



Jaarverslag 2025

Inleiding

Het jaar 2025 was voor Stichting MiM een periode waarin alle werkzaamheden volledig gedragen werden door een enthousiaste en betrokken groep vrijwilligers.

Gedurende het jaar werd er hard gewerkt aan de ondersteuning van inwoners die hulp nodig hadden, ondanks enkele onverwachte uitdagingen.

Een belangrijke hindernis was het verdwijnen van ons postadres uit de gemeentelijke Basisregistratie Adressen en Gebouwen, wat leidde tot problemen met de ontvangst van post. Hier wordt – als het goed is - door de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG) van de gemeente Zoetermeer nog steeds aan gewerkt.

Toch bleef de inzet binnen de stichting groot en werd er gezamenlijk gezocht naar oplossingen om onze activiteiten door te laten gaan.

Bestuurssamenstelling

Bij aanvang van 2025 bestond het bestuur uit:

- E.M.C.T. Molle (voorzitter/secretaris)
- H.H. Kruif (penningmeester)

Hoewel er gedurende het jaar enkele wisselingen waren, bleken deze van korte duur en werd het bestuur uiteindelijk zelfs uitgebreid.

Aan het einde van 2025 bestond het bestuur uit drie personen:

- E.M.C.T. Molle (voorzitter/secretaris)
- H.H. Kruif (penningmeester)
- P.J. Gabel (algemeen lid/beleidszaken)

Vrijwilligers

Stichting MiM kon in 2025 rekenen op een groeiende groep vrijwilligers.

Aan het begin van het jaar waren 14 vrijwilligers actief, waaronder 1 ICT-vrijwilliger en 1 koffiedame.

Gedurende het jaar vonden enkele verschuivingen plaats: sommige vrijwilligers stopten, maar er sloten ook nieuwe mensen aan.

Eind 2025 bestond de groep uit 17 vrijwilligers, waaronder 1 ICT-vrijwilliger en 3 koffiedames.

Deze uitbreiding zorgde ervoor dat meer bezoekers konden worden geholpen en dat de werkdruk beter verdeeld kon worden. Verdere uitbreiding is wenselijk, vooral met het oog op de continuïteit en de vergrijzing binnen het vrijwilligersbestand.

Overleggen en bijeenkomsten

In 2025 vonden meerdere overleggen en bijeenkomsten plaats.

Het bestuur kwam samen op 15 april, 24 augustus en 4 december.

Daarnaast waren er drie werkoverleggen op 13 februari, 22 april en 25 september.

Ook werd er aan themabijeenkomsten en samenwerkingsmomenten deelgenomen, zoals twee BOAZ-overleggen, een bijeenkomst over de Zoetermeerprocedure en het Event Geldzaken op 16 oktober.

Hoewel er overleg was over de optimalisatie van het pand aan de Uiterwaard 21–31, werd hier in 2025 nog geen voortgang geboekt.

Activiteiten en gebeurtenissen

Gedurende het jaar werden verschillende activiteiten georganiseerd.

Zo verschenen meerdere nieuwsbrieven die vrijwilligers en betrokkenen informeerden over ontwikkelingen waar de stichting haar bezoekers mee kon helpen.

Op 24 april werd een extra avondspreekuur geopend in het kader van het Noodfonds Energie; dit werd goed bezocht met 30 bezoekers, waarbij veel zaken konden worden geregeld.

Ook werd contact onderhouden met 'De Kleine Communicatie' om de zichtbaarheid naar buiten te verbeteren.

Verder zijn er stappen gezet met het opstellen van een beleidsplan en communicatieplan, evenals het ontwikkelen van interne procedures.

In 2025 is bovendien gestart met de procedure voor het aanvragen van VOG's voor alle vrijwilligers. Deze zijn alle geregeld.

Slotwoord

Stichting MiM kijkt terug op een jaar waarin de gezamenlijke inzet van vrijwilligers centraal stond.

Dankzij hun betrokkenheid konden veel inwoners worden ondersteund en bleef de stichting draaien.

De ontwikkelingen in 2025 vormen een stevige basis om in 2026 verder te bouwen aan de activiteiten van MiM.

Als bijlagen treft u een overzicht aan van de bezoeken aan spreekuren, alsmede een financiële paragraaf.

Naschrift

Op maandag 30 maart 2026 is onze penningmeester en langst werkzame collega Harrie Kruif overleden.



Wij zullen zijn betrokkenheid, inzet en warme persoonlijkheid enorm missen.

Harrie is 79 jaar oud geworden.

Bijlage 1: Facts & figures over de jaren 2023 – 2025

In dit onderdeel is het aantal handelingen over de jaren 2023 tot en met 2025 bij de Stichting MiM opgenomen en met elkaar vergeleken. Hiervoor zijn – voor de jaren 2023 en 2024 – de getallen uit de jaarverslagen gebruikt. En daarmee werd ook de begrenzing bepaald; over eerdere jaren zijn geen cijfers – in de jaarverslagen – opgenomen.

Vanaf 2025 is er een verbijzondering gemaakt van de instanties bij de belastingdienst en de Gemeente. Voor de vergelijkbaarheid van de cijfers zijn de aantallen van de (verschillende instanties van de) belastingdienst en de Gemeente Zoetermeer bij elkaar geteld en als totaal gepresenteerd en vergeleken. In onderstaand overzicht wordt het aantal handelingen over het jaar 2025 getoond.

Het aantal handelingen over het jaar 2025.

Aantal handelingen per instantie over het jaar 2025												
Instantie	Meerzicht				Oosterheem				Totaal MIM			
	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal
Gemeente/overig	136	292	301	729	7	141	64	212	143	433	365	941
Belastingdienst/Toeslagen	37	149	152	338	1	78	45	124	38	227	197	462
Voedselbank aanvraag / herbeoordeling	27	143	94	264	1	128	13	142	28	271	107	406
Overige instanties	79	92	139	310	1	42	30	73	80	134	169	383
Energiezaken	25	68	105	198	2	20	15	37	27	88	120	235
Woningcorporaties	60	65	91	216	1	8	6	15	61	73	97	231
Verzekeringen (incl. zorgverz)	37	56	58	151	3	40	26	69	40	96	84	220
Sociale Verzekeringsbank	10	44	44	98	0	30	14	44	10	74	58	142
Stichting Leergeld / Kinderhulp / Jeugdfonds	12	40	25	77	0	35	4	39	12	75	29	116
Bankzaken	3	29	14	46	0	34	8	42	3	63	22	88
Waterschappen (BSGR / RBG)	5	15	17	37	2	14	13	29	7	29	30	66
UWW/Werkplein	4	18	21	43	0	14	7	21	4	32	28	64
DIGID	2	25	13	40	0	9	1	10	2	34	14	50
Telecombedrijven	11	6	17	34	0	8	5	13	11	14	22	47
Incassobureau/Deurwaarder/Bewindvoering	11	12	14	37	1	4	2	7	12	16	16	44
IND	8	12	9	29	0	1	0	1	8	13	9	30
DUO/Studiefinanciering/Inburgering	6	2	8	16	0	0	2	2	6	2	10	18
Totaal	473	1.068	1.122	2.663	19	606	255	880	492	1.674	1.377	3.543

Het aantal handelingen over de jaren 2023 en 2024.

Op de volgende pagina zijn de overzichten over de jaren 2023 en 2024 opgenomen.

Het aantal handelingen over het jaar 2024.

Aantal handelingen per instantie over het jaar 2024												
Instantie	Meerzicht				Oosterheem				Totaal MIM			
	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal
Bankzaken	10	15	18	43	0	26	6	32	10	41	24	75
Belastingdienst/Toeslagen	22	123	99	244	4	112	61	177	26	235	160	421
DIGID	4	28	15	47	0	17	8	25	4	45	23	72
DUO/Studiefinanciering/Inburgering	7	5	12	24	0	1	1	2	7	6	13	26
Energiezaken	10	10	31	51	2	7	1	10	12	17	32	61
Gemeente/overig	125	275	232	632	9	167	107	283	134	442	339	915
Incassobureau/Deurwaarder/Bewindvoering	1	15	6	22	5	7	4	16	6	22	10	38
IND	17	16	23	56	2	4	1	7	19	20	24	63
Overige instanties	80	99	130	309	4	70	37	111	84	169	167	420
Sociale Verzekeringsbank	11	27	43	81	0	19	10	29	11	46	53	110
Stichting Leergeld / Kinderhulp / Jeugdfonds	9	43	18	70	1	48	9	58	10	91	27	128
Telecombedrijven	17	11	19	47	1	0	0	1	18	11	19	48
UWW/Werkplein	4	13	13	30	1	20	7	28	5	33	20	58
Verzekeringen (incl. zorgverz)	48	55	69	172	1	36	23	60	49	91	92	232
Voedselbank aanvraag / herbeoordeling	34	100	48	182	2	160	25	187	36	260	73	369
Waterschappen (BSGR / RBG)	6	16	11	33	3	25	12	40	9	41	23	73
Woningcorporaties	51	45	71	167	1	13	9	23	52	58	80	190
Totaal	456	896	858	2.210	36	732	321	1.089	492	1.628	1.179	3.299

Het aantal handelingen over het jaar 2023.

Aantal handelingen per instantie over het jaar 2023												
Instantie	Meerzicht				Oosterheem				Totaal MIM			
	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal
Bankzaken	15	36	22	73	2	19	9	30	17	55	31	103
Belastingdienst/Toeslagen	29	152	84	265	1	100	56	157	30	252	140	422
DIGID	5	30	13	48	1	34	6	41	6	64	19	89
DUO/Studiefinanciering/Inburgering	2	10	5	17	0	4	0	4	2	14	5	21
Energiezaken	13	34	25	72	3	14	18	35	16	48	43	107
Gemeente/overig	104	448	183	735	5	200	89	294	109	648	272	1.029
Incassobureau/Deurwaarder/Bewindvoering	18	49	24	91	1	9	1	11	19	58	25	102
IND	5	18	12	35	0	4	2	6	5	22	14	41
Overige instanties	72	97	139	308	6	83	43	132	78	180	182	440
Sociale Verzekeringsbank	14	25	14	53	0	14	5	19	14	39	19	72
Stichting Leergeld / Kinderhulp / Jeugdfonds	6	79	20	105	5	26	9	40	11	105	29	145
Telecombedrijven	1	0	4	5	0	2	4	6	1	2	8	11
UWW/Werkplein	5	16	11	32	0	30	8	38	5	46	19	70
Verzekeringen (incl. zorgverz)	21	51	44	116	5	22	27	54	26	73	71	170
Voedselbank aanvraag / herbeoordeling	19	113	36	168	8	159	41	208	27	272	77	376
Waterschappen (BSGR / RBG)	4	16	9	29	1	20	12	33	5	36	21	62
Woningcorporaties	40	52	40	132	4	14	19	37	44	66	59	169
Totaal	373	1.226	685	2.284	42	754	349	1.145	415	1.980	1.034	3.429

In onderstaand overzicht wordt het totaal aantal handelingen over de jaren 2023 – 2025 getoond.

Jaar	Meerzicht	Oosterheem	Totaal	afwijking tov vorig jaar
2023	2.284	1.145	3.429	
2024	2.210	1.089	3.299	-4%
2025	2.663	880	3.543	7%

- In 2024 was er in totaal in daling van 4% ten opzichte van 2023. Ten opzichte van het jaar 2024 (3.299) is het aantal handelingen in 2025 (3.543) met **7%** toegenomen.

In de hiernavolgende overzichten is het aantal handelingen gesorteerd naar grootte. Tevens zijn ook de percentages ten opzichte van het totaal opgenomen.

Aantal handelingen per instantie over het jaar 2025													
Instantie	Meerzicht				Oosterheem				Totaal MIM				% tov totaal
	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal	Tel.	Form	Advies	Totaal	
Gemeente/overig	136	292	301	729	7	141	64	212	143	433	365	941	27%
Belastingdienst/Toeslagen	37	149	152	338	1	78	45	124	38	227	197	462	13%
Voedselbank aanvraag / herbeoordeling	27	143	94	264	1	128	13	142	28	271	107	406	11%
Overige instanties	79	92	139	310	1	42	30	73	80	134	169	383	11%
Energiezaken	25	68	105	198	2	20	15	37	27	88	120	235	7%
Woningcorporaties	60	65	91	216	1	8	6	15	61	73	97	231	7%
Verzekeringen (incl. zorgverz)	37	56	58	151	3	40	26	69	40	96	84	220	6%
Sociale Verzekeringsbank	10	44	44	98	0	30	14	44	10	74	58	142	4%
Stichting Leergeld / Kinderhulp / Jeugdfonds	12	40	25	77	0	35	4	39	12	75	29	116	3%
Bankzaken	3	29	14	46	0	34	8	42	3	63	22	88	2%
Waterschappen (BSGR / RBG)	5	15	17	37	2	14	13	29	7	29	30	66	2%
UWV/Werkplein	4	18	21	43	0	14	7	21	4	32	28	64	2%
DIGID	2	25	13	40	0	9	1	10	2	34	14	50	1%
Telecombedrijven	11	6	17	34	0	8	5	13	11	14	22	47	1%
Incassobureau/Deurwaarder/Bewindvoering	11	12	14	37	1	4	2	7	12	16	16	44	1%
IND	8	12	9	29	0	1	0	1	8	13	9	30	1%
DUO/Studiefinanciering/Inburgering	6	2	8	16	0	0	2	2	6	2	10	18	1%
Totaal	473	1.068	1.122	2.663	19	606	255	880	492	1.674	1.377	3.543	100%

Hieronder is het overzicht met het aantal handelingen gesorteerd naar grootte voor de vestigingen Meerzicht en Oosterheem.

Aantal handelingen per instantie over het jaar 2025 gesorteerd op % aandeel					
Instantie	Meerzicht				
	Tel.	Form	Advies	Totaal	%
Gemeente/overig	136	292	301	729	27%
Belastingdienst/Toeslagen	37	149	152	338	13%
Overige instanties	79	92	139	310	12%
Voedselbank aanvraag / herbeoordeling	27	143	94	264	10%
Woningcorporaties	60	65	91	216	8%
Energiezaken	25	68	105	198	7%
Verzekeringen (incl. zorgverz)	37	56	58	151	6%
Sociale Verzekeringsbank	10	44	44	98	4%
Stichting Leergeld / Kinderhulp / Jeugdfonds	12	40	25	77	3%
Bankzaken	3	29	14	46	2%
UWV/Werkplein	4	18	21	43	2%
DIGID	2	25	13	40	2%
Incassobureau/Deurwaarder/Bewindvoering	11	12	14	37	1%
Waterschappen (BSGR / RBG)	5	15	17	37	1%
Telecombedrijven	11	6	17	34	1%
IND	8	12	9	29	1%
DUO/Studiefinanciering/Inburgering	6	2	8	16	1%
Totaal	473	1.068	1.122	2.663	100%

Aantal handelingen per instantie over het jaar 2025 gesorteerd op % aandeel					
Instantie	Oosterheem				
	Tel.	Form	Advies	Totaal	
Gemeente/overig	7	141	64	212	24%
Voedselbank aanvraag / herbeoordeling	1	128	13	142	16%
Belastingdienst/Toeslagen	1	78	45	124	14%
Overige instanties	1	42	30	73	8%
Verzekeringen (incl. zorgverz)	3	40	26	69	8%
Sociale Verzekeringsbank	0	30	14	44	5%
Bankzaken	0	34	8	42	5%
Stichting Leergeld / Kinderhulp / Jeugdfonds	0	35	4	39	4%
Energiezaken	2	20	15	37	4%
Waterschappen (BSGR / RBG)	2	14	13	29	3%
UWV/Werkplein	0	14	7	21	2%
Woningcorporaties	1	8	6	15	2%
Telecombedrijven	0	8	5	13	1%
DIGID	0	9	1	10	1%
Incassobureau/Deurwaarder/Bewindvoering	1	4	2	7	1%
DUO/Studiefinanciering/Inburgering	0	0	2	2	0%
IND	0	1	0	1	0%
Totaal	19	606	255	880	100%

Vier instanties dragen met elkaar zorg voor ongeveer **62% van het totaal** van alle handelingen, zowel op totaal (MIM) niveau, als per vestiging. Dit beeld zien wij ook in eerdere jaren.

De instanties zijn:

- Gemeente (27% van de handelingen)
- Belastingdienst (13% van de handelingen)
- Overige instanties (11% van de handelingen)
- Voedselbank (11% van de handelingen)

Kengetallen

Ook voor het MiM zijn kengetallen van belang. Ze helpen bij het beantwoorden van vragen zoals:

- Hoeveel handelingen voeren wij uit per spreekuur?
- Hoeveel cliënten bezoeken het spreekuur?

Kengetallen geven in een oogopslag inzicht in zowel prestaties als efficiëntie. Daarnaast helpen ze bij het signaleren van trends; waar zien we ontwikkelingen en op welke gebieden? Het doel is om inzicht te geven en de besluitvorming te ondersteunen.

Kengetallen bij het MiM

Vooralsnog hebben de kengetallen bij het MiM betrekking op de volgende onderdelen:

1. Gemiddeld aantal handelingen per dag.

Dit kengetal geeft het gemiddeld aantal handelingen per dag weer over een bepaalde periode.

Het wordt berekend door het totaal aantal handelingen te delen door het aantal openingdagen.

2. Gemiddeld aantal handelingen per (spreekuur-)cliënt

Dit kengetal laat zien hoeveel handelingen er gemiddeld per (spreekuur-) cliënt zijn verricht in een bepaalde periode.

Voor de berekening wordt uitgegaan van het aantal cliënten dat het spreekuur heeft bezocht, dus zonder de cliënten die via telefoon of e-mail contact hebben gehad.

Dit betekent niet dat telefonische en e-mailcontacten minder belangrijk zijn; deze blijven we volgen en we blijven kijken naar de onderlinge verhouding. In Oosterheem vormen deze contacten een substantieel aandeel (ongeveer 20%).

Door het aantal handelingen te delen door het aantal spreekuurcliënten ontstaat het gemiddeld aantal handelingen per spreekuurcliënt

3. Gemiddeld aantal cliënten per openingdag.

Door het gemiddeld aantal handelingen per dag te delen door het gemiddeld aantal handelingen per spreekuurcliënt, wordt het gemiddeld aantal cliënten per openingdag berekend.

Hierna vindt u een schematische weergave van de kengetallenberekening over het jaar 2025.

2025

Stichting MIM	
Productiviteit	
Aantal openingsdagen	295
Totaal aantal handelingen	3.543
Aantal handelingen per dag:	12,01
aantal handelingen gedeeld door openingsdagen	
Totaal aantal cliëntencontacten	1.670
waarvan: tel/mail cliënten	(208)
Spreekuurcliënten	1.462
Aantal handelingen per(spreek)uurcliënt:	2,42
aantal handelingen gedeeld door spreekuurcliënten	
Gemiddeld aantal cliënten per openingsdag	4,96
Gemiddeld aantal cliënten per spreekkamer	1,24
aantal handelingen gedeeld door aantal handeling per spreekuurcliënt	

Een overzicht van de kengetallen over de jaren 2023 – 2025 staat op de volgende pagina.

Gemiddeld aantal handelingen per openingsdag			
Jaar	MIM Totaal	Meerzicht	Oosterheem
2023	9,7	11,0	8,0
2024	10,4	13,0	3,4
2025	12,0	17,5	6,2

Gemiddeld aantal handelingen per (spreekuur-)cliënt			
Jaar	MIM Totaal	Meerzicht	Oosterheem
2023	2,0	2,0	2,1
2024	2,3	2,3	2,2
2025	2,4	2,6	2,1

Gemiddeld aantal (spreekuur-)cliënten per openingsdag			
Jaar	MIM Totaal	Meerzicht	Oosterheem
2023	4,8	5,5	3,7
2024	4,6	5,6	1,6
2025	5,0	6,9	2,9

Bijlage 2: Financieel Jaaroverzicht 2025



Stichting MiM

BATEN	Begr. 2025	2025	Resultaat
Subsidie Gemeente	29.050,00	29.050,00	-
Rente spaarrekening	35,00	294,83	259,83
Donaties/Giften	-	-	-
Overig	-	-1.998,00	-1.998,00
Nog te betalen	-	-	-
Sub-totaal	29.085,00	27.346,83	-1.738,17
Nadelig saldo	-	1.974,18	
TOTAAL	29.085,00	29.321,01	-1.738,17

restitutie subsidie 2024

LASTEN	Begr. 2025	2025	Vershil
Organisatie- en bankkosten	450,00	384,01	65,99
Huur aan gemeente	11.500,00	10.351,18	1.148,82
Onkostenvergoeding schoonmaak	700,00	510,00	190,00
Kantoor/papier/porti/printersupplies	700,00	294,71	405,29
Telefoon / Internet	1.900,00	3.478,32	-1.578,32
Automatisering	2.600,00	2.293,04	306,96
Onkostenvergoeding vrijwilligers	10.000,00	8.107,25	1.892,75
Public Relations / Publiciteit	500,00	1.851,44	-1.351,44
Keuken- en schoonmaakspullen	400,00	147,61	252,39
Overig	300,00	1.903,45	-1.603,45
Nog te ontvangen	-	-	-
Sub-totaal	29.050,00	29.321,01	-271,01
Saldo begroting / inkomsten-uitgaven	35,00	-	
TOTAAL	29.085,00	29.321,01	

o. a. aanschaf nieuwe bureaustoelen

Balans

ACTIVA	1-jan	31-dec	Resultaat
Saldo NL07 INGB 0691 1288 71	325,69	260,30	-65,39
Saldo sparen NL07 INGB 0691 1288 71	2.845,88	8.688,79	5.842,91
Nog te ontvangen bedragen	-	-	-
TOTAAL	3.171,57	8.949,09	5.777,52

PASSIVA	1-jan	31-dec	
06 - Nog te betalen posten (verpl. uit 2020)	-	-	-
07 - Diversen	-	-	-
Vermogen	3.171,57	8.949,09	5.777,52
TOTAAL	3.171,57	8.949,09	5.777,52

Harrie Kruij, Penningmeester
Zoetermeer,
1 januari 2026

Er is een batig saldo, dat wij wensen te gebruiken om een buffer te creëren in het geval van 'slechte tijden'. Daarbij hanteren wij een stelregel dat wij – in het geval

van het wegvallen van inkomsten – nog een kalenderjaar verder kunnen om ons werk af te kunnen bouwen. Dat geeft zowel onze cliënten als andere organisaties de tijd en mogelijkheid om andere oplossingen te zoeken voor de problematiek waarmee cliënten bij ons komen.