. de Wilde
bedragen x €1	
Functiegegevens	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2024	01/01-31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0.889
Dienstbetrekking	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	118.812
Beloningen betaalbaar op termijn	14.554
<i>Subtotaal</i>	<i>133.366</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	207.370
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	133.366
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding niet is toegestaan	N.v.t. N.v.t.

Gegevens 2023	T.R. de Wilde
bedragen x €1	
Functiegegevens	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01-31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0.889
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	109.809
Beloningen betaalbaar op termijn	13.467
<i>Subtotaal</i>	<i>123.276</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	198.470

2.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag

N.v.t.

Bezoldiging

123.276

1d. Topfunctionarissen met een totale bezoldiging van €2.100 of minder

Topfunctionarissen inclusief degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt met een totale bezoldiging van € 2.100 of minder

Naam topfunctionaris	Functie
A.M. Jongerius	Voorzitter
A.C. van Herwijnen**	Lid
L. Ypma-Vierstra	Lid
D. Graas	Lid
A. Ramadanovic	Lid
B. Çelen	Lid

** Afgetreden in 2024.

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2024 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Utrecht, 22 mei 2025

Roline de Wilde
Directeur

Agnes Jongerius
Voorzitter RvT

Amar Ramadanović
Lid RvT

Dorien Graas
Lid RvT

Loes Ypma
Lid RvT

Bayram Çelen
Lid RvT

3.1 Overzicht resultaten per project

	Kindertelefoon	Alles Oké	Overige activiteiten	Totaal
Baten				
Subsidie	5.604.082	900.000	499.673	7.003.755
Overige baten	38.858	-	54.125	92.983
			-	
	5.642.940	900.000	553.798	7.096.738
Lasten				
Loonkosten medewerkers	3.475.008	480.748	202.900	4.158.656
Algemene HR kosten	420.603	35.448	128	456.179
Automatiseringskosten	911.362	159.372	291.686	1.362.420
Huisvestingskosten	426.964	13.319	-	440.283
Communicatiekosten	201.191	126.718	35.146	363.055
Administratieve kosten	80.940	20.312	23.025	124.277
Kantoorkosten	21.439	2.391		23.830
Afschrijvingen	89.480	-	-	89.480
Financiële opbrengsten en kosten	-	-	-3.481	-3.481
	5.626.987	838.308	549.404	7.014.699
Resultaat	15.953	61.692	4.394	82.039
	EZK	Online Platform	Donaties en giften	Totaal
Baten				
Subsidie	-	499.673	-	499.673
Overige baten	2.078	38.053	13.994	54.125
	2.078	537.726	13.994	553.798
Lasten				
Loonkosten medewerkers	1.413	201.487	-	202.900
Automatiseringskosten	-	291.686	-	291.686
Communicatiekosten	-	35.146	-	35.146
Administratieve kosten	-	23.025	-	23.025
Financiële opbrengsten en kosten	-	-	-3.481	-3.481
	1.413	551.472	-3.481	549.404
Resultaat	665	-13.746	17.475	4.394

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 2024

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2024 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 2024 en van het resultaat over 2024 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 2024;
2. de staat van baten en lasten over 2024; 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 2024 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 de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2024 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

Het jaarverslag omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, namelijk:

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

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 jaarrekeningcontrole 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 de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 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 RJ-Richtlijn 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 fraude of fouten.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de onderneming 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 afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude en fouten 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 2024, 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 fraude of fouten, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van

controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;

- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar 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 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.

Elst, 28 mei 2025

De Jong & Laan Controle B.V.

Origineel getekend door N.C. van der Wolf MSc RA
(externe) accountant