

Centrada Jaarverslag en Jaarrekening 2016

# Fundament voor de toekomst

## **Centrada Jaarverslag en Jaarrekening 2016**

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	4
-----------------	---

### Deel A: Centrada Jaarverslag 2016

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Waar staan we voor?</b>	8
1.1	Visie op de maatschappelijke positie .....	8
1.2	Missie .....	8
1.3	Kernwaarden .....	8
1.4	Doelgroepen .....	9
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Waar gaan we voor?</b>	10
2.1	Voldoende woningen	10
2.2	Goede woningen .....	14
2.3	Betaalbare woningen .....	18
2.4	Voldoende keuzemogelijkheden .....	21
2.5	Een goede kwaliteit van de dienstverlening .....	21
2.6	Kansrijke buurten .....	24
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Wat hebben we nodig?</b>	28
3.1	Vastgoed .....	28
3.2	Een professionele organisatie .....	29
3.3	Presteren naar vermogen .....	34
3.4	Partnerschap .....	37
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Toekomst</b>	40
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Verslag van het bestuur</b>	41
5.1	Ontwikkelingen in 2016 .....	41
5.2	Waardering op marktwaarde .....	42
5.3	Financiële continuïteit .....	42
5.4	Beoordelingen Autoriteit Woningcorporaties en WSW .....	44
5.5	Besteding middelen .....	45
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Verslag Raad van Commissarissen</b>	46
6.1	Besturen en toezichhouden .....	46
6.2	Verslag vanuit de toezichhoudende rol .....	48
6.3	Verslag vanuit werkgeversrol .....	55
6.4	Verslag vanuit klankbordfunctie .....	56
6.5	Over de Raad van Commissarissen .....	56
6.6	Tot slot .....	59

## Deel B: Centrada Jaarrekening 2016

Hoofdstuk 1	Kengetallen .....	65
Hoofdstuk 2	Balans per 31 december 2016 voor resultaatbestemming .....	67
Hoofdstuk 3	Winst-en-verliesrekening over 2016 .....	69
Hoofdstuk 4	Kasstroomoverzicht 2016 (directe methode) .....	70
Hoofdstuk 5	Totaalresultaat 2016 .....	71
Hoofdstuk 6	Algemene toelichting.....	72
Hoofdstuk 7	Grondslagen van waardering in de jaarrekening .....	73
Hoofdstuk 8	Grondslagen van balanswaardering in de jaarrekening .....	76
Hoofdstuk 9	Grondslagen voor bepaling van het resultaat in de jaarrekening .....	82
Hoofdstuk 10	Grondslagen voor kasstroomoverzicht .....	86
Hoofdstuk 11	Toelichting op de balans .....	87
Hoofdstuk 12	Toelichting op de winst-en-verliesrekening .....	106
Hoofdstuk 13	Bezoldiging van bestuurders en commissarissen .....	112

## Deel C: Overige gegevens

Controleverklaring ..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

## Voorwoord

In het jaar 2016 kon langzamerhand de blik voor de volkshuisvesting weer worden gericht op de toekomst. Na jaren van ophef, politieke discussie en introspectie, die gepaard gingen met onzekerheid over de rol en toekomst van de corporatiesector, daalde het stof neer. De nieuwe woningwet werd in 2015 aangenomen en in 2016 konden de woningcorporaties starten met de uitvoering daarvan. De begroting werd geijkt aan de nieuwe kaders voor kerntaken van de corporatie en de hernieuwde rol van en samenwerking met huurdersvereniging en gemeente. Op economisch vlak kwamen de eerste tekenen van herstel. De woningmarkt trok sterk aan in de Randstad. Voor Lelystad betekende dat, na jaren van stabiliteit, een licht groeiende vraag naar woningen. Daarom werden zowel in de particuliere als in de sociale sector bouwplannen opgestart. Ook op Centrada hadden deze ontwikkelingen impact.

Bij het opstellen van de begroting voor 2016 werd duidelijk dat Centrada in 2016 veel zaken ging oppakken, die ook in latere jaren betekenis hebben, zoals de uitvoering van de Woningwet, hernieuwde prestatieafspraken met de gemeente op basis van een op te stellen gemeentelijke woonvisie en de doorontwikkeling van de interne organisatie op gebied van onder andere ICT en cultuur. De begroting kreeg daarom de titel 'Fundament voor de Toekomst'. Het Jaarverslag en de Jaarrekening 2016 van Centrada kreeg dezelfde titel.

De gemeentelijke Woonvisie en de daarmee samenhangende prestatieafspraken over onder andere de aanpak van de oudste wijken van Lelystad werden in de begroting 2016 als speerpunt benoemd. De gemeente Lelystad maakte in 2016, met het vaststellen van de Woonvisie 2016-2020, keuzen ten aanzien van de gewenste volkshuisvestelijke ontwikkeling van Lelystad. De gemeenteraad geeft prioriteit aan het in evenwicht brengen van de sociale structuur en het vergroten van de koopkracht van de bevolking van Lelystad. Het huidige aandeel sociale huurwoningen (28%) ervaart zij in principe als voldoende. Bij de uitbreiding van de voorraad wil de raad dat kwaliteit, diversiteit en variatie worden toegevoegd, met onder andere aandacht voor duurzaamheid, levensloop-bestedigheid en goede toegankelijkheid voor doelgroepen. De gemeente wil maximaal 25% van de vrijkomende sociale huurwoningen bestemmen voor huishoudens met een urgentie en de actieve wachttijden op maximaal twee jaar houden. Daarmee legde de gemeente een belangrijk fundament voor de volkshuisvestelijke toekomst van Lelystad. Centrada bracht op basis hiervan in overleg met Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB) een 'bod' uit, waarin zij formuleerde welke bijdrage zij denkt te kunnen leveren aan deze toekomst. Dit leidde in goede harmonie tot prestatieafspraken voor het jaar 2017, die op 15 december 2016 ondertekend zijn door HVOB, gemeente en Centrada.

Eén van de thema's binnen deze prestatieafspraken is die van betaalbaarheid. Een belangrijk thema, omdat in Lelystad relatief veel huurders moeite hebben om financieel rond te komen. In het kader van passend toewijzen verlaagde Centrada begin 2016 de streefhuur van ongeveer 600 woningen en bracht de huurprijs van deze woningen daarmee op de aftoppingsgrenzen. Hierdoor bleven deze woningen beschikbaar voor huurders met recht op huurtoeslag. Daarnaast verlaagde Centrada eind 2016 de (streef)huur van nog eens 800 woningen, waardoor meer woningen met een lage huurprijs (van rond € 460) beschikbaar komen voor de huishoudens met de laagste inkomens. In het verlengde hiervan zette Centrada in 2016 ook belangrijke stappen in het incassoproces, met als doel zoveel mogelijk betalingsproblemen bij huurders te voorkomen. Huurders die een huurachterstand hebben, worden nu al in een vroeg stadium benaderd om te voorkomen dat de problemen zo groot worden dat ze niet meer op te lossen zijn. De huurachterstanden zijn eind 2016 gehalveerd ten opzichte van een jaar daarvoor.

Ook de investeringen in het verbeteren van de energieprestatie van huurwoningen dragen bij aan een verlaging van de woonlasten. De woningen van Centrada hebben momenteel een gemiddelde energie-index van 1,35 (energielabel B), hetgeen aanzienlijk beter is dan het sectorgemiddelde, dat op een energie-index van 1,65 ligt (energielabel C). In de prestatieafspraken legde Centrada de ambitie vast om door te groeien naar een energie-index van 1,15 (energielabel A) in 2027.

Tegen de verwachting in was in 2016 de doorstroming uit huurwoningen lager dan die van de afgelopen jaren: 8,0% van de woningen kwam vrij (in 2015: 8,2%). Tegelijk was 2016 een jaar met een uitzonderlijk hoog aantal woningzoekenden dat met urgentie voor een woning in aanmerking komt. Dit had vooral te maken met de hoge taakstelling vergunninghouders (164 vergunninghouders zijn geplaatst in 88 woningen van Centrada). Het streven om minimaal 75% van de woningen bij niet-urgente huishoudens terecht te laten komen is daardoor niet gehaald. Verwacht wordt dat dit in 2017 wel lukt. De gemiddelde actieve wachttijd is in 2016 onder de streefwaarde van twee jaar gebleven.

Een aandachtspunt is de tevredenheid van de klant. Het gemiddeld rapportcijfer dat klanten Centrada geven voor de dienstverlening is weliswaar voldoende (7,5 in 2016). De afgelopen jaren waren de scores op enkele deelaspecten beter en binnen de sector worden gemiddeld hogere cijfers gegeven (het landelijke gemiddelde is 7,8). Centrada wil minimaal weer op het sectorgemiddelde uitkomen. In 2016 zijn daarom verbeteringen aangebracht in het verhuurmutatieproces en in het klachtenproces.

Een aantal van de in 2016 benoemde speerpunten is opgestart en loopt door in 2017. Zo is in 2016 een start gemaakt met het opstellen van een visie op ICT in de volle breedte, die in de eerste helft van 2017 leidt tot een vastgestelde strategie, uitgewerkt in een projecten- en activiteitenkalender. Op het terrein van vastgoedsturing is in 2016 een tweetal pakketten aangeschaft (Strategisch Beleids-instrument en Assetmanagement), die in 2017 worden geïmplementeerd. Daarnaast is in 2016 de nodige aandacht besteed aan de cultuur binnen de organisatie, onder de noemer 'Slimmer Samenwerken'. Eind 2016 vond een medewerkersonderzoek plaats, dat een goede basis biedt om het cultuuraspect binnen Centrada in 2017 verder uit te diepen.

De in 2015 van kracht geworden Woningwet heeft een grote administratieve druk tot gevolg. Centrada haalt zonder probleem de norm voor het passend toewijzen. Van de woningen die aan huurtoeslag-gerechtigde huishoudens is toegewezen, was 99% passend. Dit is ruim boven de norm van 95%. De inkomensstoets levert echt wel veel extra administratie op. Ook het verplicht waarderen van het bezit tegen marktwaarde en het aanpassen van statuten en reglementen waren arbeidsintensieve klussen. Ten slotte besteedde Centrada ook veel aandacht aan het scheiden van DAEB en niet-DAEB, waarbij Centrada koos voor een administratieve scheiding.

In dit 'Centrada Jaarverslag en Jaarrekening 2016' laat Centrada zien wat in 2016 concreet is gerealiseerd met de beschikbare middelen. Centrada sloot 2016 af met een positief resultaat van € 29,4 miljoen. In 2015 was het netto resultaat € 86,8 miljoen positief, uitgaande van waardering op marktwaarde. Vergeleken met de in voorgaande jaren gepresenteerde resultaten, zijn de resultaten 2015 en 2016 hoger, doordat het vastgoed wordt gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat, waar voorheen waardering tegen bedrijfswaarde gold.

Centrada sluit 2016 af met een positief financieel resultaat, maar minstens zo belangrijk zijn de positieve ontwikkelingen voor de huurders, zoals meer betaalbare woningen in Lelystad, minder huurachterstanden en een beter energie-index van veel woningen. Ook ligt de invoering van de woningwet op schema. Dit biedt in zijn geheel een goede basis voor de toekomstige ontwikkelingen en uitdagingen, die Centrada met vertrouwen tegemoet kan zien.

Martine Visser  
directeur-bestuurder Centrada

**Deel A**

**Centrada Jaarverslag 2016**

## Hoofdstuk 1      Waar staan we voor?

### 1.1      Visie op de maatschappelijke positie

Centrada is een zelfstandige onderneming die een publiek belang behartigt, namelijk: de zorg voor woningen voor huishoudens voor wie de markt geen oplossing biedt. Binnen de kaders van wet- en regelgeving heeft zij vrijheid om invulling te geven aan haar maatschappelijke rol. Hierdoor beweegt zij zich als het ware in een krachtenveld tussen staat, markt en de lokale gemeenschap(pen). Hier komt bij dat Centrada een unieke positie kent in Lelystad, doordat zij bijna alle woningen in de sociale huursector in haar bezit heeft.

Dit betekent een aanzienlijke invloed op, maar ook een grote verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het wonen in de stad.

Een unieke positie die Centrada wil behouden en verdienen door:

- kansen en knelpunten op het gebied van wonen en leefbaarheid op tijd te signaleren en waar nodig (publiek) te agenderen;
- transparant te zijn in ambities en inzet van middelen. Enerzijds door continu een dialoog aan te gaan met de gemeente, klanten en andere partners over haar doelstellingen en te maken keuzen. Anderzijds door verantwoording af te leggen over de behaalde resultaten;
- aandacht te hebben voor een goede balans tussen wat goed is voor de individuele klant en wat goed en duurzaam is voor de stad en de samenleving, maar ook door oog te hebben voor tevredenheid van medewerkers en te zorgen voor financiële continuïteit op de lange(re) termijn;
- nauw samen te werken met partners op basis van heldere afspraken over wederzijds te leveren prestaties en door zo nodig initiatieven over en weer te stimuleren, ondersteunen en faciliteren. Centrada begeeft zich niet op het terrein van anderen maar zoekt wel verbinding, vanuit de overtuiging dat door samen te werken meer kan worden bereikt voor haar huidige en toekomstige klanten.

Kortom:

*Centrada positioneert zich in Lelystad als een logische en betrouwbare partner van haar klanten, de gemeente en andere partijen met een lange termijn verantwoordelijkheid op het gebied van het wonen.*

### 1.2      Missie

Voor Centrada is de ideale situatie op het gebied van het wonen in Lelystad bereikt als huishoudens in iedere omstandigheid en in elke fase van hun leven kunnen kiezen waar zij willen wonen, of ze willen kopen of huren, en tegen welke kwaliteit en prijs. De woningen staan in wijken en buurten waar mensen niet alleen graag wonen en leven, maar zich ook kunnen ontplooiën en vooruitkomen. Deze situatie is in Lelystad (nog) geen werkelijkheid. Een groot aantal huishoudens blijft voor wat betreft betaalbare huizen aangewezen op Centrada.

Kortom:

*Gedreven door mensen werkt Centrada aan een duurzame kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in kansrijke wijken en buurten in Lelystad.*

### 1.3      Kernwaarden

Het bestuur en de medewerkers van Centrada hanteren de volgende kernwaarden in de omgang met klanten, partners en elkaar:

- **Maatschappelijk gedreven:** Centrada verdient haar bestaansrecht door maatschappelijk van betekenis te zijn. In dit kader spannen de medewerkers van Centrada zich in voor mensen die op het gebied van het wonen een steuntje in de rug nodig hebben. Geloof in talent en eigen initiatief van deze mensen en het faciliteren van eigen keuzen is hierbij het parool;
- **Klantgericht:** er is bij Centrada maar één echte baas, dat is de klant. Daarom luisteren, denken en handelen de medewerkers van Centrada vanuit het gezichtspunt en de mogelijkheden van hun klanten en streven zij ernaar hen zoveel mogelijk keuzeruimte te bieden. Want wie bewust kiest, woont met meer plezier;
- **Ondernemend:** de medewerkers van Centrada nemen initiatief en zijn gericht op samenwerking. In dit kader maken zij heldere afspraken met hun klanten en andere maatschappelijke organisaties over wederzijds te leveren prestaties én ze komen hun afspraken na. Ook gaan ze zorgvuldig om met het aan Centrada toevertrouwde maatschappelijk vermogen.



## 1.4 Doelgroepen

Centrada spant zich in voor huishoudens die op het gebied van het wonen een steuntje in de rug nodig hebben. Hierbij heeft Centrada de zorg voor het huisvesten van:

- de door de rijksoverheid gedefinieerde doelgroep. Dit zijn huishoudens die om financiële redenen niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven. Als inkomensgrens geldt hiervoor de in de Woningwet genoemde (oorspronkelijke) staatssteungrens. Deze was in 2016 € 35.739, echter voor een periode van vijf jaar is deze grens opgehoogd naar € 39.874 (tijdelijk opgehoogde staatssteungrens).

Onderscheid wordt gemaakt tussen de primaire doelgroep (huishoudens die gezien hun lage inkomen recht hebben op huurtoeslag<sup>1</sup>) en de secundaire doelgroep (huishoudens die te veel verdienen voor huurtoeslag maar wel minder verdienen dan de in de Woningwet genoemde oorspronkelijke staatssteungrens van € 35.739);

De groep tussen de oorspronkelijke staatssteungrens (€ 35.739) en de tijdelijk opgehoogde staatssteungrens (€ 39.874) is de tertiaire doelgroep.

- urgente huishoudens met een laag middeninkomen (tussen € 39.874 en € 44.360) die geen toegang hebben tot de particuliere huur- en koopmarkt in Lelystad;
- huishoudens/personen met bijzondere woonbehoeften, zoals jongeren en ouderen, ex-psychiatrische patiënten, en dak- en thuislozen die met hulp, begeleiding en/of zorg in principe zelfstandig kunnen wonen. Bij het huisvesten van deze doelgroepen wordt samengewerkt met instellingen die professionele hulp, begeleiding en/of zorg garanderen.

---

<sup>1</sup> De maximale inkomensgrens om nog voor huurtoeslag in aanmerking te komen is in 2016 voor alleenstaanden € 22.100 en voor meerpersoonshuishoudens € 30.050.

## Hoofdstuk 2      Waar gaan we voor?

*Gedreven door mensen werkt Centrada aan een duurzame kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in kansrijke wijken en buurten in Lelystad.*

Deze missie wordt werkelijkheid als de klanten van Centrada en de samenleving de toegevoegde waarde van Centrada (h)erkennen en tevreden zijn over de door Centrada geleverde prestaties. Het gaat hierbij om een zorgvuldige afweging tussen het individuele belang van de woningzoekenden en huurders en de vraag wat duurzaam en goed is voor de buurt en de stad.

Met inachtneming van deze afweging is er bij Centrada als het ware maar één echte baas, dat is de klant. Daarom luistert, denkt en handelt Centrada vanuit het gezichtspunt en de mogelijkheden van haar klanten. Het streven van Centrada is om hen zoveel mogelijk keuzeruimte te bieden. Want wie bewust kiest, woont met meer plezier.

Centrada wil klanttevredenheid bereiken door:

- voldoende woningen beschikbaar te hebben (2.1 Voldoende woningen);
- woningen met een goede en duurzame basiskwaliteit te leveren (2.2 Goede woningen);
- een prijs te vragen die in balans is met de draagkracht van de bewoners (2.3 Betaalbare woningen);
- keuzeruimte en voldoende variatie te bieden (2.4 Voldoende keuzemogelijkheden);
- een goede kwaliteit van de dienstverlening te leveren (2.5 Een goede kwaliteit van de dienstverlening);
- bij te dragen aan een kansrijke buurt (2.6 Kansrijke buurten).

### 2.1      Voldoende woningen

#### **Omvang woningvoorraad in de sociale sector**

In juni 2016 stelde de gemeenteraad van Lelystad de Woonvisie vast. De raad gaf daarbij prioriteit aan het in evenwicht brengen van de sociale structuur en het vergroten van de koopkracht van de bevolking van Lelystad. De groei van de stad moet daar aan bijdragen. Daarbij zet de raad vooral in op het bouwen van woningen in het midden en hogere woonsegment (huurwoningen met een huurprijs van meer dan € 710 en koopwoningen met een koopprijs vanaf € 170.000) met veel aandacht voor de kwaliteit van de woningen.

Centrada en gemeente ervaren het huidige aandeel sociale huurwoningen in Lelystad als voldoende: 28%, bijna in zijn geheel in eigendom van Centrada. Het aantal sociale huurwoningen in Lelystad mag meegroeien met de stad, zolang daarbij de verhouding 30% sociale huurwoningen ten opzichte van 70% vrije sector woningen wordt aangehouden. Daarbij is het doel dat de wachttijden voor sociale huurwoningen niet oplopen. Er vanuit gaande dat het aantal woningen in Lelystad met 150 woningen per jaar zal toenemen, verwacht Centrada de komende jaren een groei van gemiddeld 40 tot 50 sociale huurwoningen per jaar.

Centrada had eind 2016 8.632 woningen in eigendom en beheer, achttien minder dan een jaar daarvoor (8.650). Er werden in 2016 dertien woningen verkocht, zeven woningen zijn geherclassificeerd en twee logeerunits zijn toegevoegd aan het bezit.

Centrada leverde in 2016 geen nieuwbouw woningen op. Wel kocht zij 179 woningen aan, die sinds 2011 in eigendom waren van Newtrada, maar door Centrada al beheerd werden.

#### **Ontwikkelingen koopwoningenmarkt**

Het vanaf 2014 ingezette herstel van de koopwoningenmarkt in Lelystad zette ook in 2016 door. De gemiddelde verkoopprijs van een door NVM makelaars verkochte woning lag in Lelystad en omgeving in deze periode 12% hoger dan in 2013, het dieptepunt van de woningmarktcrisis tot nu toe. Het aantal verkopen maakte een veel sterkere ontwikkeling door: er werden in 2016 twee keer zo veel woningen verkocht dan drie jaar daarvoor. De gemiddelde verkoopprijs van een tussenwoning is in de regio Lelystad in 2016 € 147.000. Dit ligt € 64.000 (30%) onder het gemiddelde van Nederland. Het prijsverschil is de afgelopen jaren groter geworden; het prijsherstel is in deze regio minder sterk dan elders in Nederland.

### Deelname landelijk WoON Onderzoek

Samen met de gemeente neemt Centrada deel aan een oversampling van het landelijke WoON Onderzoek dat het CBS uitvoert. Door de extra steekproef zijn ook uitspraken over de woningmarkt van Lelystad (huur en koop) mogelijk, alsmede over deelsegmenten ervan.

De landelijke resultaten van het onderzoek zijn in april 2016 gepubliceerd. De resultaten voor Lelystad komen begin 2017 beschikbaar.

### Bereikbaarheid van woningen (slaagkansen)

Vastgoed is statisch van aard (een sociale huurwoning gaat in principe minimaal 50 jaar mee), terwijl de vraag een dynamisch karakter kent, doordat mensen ouder worden, er kinderen worden geboren en deze het gezin verlaten, mensen verhuizen, inkomens wijzigen en steeds meer mensen ervoor kiezen alleen te wonen. Centrada wil dit spanningsveld overbruggen door ervoor te zorgen dat de wachttijden van actief woningzoekenden niet langer dan twee jaar zijn.

### Kengetallen bereikbaarheid

Bereikbaarheid	Norm	2016
Mutatiegraad (woningen)	8,4%	8,0%
% verlate woningen	15,0%	17,7%
Actieve wachttijd totaal	1,5 jaar	1,4 jaar
Actieve wachttijd loten	1,0 jaar	0,8 jaar

### Mutatiegraad

In 2016 werden 691 huurwoningen opgezegd. De mutatiegraad (het aantal huurwoningen dat wordt opgezegd, uitgedrukt in een gemiddeld percentage van het totale woningbezit van Centrada) over de afgelopen twaalf maanden komt hiermee op 8,0%. In 2015 was de mutatiegraad nog 8,2%. Hiermee zet de dalende trend zich voort.

### Wachttijden

De actieve wachttijd is de periode vanaf het moment dat een woningzoekende voor het eerst reageert op een woningadvertentie tot en met de ingangsdatum van het huurcontract. Bij de verhuringen die in 2016 plaatsvonden, bedroeg de gemiddelde totale actieve wachttijd 1,4 jaar. Voor woningzoekenden die reageren op een te verloten woning is de actieve wachttijd een stuk lager, namelijk 0,8 jaar. Deze actieve wachttijden zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar. Het grotere aantal urgenten dan vorig jaar heeft een neerwaarts effect op de actieve wachttijd, doordat zij een relatief korte inschrijftijd hadden.

Actieve wachttijd per doelgroep (in jaren)	2015	2016
a. Jongeren < 23 jaar (streefcijfer: 0,9 jaar)	1,0	0,7
b. 1+2 pers. hh 23-54 jaar (streefcijfer: 1,4 jaar)	1,7	1,5
c. 1+2 pers. met kinderen (streefcijfer: 1,3 jaar)	1,7	1,6
d. 1+2 pers. hh 55-69 jaar (streefcijfer: 0,9 jaar)	1,2	1,6
e. Senioren > 70 jaar (streefcijfer: 1,0 jaar)	1,1	0,9

### Verhuringen op basis van inkomensgrenzen (staatssteun)

In 2016 zijn 678 verhuringen in het kader van de staatssteun verantwoord. Volgens deze registratie is 99% verhuurd aan de laagste inkomensgroep (inkomen tot € 35.739) en 1% aan de midden inkomensgroep (tussen € 35.739 en € 39.874). Hiermee voldoet Centrada ruimschoots aan de normen voor de staatssteun.

Verantwoording verhuringen	Norm	2016
% verhuringen aan inkomensgrens laag	≥ 80%	99%
% verhuringen aan inkomensgrens midden	≤ 10%	1%
% verhuringen aan inkomensgrens hoog	≤ 10%	0%
% passende toewijzingen	≥ 95%	99%

### Passend toewijzen

Van alle toewijzingen in 2016 aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens<sup>2</sup> moet Centrada zich in minstens 95% van de gevallen houden aan een huurprijs van maximaal € 586,68 voor één- en tweepersoonshuishoudens en maximaal € 628,76 voor drie- en meerpersoonshuishoudens. Van de 678 verhuringen die in het kader van 'passend toewijzen' zijn verantwoord is 99,0% passend toegewezen. Hiermee voldoet Centrada ruimschoots aan de norm voor het passend toewijzen.

### Urgenties op basis van het urgentiereglement

Woningzoekenden kunnen bij een acute, zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheid urgentie aanvragen op basis van het urgentiereglement. De urgentiecommissie van Centrada beoordeelt tweewekelijks de urgentieverzoeken. In 2016 nam de commissie 76 dossiers in behandeling. Dit zijn er iets minder dan in 2015 (86 dossiers).

De urgentiecommissie verstrekte bij 47 dossiers urgentie, waarvan elf via goedkeuring door de directie (zeer bijzondere situatie waarbij niet of slechts gedeeltelijk wordt voldaan aan de in het reglement beschreven regels). Daarnaast beoordeelde de onafhankelijke geschillencommissie van Centrada op verzoek van de aanvragers nog twaalf afgewezen urgentieverzoeken (in 2015 waren dit er dertien). De geschillencommissie wees bij vijf afwijzingen alsnog urgentie toe. Het totaal aantal toegekende urgenties komt hiermee op 52. Zie onderstaande tabel.

### Aantal toegekende urgenties in 2016

Type urgentie	Aantal toekenningen in 2015	Aantal toekenningen in 2016
Medische urgentie	10	19
Financiële urgentie	10	19
Sociale urgentie	16	14
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>52</b>

Gemiddeld heeft een urgente in 2016 binnen 1,5 maand, nadat de urgentie is toegekend, een woning.

### Overige urgenties

Naast urgenties op basis van het urgentiereglement kent Centrada in een aantal andere situaties urgentie/voorrang toe, bij het toewijzen van woningen. Het gaat hierbij om:

#### - Huisvesting vergunninghouders

De verdeling voor de huisvesting van mensen die een verblijfsvergunning hebben gekregen, wordt per jaar vastgesteld op basis van het inwoneraantal van de gemeente. De gemeente Lelystad had voor 2016 de taakstelling om 204 vergunninghouders te huisvesten (194 taakstelling 2016 en tien achterstand 2015).

In 2016 huisvestte Centrada 164 vergunninghouders/na-reizigers in 88 woningen (op basis van huurcontract). Zeven woningen zijn kamergewijs verhuurd. Daarnaast hebben andere partijen in Lelystad - volgens de registratie van Centrada - 48 vergunninghouders/na-reizigers gehuisvest. Hiermee is voor 2016 aan de gemeentelijke taakstelling voldaan.

Circa 50 vergunninghouders zullen naast de taakstelling de komende twee jaar nog met behulp van een urgentie een beroep doen op een sociale huurwoning. Het gaat hier om vergunninghouders die nu een kamer huren en gezien hun leeftijd (nu nog minderjarig) en/of gezinshereniging te zijner tijd een woning nodig hebben. Voor de eerste helft van 2017 heeft de gemeente Lelystad de taakstelling om 58 vergunninghouders te huisvesten.

#### - Stadsurgenten

In 2016 ontvingen de bewoners van de in 2017 te slopen achttien appartementen Blokkerhoek/Muiderzand een urgentie.

#### - Zorgurgenten

Centrada heeft met zorginstellingen afspraken gemaakt voor welke woningen of wooncomplexen een garantie geldt ten aanzien van geplande en ongeplande zorg. De wooncomplexen in de zogenaamde woonservicebuurten met zorggarantie zijn: Woonservicebuurt de Hoven (Coloriet), Woonservicebuurt Hanzepark (Woonzorgcentra Flevoland) en Woonservicebuurt de Uiterdonk (Woonzorgcentra Flevoland).

<sup>2</sup> Deze grens is voor eenpersoonshuishoudens € 22.100 en voor meerpersoonshuishoudens € 30.050.

Centrada hanteert bij de verdeling van deze complexen met zorggarantie een specifieke voorrangregeling; de zogenaamde zorgurgentie. Woningzoekenden met een zorgindicatie afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) kunnen in aanmerking komen voor deze zorgurgentie. In 2016 zijn in totaal negentien woningen verhuurd met een zorgurgentie.

*- Uitstroom Maatschappelijke organisaties*

Centrada heeft met diverse maatschappelijke organisaties afspraken gemaakt om cliënten van deze organisaties in het kader van hun behandeling - of juist na afloop van de behandeling - in staat te stellen vrijwel direct toe te treden tot de woningmarkt. Enerzijds wil Centrada hiermee bijdragen aan het voorkomen dat deze mensen door het ontbreken van passende huisvesting terug zouden vallen in hun ontwikkeling. Anderzijds draagt Centrada hiermee bij aan het bevorderen van de doorstroming bij de maatschappelijke organisaties, zodat zij weer ruimte hebben voor nieuwe cliënten. Het percentage toewijzingen in het kader van doorstroming vanuit maatschappelijke organisaties bedraagt maximaal 6,0% van het aantal huuroppzeggingen per jaar.

Centrada wees op basis van bovenstaande afspraak in 2016 in totaal 41 woningen met urgentie toe. Dit is 5,9% van het aantal opgezegde huurwoningen (691). Hiermee wordt het maximale percentage, net als vorig jaar, gehaald.

**Aanbod voor reguliere woningzoekenden**

Elke urgentie (voorrang) die wordt verstrekt, betekent een verkleining van het aanbod voor de reguliere woningzoekenden, waardoor hun kansen afnemen en hun wachttijden stijgen. In de prestatieafspraken hebben Centrada, HVOB en gemeente daarom vastgelegd dat zij ernaar streven dat minstens 75% van de vrijkomende sociale huurwoningen terecht komt bij reguliere (niet-urgente) woningzoekenden. Dit percentage is de afgelopen jaren wel gehaald, in 2016 was dat echter niet het geval (66%). Dit is vooral veroorzaakt door de hoge taakstelling te huisvesten vergunninghouders in 2016, gecombineerd met de lage mutatiegraad en het herhuisvesten van huishoudens wiens woning gesloopt wordt. Het niet halen van het genoemde percentage lijkt tijdelijk; voor 2017 zijn de verwachtingen gunstiger. Onder meer vanwege de lagere taakstelling voor het aantal te huisvesten vergunninghouders en de oplevering van nieuwbouw in 2017.

Om het effect van urgentie enigszins zichtbaar te maken, zijn in onderstaande tabel alle verhuringen op basis van urgentie afgezet tegen het totaal aantal verhuringen.

**Aanbod in relatie tot het aantal verhuringen op basis van urgentie**

Type aanbod/verhuring	2015	2016
Aantal verhuurde woningen	743	620
Verhuurd op basis van urgentiereglement	31	42
Verhuurd aan vergunninghouders	50	88
Verhuurd aan stadsurgenten	0	17
Verhuurd aan zorgurgenten	14	19
Verhuurd aan uitstroom maatschappelijke instelling	44	41
Verhuurd aan urgentie overig	0	2
<b>Totaal aantal 'urgente' verhuringen</b>	<b>139</b>	<b>209</b>
Aantal woningen voor niet urgenten	604	411
<b>% beschikbaar voor reguliere woningzoekenden</b>	<b>81%</b>	<b>66%</b>

**Verkoop en sloop**

Centrada stelt haar huurders in de gelegenheid hun woning te kopen. Omdat Centrada verwacht dat de komende jaren de verkoopmogelijkheden bescheiden blijven, wil zij in principe alleen nog verkopen aan zittende huurders. Centrada gaat er vanuit dat zij jaarlijks gemiddeld vijftien woningen kan verkopen. Centrada verkoopt geen woningen die bestemd zijn voor specifieke doelgroepen, een strategische ligging hebben of deel uitmaken van aaneengesloten bezit.

### Kengetallen verkoop

Verkoop	Norm	2016
Aantal getransporteerde woningen	± 15 woningen	13 woningen
Verkoopresultaat woningen	1.762.500	1.663.875
Verkoopkosten woningen	19.750	16.200

In 2016 zijn dertien woningen verkocht met een gemiddeld verkoopresultaat van € 127.990. Het gemiddelde verkoopresultaat is daarmee circa € 10.000 hoger dan begroot. Dit wordt verklaard door de aantrekkelijke prijzen in de koopmarkt en twee verkopen met een relatief hoge verkoopprijs. De verkoopkosten bleven in 2016 binnen de begroting (82% van het budget) en liggen in lijn met het aantal verkopen.

Centrada wilde in 2016 ook twintig garages verkopen (begroot verkoopresultaat € 200.000). Dit als aanloop om een groot deel van haar niet woning gebonden garages te verkopen. Echter de garages - die tot het niet-DAEB bezit behoren – dragen bij aan de financiële zelfredzaamheid van de niet-DAEB portefeuille. Daarom wordt de strategie ten aanzien van deze portefeuille nader bekeken en is de verkoop uitgesteld.

De bewoners van de appartementen Blokkerhoek en Muiderzand worden uitgeplaatst zodat in 2017 de sloop van deze achttien appartementen kan plaatsvinden. In 2016 is gestart met de herontwikkeling van deze beide locaties.

## 2.2 Goede woningen

### Basiskwaliteit

De huurwoningen van Centrada voldoen aan de vastgestelde basiskwaliteit en worden, voor zover mogelijk en verantwoord, tussentijds aangepast aan nieuwe eisen en regelgeving.

### Kengetallen onderhoud

Bedragen x € 1.000	Begroot	2016
Planmatig onderhoud	5.851	5.472
Renovatie	170	76
Energetische verbeteringen*	1.678	1.246
Niet-planmatig onderhoud	3.989	3.838
<b>Totaal</b>	<b>11.688</b>	<b>10.632</b>

\*De realisatie energetische verbeteringen is inclusief de te activeren zonnepanelen 2016 die in de jaarrekening worden gepresenteerd als MVA in ontwikkeling op de balans.

Over heel 2016 is € 10,6 miljoen uitgegeven aan onderhoud. Dat is 95% van wat werd begroot. De lagere productie wordt vooral veroorzaakt door inkoopvoordeel en door het verschuiven van productie van planmatig onderhoud naar 2017, namelijk de kozijnvervanging op de begane grond van het complex het Rode Klif. Daarnaast zijn er minder zonnepanelen geplaatst dan was begroot.

### Reparatieverzoeken

Ondanks dat de woningen beschikken over een goede basiskwaliteit moet er uiteraard wel eens wat worden gerepareerd. In het Burgerlijk Wetboek is duidelijk aangegeven welke onderhoudswerkzaamheden huurders zelf moeten verrichten en wanneer zij een beroep kunnen doen op de verhuurder. Reparatieverzoeken worden deskundig en zoveel als mogelijk uitgevoerd op tijdstippen dat het de klant schikt. De aanpak en de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden werden in 2016 door de huurders gewaardeerd met een 7,5 (norm: 7,0).

### Niet-planmatig onderhoud

Het niet-planmatig onderhoud (NPO) bestaat uit reparatieonderhoud, mutatieonderhoud, onderhoud aan de binnenkant van de woning en overig dagelijks onderhoud. Centrada streeft naar goed onderhouden woningen waar huurders naar tevredenheid wonen. Alle woningen van Centrada voldoen aan de basis onderhoudskwaliteit (niveau 3 NEN 2767). Waar nodig wordt dit op het gewenste niveau gebracht bij reparatie- en mutatieonderhoud.

Over heel 2016 is minder uitgegeven dan begroot. Wel is bij mutatieonderhoud meer uitgegeven dan begroot. Dit komt onder meer door een toename van het aantal ontruimde woningen en woningen die leeg komen nadat de huurder is overleden ten opzichte van 2015. In die gevallen moet Centrada doorgaans

hogere kosten maken om de woningen weer in verhuurbare staat te brengen. Van deze kosten wordt een groot deel doorbelast aan de (ex)huurder of de erven van de overleden huurder. In de praktijk worden deze kosten vaak niet betaald vanwege de financiële situatie van de (ex)huurder of omdat de erven afstand hebben gedaan van de erfenis.

Ten opzichte van 2015 stijgt het mutatie onderhoud doordat vervanging van binnenpakketten niet meer geactiveerd wordt, maar rechtstreeks in de lasten wordt geboekt. Deze wijziging heeft te maken met de waardering op marktwaarde in 2016, waarbij op het vastgoed niet meer wordt afgeschreven.

Daarnaast startte Centrada in 2016 met de woningopname app bij mutaties. De ervaringen zijn zeer positief: de opnames zijn vollediger en daarmee is er meer duidelijkheid voor de huurder. De meer volledige opname heeft meer herstelwerkzaamheden tot gevolg voor de vertrekkende huurder. Omdat niet alle huurders hieraan uitvoering geven, voert Centrada deze werkzaamheden uit. Dit is een reden van de bruto overschrijding. Echter, het grootste deel daarvan wordt teniet gedaan doordat deze kosten worden doorberekend aan de vertrekkende huurder.

Een andere oorzaak van de overschrijding is dat Centrada niet meer akkoord gaat met een aantal voorzieningen die huurders in het verleden, met goedkeuring van Centrada, hebben aangebracht. Het verwijderen van deze voorzieningen komt voor rekening van Centrada.

Ten opzichte van 2015 stijgt het mutatie onderhoud doordat vervanging van binnenpakketten niet meer geactiveerd wordt, maar rechtstreeks in de lasten wordt geboekt. Deze wijziging heeft te maken met de waardering op marktwaarde in 2016, waarbij op het vastgoed niet meer wordt afgeschreven.

Centrada verbetert de binnenkant van de woning niet planmatig maar doet dat vraag gestuurd. Dat betekent dat Centrada toiletten, badkamers en keukens bij mutatie en op verzoek van de zittende bewoner vervangt. De afspraak is dat Centrada zowel toilet, badkamer, als keuken vervangt, wanneer ten minste twee ervan niet voldoen aan conditieniveau 3 NEN 2767. Daardoor verving Centrada in 2016 meer toiletten dan in eerdere jaren.

Uit de Aedes benchmark en 'Corporatie in Perspectief' blijkt dat de onderhoudskosten per VHE bij Centrada lager zijn dan bij referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

### **Planmatig onderhoud**

Centrada voerde in totaal aan circa 1.600 woningen planmatig onderhoud uit. Over het moment van uitvoering wordt de klant tijdig geïnformeerd en de overlast zoveel als mogelijk beperkt.

Over heel 2016 gaf Centrada minder uit dan begroot. Alle geplande onderhoudsprojecten werden uitgevoerd. De werkzaamheden bestonden voor het grootste deel uit schilder- en bouwkundige werkzaamheden aan de schil. In de wijk Jol startte Centrada met het groot onderhoud aan de glazen dakpanelen. Enkele projecten lopen door in 2017. Op een aantal projecten genoot Centrada inkoopvoordeel. De realisatie van het jaarplan is daardoor 90%.

### **Renovatie**

De start van het project 'Het Rode Klif' is opgeschoven. Er was meer tijd nodig voor planontwikkeling en voor afstemming en contractvorming met de huurder InteraktContour. Uiteindelijk leidde dit ontwikkeltraject tot een nieuwe huurovereenkomst voor twintig jaar, waarbij het aantal appartementen op de begane grond wordt uitgebreid van twintig stuks naar 41 stuks en drie groepswoonkamers. De nieuwe appartementen worden in de eerste helft van 2017 opgeleverd.

### **Nieuwbouw**

Over heel 2016 is minder uitgegeven dan begroot. Dit komt vooral doordat de start van de projecten Kwelder en Warande verschoof naar 2017. Voor beide projecten bleken namelijk uitgebreide gemeentelijke procedures en ruimtelijke onderbouwingen noodzakelijk in verband met noodzakelijke aanpassingen in de vigerende bestemmingsplannen.

Op de locatie Kwelder worden in totaal 35 eenheden ontwikkeld, bestaande uit 22 kleine appartementen, vijf eengezinswoningen en acht onzelfstandige kamers. Deze laatste zijn bestemd voor vergunninghouders. Deze ontwikkeling is ingestoken vanuit 'omkeerbaar bouwen'. Bij een mogelijke veranderende woningvraag in de toekomst kunnen de woningen op een relatief eenvoudige wijze worden omgebouwd naar achttien eengezinswoningen. De woningen worden gebouwd rondom een gezamenlijke binnentuin.

De ontwikkeling van de nieuwbouw in Warande nam meer tijd in beslag doordat Centrada bij dit project op verzoek van de gemeente Lelystad een samenwerking is aangegaan met een marktpartij die een deel van het complex wil ontwikkelen en exploiteren (zorgplint met onder meer tandartspraktijk).

### **Veiligheid en gezondheid**

Alle woningen van Centrada voldoen aan de eisen en normen voor veiligheid en gezondheid. Een bijzonder en actueel vraagstuk dat op dit gebied speelt, is asbest. De woningen van Centrada zijn geïnspecteerd op de aanwezigheid hiervan. Het overgrote deel van het aangetroffen asbest is zogenaamd hechtgebonden asbest; onbeschadigd en niet bewerkt. Bij normaal gebruik van de woning is er geen risico dat er asbestvezels vrij komen. Alle huurders van Centrada zijn geïnformeerd over de aanwezigheid van asbest en geïnstrueerd hoe ermee om te gaan. Waar mogelijk wordt asbest verwijderd bij renovatie of groot onderhoud. Asbest dat door de bewoners zelf is aangebracht, zoals asbesthoudend vloerzeil, wordt op verzoek of wanneer de woning vrij komt voor verhuur verwijderd, zodat de woning veilig blijft. Als er gevaar is voor besmetting door ondeskundig of het moeilijk kunnen verwijderen van asbest, wordt de asbest door of namens Centrada verwijderd.

Centrada houdt rekening met de wettelijke eis die voorschrijft dat vanaf 2024 geen asbestdaken of asbestgolfplaten meer zijn toegestaan in het woningbezit.

### **Informereren van huurders over asbest in de woning**

Bij mutatie worden woningen gecontroleerd op asbest. De actuele situatie wordt verwerkt op de asbestinventarisatielijst en op een asbestsignaleringssticker gedrukt. Daarop staat waar er in de woning asbest is verwerkt en hoe de huurder daar mee om moet gaan. Deze sticker wordt in de meterkast van de woning opgehangen. Daarnaast krijgen huurders de asbestsignalering toegestuurd met het verzoek deze op te hangen in de meterkast.

In 2016 zijn circa 2.600 huurders complexmatig geïnformeerd over waar mogelijk asbest in de woning zit. Daarmee hebben nu alle woningen van Centrada een asbestsignalering in huis.

### **Asbestsaneringen**

In 2016 verwijderde Centrada in de volgende woningen asbest:

- in de Merenbuurt is in 27 woningen het asbesthoudende bovenpaneel van het trapkastkozijn vervangen;
- in Kamp Zuid is onderzocht of de asbesthoudende koven bij 137 woningen in een lagere risicoklasse kunnen worden gesaneerd;
- in Wold zijn bij planmatig onderhoud aan de gevels bij 48 woningen asbesthoudende kozijnpanelen gesaneerd;
- in Plantage, Hofstede en Schoener zijn de asbesthoudende schuurdaken vervangen;
- in de Zuiderzeewijk zijn bij achttien woningen asbesthoudende plaatjes tegen de fundering gesaneerd. Deze plaatjes belemmerden de aansluiting van glasvezel.

### **Gasleidingen**

In samenwerking met de gemeente is Centrada begonnen om in alle woningen die voor 1983 zijn gebouwd het deel van de gasleidingen te inspecteren dat loopt vanaf de meterkast naar de cv-ketel. Ook de kooktoestellen worden geïnspecteerd. Door de locatie van de gasleidingen kunnen deze eerder corroderen, waardoor gevaarlijke situaties kunnen ontstaan.

In 2016 bracht Centrada de staat van de gasleidingen van circa 4.500 woningen in kaart. Waar nodig werden gasleidingen vervangen. De laatste 150 woningen worden in 2017 uitgevoerd. Daarmee is dit project nagenoeg afgerond.

### **Duurzaamheid**

Centrada kiest voor een actieve rol in het duurzamer maken van haar woningen. De woonlasten worden in de toekomst, naast de huur, in toenemende mate bepaald door de energieprestatie van de woning. Daarom wil Centrada investeren in maatregelen die ervoor zorgen dat haar woningen steeds minder energie verbruiken en steeds meer energie produceren. Op die manier levert Centrada ook een bijdrage aan klimaatdoelstellingen en stimuleert zij de werkgelegenheid.

Verder besteedt Centrada aandacht aan de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering en van materialen en onderhoudssystemen die Centrada gebruikt.

### **Energetische verbeteringen**

Centrada streeft naar een gemiddelde energie-index van 1,15 (label A) in 2026. Dat is ambitieuzer dan de Overheid oplegt aan woningcorporaties (1,25). Voor dit ambitieuze programma is circa € 44 miljoen



gereserveerd. De gemiddelde energie-index van de huurwoningen van Centrada was eind 2016 1,33 (B), een verbetering van 0,02 ten opzichte van het jaar daarvoor (1,35). De grotere verbeteringen met ook effecten op de energie-index worden de komende jaren uitgevoerd. Voor de totale corporatiesector is de energie-index gemiddeld 1,65. In 2015 omschreef Centrada haar visie op het verduurzamen van woningen in de duurzaamheidsnotitie. In 2016 scherpte zij deze aan.

Het startpunt is het energiegebruik zoveel mogelijk te beperken door te isoleren aan de schil van de woning (gevel, dak, glas en vloer). Vervolgens wordt de nog benodigde energie zoveel mogelijk opgewekt uit duurzame bronnen zoals de zon.

Omdat het woningbezit in veel wijken is versnipperd zijn collectieve maatregelen zoals dakisolatie en gevelisolatie lastig uit te voeren. De maatregelen moeten daarom vooral gevonden worden in (na) isoleren van begane grondvloeren en platte daken. Ook vervanging van glas, ventilatiesystemen en cv-ketels behoren daartoe. De woningen van Centrada worden op een natuurlijk moment verduurzaamd, namelijk gelijktijdig met planmatig onderhoud. In totaal gaf Centrada hier in 2016 minder uit dan begroot. Dit komt deels doordat projecten zijn doorgeschoven naar 2017 en deels door inkoopvoordelen.

#### - *Vijf pilot-woningen*

In de wijken Kamp Zuid en Tjalk ontwikkelde en realiseerde Centrada bij vijf pilotwoningen een pakket aan energetische maatregelen. Op basis van een evaluatie wordt in 2017 het definitieve maatregelenpakket meegenomen met het planmatig onderhoud bij de overige woningen in deze wijken.

#### - *Vloerisolatie Zuiderzeewijk*

Het aanbrengen van vloerisolatie in woningen in de Zuiderzeewijk is verschoven naar 2017. Het is namelijk noodzakelijk om eerst het juiste maatregelenpakket en de omvang daarvan per woning goed in kaart te brengen. Daartoe zijn nu alle 230 woningen geïnspecteerd en de uitvoering staat gepland voor begin 2017. Het project vloerisolatie in het complex Punter is in 2016 geheel afgerond.

#### - *Hybride waterpomp*

Bij één woning in de Wold loopt een experiment met een hybride warmtepomp. Met de ervaringen die hiermee worden opgedaan, bepaalt Centrada of een dergelijk systeem breder toegepast kan worden, bijvoorbeeld voor de toekomstige vervanging van oude zonneboilersystemen.

#### - *Zonnig Huren (PV- panelen)*

In 2016 werd het project Zonnig Huren (plaatsen zonnepanelen) voortgezet. Vooral de bewoners in de Waterwijk, Punter, Botter en Schoener ontvingen een aanbieding voor zonnepanelen. In totaal meldden 219 huurders zich aan. Het deelnamepercentage van het totale project Zonnig Huren is daarmee nu bijna 40%. Vergeleken met het landelijk gemiddelde (10 tot 20%) is dit een zeer goede score. In 2017 wordt het project geëvalueerd om na te gaan of en in welke vorm dit een vervolg krijgt.

#### - *Monitoring PV-panelen*

De PV-panelen op Hoek van 't IJ 20 (nul op de meter woning) hebben de verwachte hoeveelheid stroom opgewekt. De woning is ingericht als calamiteitenwoning en werd vanaf november bewoond. Er is 889 Kwh meer stroom verbruikt dan opgewekt. Met het bewonen van de woning is aangetoond dat het aantal PV-panelen de vraag naar energie niet dekt. De ruimte op het dak is te krap voor extra PV-panelen.

De 79 pv-installaties in Schouw West uit 2015 voldeden in 2016 ruimschoots aan de verwachtingen. De gemiddelde opbrengst is, net als vorig jaar, 22% meer dan geraamd.

De hoeveelheid teruggeleverde stroom van de 69 PV-panelen op Zuiderstaete aan het stroomnet bedroeg totaal 15.747 Kwh. In dezelfde periode werd 6.660 Kwh stroom geleverd wat resulteert in een saldo van – 9.147 Kwh. Met dit grote overschot aan teruggeleverde stroom wordt niets gedaan. Daarom is besloten om een deel van de PV-panelen te verhuizen naar het naastgelegen dak van Het Rode Klif, waardoor daar energiebesparingen mogelijk zijn.

### **Actualisatie energielabels**

De energieprestatie van de referentiewoningen gaven aanleiding om bij ongeveer 4.700 woningen de energieprestatie opnieuw te laten meten. Daarnaast loopt in 2018 de geldigheidstermijn van de huidige energielabels af. In 2016 zijn bijna 2.600 woningen opnieuw afgemeld en hebben daarmee een nieuwe verbeterde energie-index. Daarnaast staan 550 woningen klaar om afgemeld te worden. Daarmee loopt het project op schema.

## 2.3 Betaalbare woningen

### Huurprijsbeleid en huurverhoging

De betaalbaarheid van het wonen in de sociale huursector staat steeds meer onder druk. De huren stegen in de afgelopen jaren harder dan de inflatie, terwijl de inkomens van veel huurders onder druk staan, bijvoorbeeld door (langdurige) werkloosheid. Centrada zoekt, in overleg met de huurders, naar een balans tussen enerzijds een gezonde financiële toekomst voor Centrada en anderzijds een betaalbare huur. Met andere woorden: zowel de huishoudboekjes van Centrada als die van haar huurders moeten kloppen. Rekening houdend met de kaders die de overheid stelt, wil Centrada die balans de komende jaren als volgt bereiken:

- Centrada is er primair voor de door de overheid gedefinieerde doelgroep, waarvan het inkomen ligt onder de oorspronkelijke staatssteungrens (inkomen tot € 35.739, prijspeil 2016).
- Binnen deze doelgroep wordt onderscheid gemaakt tussen huurtoeslaggerechtigden (primaire doelgroep) en de niet-huurtoeslaggerechtigden (secundaire doelgroep). Centrada streeft voor beide groepen naar betaalbare woonkansen;
- de slaagkansen op de woningmarkt in Lelystad moeten voor de primaire en secundaire doelgroep gelijk zijn. Richtpunt hierbij is voor beide groepen een gemiddelde (actieve) wachttijd van twee jaar. Om aan dit uitgangspunt, samen met dat van passend toewijzen (uit de Woningwet), te kunnen voldoen, verlaagt Centrada van verschillende woningen de streefhuren tot de aftoppingsgrenzen;
- Centrada biedt ook woonmogelijkheden voor de tertiaire doelgroep (de huishoudens met een inkomen tussen de oorspronkelijke staatssteungrens (€ 35.739) en de tijdelijk opgehoogde staatssteungrens (€ 39.874), zo lang deze groep niet concurreert met de primaire doelgroep;
- Centrada streeft niet alleen naar passend toewijzen maar ook naar passend wonen. Met andere woorden: niet alleen op het moment van toewijzen is de relatie tussen huur en inkomen van belang, maar ook tijdens de bewoning. Te goedkoop en te duur wonen moeten zoveel mogelijk worden voorkomen. Daarom blijft Centrada doorgaan met het toepassen van de inkomensafhankelijke huurverhoging, waarbij huishoudens met een hoog inkomen extra huurverhoging krijgen;
- Centrada streeft naar een gedifferentieerd aanbod naar huurprijs, met de huurtoeslaggrens (€ 710,68) in principe als maximum. Gezorgd wordt voor meer woningaanbod met een betaalbare huurprijs van rond de € 450;
- bij betaalbaarheid gaat het niet alleen om de kale huurprijs, maar om de totale woonlasten. Dus gaat het ook om de servicekosten, de energielasten en de lokale heffingen (gemeente, waterschap) laag te houden.

### Huurverhoging

Per 1 juli 2016 zijn de huren verhoogd. Wettelijk krijgt Centrada de ruimte om afhankelijk van het huishoudinkomen de netto huurprijs met maximaal 4,6% te verhogen. Centrada kiest er echter voor om in het kader van de betaalbaarheid de huurverhoging in 2016 te beperken. Daarnaast houdt Centrada alvast rekening met de huursombenadering die in 2017 van kracht wordt. Bij de huursombenadering krijgt niet iedere woning dezelfde huurverhoging. Woningen die relatief goedkoop zijn in relatie tot de kwaliteit, krijgen een hogere huurverhoging dan woningen die nu al een goede prijs hebben.

Voor huishoudens met een inkomen tot en met € 44.360 hanteerde Centrada alvast het principe van de huursombenadering. Zo kregen huurders die een huurprijs betaalden die dicht bij de streefhuur ligt (= de huurprijs die aan een opvolgend huurder wordt gevraagd) maximaal 0,6% aan huurverhoging. Betaalde de huurder een stuk minder dan de streefhuur (meer dan 10% minder) dan verhoogde Centrada de huur met 2,1%. Zo werden de verschillen onderling kleiner.

De inkomensafhankelijke huurverhoging is in 2016 maar beperkt toegepast. Alleen de hoogste inkomenscategorie kreeg hiermee te maken. Dit betekende dat de huur van huurders met een inkomen vanaf € 44.360 met maximaal 4,6% werd verhoogd. Als de inkomensafhankelijke huurverhoging niet wordt meegerekend, dan ging de huur per 1 juli 2016 met gemiddeld 0,95% omhoog. In onderstaande tabel een overzicht van hoeveel huurders welk percentage kregen.

### Overzicht gehanteerde huurverhogingspercentage

Percentage huurverhoging	Percentage huurders
0,0%	12,1%
Tussen 0,0 en 0,6%	1,6%
0,6%	50,6%
2,1%	29,6%
4,6%	6,1%

### Huurbezwaren

Huurders kunnen, als zij het niet eens zijn met de huurverhoging, een bezwaar indienen. In 2016 ontving Centrada 62 huurbezwaren. Dit zijn er veertien minder dan in 2015. In 25 gevallen (= 40,3% van het totaal) ging Centrada akkoord met de bezwaren en werd de huurverhoging aangepast. Dit doordat aangetoond werd dat het inkomen over 2015 lager was, dat de samenstelling van het huishouden was gewijzigd of doordat er sprake was van een aangepaste woning of een CIZ-indicatie die aan de voorwaarden voldoet. In 37 gevallen ging Centrada niet akkoord (= 59,7%). Van de 'afgewezen' bezwaren, werden er drie doorgezonden naar de Huurcommissie. De Huurcommissie verklaarde al deze bezwaren ongegrond.

### % betaalbare woningen met netto huurprijs onder € 710,68

Het percentage woningen met een netto huurprijs onder € 710,68 is eind december 2016 met 98,96% iets lager dan in 2015 (99,28%). Dit komt neer op 8.549 van de 8.639 woningen. De lichte daling van het aantal woningen met een huurprijs onder € 710,68 wordt veroorzaakt door de inkomensafhankelijke huurverhoging die per 1 juli is doorgevoerd. Bij een verhuizing van deze huurders daalt de huurprijs weer onder het niveau van € 710,68.

### Verruimen goedkoop aanbod

Centrada creëerde in 2016 goedkoop aanbod met een huurprijs van rond € 460 gericht op alleenstaanden uit de primaire doelgroep. Per 1 november verlaagde Centrada de streefhuren (= huurprijs na een huuropzegging) van circa 800 woningen van gemiddeld € 570 naar € 460. Tevens paste Centrada de toewijzingscriteria in het woonruimteverdeelsysteem aan, zodat deze woningen alleen terecht komen bij kleine huishoudens die zijn aangewezen op huurtoeslag.

### Woonlasten

In 2016 lanceerde Centrada op haar website De Huurwijzer van het Nibud. Op basis van zeven vragen wordt voor een woningzoekende of huurder inzichtelijk welke huur passend is voor zijn of haar situatie. Door middel van de kleuren groen, geel, oranje en rood wordt een advies gegeven. Zo is bij rood de kans groot dat de huurder na verloop van tijd in de problemen komt, doordat de huurprijs te hoog is. Hiermee helpt Centrada bij het voorkomen van betalingsproblemen.

### Huurincasso

Ook het incassobeleid draagt bij aan het voorkomen van betaalbaarheidsproblemen van huurders. Het incassobeleid van Centrada is streng maar rechtvaardig. Sinds 2016 worden huurders met een eerste maand huurachterstand direct gebeld of bezocht. Daarnaast intensiverde en evalueerde Centrada de samenwerking met de (schuld)hulpverlenende partijen. Zo zijn afspraken gemaakt over het snel en actief doorverwijzen en begeleiden van huurders met betalingsproblemen, het bezoeken en ondersteunen van de groep zorg mijdende huurders met betalingsachterstanden en de laatste kans mogelijkheden onder andere voor gezinnen met kinderen. Door deze actieve en preventieve aanpak wil Centrada voorkomen dat huurachterstanden zodanig oplopen, dat deze bij deurwaarders terecht komen en huisuitzetting volgt.

In 2016 is Centrada daarnaast voor het incasseren van de achterstanden overgestapt van twee incassobureaus naar één deurwaarderskantoor. Bij deze transitie zijn alle 'oude' dossiers tegelijk op verhaalbaarheid beoordeeld.

## Kengetallen huurincasso

Huurincasso	Norm	2016
Totaalsaldo klanten met contracten	€ 900.000	€ 683.298
Saldo klanten met contracten	€ 750.000	€ 588.183
Saldo ondergebracht in betalingsregeling	€ 150.000	€ 95.115
Aantal aanzeggingen huurachterstand	Minder dan of gelijk aan 128 per jaar	97
Aantal ontruimingen obv huurachterstand	Minder dan of gelijk aan 48 per jaar	33
Totaalsaldo overige klanten	nvt	€ 787.725
Totaalsaldo oninbare vorderingen	€ 455.000 per jaar	€ 1.921.267
Afboeking huur oninbaar	€ 178.000 per jaar	€ 378.339
Afboeking mutatiekosten oninbaar	€ 225.000 per jaar	€ 1.238.312
Afboeking proceskosten oninbaar	€ 52.000 per jaar	€ 304.616
Juridische kosten incasso	€ 20.000 per jaar	€ 45.500

### Saldo klanten met contracten

Het totaalsaldo van de klanten daalde ten opzichte van december 2015 (€ 1.254.157) sterk naar € 683.298. Deze daling is te verklaren door een tweetal acties. Zo is in het najaar van 2015 met circa 700 huurders een inloopregeling getroffen om tot vooruitbetaling van de huur te komen. Deze regeling is door velen nagekomen, waardoor de achterstand en het saldo dat is ondergebracht in een (betalings)regeling afnam. Daarnaast optimaliseerde Centrada het incassotraject, waardoor direct in het beginstadium van een achterstand persoonlijk contact met de huurder wordt gezocht.

### Saldo overige klanten

Het saldo overige klanten bedraagt eind december € 787.725. In vergelijking met de stand per 31 december 2015 (€ 2.066.236) daalde het saldo aanzienlijk. Dit komt doordat er in juni ruim € 1,6 miljoen aan beperkt verhaalbare vorderingen op ex-huurders is afgeboekt.

### Ontruimingen

In 2016 zijn 97 ontruimingen op basis van huurachterstand aangezegd, waarvan 33 ontruimingen (woningen) zijn doorgegaan. In vergelijking tot 2015 is het aantal aanzeggingen nagenoeg gelijk en het aantal ontruimingen flink gestegen (toen 23 ontruimingen). Echter 2015 kan - door de perikelen met het primaire systeem en de gevolgen die dit had voor het incasseren van de huur en het uit handen geven van de incasso - niet als representatief worden beschouwd. In 2014 werden er nog 135 ontruimingen aangezegd en werden 57 woningen op basis van huurachterstand ontruimd.

Als 2016 wordt vergeleken met 2014, dan neemt het aantal ontruimingen op huurachterstand af. Dit komt mede omdat Centrada vanaf 2016 huurders, waarbij de ontbinding van de huurovereenkomst is uitgesproken en de ontruiming is aangezegd, een Laatste Kans biedt. Bij een laatste kans mag de klant de woning blijven gebruiken conform de betaalafspraken die zijn vastgelegd in een gebruikersovereenkomst. De afspraken gelden voor een jaar. Worden afspraken niet nagekomen, dan volgt alsnog ontruiming. Het Laatste Kans beleid is in 2016 39 keer toegepast.

Naast de ontruimingen op basis van huurachterstand, werden in 2016 ook zes woningen ontruimd vanwege woongedrag (vier wietplantages en twee ernstige overlast). In 2015 werden twee woningen ontruimd op basis van woongedrag (wietplantage en ernstige overlast) en één garage vanwege huurachterstand.

### Juridische kosten huurincasso

In 2016 is aan juridische kosten incasso € 45.500 uitgegeven. De overschrijding is het gevolg van de overstap van twee incassobureaus naar één deurwaarderskantoor. Kosten die wel gemaakt zijn door de incassobureaus, maar door de overstap niet meer verrekend kunnen worden, zijn bij Centrada in rekening gebracht. Het gaat om gemaakte informatiekosten en te betalen honoraria.

### Afboekingen oninbare vorderingen

In 2016 is € 1.921.267 afgeboekt aan oninbare vorderingen. Hiermee wordt de norm ruim overschreden. Dit komt doordat er met de overstap van twee incassobureaus naar één deurwaarderskantoor alle oude

vorderingen zijn beoordeeld op verhaalbaarheid. Besloten is om alle beperkt verhaalbare vorderingen in één keer af te boeken. In juni 2016 is daarom € 1.635.261 aan beperkt verhaalbare vorderingen op ex-huurders afgeboekt. Dit komt ten laste van de reeds opgenomen voorziening.

#### **Huurderving door leegstand**

In 2016 is € 224.387 aan derving leegstand geboekt. Hetgeen neerkomt op 0,36% van de bruto huur die had moeten binnenkomen. Hiermee is 96,3% van het budget besteed en is voldaan aan de norm (€ 233.000). De derving door leegstand nam in vergelijking tot 2015 met circa € 100.000 af. De afname wordt verklaard doordat het verhuur-mutatatieproces soepeler verloopt en er actiever wordt gestuurd op de leegstand en het voorkomen of beperken daarvan. Daarnaast is de kans op leegstand in vergelijking tot 2015 kleiner doordat het aantal huuropzeggingen afnam.

#### **Belonen huurders**

Tot in 2015 ontvingen huurders die de huur een heel jaar lang automatisch en op tijd betaalden, één keer per jaar € 10 als beloning. In 2015 communiceerde Centrada via het bewonersblad, dat zij hieraan een andere invulling gaat geven. In 2016 selecteerde Centrada 300 huurders aselect die én de afgelopen twaalf maanden op tijd de huur betaalden én goed woongedrag vertoonden (geen overlast veroorzaakten). De gelukkigen ontvingen € 50 aan waardebonnen, persoonlijk overhandigd door medewerkers van Centrada. De beloning bestaat uit steeds wisselende en eventueel bij het seizoen aansluitende waardebonnen, die bij voorkeur lokaal kunnen worden besteed. Van zowel huurders als medewerkers ontving Centrada enthousiaste reacties. Vanaf 2017 worden elk kwartaal 75 huurders beloond.

## **2.4 Voldoende keuzemogelijkheden**

### **Zorgvuldige en rechtvaardige verdeling van woonruimte**

Wie als eerste aan de beurt is voor een sociale huurwoning in Lelystad wordt bepaald door de regels die Centrada gebruikt bij het verdelen van vrijkomende sociale huurwoningen. Woningzoekenden in Lelystad kunnen zich bij Centrada inschrijven. Vanaf het moment van inschrijving bouwen zij rechten op in de vorm van wachttijd. De vrijkomende woningen worden iedere week aangeboden op de website. De geregistreerde woningzoekenden kunnen zelf aangeven of en voor welke woning zij in aanmerking willen komen. 85% van deze woningen wordt verdeeld op basis van wachttijd. De resterende 15% wordt verdeeld op basis van loting met als doel ook spoedzoekers een kans te bieden. Met behulp van een wachttijdindicator op de website van Centrada wordt inzicht gegeven in de gemiddelde wachttijd en kan de woningzoekende zijn of haar kansen berekenen en een keuze maken.

Centrada vindt het belangrijk om te weten of deze spelregels nog steeds eerlijk, duidelijk en begrijpelijk worden gevonden. Daarom liet Centrada in 2016 een evaluatie uitvoeren door Adviesbureau RIGO. RIGO hield daarvoor een enquête onder 1.250 woningzoekenden. Daarnaast voerde RIGO gesprekken met betrokkenen bij gemeente, HVOB en Centrada zelf. Tevens analyseerde het adviesbureau de cijfers van de afgelopen vier jaar (2012-2015). De concept-resultaten zijn zowel intern als extern (met HVOB en gemeente) besproken aan de hand van stellingen.

Woningzoekenden zijn over het algemeen tevreden over de verdeling van sociale huurwoningen in Lelystad. Echter, de veelheid aan regels daarbij is voor sommige woningzoekenden onoverzichtelijk. Daarnaast mogen beschikbare huurwoningen duidelijker gepresenteerd worden. Dat zijn de belangrijkste conclusies uit de evaluatie. In 2017 bespreekt Centrada met gemeente en HVOB welke gevolgen de evaluatie heeft voor de wijze waarop de beschikbare sociale huurwoningen in Lelystad worden aangeboden en verdeeld.

### **Loten**

In 2016 zijn 112 woningen van de 632 unieke woningadvertenties verloot. Dit is 17,7% van het totaal. Het percentage is hiermee hoger dan de norm van 15%.

## **2.5 Een goede kwaliteit van de dienstverlening**

De tevredenheid van de woningzoekenden en huurders als klant betreft niet alleen een goede betaalbare woning en voldoende keuzeruimte, maar gaat vooral over de wijze waarop de dienstverlening tot stand komt.

### **Deskundige en klantvriendelijke medewerkers**

Omdat bij dienstverlening productie en consumptie samenvallen, wordt de waardering door de klant in hoge mate bepaald door de deskundigheid en klantvriendelijkheid van de medewerkers. Medewerkers zijn zich hiervan bewust en ontvangen training op dit gebied.

### **Een optimale bereikbaarheid en een goede ontvangst**

Een gastvrije ontvangst in het kantoor van Centrada en een uitstekende telefonische bereikbaarheid dragen bij aan tevreden klanten. Centrada is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar en in de ochtend geopend voor bezoek. 's Middags ontvangt Centrada gasten op afspraak.

Team Klantenservice van Centrada streeft ernaar dat zij 80% van de klantvragen afhandelt, de gecompliceerde vraagstukken verwijst zij door naar de experts.

Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over de telefonische bereikbaarheid en de duur van het telefoongesprek. De medewerkers van Klantenservice worden regelmatig door een extern bureau gecoacht voor een goede afhandeling van het telefoongesprek, zodat zij de klanten adequaat te woord kunnen staan.

Buiten kantooruren is een goede storingsdienst van belang. Bovendien wil Centrada haar online dienstverlening verder ontwikkelen, zodat de klant 24 uur per dag en zeven dagen per week haar vragen kan stellen en ook een deel van de dienstverlening zelf kan regelen via het digitale klantportaal 'Mijn Centrada'.

### **Digitaal klantportaal**

Centrada heeft een duidelijke visie als het gaat om de bereikbaarheid vanuit het principe Click (digitaal klantportaal), Call (telefonie) and Face (bezoek). Met als uitgangspunt 'digitale communicatie met de klant waar het kan en persoonlijke communicatie waar dat nodig is', kan de klant Centrada via diverse communicatiekanalen bereiken.

In 2016 is de website uitgebreid met een chatfunctie. Daarnaast werd de website meer ingericht op de belangrijkste vragen van de klant. Het melden van een reparatieverzoek en vragen over huurbetalingen zijn daar een onderdeel van. De klant kan nu - zonder unieke inlogcode - een reparatieverzoek melden. Daardoor wordt nu 25% van de reparatieverzoeken digitaal gemeld, waar dit in 2015 nog 10% was. Omdat Centrada de digitale communicatie naar de klant wil verbeteren, worden de website en het digitale Klantportaal in 2017 vernieuwd en geïntegreerd.

### **Bezoek aan kantoor**

Sinds 2015 kunnen klanten in de middag alleen op afspraak bij Centrada terecht. Bijna 70% van de bezoekers in de ochtend komt om een betaling te verrichten. Ondanks dat Centrada het de huurder gemakkelijk maakt om de huurbetaling automatisch te laten incasseren of via een acceptgiro te betalen en de verlengingskosten te betalen via IDEAL, kiezen veel klanten toch nog voor een pinbetaling op kantoor. Centrada startte in 2016 een aantal projecten om het voor klanten nog makkelijker te maken digitaal te betalen. Zo wordt onderzocht of met het sturen van een e-mail met link, huurders gemakkelijker betalingen kunnen verrichten.

### **Telefonische bereikbaarheid**

Veel klanten benaderen Centrada via de telefoon. Centrada kiest dan ook voor een goede bereikbaarheid: voor alle vragen kan de klant Centrada benaderen tussen 08.30 en 17.00 uur, alleen het melden van een reparatieverzoeken kan tussen 8.30 en 12.30 uur. Sinds het digitaal melden van een reparatieverzoek gemakkelijker is gemaakt, wordt er minder gebeld.

### **Wensen, informatieverstrekking, storingen en klachten**

Centrada heeft heldere normen afgesproken over de kwaliteit, prijs en levertijd of doorlooptijd van de dienstverlening en over de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd. Verder probeert Centrada continu in beeld te hebben hoe haar klanten de werkwijze en dienstverlening waarderen: via de ogen en oren van de medewerkers, door klachten te registreren en te analyseren, maar ook via klantenpanels en door te werken volgens het KWH-huurlabel. Naar aanleiding van deze informatie worden gemaakte afspraken verhelderd of bijgesteld of verbeteracties gestart.

### **KWH**

KWH meet continu de dienstverlening van Centrada. Het streven van Centrada is dat elk onderdeel minimaal voldoet aan de KWH-norm van het cijfer 7,0 of hoger.

In 2016 leverde Centrada voor deze meting vier keer gegevens aan. De meting voor 2016 wordt in het eerste kwartaal van 2017 afgerond. Pas dan zijn de resultaten over 2016 bekend en dus ook of het keurmerk voor de dienstverlening (het KWH-Huurlabel) wordt verlengd. Hieronder de scores per onderdeel:

KWH huurlabel	Norm	2015	2016
Contact	≥ 7,0	7,4	7,6
Woning zoeken	≥ 7,0	7,3	7,3
Nieuwe woning	≥ 7,0	7,0	7,1
Huur opzeggen	≥ 7,0	7,9	7,6
Reparaties	≥ 7,0	7,8	7,5
Onderhoud	≥ 7,0	7,8	7,8
Totaal	n.v.t.	7,5	7,5

Met bovenstaande cijfers behoudt Centrada waarschijnlijk het keurmerk. Echter als de resultaten over een periode van meerdere jaren wordt bekeken, dan daalt langzamerhand de klanttevredenheid op bepaalde onderdelen. Daarnaast scoort Centrada, in vergelijking met andere corporaties die hun tevredenheid door KWH laten meten, vaak in de onderste regionen.

In 2015 was al geconstateerd dat de doorgevoerde veranderingen in de processen 'Woning zoeken', 'Nieuwe woning' en 'Huur opzeggen' de klanttevredenheid geen goed deden. In 2016 is daarom het verhuur-mutatieproces geëvalueerd, geanalyseerd en gewijzigd. De taken en verantwoordelijkheden tussen de teams Verhuur en Dagelijks Onderhoud zijn scherper afgebakend. Daarnaast worden er voortaan altijd weer een voor- én eindopname uitgevoerd. Het effect van deze veranderingen op de klanttevredenheid is pas vanaf 2017 zichtbaar. In 2017 worden, op basis van de ervaringen van de klant, de puntjes op de i gezet.

Een ander punt van aandacht is de tevredenheid over het afhandelen van reparaties. Sinds 2015 neemt de tevredenheid hierover af. Dit lijkt verband te houden met het afschaffen van het Huurders Onderhoudsfonds (HOF). Daarmee konden huurders, tegen betaling van een klein maandelijks bedrag, de reparaties die de huurder normaal gesproken zelf moet doen, door Centrada laten uitvoeren. Sinds juli 2015 is Centrada gestopt met het kunnen afkopen van al het klein dagelijks huurdersonderhoud. Als alternatief startte Centrada samen met de gemeente een Kluswinkel. Hier kunnen huurders, tegen betaling van de materialen, het huurdersonderhoud laten uitvoeren. In de ogen van de klant is hierdoor de dienstverlening van Centrada verminderd en dit lijkt tot uiting te komen in bepaalde tevredenheidscijfers. In 2017 wordt daarom het proces 'Reparatie uitvoeren' geëvalueerd en geanalyseerd. Mogelijk leidt dit tot aanpassingen van het proces of tot wijzigingen van beleid.

### Klachten

In 2016 ontving Centrada 241 klachten. Het aantal klachten is hiermee met 37% gedaald ten opzichte van 2015 (385 klachten). 2015 was door tal van wijzigingen met betrekking tot werkprocessen en verandering van computersystemen niet representatief. Nu ligt het aantal klachten weer in lijn met de jaren daarvoor. De top drie van de klachten bestond uit ontevredenheid over de afhandeling van een reparatieverzoek (22%), bezwaren tegen het uitschrijven als woningzoekende (13%) en ontevredenheid over het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden of het juist geen onderhoud plegen (11%).

### Werkgroep klachtproces

In 2016 meldde de HVOB aan de Raad van Commissarissen van Centrada dat de afhandeling van een klein deel van de klachten niet goed gaat. Dit wekt onnodige irritaties op en levert vaak ook extra werk op dat misschien voorkomen had kunnen worden. Er is een werkgroep geformeerd, bestaande uit twee HVOB-bestuursleden en twee Centrada-medewerkers. Deze werkgroep ging met dit signaal aan de slag, met als resultaat een advies met voorstellen voor verbeteringen van het klachtenproces, met duidelijkheid voor ieders rol en verantwoordelijkheden. Centrada gaat met de adviezen in 2017 concreet aan de slag.

### Geschillencommissie

In 2016 ontving de Geschillencommissie twintig bezwaarschriften. Twee bezwaren werden na ontvangst ingetrokken. Eén bezwaar is niet ontvankelijk verklaard. Vijftien bezwaren betroffen klachten over de woonruimteverdeling, waarbij het in twaalf gevallen ging om een afwijzing van een urgentieaanvraag en in drie gevallen over het ten onrechte uitgeschreven zijn als woningzoekende. De twee resterende bezwaarschriften gingen over de afwikkeling van een klacht.

De geschillencommissie kwam in 2016 negenmaal bijeen. Tijdens deze negen zittingen behandelde zij zeventien bezwaarschriften. Dit is ten opzichte van 2015 een lichte daling (23 in 2015). Van de vijftien bezwaarschriften die de woonruimteverdeling betroffen, werden zeven bezwaren gegrond verklaard. Van de twee geschillen over de afwikkeling klachten werd één bezwaar gegrond verklaard. Het bezwaar rondom een Vitens-rekening werd ongegrond verklaard. In totaal werden er dus acht bezwaarschriften gegrond verklaard.

## 2.6 Kansrijke buurten

De woningen van Centrada staan in wijken en buurten waar mensen niet alleen graag wonen en leven, maar zich ook kunnen ontplooiën en vooruitkomen. Geloof in talent en eigen initiatief van deze mensen en het faciliteren van eigen keuzes is hierbij het vertrekpunt. Zij vormen de sleutel tot succes als het gaat om het voorkomen van problemen in de leefomgeving en het versterken van de kwaliteit van die leefomgeving.

### Kengetallen leefbaarheid

Leefbaarheid	Norm	2016
Activiteiten woonplannen	€ 81.135	€ 54.634
Stimuleren en activeren bewoners	€ 108.000	€ 65.008
Incidenteel beheer	€ 18.000	€ 9.211
Bijdrage MFA	€ 300.000	€ 150.000
Huur Rode Klif	€ 25.000	€ 25.275
Particuliere woningverbetering	€ 21.000	€ 2.602
Kluswinkel	€ 70.000	€ 52.688
Totaal leefbaarheid	€ 623.135	€ 359.418

### Huurders betrekken bij beleid en te leveren prestaties

Zeggenschap van de centrale Huurdervereniging Ons Belang (HVOB) is geregeld in een samenwerkingsovereenkomst. Hierin is vastgelegd op welke terreinen sprake is van recht op informatie en advies-/instemmingsrecht. Met bewonerscommissies en buurtambassadeurs, maar ook met wijkbewoners vindt afstemming plaats over activiteiten op het gebied van beheer en onderhoud en leefbaarheid op wijk-, buurt- en complexniveau. Naast het reguliere overleg wordt gebruik gemaakt van pleingesprekken, informatiebijeenkomsten, klantenpanels en de inzet van buurtvoorlichters.

### Activiteiten woonplannen

Voor fysieke en sociale activiteiten ter verbetering van de leefbaarheid was voor 2016 een bedrag van € 81.135 opgenomen. In 2016 is in totaal € 54.634 (=67%) daadwerkelijk uitgegeven. De uitgaven vallen lager uit dan begroot. Dit komt doordat € 12.500 aan begrote kosten ten laste zijn gekomen van een ander budget (vastgoedproject Rode Klif), de kosten van diverse projecten lager uitvielen dan begroot en projecten niet door zijn gegaan door vertrek van bewoners of het ontbreken van betrokkenheid.

Hieronder enkele activiteiten die in het kader van de woonplannen in 2016 plaatsvonden:

- *Noordzee- en Oostzeestraat en Zeelaan.*

In 2016 voerde de activiteitencommissie Zeelaan acties uit om de verkeersveiligheid te verbeteren. Door de scholen in de wijk er bij te betrekken zijn kinderen geïnformeerd over verkeersveiligheid, bewoners zijn op de snelheid gewezen door snelheidscontroles en in de wijk zijn flyers uitgedeeld. Bewoners merken zichtbaar dat er minder hard gereden wordt in de straat.

Het project 'Politiekids' (een samenwerking van Centrada, Politie, gemeente, Welzijn en Sportbedrijf) draaide heel 2016 succesvol. Politiekids zet kinderen van zeven tot en met elf jaar in voor de veiligheid en leefbaarheid van de wijk. Op een speelse wijze wordt gewerkt aan de weerbaarheid, ontwikkeling en houding/gedrag van kinderen. De kinderen gaan één woensdag in de maand op pad met de politie om toe te zien op allerlei gedrag in de wijk. Zo hebben zij al een aantal keer een winkeldief 'gearresteerd'. Vanwege succes wordt dit project nu ook uitgerold in de Zuiderzeewijk.

De Moestuingroep aan de Zeelaan organiseerde ook dit jaar in september een oogstfeest voor omwonenden. De groep verzorgde zelf de hapjes met oogst uit de tuin.

De Kerngroep Waterwijk nam eind 2015 het initiatief om een wijkkrant uit te brengen. In 2016 is deze krant, 'de Waterland' met succes gelanceerd waarna drie edities zijn verschenen. De bewoners zijn erg enthousiast over de krant en de krant krijgt in 2017 zeker een vervolg.



- *Bewonersgroep Deltawijk*

Met bewonersgroep Deltawijk vindt periodiek overleg plaats over zaken die in de wijk spelen. Met bewoners en professionals is in 2016 een wijkschouw gehouden om fysieke knelpunten in de wijk aan te pakken. Problemen zoals slecht tuinonderhoud en vervuiling in de directe woonomgeving van huurders pakte Centrada op. De bewonersgroep zet zich in door periodiek zwerfafval op te ruimen, de speeltuin netjes te houden, plantvakken te adopteren en ideeën in te brengen ter verbetering van de wijk.

- *Kamp Zuid; gestapeld en galerijwoningen*

Om de tuinen een ander (beter onderhouden) aangezicht te geven organiseerde Centrada in 2016 samen met het Belangencomité een snoeiweekend. Bewoners konden in dat weekend hun tuin- en snoeiafval gratis laten afvoeren. Daarnaast zijn eind 2016 gesprekken gestart met bewoners van de flats om te komen tot een andere invulling van de achtertuinten van de begane grond woningen. Wenselijk is om van de achtertuinten één gezamenlijke tuin te maken, die op contractbasis wordt onderhouden. De verdere uitwerking en de realisatie van deze plannen vinden plaats in 2017.

- *Warande*

In deze relatief nieuwe wijk wil Centrada de saamhorigheid/verbondenheid tussen de bewoners vergroten. In eerste instantie zou dit door middel van een kunstproject vorm moeten krijgen. Gaandeweg de voorbereidingen en de gesprekken met de bewoners is er gekozen voor een iets andere invulling. Onder leiding van stichting de Barak werkten bewoners, Centrada, Welzijn en gemeente in 2016 aan een plan voor een speelvoorziening in de wijk, die wordt gemaakt van natuurlijke elementen (heuvels, keien en boomstammen). De realisatie hiervan vindt plaats in 2017.

- *Appartementen de Punter*

In de Punter zijn bewoners mede verantwoordelijk voor het schoon houden van de algemene ruimten. Om dit te faciliteren stelde Centrada, in samenspraak met de buurtambassadeurs, schoonmaakartikelen beschikbaar. Daarnaast zijn er in de hal wandcontactdozen geplaatst. Bewoners kunnen zo de hal stofzuigen en het schoonmaakbedrijf kan de hal schrobben in plaats van moppen. Om de schoonmaak van de algemene ruimte en de verantwoordelijkheid hierin te borgen zijn samen met twee buurtambassadeurs huisregels opgesteld. Naast de schoonmaak zijn ook enkele leefregels/omgangsnormen vastgelegd. Deze huisregels zijn deur aan deur verspreid onder de bewoners.

- *Belonen van vrijwilligers*

Om de verschillende bewoners die zich belangeloos voor hun wijk inzetten te belonen, organiseerde Centrada voor deze vrijwilligers een gezellige avond bij bowling Lelystad. Van de 61 genodigden namen 31 vrijwilligers deel. Daarnaast bedankte Centrada ook de leden van de bewonerscommissies voor hun inzet. Zij ontvingen de Lelypas cadeaukaart.

- *Aanspreken op onderhoud voor- en achtertuin*

In 2016 sprak Centrada onder andere in Jol 26, de Waterwijk, Deltawijk en Kamp Zuid bewoners aan op het onderhoud van hun voor- en achtertuin. Hierbij zoekt Centrada veelal de samenwerking met bewoners(groepen), gemeente of andere organisaties (bijvoorbeeld Welzijn). De werkwijze die Centrada hierbij hanteert, begint vaak met het activeren/stimuleren van bewoners (hulp bieden, materialen ter beschikking stellen, bewoners mobiliseren, afval laten afvoeren). Als dit niet helpt dan worden bewoners aangesproken/aangeschreven en zo nodig gesommeerd om hun tuin in orde te maken. Zo niet dan wordt op kosten van de huurder de tuin in orde gemaakt.

- *Wisseling huismeesters*

Per 1 januari 2016 zijn er nieuwe dienstverleningspakketten met betrekking tot de taken van de huismeester ingevoerd. Afhankelijk van het pakket per complex worden er voor een bepaald aantal uur bepaalde diensten uitgevoerd. Tegelijk met het invoeren van deze pakketten vond ook een wisseling van de huismeesters plaats. Dit zodat huismeesters weer met een frisse blik naar het complex en de problematiek kijken. Daarnaast wordt eventuele 'vriendjespolitiek' doorbroken. De bedoeling is om vijf jaarlijks van complex te wisselen.

**Initiatieven ondersteunen die meedoen en vooruitkomen in de samenleving bevorderen**

Centrada stimuleert haar huurders om zelf hun woonsituatie te verbeteren. Initiatieven op dit gebied worden (financieel) beloond vanuit een fonds Beter Buurt Bijdrage. Daarnaast ondersteunt Centrada een

aantal projecten die een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid op wijk- en buurtniveau. Voor deze activiteiten wordt een vast budget beschikbaar gesteld en vindt vooraf beoordeling plaats op het rendement.

### **Stimuleren en activeren bewoners**

Van het beschikbare budget is in 2016 € 65.008 uitgegeven (= 60% van de beschikbare € 108.000). Hiervan is € 37.680 besteed aan de jaarlijkse bijdrage voor de HVOB en de huur van hun pand.

In het kader van de Beter Buurt Bijdrage keerde Centrada in 2016 € 17.249 uit ter stimulering van bewonersinitiatieven. Dit is 49% van het begrote bedrag. Het uitgekeerde bedrag is (veel) lager dan verwacht. Dit komt enerzijds doordat de bijdrage van een aantal goedgekeurde aanvragen nog moet worden uitgekeerd (€ 4.000). Anderzijds doordat het gemiddelde bedrag per initiatief veel lager is dan waar rekening mee is gehouden. Bewoners kunnen door dingen zelf op te pakken met relatief weinig geld initiatieven ontplooiën.

In 2016 behandelde Centrada zeventien Beter Buurt Bijdrage aanvragen, waarvan zij er veertien goedkeurde. Twee aanvragen zijn afgekeurd en één aanvraag is komen te vervallen (plan werd op een andere manier gefinancierd). In 2016 kende Centrada onder andere bijdragen toe voor het verfraaien van diverse entrees en balkons met gemeenschappelijke bloembakken, aanleg Jeu De Boules Baan, de organisatie van verschillende buurt- en kerstbijeenkomsten, verfraaien van het Vlinderplein, onderhoud aan bankjes, kerstbomen en kerstversiering en voor het door de bewoners plaatsen van 'groene' erfafscheidingen op het binnenplein Jol 24.

Door de effectieve inzet van de Beter Buurt Bijdrage en het opschorten van het geplande digitale klantpanel/bewonersplatform is de realisatie lager dan begroot.

### **Bijdragen aan een schone, hele en veilige omgeving**

In wijken en buurten waar Centrada voldoende bezit heeft om het verschil te kunnen maken, is zij zichtbaar en aanspreekbaar op het gebied van leefbaarheid. Zij pakt overlastgevend gedrag systematisch aan. Daarnaast vervult zij een voorbeeldfunctie als het gaat om het schoon, heel en veilig houden van haar woningen en de directe woonomgeving. Denk hierbij aan zaken als het Politiekeurmerk Veilig Wonen, het Convenant Hennepteelt, en de inzet van sociaal wijkbeheer.

Waar het gaat om de omgeving in meer brede zin, zoals straten, openbaar groen en voorzieningen, maar ook bij vraagstukken op het gebied van welzijn, zorg en veiligheid, werkt Centrada samen met anderen: gemeente, overige eigenaren, politie en instellingen op het gebied van zorg en welzijn. Het gaat om organisaties die - net als Centrada - een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid in wijken en buurten. Hierdoor raakt Centrada het terrein van anderen. Uitgangspunt is dat verantwoordelijkheden blijven liggen waar ze horen.

### **Sociale meldingen/overlast**

<b>Sociale meldingen/overlast</b>	<b>Norm</b>	<b>2016</b>
Aantal geregistreerde sociale meldingen	n.v.t.	487
Aantal ontruiming vanwege overlast	n.v.t.	6
Juridische kosten sociaal	€ 75.000	€ 83.373

In 2016 registreerde Centrada in totaal 487 nieuwe sociale meldingen (in 2015: 533). Het merendeel van de meldingen ging over niet of slecht onderhouden tuinen (23%), gedrag (19%) en geluidsoverlast (15%). De top drie blijft hiermee gelijk met die van 2015. Wel zijn gedrag en geluidsoverlast van plaats gewisseld. Aan het einde van het jaar stonden nog 132 sociale meldingen ter behandeling open.

In 2016 werden zes woningen ontruimd op basis van woongedrag (vier wietplantages en twee ernstige overlast). In 2015 werden twee woningen ontruimd op basis van woongedrag (wietplantage en ernstige overlast).

### **Incidenteel beheer**

Voor het oplossen van problemen en calamiteiten in woongebouwen is een budget van € 12.000 begroot. Daarnaast is € 6.000 begroot voor het verwijderen van (overlast gevende) bomen. In 2016 is € 9.211 op deze post uitgegeven (= 51%). In 2016 deden zich minder calamiteiten voor dan verwacht en zijn er minder bomen verwijderd dan begroot.

### **Bijdrage MFA's**

Voor de realisatie van de multifunctionele accommodatie (MFA) Warande heeft Centrada € 300.000 toegezegd. De helft is bij de aanvang van de bouw overgemaakt. Het tweede deel wordt bij oplevering overgemaakt. De verwachting was dat dit eind 2016 zou zijn. Dit wordt echter 2017.

### **Particuliere woningverbetering**

De woningen in de 'oudere' wijken van Lelystad zijn in meer of mindere mate versnipperd. Dit is veroorzaakt doordat Centrada in de beginjaren van 2000 ruim 3.650 sociale huurwoningen moest verkopen als onderdeel van een saneringsopgave in opdracht van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting. De kwaliteit van de woningen van de particuliere eigenaren van deze voormalige sociale huurwoningen laat inmiddels in veel gevallen te wensen over. Er zijn zodanige kwaliteitsverschillen ten opzichte van de sociale huurwoningen (die de afgelopen periode een kwaliteitsslag hebben gemaakt), dat sprake is van een negatief effect op de leefomgeving en de waarde(ontwikkeling) van het onroerend goed. Als het gaat om de aanpak van dit vraagstuk ligt de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de eigenaren zelf en de hypotheekverstrekkers. Dit wil niet zeggen dat Centrada geen actieve rol wil vervullen en een bijdrage wil leveren aan het proces.

### **Kluswinkel**

De Kluswinkel helpt huurders en eigenaar-bewoners bij het uitvoeren van klussen in en om het huis. Daarmee levert de Kluswinkel een positieve bijdrage aan de leefbaarheid in de wijken. Het eigenaarschap van de Kluswinkel ligt bij het Werkbedrijf; gemeente en Centrada ondersteunen dit initiatief.

De Kluswinkel biedt werkervaringsplekken voor werkloze uitkeringsgerechtigden uit Lelystad. Hierdoor worden de kansen van de betrokkenen op een regulier baan vergroot. In 2016 stroomden zes mensen door naar een reguliere baan.

De Kluswinkel voert maandelijks gemiddeld 200 klussen uit bij huurders. Het gaat om klussen waarvoor huurders zelf verantwoordelijk zijn. Huurders zorgen daarbij zelf voor het materiaal en de Kluswinkel assisteert bij de montage of het herstel. Daarnaast speelt de Kluswinkel een rol bij het activeren van wijkbewoners en het ondersteunen van wijkinitiatieven, gericht op particuliere woningverbetering.

## Hoofdstuk 3 Wat hebben we nodig?

In hoofdstuk 2 van dit jaarverslag werd omschreven hoe Centrada, handelend vanuit het oogpunt van de klant, haar missie in 2016 vertaalde in concrete prestaties. Daarmee schetste Centrada haar bijdrage aan de lokale woonopgave in Lelystad.

Om haar resultaten te kunnen bereiken, heeft Centrada verschillende middelen nodig:

- vastgoed (3.1 Vastgoed)
- medewerkers (3.2 Een professionele organisatie);
- geld (3.3 Presteren naar vermogen);
- samenwerkingspartners (3.4 Partnerschap).

### 3.1 Vastgoed

Het vastgoed vormt de duurzame bron waarmee Centrada haar werk kan doen en haar bijdrage op het gebied van goed en betaalbaar wonen kan leveren. Vastgoed is daarmee in eerste instantie een gebruiksgoed, ofwel een 'drager' van de woondienst die Centrada aan haar klanten levert. Tegelijkertijd echter is het vastgoed ook een kapitaalgoed, een 'houder' van het kapitaal van Centrada. In de waarde van het vastgoed ligt de financieringsbron besloten die de toekomstige prestaties van Centrada mogelijk maakt. Deze dubbelfunctie vraagt er om dat corporaties zorgvuldig omgaan met het vastgoed.

Parallel aan het Ondernemingsplan actualiseert Centrada daarom jaarlijks haar Portefeuilleplan. Hierin is de vastgoedstrategie van Centrada beschreven voor de lange(re) termijn. Daarmee komt in beeld met welke (des)investeringen (zoals sloop, renovatie, onderhoud, nieuwbouw en verkoop) rekening gehouden moet worden. De maatregelen in het Portefeuilleplan worden vervolgens geconcretiseerd in woon(complex)plannen, waarin wordt ingegaan op specifieke vraagstukken in de verschillende wijken of buurten waar het bezit van Centrada is geconcentreerd. Dat betreft voornamelijk maatregelen en investeringen die een bijdrage leveren aan de leefbaarheid.

#### Vastgoedsturing

Centrada kijkt kritisch naar haar vastgoedsturing en wil dit meer professionaliseren. Daarbij maakt zij onderscheid in portefeuille en assetmanagement:

- portefeuillesturing is het proces van integrale vastgoedsturing, met als doel te sturen op de gewenste meerjarige ontwikkeling van de totale vastgoedportefeuille, zowel in omvang als in samenstelling. Oftewel het formuleren en het uitwerken van de wensportefeuille. Integraal wil in dit geval zeggen; het verbinden van verschillende dimensies van de corporatie: Maatschappelijk, Vastgoed en Financieel. Het wordt ook wel genoemd; 'met welke vastgoedactiviteiten realiseert de corporatie, binnen de financiële mogelijkheden, een zo optimaal mogelijk maatschappelijk resultaat';
- assetmanagement betreft het managen van de exploitatie van het vastgoed en de realisatie van investerings- en desinvesteringsopgaven op tactisch niveau. Voor de sturing op assetniveau is de totaalportefeuille verdeeld in wonen, maatschappelijk vastgoed (MOG) en bedrijfs onroerend goed (BOG).

Voor beide vastgoedsturingsmodellen schafte Centrada software aan. Hierdoor kan zij nog beter sturen op waardeontwikkeling en op het werken aan de wensportefeuille. Ook schafte zij software aan voor het inzichtelijk maken van de vastgoedwaarde van de woningportefeuille vanuit marktwaarde in verhuurde staat. Dit is een nieuwe manier om de waarde te bepalen van het vastgoed. Met invoering van de nieuwe Woningwet zijn de corporaties verplicht het vastgoed op deze manier te waarderen. Gezien deze extra taken en de expertise die dit werk vraagt, heeft Centrada de functie van adviseur Assetmanagement ingevoerd.

#### Scheiden DAEB/niet-DAEB

In het eind 2016 vastgestelde Portefeuilleplan 2017-2026 besteedde Centrada veel aandacht aan het scheiden van DAEB en niet-DAEB. Centrada kiest voor een zogenaamde administratieve scheiding, waarbij al het bezit binnen één juridische entiteit blijft. Een klein deel van het bezit (minder dan 1%) heeft een geliberaliseerde huurprijs en valt daarmee verplicht onder niet-DAEB. Centrada heeft er voor gekozen om daarnaast nog ongeveer 10% van het bezit met een gereguleerde huurprijs, te gaan bestempelen als niet-DAEB. Dit geeft de mogelijkheid om in de toekomst, als binnen Lelystad blijkt dat daar behoefte aan is, flexibel te kunnen inspelen op de vraag van huishoudens met een middeninkomen, mits hierover binnen de dan te maken prestatieafspraken met gemeente en HVOB overeenstemming over is. Gemeente en HVOB hebben middels een zienswijze ingestemd met het concept-scheidingsvoorstel van Centrada, dat aldus eind 2016 bij de Autoriteit Woningcorporaties (AW) is ingediend.

### Waardering op marktwaarde

Op grond van de nieuwe Woningwet moeten toegelaten instellingen voor de jaarrekening 2016 het vastgoed in exploitatie waarderen op basis van de marktwaarde in verhuurde staat. De wijze waarop de waardering op marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie plaats moet vinden, is uitgewerkt in het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde (hierna: waarderingshandboek), bijlage 2 bij artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015.

De eerste stap bestond uit het inventariseren, verzamelen, controleren en waar nodig aanvullen en/of verbeteren van de benodigde basisgegevens. Nadat de basisgegevens akkoord zijn bevonden, is de berekening van de marktwaarde in verhuurde staat ultimo 2015 uitgevoerd met behulp van het pakket TMS van ORTEC Finance. De eerste resultaten zijn geanalyseerd, hetgeen geleid heeft tot een beperkte neerwaartse bijstelling in de waardering.

Vervolgens zijn de marktwaardes van de complexen met bedrijfsmatig vastgoed, maatschappelijk vastgoed en intramuraal zorgvastgoed door een externe taxateur gevalideerd. Dit omdat de huursom van dit bezit meer dan 5% van de totale huursom bedraagt. In dat geval is waardering volgens de full versie voorgeschreven in het waarderingshandboek, waarbij de resultaten gevalideerd moeten worden door een externe taxateur. Centrada heeft de waardering van deze complexen uit laten voeren door DTZ Zadelhoff. Dit heeft tot een beperkte neerwaartse bijstelling in de waardering geleid.

Tot slot is de marktwaarde ultimo 2016 bepaald aan de hand van het geactualiseerde handboek. In onderstaande tabel is de marktwaarde afgezet tegen de bedrijfswaarde en de WOZ-waarde.

Waarderingsgrondslag	Waarde ultimo 2016	Waarde ultimo 2015
Marktwaarde in verhuurde staat	€ 848 miljoen	€ 808 miljoen
Bedrijfswaarde	€ 562 miljoen	€ 561 miljoen
WOZ-waarde	€ 976 miljoen	€ 966 miljoen
Solvabiliteit o.b.v. marktwaarde	62% (norm 45%)	62% (norm 45%)

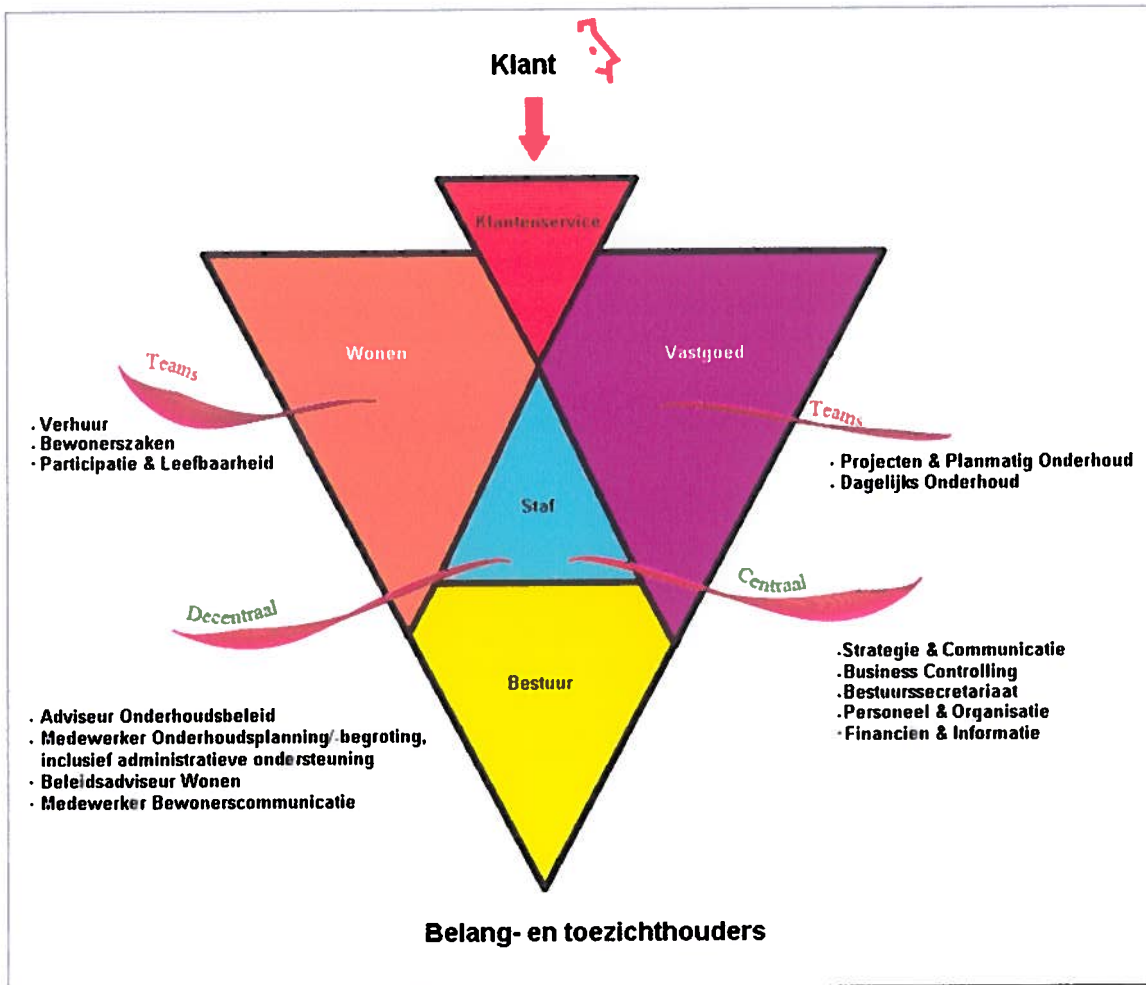
Het verschil in waardering tussen bedrijfswaarde en marktwaarde in verhuurde staat in 2016 bedraagt € 286 miljoen (2015: € 247 miljoen). Bij de marktwaarde in verhuurde staat worden twee scenario's berekend: het uitpondscenario en het doorexploiteerscenario. Bij het doorexpluatiescenario is de veronderstelling dat het volledige complex in exploitatie blijft. Bij het uitpondscenario is de veronderstelling dat na vijftien jaar tot verkoop van individuele woningen tegen leegwaarde wordt overgegaan. De hoogste van deze twee scenario's wordt meegenomen in berekening van de marktwaarde, wat in het merendeel van de gevallen betekent dat uitgegaan wordt van het uitpondscenario. Deze berekening zijn modelmatig voorgeschreven, maar voor Centrada geldt dat het doorexploiteren van het vastgoed het enige juiste scenario is. Met de gemeente Lelystad zijn hierover prestatie afspraken gemaakt.

De verschillen tussen marktwaarde in verhuurde staat en bedrijfswaarde betekenen een hogere waardering van het vastgoed met daar tegenover de vorming van een reserve. Zolang het vastgoed niet verkocht wordt, staan deze middelen niet ter beschikking aan Centrada.

### 3.2 Een professionele organisatie

De inrichting van de organisatie van Centrada is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de logica van de klant: als woonconsument is de klant vooral geïnteresseerd in het concrete producten- en dienstenaanbod, inclusief de daarbij behorende leveringscondities. Het vraagstuk van de inrichting van de organisatie start dan ook bij het proces van het afstemmen van vraag en aanbod met de klant;
- Focus op de kernactiviteiten (waar Centrada goed in moet zijn), te weten: het bouwen, verhuren en onderhouden van betaalbare huurwoningen voor de laagste inkomensgroepen, inclusief het (sociaal) beheer;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen en zelfsturing bevorderen, door medewerkers te stimuleren (eigen) verantwoordelijkheid te nemen en hen hiertoe ruimte, vertrouwen en voldoende mandaat te geven.



Op basis van deze uitgangspunten is er voor gekozen vijf zelfsturende teams te belasten met de levering van afgeronde producten en diensten aan de klant, inclusief de inrichting van de daarbij behorende processen. Deze teams zijn: Verhuur, Bewonerszaken, Participatie & Leefbaarheid, Dagelijks Onderhoud en Projecten & Planmatig Onderhoud.

Deze teams beschikken over een gezamenlijke Klantenservice en zijn, rekening houdend met hun specifieke expertise, geclusterd binnen de aandachtsgebieden Wonen en Vastgoed. De clusters kennen tevens enkele staffunctionarissen die de managers en de teams ondersteunen bij vraagstukken op hun terrein. Met betrekking tot onderwerpen die de strategie en de bedrijfsvoering van de gehele organisatie aangaan vindt advisering en ondersteuning plaats door centrale staffunctionarissen op het terrein van Personeel & Organisatie, Business Controlling, Financien & Informatie, Strategie & Communicatie en een Bestuurssecretariaat. In 2017 wordt de organisatiestructuur tegen het licht gehouden van de gewijzigde context vanuit onder andere de Woningwet. Een van de onderwerpen die hierbij aan de orde komt is de positie van de staffunctie Financien & Informatie.

### **Slimmer Samen Werken en organisatieontwikkeling**

In 2014 en 2015 vond een reorganisatie plaats, waarbij is ingespeeld op het niet meer uitvoeren van enkele taken en op het slimmer en efficiënter organiseren van werkzaamheden, tezamen met een informatiseringsslag. De veranderingen zijn geïmplementeerd in samenhang met het project Slimmer Samen Werken. Dit project heeft tot doel te komen tot een betekenisvolle manier van (samen)werken die medewerkers motiveert hun talenten in te zetten en die hen stimuleert tot persoonlijke ontwikkeling. Om deze manier van werken te realiseren wordt in het bijzonder aandacht besteed aan vier punten, die onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden, te weten: zelfsturende teams, klantgerichtheid, persoonlijke verantwoordelijkheid, en feedback geven en ontvangen.

Net als in 2015, is ook in 2016 vooral tijd geïnvesteerd in het in balans brengen van de processen met de in gebruik genomen geautomatiseerde informatiesystemen. Begin 2017 staat een 'heisessie' gepland

waarin het management onder andere het thema Slimmer Samen Werken daar waar nodig verder gaat uitdiepen, prioritering gaat bepalen en plannen gaat maken voor 2017.

### **Medewerkersonderzoek**

Centrada gelooft dat zij als organisatie kan groeien door teams inzicht te geven in de zaken waar ze trots op kunnen zijn en in de zaken waar nog ruimte is voor verbetering. Hoe bevlogen zijn de medewerkers? Waar is Centrada kwetsbaar en is er ruimte voor verbetering? Om die reden heeft het medewerkersonderzoek plaatsgevonden. Ook werd in het onderzoek teruggekeken op Slimmer Samen Werken en werd onderzocht welke onderwerpen in 2017 en 2018 (extra) aandacht verdienen.

Begin 2017 werden de resultaten bekend. Centrada heeft een mooie respons behaald van maar liefst 95,5%. Het onderzoek toont in ieder geval aan dat Centrada bevlogen, betrokken en tevreden medewerkers heeft.

	Centrada	Benchmark
Bevlogenheid	8,1	7,6
Betrokkenheid	8,7	7,7
Tevredenheid	8,1	7,5

In 2017 gaat de organisatie aan de slag met de resultaten.

### **Afstemming met de Ondernemingsraad (OR)**

In 2016 kwamen tijdens de overlegvergaderingen met de Ondernemingsraad onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- de keuze die gemaakt moet worden met betrekking tot administratief of juridisch scheiden van niet-DAEB en DAEB-bezit;
- de aangepaste Statuten en Reglementen van Centrada met inachtneming van de Woningwet;
- het medewerkersonderzoek;
- het ziekteverzuim;
- het Ondernemingsplan, het Portefeuilleplan, de Meerjarenbegroting en de Begroting 2017;
- de invoering van de geautomatiseerde informatiesystemen;
- het KWH-label.

### **Opleidingen**

Een belangrijk speerpunt voor Centrada is dat Centrada voorwaarden biedt voor medewerkers om zich persoonlijk te ontplooiën met mogelijkheden om te groeien en te leren. Zo worden alle medewerkers, rekening houdend met hun ambities en mogelijkheden, gestimuleerd te werken aan het verbeteren van hun competenties. Hierdoor zijn zij niet alleen in staat hun werk (nog) beter te verrichten, maar worden zij ook breder inzetbaar.

Het opleidingsbudget voor 2016 (€ 205.000) was opgebouwd uit vijf rubrieken, namelijk:

- opleidingen algemeen;
- persoonlijk loopbaanbudget;
- pensioen in zicht trainingen;
- agressietrainingen;
- organisatieontwikkeling.

In 2016 is € 120.000 uitgegeven aan opleidingen. Dit betreft voornamelijk individuele opleidingen in het kader van persoonlijke ontwikkeling en functie gerelateerde trainingen. In november namen alle medewerkers deel aan een training 'omgaan met agressie' en hebben de leidinggevenden de training 'nazorg bij agressie incidenten' bijgewoond. In deze training is ook aandacht besteed aan feedback geven en ontvangen. De trainingen in het kader van Slimmer Samen Werken (organisatieontwikkeling) zijn doorgeschoven naar 2017 waardoor minder is uitgegeven dan begroot.

### **Ziekteverzuim**

Het ziekteverzuimpercentage over het jaar 2016 bedroeg 8,33%. De meldingsfrequentie bedroeg 1,21. Daar waar het verzuimpercentage ten opzichte van 2015 steeg, is er bij de meldingsfrequentie een afname van 0,13 ten opzichte van 2015. Dit heeft vooral te maken met het kortdurend verzuim tot veertien dagen. Al jaren wordt veel aandacht besteed aan het beheersen van het frequent en kortdurend verzuim,

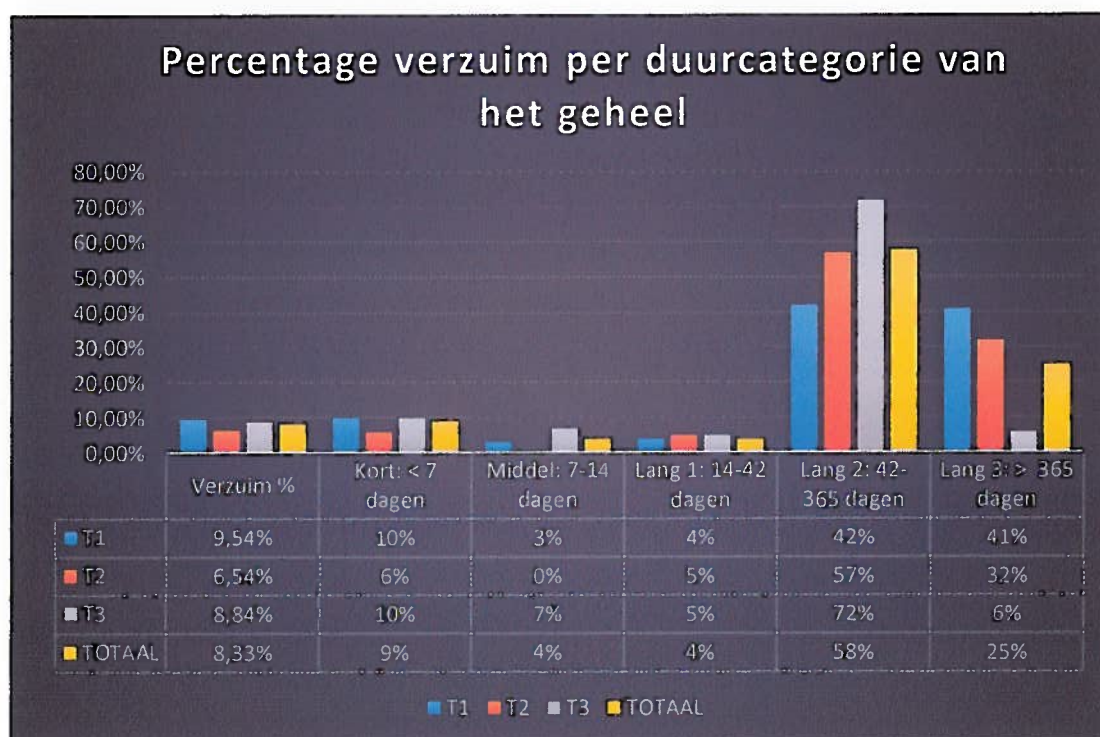


onder andere door preventie (grieprik) en het voeren van frequent verzuimgesprekken vanaf de derde ziekmelding.

	Doelstelling	2016	2015
Verzuimpercentage*	5,0%	8,33%	6,34%
Meldingsfrequentie	1,0	1,21	1,34

\*Aantal verzuimde werkdagen als percentage van het aantal beschikbare werkdagen per jaar

Het hoge ziekteverzuimpercentage is minder beïnvloedbaar en wordt vooral veroorzaakt door langdurig, niet-arbeid gerelateerd verzuim. Wanneer het verzuim wordt opgesplitst per duurcategorie, bedraagt het langdurig verzuim 83% procent van het totaal. Onderstaande grafiek toont een uitsplitsing naar duurcategorie. Hierin wordt aangegeven wat het percentage per categorie is afgezet tegen het totale verzuimpercentage. Hieruit valt op te maken hoe groot de invloed van het langdurig verzuim is op het totale verzuimpercentage.



### Ontwikkeling formatie

Op 31 december 2016 had Centrada 77 medewerkers in dienst op 68 formatieplaatsen (FTE), waarvan drie tijdelijk. Dit is exclusief externe inhuur van tijdelijk personeel. In 2016 zijn zeven medewerkers in dienst getreden en zes medewerkers uit dienst getreden. Dit betreft zowel vast als tijdelijk personeel.

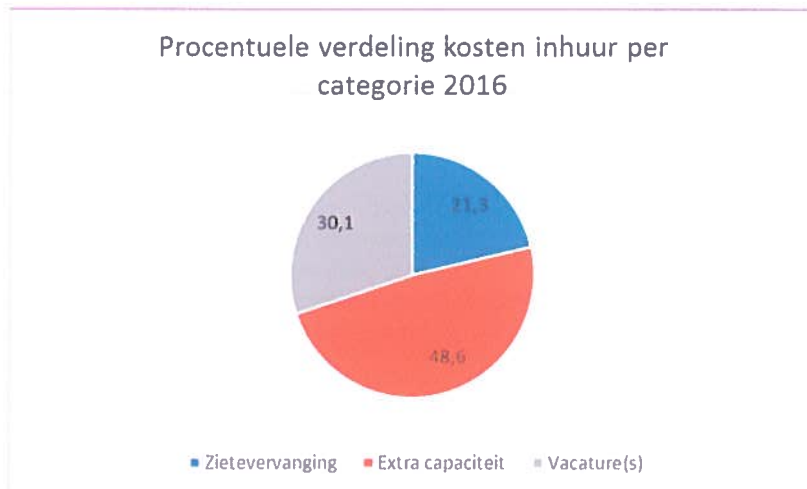
### Inhuur tijdelijk personeel

In 2016 is in totaal € 971.018 uitgegeven aan ingehuurd personeel. Het totaalbedrag kan onderverdeeld worden in:

- inhuur vanwege ziektevervanging bij langdurig verzuim;
- extra capaciteit ten behoeve van procesoptimalisatie (verhuurmutatieproces, huurincasso), het in balans brengen van de in gebruik genomen geautomatiseerde systemen, projecten en piekbelasting;
- inhuur op vacante posities, zowel vaste als tijdelijke formatie (o.a. manager F&I, financieel economisch medewerker, bouwkundig opzichter, woonmakelaar, coördinator incasso, flexpool klantenservice).



De verdeling per categorie ziet er procentueel als volgt uit:



### **Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

#### *Visie, strategie, beleid en organisatie*

Het laatste Informatie & Automatisering (I&A) visiedocument stamt uit 2011. Het management start daarom met een I&A visie-, strategie- en beleidsontwikkelingstraject. Ter ondersteuning van dit proces is een extern bureau geworven. Medio 2017 is het traject afgerond. Het traject levert ook kaders voor de toekomstige I&A organisatie. I&A brengt aan de hand hiervan processen, rollen en taken in kaart teneinde deze op de juiste plekken in de organisatie onder te brengen.

#### *Informatiebeveiliging*

Eind 2015 deed EY een aantal bevindingen die zich voornamelijk toespitsten op toegangsrechten, de wijze waarop systeemwijzigingen en updates worden doorgevoerd, de backup- en uitwijkvoorzieningen, de beveiliging van het dataverkeer van buitenaf en het technisch database-beheer. In 2016 is een beveiligingsspecialist ingeschakeld om te kijken hoe goed de systemen zijn beveiligd tegen toegang door onbevoegden. Bevindingen die daaruit voortkwamen waren overwegend technisch van aard. Vrijwel alle issues zijn inmiddels opgelost. Doorgevoerde oplossingen worden nog verder aangescherpt om de beveiliging naar een nog hoger niveau te brengen.

#### *Technische ICT-infrastructuur*

Centrada bekeek de gehele server-, storage- en netwerk infrastructuur om te bezien waar capaciteitswinst kan worden behaald. Na de uitbreiding van de opslagcapaciteit is de netwerkinfrastructuur op onderdelen vernieuwd. Er is ook gestart met het doorvoeren van verbeteringen en vernieuwingen aan de serverinfrastructuur. Om capaciteitsproblemen in de toekomst voor te zijn, worden infrastructuur monitoring tools in gebruik genomen.

#### *Documentmanagementsysteem Corsa*

In 2015 werden het nieuwe primaire systeem Empire en het nieuwe documentmanagementsysteem (DMS) Corsa opgeleverd. De systemen bleken niet optimaal samen te werken. Met verschillende acties heeft Centrada de knelpunten opgelost, onder meer door extra basisscholing aan alle medewerkers. Zo kwam de organisatie langzaam maar zeker in control met betrekking tot het werken met en het beheren van het DMS van Corsa. De meeste knelpunten, waar men nog tegen aanloopt in Corsa, hebben te maken met het relatiebeheer en het documentbeheer. Twee interne werkgroepen brengen deze knelpunten in kaart en werken aan oplossingen. Dit vereist behoorlijk wat tijd en veel (hand)werk; daarom zullen de projecten Relatiebeheer en Documentbeheer doorlopen in 2017 en naar verwachting begin 2018 worden afgerond.

### **Planning & Control**

#### *Herziening Woningwet*

De implementatie van de Woningwet is in 2016 verder opgepakt en is inmiddels in een vergevorderd stadium. In 2016 zijn de volgende onderdelen afgerond:

- de aansluiting bij de woningmarktregio Metropool Regio Amsterdam;

- het uitbrengen van een bod op de volkshuisvesting in Lelystad;
- het vaststellen van gewijzigde statuten en reglementen;
- het vaststellen van een reglement financieel beleid en beheer;
- het indienen van een voorstel voor scheiding van het DAEB- en niet-DAEB-bezit;
- de implementatie van de passendheidstoets;
- de overgang naar waardering van het bezit op marktwaarde in verhuurde staat;
- het doorlopen van de betrouwbaarheids- en geschiktheidstoets bij de herbenoeming van de directeur-bestuurder.

#### *Mandaat- en procuratieregeling en inkoopprocedure*

De wijzigingen in de incassoprocedure hebben tevens geleid tot aanpassingen in de mandaat- en procuratieregeling als het gaat om richtlijnen met betrekking tot incassoregelingen. Verder zijn de bevoegdheden binnen het cluster Vastgoed aangescherpt in de mandaat- en procuratieregeling.

#### *Ontwikkelingen RASCI*

In het verlengde van het opgesteld Reglement Financieel beleid en beheer, zijn in 2016 de treasury processen herijkt en vastgesteld.

De incassoprocedure en het verhuurmutatieproces zijn in 2016 geëvalueerd. Dit heeft geleid tot aangepaste en aangescherpte procedures.

#### **Overig**

##### *Herinrichting kantoor eerste etage en grote vergaderzaal*

In navolging van de rest van het kantoor zouden ook de eerste etage en de grote vergaderzaal worden heringericht. Met de betrokken medewerkers (management en staf ) werden drie voorstellen van adviesbureau Amki besproken. Omdat de plannen nog niet adequaat antwoord bieden op alle wensen van het management, is besloten om de herinrichting van de eerste etage tot nader order uit te stellen.

##### *Herinrichting/vervangen onderhoudsbussen*

In overleg met het team Dagelijks onderhoud is besloten om de onderhoudsbussen compleet te vervangen. In verband met de afschrijvingstermijn is afgesproken dit door te schuiven naar 2017.

##### *Bedrijfshulpverlening (BHV)*

Het BHV-team en de P&O-adviseur van Centrada volgden een workshop 'Opvang na traumatische gebeurtenissen' om hen te ondersteunen bij de opvang van getraumatiseerde medewerkers.

HartslagNu is een samenwerkingsverband van regionale ambulancediensten ter bevordering en facilitering van burgerhulpverleners aan slachtoffers van een acute hartstilstand. In HartslagNu worden AED's (Automatische Externe Defibrillator) geregistreerd die geregistreerde burgerhulpverleners kunnen ophalen om te gebruiken bij een hartstilstand. Ook Centrada heeft de AED via HartslagNu beschikbaar gesteld.

Eind 2016 nam het BHV-team van Centrada deel aan een avondoefening in samenwerking met EHBO-vereniging en Brandweer Lelystad. Conclusie na de leerzame oefening was dat de BHV-organisatie van Centrada goed op elkaar is ingespeeld.

##### *In kaart brengen milieubelasting*

De afgelopen jaren doet Centrada aankopen van goederen met inachtneming van de (interne) milieubelasting. Zo zijn elektrische scooters aangeschaft, wordt in de gehele organisatie dubbelzijdig geprint op gerecycled papier en worden energiezuinige maatregelen ingevoerd.

### **3.3 Presteren naar vermogen**

Het presteren van Centrada mag er niet toe leiden dat de financiële continuïteit van Centrada onder druk komt te staan. Van belang is om kaders te formuleren die er in ieder geval toe leiden dat de financiële positie zowel op lange termijn (solvabiliteit) als op korte termijn (liquiditeit, kasmiddelen) verantwoord blijft en voldaan wordt aan de eisen van de financiers en toezichthouders.

### **Solvabiliteit**

Centrada zorgt voor de lange termijn voor voldoende vermogen om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Als ondergrens wordt gesteld dat het eigen vermogen minimaal 45% moet zijn van het totaal vermogen (op marktwaarde, inclusief verkopen). Dit ligt hoger dan de ondergrens die de Autoriteit Woningcorporaties op dit moment stelt op basis van het risicoprofiel van Centrada (20%). Hier wordt voor gekozen, doordat Centrada voldoende vermogen wil opbouwen om een deel van haar woningvoorraad in de oudere wijken in Lelystad over tien tot twintig jaar te kunnen vernieuwen.

In 2016 diende Centrada de dVi-rapportage op tijd in. De dPi werd binnen de verlengde indieningstermijn ingediend.

Ook in 2016 was de beoordeling van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw positief (zie paragraaf 5.4).

### **Liquiditeit en kasstromen**

Voor de korte termijn zorgt Centrada voor voldoende middelen om, passend bij haar operaties, de uitstaande rekeningen te kunnen betalen. Om de investeringsopgave blijvend te kunnen financieren zorgt Centrada voor een economisch duurzame bedrijfsvoering. De basis hiervoor wordt gevormd door een positieve operationele kasstroom waaruit de kapitaallasten gedekt kunnen worden. Centrada voldoet daarbij aan de eisen die Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stelt, dat de operationele kasstroom voldoende moet zijn om op termijn de leningenportefeuille af te kunnen lossen en dat voldoende faciliteringsvolume beschikbaar is om nieuwe leningen met borging aan te kunnen trekken.

Ultimo 2016 had Centrada nog € 21,1 miljoen aan liquide middelen. Dit was ultimo 2015 nog € 0,7 miljoen. Centrada lost vanuit haar liquide middelen en positieve kasstromen haar schulden af. Het hoge saldo aan liquide middelen is veroorzaakt door het aantrekken van een lening in december 2016 ter hoogte van € 19 miljoen voor de aankoop van een aantal woningen (DAEB en Niet-DAEB) in Lelystad. Een deel (Newtrada- woningen) van de aankoop is inmiddels gerealiseerd in 2016. Het resterende deel (Ymere-woningen) wordt naar verwachting in 2017 aangekocht.

### **Benchmarking; meten, vergelijken, verbeteren**

Centrada neemt deel aan en maakt actief gebruik van het Corporatie Benchmark Centrum (CBC). Dit is een instrument waarmee beter inzicht wordt verkregen in de eigen prestaties om ze daarna te vergelijken met de prestaties van collega-corporaties. Doel hiervan is om te leren van anderen en daarmee de eigen prestaties te verbeteren.

In 2016 presenteerde Aedes de derde Aedes-benchmark. De gemiddelde geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten van Centrada voor 2015 waren € 955 per VHE (2014: € 1.038). Centrada valt hiermee in klasse C, maar zit nagenoeg op de grens tussen B en C die bij € 949 ligt. Voor Nederland ligt het gemiddelde op € 853 per VHE. Belangrijkste reden voor de hogere bedrijfslasten in deze benchmark lijkt te liggen in het feit dat Centrada minder personeelskosten doorbelast naar onderhoud en (ver)nieuwbouw.

## Winst-en-verliesrekening functionele model

	2016	2015
Huuropbrengsten	60.517	59.034
Opbrengsten servicecontracten	1.199	1.366
Lasten servicecontracten	-1.243	-1.370
Overheidsbijdragen	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-13.443	-13.111
Lasten onderhoudsactiviteiten	-10.216	-7.439
Overheidsheffingen	-	-
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-1.724	-1.041
<b>Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille</b>	<b>35.090</b>	<b>37.439</b>
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
<b>Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	1.653	1.274
Toegerekende organisatiekosten	-12	-11
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-658	-489
<b>Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille</b>	<b>983</b>	<b>774</b>
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-1.872	216
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	14.988	34.631
<b>Waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>	<b>13.116</b>	<b>34.847</b>
Opbrengsten overige activiteiten	744	574
Kosten overige activiteiten	-242	-223
<b>Netto resultaat overige activiteiten</b>	<b>503</b>	<b>351</b>
<b>Overige organisatiekosten</b>	<b>-884</b>	<b>-832</b>
<b>Leefbaarheid</b>	<b>-995</b>	<b>-1.323</b>
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	-	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	-	-
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	145	19
Rentelasten en soortgelijke kosten	-12.616	-12.794
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<b>-12.470</b>	<b>-12.775</b>
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen</b>	<b>35.343</b>	<b>58.481</b>
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-5.945	28.330
Resultaat deelnemingen	-	-
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen</b>	<b>29.398</b>	<b>86.811</b>
Buitengewone baten	-	-
Buitengewone lasten	-	-
<b>Buitengewoon resultaat na belastingen</b>	<b>29.398</b>	<b>86.811</b>
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>29.398</b>	<b>86.811</b>

### 3.4 Partnerschap

Centrada is een maatschappelijke onderneming die een publiek belang behartigt, namelijk: de zorg voor de mensen voor wie 'de markt' geen oplossing biedt, zodat ook zij in Lelystad goed en betaalbaar kunnen wonen in een fijne buurt. Centrada kan deze prestaties alleen waarmaken in nauwe samenwerking met anderen die zich willen inzetten voor het wonen in Lelystad. Centrada ziet het als haar taak dat er in de omgeving waarin zij opereert (bij huurders, woningzoekenden, gemeente, lokale partners, toezichthouders, financiers) legitimatie bestaat voor haar handelen.

#### Samenwerken

Vanuit een gedeeld beeld met de maatschappelijke partners in de stad (voor een belangrijk deel samenkomend in de Woonvisie van de gemeente Lelystad) maakt Centrada heldere en zakelijke afspraken over de rollen, taken en verantwoordelijkheden in de samenwerking. In de afspraken gaat Centrada uit van haar eigen kerntaak. Dit betekent dat Centrada zich in principe niet begeeft op terreinen waar marktpartijen, overheid en andere maatschappelijke instellingen actief zijn. De afspraken zijn wederkerig en Centrada komt haar afspraken na.

Jaarlijks worden met gemeente en HVOB prestatieafspraken gemaakt, waarin wordt vastgelegd welke bijdrage Centrada levert aan de in de Woonvisie vastgelegde doelstellingen voor het wonen in Lelystad.

#### Samenwerking met de gemeente

Op 14 juni 2016 stelde de gemeenteraad de Woonvisie vast. Centrada bracht een 'bod' uit op deze Woonvisie, waarin Centrada aangaf op welke wijze zij een bijdrage denkt te kunnen leveren aan de volkshuisvestelijke doelen zoals vastgelegd in de Woonvisie. Dit 'bod' vormde het uitgangspunt voor de prestatieafspraken voor 2017. Deze prestatieafspraken zijn in goed overleg opgesteld door een ambtelijke werkgroep met vertegenwoordigers van HVOB, gemeente en Centrada. De besturen van alle drie de partijen keurden deze afspraken goed, waarna ze op 15 december zijn ondertekend. De afspraken gaan onder andere over woonruimteverdeling, wonen-zorg, duurzaamheid, kernvoorraad, grondprijzen en integrale wijk aanpak.

De minister stelde in 2016 de woningmarktregio's vast. Lelystad valt onder de regio Metropoolregio Amsterdam (MRA). Centrada zou nu ook mogen investeren in een van de andere gemeenten van het MRA gebied; andersom mogen andere corporaties uit het MRA gebied dat ook in Lelystad doen.

In de bestuurlijke overleggen met de gemeente werden in 2016 onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- Woonvisie, bod en prestatieafspraken;
- scheiden DAEB/niet-DAEB;
- de jaarrapportage woonruimteverdeling 2015;
- beheerproblemen op het woonwagencentrum;
- het huisvesten van vergunninghouders;
- het Laatste Kans Beleid;
- het geactualiseerde Ondernemingsplan van Centrada;
- de nieuwbouwprojecten van Centrada;
- Skaeve Huse;
- aankoop bezit van Newtrada en Ymere.

#### Samenwerking met de HVOB

Tijdens de verschillende vergaderingen in maart, april, mei, september, oktober en november tussen Centrada en de HVOB, kwamen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- kwaliteit van de dienstverlening;
- evaluatie woonruimteverdeling;
- duurzaamheidsbeleid;
- sociaal plan sloop Blokkerhoek-Muiderzand;
- nieuwbouw 2017;
- kennismaking met mevrouw Jonkman, als nieuwe voorzitter van de geschillencommissie;
- belonen trouwe huurders;
- reglement bewonerscommissies;
- jaarrapportage woonruimteverdeling 2016;
- jaarverslag en Jaarrekening 2015.

Centrada vroeg de HVOB in 2016 om advies over de huurverhoging per 1 juli 2016, het laatste kans beleid en de (voorgenomen) aankoop van woningen. Na beraad bracht de HVOB een positief advies uit op deze voorstellen.

Daarnaast heeft de HVOB haar zienswijze gegeven op het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB van Centrada. Tot slot ontving Centrada een positief advies met betrekking tot het Ondernemingsplan, het Portefeuilleplan, het jaarplan en de begroting.

### **Betrekken en transparantie**

Centrada is transparant in ambities en inzet van middelen. Zij nodigt minimaal één keer per jaar de huurderbelangenvereniging HVOB, de gemeente en andere partners uit om een dialoog aan te gaan over haar keuzes in het Ondernemingsplan. Dit geldt niet alleen op belangenniveau, maar ook op wijk- en buurniveau. Want de buurt is uiteindelijk de plaats waar Centrada haar grootste toegevoegde waarde heeft. Vooral hier moet zij zich maatschappelijk legitimeren.

In 2016 besprak Centrada, aan de hand van stellingen, de conceptrapportage Evaluatie Woonruimteverdeling met de HVOB en de gemeente.

### **Verantwoorden**

Centrada legt verantwoording af over de behaalde resultaten. Dit gebeurt enerzijds vanuit de wettelijke verplichting richting interne en externe toezichthouders (jaarverslaglegging en rapportages); anderzijds door samenwerkingsafspraken te evalueren.

### **Samenwerkingsafspraken met zorgpartners**

Centrada heeft met diverse maatschappelijke organisaties afspraken gemaakt om cliënten van deze organisaties in het kader van hun behandeling of juist na afloop van de behandeling in staat te stellen vrijwel direct toe te treden tot de woningmarkt. Het percentage toewijzingen in het kader van doorstroming vanuit maatschappelijke organisaties bedraagt maximaal 6,0% van het aantal huuropzeggingen per jaar. Jaarlijks wordt de zogenaamde '6% regeling' met de organisaties en de gemeente geëvalueerd.

Opmerkelijke uitkomst van de evaluatie was dat de instellingen aangeven (het gevoel te hebben) dat er onvoldoende woningen beschikbaar zijn voor de uitstroom. Dit terwijl de feiten aantonen dat tot nog toe het aantal beschikbaar gestelde woningen volstaat. De verwachting is wel dat - gelet op de veranderingen in de zorg met als gevolg kortere doorlooptijden - de vraag naar de maatschappelijke uitstroom toeneemt. Afsproken is dat het percentage beschikbare woningen gelijk blijft. Mocht blijken dat de vraag het aanbod (ver) overstijgt, dan treden gemeente, maatschappelijke organisaties en Centrada hierover met elkaar in overleg.

### **Jaarverslag**

Zoals elk jaar het geval is, verantwoordde Centrada zich ook in 2016 (financieel en inhoudelijk) door middel van het (volkshuisvestelijk) jaarverslag en de jaarrekening over de activiteiten die ze in 2015 heeft ontplooid, de keuzes die ze heeft gemaakt en de resultaten daarvan.

### **Besturen**

Als maatschappelijke onderneming conformeert Centrada zich aan de Governancecode Woningcorporaties en de code van de brancheorganisatie (AedesCode). In deze codes zijn de normen voor goed bestuur in de corporatiesector uitgewerkt. In 2016 zijn de statuten en reglementen aangepast aan de herziene Woningwet en is het Reglement Financieel beleid en beheer vastgesteld. Zie voor meer informatie hierover de hoofdstukken 5 ('Verslag van het bestuur') en 6 ('Verslag Raad van Commissarissen') in dit verslag.

### **Imago**

Als maatschappelijke onderneming spant Centrada zich in haar maatschappelijke meerwaarde continu voor het voetlicht te brengen. Daarnaast staat Centrada garant voor goede communicatie richting bewoners en andere partijen. Enerzijds om voldoende draagvlak voor de invulling en uitwerking van de doelstellingen te bereiken. Anderzijds ten behoeve van het bevorderen van een goede naamsbekendheid en een positief imago.

### **Branchereputatie**

Aedes heeft samen met corporaties een sector breed programma ontwikkeld om te werken aan herstel van maatschappelijk vertrouwen. Onder de noemer 'Woningcorporaties Nederland – dicht bij huis' werken

Aedes en deelnemers uit de sector aan de uitvoering van de strategie om de reputatie van de sector te verbeteren. Centrada droeg hier aan bij in de vorm van actieve deelname aan de werkgroep 'Stakeholdersmanagement'. Deze werkgroep ontwikkelde in 2016 de training stakeholdersmanagement 2 (een vervolg op deel 1) voor adviseurs communicatie en adviseurs strategie & beleid werkzaam bij woningcorporaties.

## Hoofdstuk 4 Toekomst

In september 2017 is het precies vijftig jaar geleden dat de eerste sleutels werden uitgereikt aan de bewoners van de eerste (sociale huur)woning in Lelystad. Centrada zal gedurende het hele jaar 2017 op verschillende manieren stil staan bij het feit dat er al vijftig jaar een thuis wordt geboden aan haar huurders in Lelystad.

Naast het feest vieren gaat het 'gewone' werk uiteraard ook door. Centrada wil immers ook de komende vijftig jaar een thuis blijven bieden. Daarbij is het verbeteren van de klanttevredenheid één van de speerpunten voor 2017. Er wordt een visie ontwikkeld op de klant(communicatie) en er worden concrete maatregelen genomen om de klant centraler te stellen binnen de werkprocessen. Dit in relatie tot het interne cultuurtraject, met als uitgangspunt dat betrokken medewerkers een vanzelfsprekende klantgerichte houding hebben in de dagelijkse contacten met de huurders. Daarnaast wordt een visie ontwikkeld op de ICT, met een doorvertaling naar hardware, software en (beheer)organisatie.

In 2017 wordt veel geïnvesteerd in de kwaliteit van de woningvoorraad. Naast het dagelijkse onderhoud (€ 5,4 miljoen) en het planmatig onderhoud (€ 6,6 miljoen) betreft dit ook investeringen in duurzaamheid (€ 3,2 miljoen). Er worden in 2017 63 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd. Daarnaast start de planontwikkeling voor nog eens 92 nieuwe woningen.

Centrada gaat in de wijk Jol, samen met de gemeente en HVOB, starten met een integrale aanpak. Naast investeringen in het onderhoud van de woningen en van de openbare ruimte, wordt in nauw overleg met de bewoners (huurders en eigenaar-bewoners) ook aandacht besteed aan tuinen, erfafscheidingen en achterpaden, alsmede aan de sociale problematiek achter de voordeur in deze wijk. Voor de wijk Galjoen wordt een vergelijkbare (in 2018 uit te voeren) aanpak voorbereid. Daarnaast wordt gestart met de visievorming voor Atolwijk en Waterwijk.

In samenspraak met de zorgpartijen en gemeente stelt Centrada in 2017 een visie op ten aanzien van wonen en zorg.

De gemeente Lelystad zal in de eerste helft 2017 komen met een actualisatie van de Woonvisie. Centrada zal hier een 'bod' op uitbrengen, op basis waarvan in overleg met gemeente en HVOB de prestatieafspraken voor 2018 worden opgesteld. Eén van de aandachtspunten hierbij is de positie van de huishoudens met een middeninkomen in Lelystad. De vraag is of er voor deze groep voldoende aanbod is en zo niet, of Centrada hierin een rol kan spelen.

Intern is in 2017 het uitwerken van de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB (die op 1 januari 2018 een feit moet zijn) belangrijk. Dit is een van de uitwerkingen van de in 2015 van kracht geworden Woningwet. Een wet waar in het parlement brede steun voor was. De vraag is of deze eensgezindheid over wat 'de politiek' van corporaties verwacht er ook nog is na de Tweede Kamerverkiezingen van 15 maart 2017.



## Hoofdstuk 5      Verslag van het bestuur

### 5.1      Ontwikkelingen in 2016

Centrada opereert in een dynamische omgeving, waarbij landelijke, politieke, economische, demografische, sectorale en lokale ontwikkelingen invloed hebben op de prestaties die verlangd worden en de keuzen die uiteindelijk gemaakt worden. Centrada volgt dit nauwgezet, mede door een open houding richting de samenleving en de daar binnen opererende stakeholders en legt dit vast in het Ondernemingsplan, dat jaarlijks geactualiseerd wordt. De belangrijkste ontwikkelingen uit het in december vastgestelde Ondernemingsplan 2017-2021 worden in deze paragraaf beschreven.

- Verschillende spanningen en conflicten in de wereld leiden tot een steeds grotere groep mensen die hun toevlucht zoeken tot het stabiele en welvarende westen. Met name de oorlogssituatie in Syrië draagt hier aan bij. De taakstelling die de gemeente Lelystad in 2016 van het ministerie kreeg opgelegd (194 te huisvesten vergunninghouders), is een verviervoudiging ten opzichte van de periode tot en met 2013. Voor 2017 wordt van een lagere taakstelling uitgegaan dan in 2016; het is lastig te voorspellen waar in de toekomst rekening mee gehouden moet worden.
- De economie trekt aan, de crisis is voorbij. Het gevaar is dat de kosten voor onderhoud en nieuwbouw gaan oplopen. Nu is al zichtbaar dat aannemers hoger inschrijven op bouwprojecten dan de afgelopen jaren het geval was.
- De werkloosheid onder de beroepsbevolking is in Lelystad behoorlijk gedaald, maar ligt nog boven het Nederlands gemiddelde. Ook het aandeel huishoudens met een uitkering is in Lelystad relatief hoog, terwijl het gemiddeld inkomen relatief laag is. Ontwikkelingen zoals die van het vliegveld (Amsterdam Lelystad Airport) en van de Flevokust zijn daadwerkelijk in gang gezet en kunnen een positieve economische impuls geven.
- Van de huurders van sociale huurwoningen in Lelystad loopt ruim 20% een betaalarisico (landelijk is dit 15%): het netto besteedbaar inkomen is te laag om aan alle betalingsverplichtingen te voldoen. Centrada wordt geconfronteerd met steeds meer huurders met betalingsproblemen. Terecht krijgt de zorg over de betaalbaarheid van het wonen veel aandacht.
- De historisch lage (hypotheek)rente heeft positieve invloed op de woonlasten in de koopsector. Voor huishoudens die te veel verdienen voor huurtoeslag, is kopen voordeliger dan huren in de sociale sector, zeker wanneer een inkomensafhankelijke huurverhoging van toepassing is. Veel huishoudens met een hoger inkomen verlaten daarom de sociale huursector, die daardoor steeds meer het domein wordt van de minst draagkrachtigen van de samenleving.
- Een deel van het vermogen van de corporaties wordt via een verhuurderheffing afgeroomd. Voor Centrada bedraagt dit in 2017 € 5,0 miljoen. Daarnaast moet rekening worden gehouden met saneringsheffing, vennootschapsbelasting, bijdrage kosten Autoriteit woningcorporaties en de in de Woningwet genoemde vereveningsbijdrage. Ruim 20% van alle huurinkomsten van Centrada gaat middels al deze heffingen terug naar de overheid. Het risico bestaat dat de stijgende rijksuitgaven voor de huurtoeslag ook nog worden afgewenteld op de corporaties.
- Er wordt, mede onder invloed van de in 2015 van kracht geworden Woningwet, meer nadruk gelegd op verantwoording en transparantie. De Aedes-benchmark begon in 2014 met de prestatievelden Huurdersoordeel en Bedrijfslasten. Inmiddels zijn ook de prestatievelden beschikbaarheid en betaalbaarheid, onderhoud en verbetering en duurzaamheid toegevoegd. Deze laatste drie werden echter nog niet gepubliceerd.
- Na jaren van sterke bezuinigingen straalt de gemeentelijke begroting nu meer optimisme uit. Een van de nieuwe speerpunten is het vergroten van de aantrekkelijkheid van de stad, middels het verbeteren van de (beeld)kwaliteit van de openbare ruimte. De haalbaarheid van deze ambitie wordt afhankelijk gesteld van de continuering van de extra rijksmiddelen (ICL) die Lelystad ontvangt als compensatie voor de overmaat aan openbare ruimte.
- Lelystad richt zich steeds meer op de Metropool Regio Amsterdam en ziet kansen om mee te liften met de groei van de economie en de woningbehoefte rondom Amsterdam. Door meer inzet op woonmarketing (benadrukken woonkwaliteiten van Lelystad) wordt geprobeerd om draagkrachtige gezinshuishoudens te verleiden naar Lelystad te verhuizen. Zichtbaar is dat marktpartijen weer willen bouwen in Lelystad. De gemeente heeft de ambitie om te groeien naar een bouwtempo van 500 woningen per jaar vanaf 2019.

## 5.2 Waardering op marktwaarde

Centrada waardeerde haar onroerende zaken in exploitatie tot en met 2015 tegen bedrijfswaarde. Als gevolg van de nieuwe Woningwet en daarin voorgeschreven waardering tegen marktwaarde volgens het waarderingshandboek, moet een stelselwijziging worden doorgevoerd.

De wijzigingen in de waarderingsgrondslagen zijn als stelselwijziging verwerkt in het vermogen en resultaat, waarbij de vergelijkende cijfers 2015 in de jaarrekening 2016 zijn aangepast.

De aanpassing van de vergelijkende cijfers houdt in dat deze zijn herrekend alsof de nieuwe waarderingsgrondslag reeds van toepassing was in voorgaande boekjaren. De invloed van de stelselwijziging (cumulatieve effect) is voor het deel dat betrekking heeft op de jaren tot en met 2014 verwerkt in het eigen vermogen per 1 januari 2015 en bedraagt € 212,1 miljoen positief. Het deel dat betrekking heeft op het resultaat 2015 is in de individuele posten van de winst-en-verliesrekening verwerkt middels aanpassing van de vergelijkende resultaatcijfers 2015 en bedraagt in totaal € 76,3 miljoen positief. In totaal bedraagt het cumulatief effect per 1 januari 2016 € 239,5 miljoen.

## 5.3 Financiële continuïteit

### Financieel resultaat

Het netto resultaat over 2016 is € 29,4 miljoen positief. In 2015 was het netto resultaat € 86,8 miljoen positief. De netto resultaten 2015 en 2016 zijn inclusief de stelselwijziging, dat wil zeggen waardering van het vastgoed op marktwaarde.

Het verschil in resultaat van € 57,4 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door;

- € 2,4 miljoen lager netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille
- € 21,7 miljoen lager waardeveranderingen vastgoedportefeuille
- € 34,3 miljoen lager resultaat belastingen
- € 1,0 miljoen hoger overige resultaten

In 2016 moest Centrada de volgende posten in het resultaat opnemen:

- Belastingen (onder andere OZB) € 2,2 miljoen
- Heffingen € 4,4 miljoen

In totaal kent Centrada € 6,6 miljoen aan belastingen en heffingen. Per verhuureenheid is dit € 748 per jaar, oftewel bijna 1,5 maand huur. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de btw-kosten en loonheffingen.

De operationele kasstroom over 2016 is € 22,4 miljoen positief (2015: € 20,6 miljoen) en de kasstroomprognoses voor de komende jaren geven eveneens een positief beeld.

Centrada voldoet aan de normen die de toezichthouders stellen. De Autoriteit Woningcorporaties constateert dat het volkshuisvestelijk vermogen van Centrada tot 2019 hoger is dan de minimaal noodzakelijke vermogensbuffer.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw geeft aan dat Centrada borgbaar is op basis van de door Centrada ingediende prognosegegevens en verantwoordingsinformatie.

### Portefeuilleplan 2017-2026

In 2016 actualiseerde Centrada het Portefeuilleplan. Zij keek kritisch naar de doelstellingen en of deze nog goed aansluiten bij de huidige stand van zaken. Waar nodig zijn de doelstellingen aangepast. Daarbij sloot Centrada aan bij de in 2016 vastgestelde Woonvisie van de gemeente Lelystad.

In het Portefeuilleplan 2017-2026 maakte Centrada de volgende keuzen ten aanzien van de verandering en instandhouding van haar woningportefeuille:

- Het nieuwbouwprogramma is opgeschroefd. Nu gaat Centrada uit van de bouw van 675 woningen in de komende tien jaar. Dit zijn er bijna 200 meer dan waar Centrada vorig jaar van uitging.
- Het verkoopprogramma is teruggeschroefd en gaat nu uit van een constant aantal van vijftien verkopen per jaar. Voor de totale tienjaars periode zijn dat er 200 minder dan waar vorig jaar van werd uitgegaan.
- Daarnaast ging Centrada voorheen nog uit van de aankoop van de Newtrada woningen in 2026, terwijl de aankoop in 2016 al plaatsvond.
- Nieuw is dat (uitgebreid) is ingegaan op de manier waarop Centrada van plan is een scheiding aan te brengen tussen DAEB en niet-DAEB.

Het Portefeuilleplan is financieel doorgerekend in de Meerjarenbegroting 2017-2026. Ondanks de verhuurderheffing, de saneringsheffing, de vennootschapsbelastingplicht en een grote opgave op energetisch gebied, is sprake van een gezonde financiële positie. Het investeringsprogramma kan Centrada zelfstandig uitvoeren binnen de financiële randvoorwaarden die de toezichthouders aan corporaties stellen.

De doelstelling met betrekking tot de financiële continuïteit van Centrada is tweeledig. Enerzijds wil Centrada voldoende vermogen opbouwen voor een toekomst die, vanwege de behoefte in Lelystad op de lange termijn aan stedelijke vernieuwing en verversing binnen de vastgoedportefeuille, weer om hoge investeringen kan vragen. Het eigen vermogen ultimo 2026 op marktwaarde is gelijk aan 40% van de geschatte vervangingswaarde van de totale vastgoedportefeuille. Vooralsnog wordt dit voldoende geacht. Anderzijds moet Centrada over voldoende vermogen beschikken om risico's op te kunnen vangen.

### **Bijzondere risico's**

Naast de gebruikelijke risico's voor een corporatie als Centrada onderkent zij dat de woningmarkt in Lelystad nog steeds bijzonder is. Het Portefeuilleplan is gebaseerd op een gematigde groei van Lelystad. Het tempo van de groei van Lelystad, er van uitgaande dat Centrada 30% van de groei door middel van nieuwbouw sociale huurwoningen voor haar rekening neemt, is van invloed op het investeringstempo van Centrada en daarmee ook op het weerstandsvermogen. Daarnaast is realisatie van de geprognosticeerde huuropbrengsten van grote invloed op het weerstandsvermogen.

Centrada constateert dat de volgende thema's een extra claim leggen op het beschikbare weerstandsvermogen van Centrada:

- Scheiden Wonen en Zorg: de overheid streeft er naar mensen langer zelfstandig te laten wonen. Als het aandeel intramuraal wonen afneemt, zal dit voor een deel de druk op de reguliere sociale huurwoningen doen toenemen. Het langer in de wijk blijven wonen heeft ook impact op de leefbaarheid van de wijk. Een andere ontwikkeling is dat het verdienmodel van veel zorgorganisaties in toenemende mate onder druk komt te staan. Het risico bestaat dat ze verplichtingen uit meerjarige afspraken (bijvoorbeeld ten aanzien van het huurniveau) niet kunnen nakomen.
- Bezuinigingen bij de landelijke en lokale overheid: deze kunnen nadelig uitpakken voor de leefbaarheid in de wijken en daarmee in de ontwikkeling van de waarde van bezit. De gemeenten krijgen taken van het Rijk overgeheveld maar krijgen minder budget mee. Het gevolg is dat huurders veel minder hulp en begeleiding zullen krijgen in probleemsituaties. Daar komt bij dat dit consequenties kan hebben voor de huurachterstanden, omdat huurders minder goed in staat zijn hun verplichtingen na te komen.
- Het huurbeleid van Centrada is voor een groot deel geënt op de Huurtoeslaggrenzen (maximum en aftopping). Realisatie van de geplande opbrengsten is daarmee sterk afhankelijk van het rijksbeleid ten aanzien van deze grenzen en de hierop gebaseerde huurtoeslag.
- Huursombenadering en mutatiegraad: bij een lagere mutatiegraad worden de geprognosticeerde huuropbrengsten niet gerealiseerd, Bij een hogere mutatiegraad ontstaat het risico dat over het plafond voor de jaarlijkse huurverhoging heen wordt gegaan.
- Verhuurderheffing: de omvang van deze heffing na 2017 is ingeschat op de parameters van 2017 plus inflatie. Het is denkbaar dat de heffing verder oploopt. Het Rijk zal de naar verwachting sterk oplopende kosten voor de huurtoeslag willen compenseren door een nog hogere verhuurderheffing.
- Terugbetalen inkomensafhankelijke huurverhoging: vanaf 2013 kon aan huishoudens met een bruto jaarinkomen vanaf € 33.600 een inkomensafhankelijke huurverhoging worden opgelegd. Om het inkomen te kunnen vaststellen, maakten woningcorporaties en andere verhuurders gebruik van inkomensverklaringen van de Belastingdienst. Op basis van die gegevens is de huur van veel mensen verhoogd. Begin 2016 oordeelde de Raad van State dat de verstrekking van die gegevens onrechtmatig was. De inkomensafhankelijke huurverhogingen zijn daardoor niet op rechtmatige wijze tot stand gekomen. De Woonbond eist nu dat de huurverhogingen worden teruggedraaid. Aedes heeft aangegeven dat corporaties slechts de wet hebben gevolgd. De fout ligt niet bij woningcorporaties en het zou dan ook niet terecht zijn om daar aan te kloppen voor terugbetaling.
- Overcompensatie: Corporaties mogen staatssteun ontvangen voor haar DAEB (Diensten van Algemeen Economisch Belang) portefeuille. Indien te veel staatssteun wordt ontvangen, is sprake van overcompensatie en dit moet worden terugbetaald.

Bepaling van de overcompensatie is pas mogelijk als de DAEB-taken gescheiden zijn van de niet-DAEB-taken. Een eventuele terugbetaling aan de overheid is dus op zijn vroegst na het verslagjaar 2018 aan de orde. Voor de berekening van de overcompensatie kan gekozen worden uit vier formules. De verwachting is dat dit er toe zal leiden dat bij Centrada geen sprake zal zijn van overcompensatie.

**Fiscaliteit:** De WOZ waarde van het vastgoed in exploitatie is de afgelopen jaren gedaald. Daarom is besloten in overleg met de belastingdienst met ingang van 2013 dat van het vastgoed waarvan de daling groter is dan 10% de fiscale waarde af te waarden. Hierdoor ontstaat er een fiscaal verlies dat de komende negen jaren verrekend wordt. Bij een stijging van de WOZ waarde wordt de stijging weer meegenomen. De gewijzigde aangifte 2013 is vóór 31-12-2016 bij de belastingdienst ingediend.

- Mogelijk wegvallen of wijzigen van de achtervangstructuur waardoor geborgde financiering (als dat al blijft bestaan) duurder gaat worden.
- Premie op achtervangstructuur: het WSW-borgingsstelsel heeft meerwaarde omdat het goede voorwaarden creëert voor de financiering van activiteiten van woningcorporaties voor de sociale huisvesting. Het belangrijkste voordeel is dat corporaties financiering voor hun activiteiten aan kunnen trekken op een door hen gewenst moment (beschikbaarheid) en tegen een lagere rente (prijs) dan zonder borging mogelijk zou zijn. Daar staan ook nadelen tegenover: onder andere het gezamenlijk financieel risico door onderlinge garantstelling en het risico van politieke inmenging. Hoewel het borgingssysteem nog nooit tot kosten voor de overheid heeft geleid, wil de minister corporaties premie laten betalen voor de achtervang.
- Voor zover asbest in het bezit aanwezig is, zijn daar binnen de huidige regelgeving in de komende jaren geen grote saneringsmaatregelen voor nodig. In de plannen is verwerkt in welke complexen de komende jaren asbest wordt verwijderd om in ieder geval te voldoen aan de wettelijke eis vanaf 2024 geen asbestdaken of asbestgolfplaten meer in het bezit te hebben. Daarnaast is voor 2017-2026 ongeveer € 1 miljoen per jaar extra opgenomen, waarmee geanticipeerd wordt op een mogelijke aanscherping van de regels. Indien als uitgangspunt voor de aanscherping wordt aangehouden dat woningen helemaal asbestvrij moeten zijn, dan is dit zeer waarschijnlijk onvoldoende.
- Het achterblijven van de kwaliteit van het particulier woningbezit in Lelystad (met name bij 3.650 woningen die Centrada tussen 1995 en 2004 heeft verkocht) kan negatieve gevolgen hebben op de leefbaarheid en de waarde van Centrada-bezit.

### **Kasstromen**

Sturen op kasstromen is voor corporaties in het algemeen en voor Centrada van groter belang dan ooit. De kasstromen worden bij Centrada als één van de belangrijkste sturingsinstrumenten gehanteerd. Periodiek wordt het kasstroomoverzicht en het saldo liquide middelen ter informatie verzonden naar de leden van de auditcommissie.

## **5.4 Beoordelingen Autoriteit Woningcorporaties en WSW**

### **Autoriteit Woningcorporaties (Aw)**

Sinds 1 juli 2015 valt zowel het financiële toezicht als het toezicht op rechtmatigheid, governance en integriteit onder de verantwoordelijkheid van de Aw. De Aw beoordeelt jaarlijks de corporatie en stelt hierover een oordeel op.

### **Toezichtbrief 2016**

Ten aanzien van de naleving van wet- en regelgeving door Centrada worden drie opmerkingen gemaakt:

- Uit de opgave over de toewijzingen van woongelegenheden met een maanduur tot € 710,68 blijkt dat zij voor 90% of meer zijn gedaan aan huishoudens met een inkomen beneden de inkomensgrens van € 34.911/ € 38.950. Hiermee voldoet Centrada aan de regelgeving.
- De gerealiseerde en geprognoseerde operationele kasstromen zijn relatief hoog. Centrada zal deze positieve kasstromen aanwenden voor aankoop van bestaande woningen en indien mogelijk voor aflossing van de bestaande leningenportefeuille.
- De uitgaven voor onderhoud en verbetering zijn tot en met 2018 lager dan het gemiddelde in de sector. 2019 en 2020 liggen wel in lijn met de sector. Centrada zal in de komende jaren een aanzienlijke inspanning doen op het gebied van verduurzaming en verschuiving van energielabeling.

De beoordeling geeft geen aanleiding tot het doen van interventies.

### **Waarborgfonds Sociale Woningbouw**

Op basis van de ingediende prognosegegevens en verantwoordingsinformatie beoordeelt WSW Centrada als borgbaar.

Op grond van de prognosegegevens 2016-2018 wordt het borgingsplafond vastgesteld. Volgens de berekening stijgt het borgingsplafond voor Centrada. Deze stijging wordt aangewend voor de aankoop van een aantal woningen (DAEB en niet-DAEB) in Lelystad die nu nog in bezit zijn van collega corporaties. Eind 2016 is hiervoor een lening aangetrokken van € 19 miljoen. Een deel van de aankoop is inmiddels gerealiseerd in 2016. Het resterende deel wordt naar verwachting in 2017 aangekocht. Hierdoor is het saldo van de liquide middelen per 31-12-2016 hoog.

#### **5.5 Besteding middelen**

Het bestuur verklaart dat Centrada haar middelen in 2016 uitsluitend heeft besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Lelystad, 29 juni 2017  
Martine Visser  
Bestuurder Centrada

## **Hoofdstuk 6      Verslag Raad van Commissarissen**

### **6.1      Besturen en toezichthouden**

#### **Toezichthouder, werkgever, adviseur/klankbord**

De Raad van Commissarissen van Centrada houdt toezicht op het functioneren van het bestuur van Centrada en de algemene gang van zaken binnen Centrada. De raad adviseert het bestuur daarnaast gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van de bestuurder, en stelt beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. De Raad van Commissarissen geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken en keurt de opdrachtverlening goed voor de visitatie die Centrada elke vier jaar laat uitvoeren.

#### **Legitimatie**

De Raad van Commissarissen handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. De werkwijze van de raad is beschreven in het reglement Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen houdt onder andere toezicht op:

- realisering van de doelstellingen van Centrada;
- realisering van de volkshuisvestelijke opgaven;
- strategie en risico's verbonden aan de activiteiten en ondernemingen van Centrada;
- opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- kwaliteitsbeleid;
- het financiële verslaggevingsproces;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
- kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- governance.

#### **Toezicht- en toetsingskader**

In dit jaarverslag legt de Raad van Commissarissen, als onderdeel van een maatschappelijk ondernemende organisatie, publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop invulling is gegeven aan de uitvoering van de taken en bevoegdheden in het afgelopen verslagjaar. Als toezichtkader voor het uitoefenen van de taken hanteert de Raad van Commissarissen:

#### **Extern toezichtkader**

- AedesCode;
- Governancecode Woningcorporaties;
- Woningwet.

#### **Intern toezichtkader**

- Statuten;
- Profielschets RvC;
- Reglement RvC;
- Auditcommissie;
- Remuneratiecommissie;
- Directiereglement;
- Verbindingenstatuut;
- Financieel beleid;
- Treasurystatuut;
- Integriteitbeleid en Klokkenluiderregeling.

Het toezichtkader is voor het bestuur kaderstellend om te besturen en voor de Raad van Commissarissen richtinggevend om toezicht te houden. Dit toezichtkader is in 2016 gebruikt bij de beoordeling van (beleids)voorstellen, het nemen van (investerings)beslissingen en de bewaking van de strategie tot realisatie van de doelstellingen.

Het toetsingskader wordt gevormd door kaders die betrekking hebben op enerzijds besturing en anderzijds op de beheersing van de organisatie.

### **Besturingskader**

- Ondernemingsplan;
- Portefeuilleplan, inclusief meerjareninvesteringsplan;
- Jaarplan;
- Prestatieafspraken met gemeente en andere belanghouders;

### **Beheersingskader**

- Financiële (meerjaren)begroting;
- Liquiditeitsbegroting;
- Investeringsstatuut;
- Treasury jaarplan;
- Risicobeheersingssysteem;
- Kwaliteitsbeleid;
- Organisatie- en formatieplan;
- het adviseren van de RvC omtrent het toezicht en (al dan niet voorafgaande) controle op het bestuur met betrekking tot actuele thema's op het gebied van wonen en op de naleving van de relevante wet- en regelgeving;
- het adviseren van de RvC omtrent het toezicht op de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de huurdersvereniging;
- Het adviseren in de zin van klankbordfunctie van het bestuur met betrekking tot bovengenoemde taakgebieden

### **Commissies**

De Raad van Commissarissen heeft kerncommissies: een commissie Wonen, een auditcommissie en een remuneratiecommissie. De commissies hebben separate reglementen. De commissies adviseren de raad over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de raad voor. Dit laat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming van en door de raad onverlet.

### **Remuneratiecommissie**

De remuneratiecommissie doet (van tijd tot tijd) voorstellen aan de Raad van Commissarissen betreffende:

- het te voeren bezoldigingsbeleid van het bestuur;
- de bezoldiging van individuele bestuurders;
- de vergoeding van de leden van de Raad van Commissarissen en zijn voorzitter.

Daarnaast wordt ten minste eenmaal per jaar het functioneren van bestuurders beoordeeld en hierover wordt gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen.

### **Commissie Wonen**

Tot de taak van de commissie Wonen behoort:

- het adviseren van de RvC omtrent het toezicht en (al dan niet voorafgaande) controle op het bestuur met betrekking tot actuele thema's op het gebied van wonen en op de naleving van de relevante wet- en regelgeving;
- het adviseren van de RvC omtrent het toezicht op de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de huurdersvereniging;
- Het adviseren in de zin van klankbordfunctie van het bestuur met betrekking tot bovengenoemde taakgebieden

### **Auditcommissie**

De auditcommissie houdt toezicht op:

- de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de gedragscodes;
- de financiële informatieverschaffing;
- de rol en het functioneren van de interne audit functie;
- indien nodig, het uitbrengen van advies aan de Raad ten behoeve van het opstellen van de voordracht tot benoeming van de externe accountant;
- de relatie met de externe accountant waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid, de bezoldiging en eventuele niet-controlewerkzaamheden voor Centrada;
- de financiering van Centrada;

- het bespreken van de jaarrekening en het accountantsverslag, het jaarverslag, de begroting en het ter accordering voorleggen van deze documenten aan de Raad van Commissarissen;
- het – tezamen met de externe accountant – adviseren van de directie bij het opstellen van het werkplan van de interne auditor en het kennis nemen van de bevindingen van de interne auditor;
- de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants.

### **Selectie- en benoemingscommissie**

Benoemingsvraagstukken worden behandeld door de volledige Raad van Commissarissen.

Selectievraagstukken worden behandeld door een delegatie, die wordt samengesteld vanuit de Raad van Commissarissen.

### **Governancecode Woningcorporaties 2015**

Centrada hecht belang aan goed bestuur, waaronder wordt verstaan: het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het bestuur en het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde toezicht. Om het vertrouwen in corporaties te bevorderen, zijn de regels over goed bestuur ondergebracht in de Governancecode Woningcorporaties. Deze code bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing bij woningcorporaties.

In 2015 is de vernieuwde Governancecode van kracht geworden. De vijf principes van de Governancecode zijn uitgewerkt in (in totaal) zestig bepalingen. De code kent twee typen bepalingen: 'pas toe' en 'pas toe of leg uit'.

In lijn met nieuwe wetgeving en om de kwaliteit en transparantie van het handelen van bestuur en Raad van Commissarissen te bevorderen, geldt op een aantal bepalingen alleen 'pas toe' en is afwijken dus niet mogelijk. Dit is bij de betreffende bepalingen in de code weergegeven.

Voor de overige bepalingen geldt dat de corporatie hiervan mag afwijken, als dit volgens de corporatie tot een beter resultaat leidt. Hierbij moet echter nog steeds in de geest van het principe gehandeld worden en moet de corporatie op inzichtelijke wijze onderbouwen en actief verantwoorden ('leg uit') waarom zij hiervan afwijkt. Als de corporatie op deze wijze gemotiveerd afwijkt, volgt zij de code dus ook.

Centrada heeft de principes en uitwerkingen uit de Governancecode Woningcorporaties 2015 opgevolgd, met uitzondering van de volgende bepalingen:

- 3.15: De honorering van commissarissen wordt op de website gepubliceerd.  
Op de website van Centrada wordt de honorering van commissarissen niet expliciet gepubliceerd. Wel worden de jaarstukken, waarin de honorering terug te vinden is, gepubliceerd.
- 5.3: Het bestuur stelt een beleggingsstatuut op.  
Centrada heeft geen apart beleggingsstatuut opgesteld. Het beleggingsstatuut is onderdeel van het Treasurystatuut.

## **6.2 Verslag vanuit de toezichthoudende rol**

### **Toezicht op strategie**

#### **Toezicht op implementatie Woningwet**

De Raad van Commissarissen liet zich gedurende het boekjaar periodiek informeren over de wijze waarop Centrada de implementatie van de Woningwet oppakt en de voortgang hiervan.

#### **Toezicht op toekomst Centrada**

In een heisessie stond de Raad van Commissarissen stil bij de toekomst van Centrada: waar staat Centrada nu, hoe wordt naar de toekomst gekeken en wat zijn daarbij speerpunten van beleid voor de Raad van Commissarissen.

Als speerpunten van beleid zijn benoemd:

- scheiden DAEB en niet-DAEB;
- leefbaarheid in relatie tot de ontwikkeling van het bezit;
- bedienen van de middengroep inkomens en welke rol Centrada hierin moet vervullen;
- ouderen/vergrijzing/wonen en zorg;
- organisatieontwikkeling.



## **Toezicht op financiële en operationele prestaties**

### **Auditcommissie**

Voor de uitvoering van haar taken vergaderde de auditcommissie in 2016 driemaal. De bestuurder, de Business controller en de manager F&I woonden alle vergaderingen bij. De accountant was aanwezig bij twee vergaderingen. De auditcommissie heeft niet met de externe accountant overlegd buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada. Verder zijn diverse zaken per mail en telefonisch afgestemd met de auditcommissie.

De belangrijkste onderwerpen die de auditcommissie in het verslagjaar besprak zijn:

- jaarrekening, jaarverslag en accountantsverslag over het boekjaar 2015;
- het controleverslag 2015 en bevindingen uit de interim-controle 2015 en 2016;
- het Portefeuilleplan 2017-2026 en de Meerjarenbegroting 2017-2026;
- de Begroting 2017;
- statuten en reglementen;
- het Reglement Financieel beleid en beheer;
- het Financieel statuut en het Treasury jaarplan 2017;
- risicomangement, risicoprofiel, risico-inventarisatie zorgvastgoed, frauderisicoanalyse;
- voortgang van de ontwikkelingen op het gebied van automatisering;
- de bevindingen ten aanzien van de uitgevoerde interne controles;
- de Aedes Benchmark;
- de aankoop van bezit van Newtrada en Ymere;
- fiscaliteiten;
- vastgoedsturing.

### **Goedkeuring operationele en financiële doelstellingen en strategie**

Het bestuur legde in de begroting 2017 aan de Raad van Commissarissen voor:

- de operationele en financiële doelstellingen van Centrada;
- de aanpak die moet leiden tot verwezenlijking van deze doelstellingen;
- de wijze waarop gerapporteerd wordt over de realisatie van de doelstellingen.

Deze begroting keurde de Raad van Commissarissen in de vergadering van 5 december 2016 goed.

### **Financiële continuïteit**

Jaarlijks wordt in overleg tussen de Raad van Commissarissen en het bestuur beoordeeld in hoeverre het voorgenomen beleid moet worden bijgesteld om de gestelde doelen te realiseren.

### **Interne informatievoorziening**

De periodieke verslaggeving vindt plaats op basis van een cyclus van vier maanden en is gebaseerd op het bewaken van de operationele en financiële doelstellingen van Centrada. In de periodieke rapportages wordt aandacht besteed aan:

- analyse begroting, realisatie en prognose financieel resultaat;
- toelichtingen op de realisatie van het beleid per organisatieonderdeel;
- realisatie van de voorgenomen speerpunten van beleid;
- realisatie begroting vastgoed;
- ontwikkelingen op het gebied van personeel en organisatie;
- treasury.

### **Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties**

Centrada benoemde de volgende belanghebbenden met betrekking tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie en doelstellingen:

- bewoners (klanten, namelijk huidige of toekomstige afnemers van producten en diensten) en hun vertegenwoordigers;
- relevante overheden en hun instellingen op gemeentelijk en regionaal niveau;
- maatschappelijke organisaties op het terrein van zorg, welzijn, onderwijs en veiligheid.

### **Overleg met belanghebbenden**

In de regel vindt het overleg met belanghebbenden plaats zonder aanwezigheid van commissarissen. De Raad van Commissarissen beoordeelt de uitkomsten van de gesprekken met belanghebbenden onder meer aan de hand van de prestatieafspraken uit het Lokaal Akkoord met de gemeente en de prestatieafspraken die met de huurdersvereniging, zorg- en welzijnsinstellingen en marktpartijen worden gemaakt en regelmatig worden geëvalueerd.

### **Overleg met de gemeente**

Centrada voert periodiek bestuurlijk overleg met de gemeente. Het belangrijkste onderwerp is de voortgang van de realisatie van de prestatieafspraken zoals vastgelegd in het Lokaal Akkoord 2010-2013. Daarnaast is dit jaar gewerkt aan de totstandkoming van nieuwe prestatieafspraken die ingaan in 2017 op basis van de Woonvisie.

### **Overleg met de huurdersvereniging**

De manager Wonen voerde in 2016 het overleg met de huurdersvereniging. In februari vond een overleg plaats tussen de huurdersvereniging en de Raad van Commissarissen. In oktober is er een aparte bijeenkomst geweest met de huurdersvereniging en de gemeente over het thema woonruimteverdeling, in aanwezigheid van één van de commissarissen benoemd op voordracht van de huurdersvereniging. Tijdens deze bijeenkomst zijn de onderzoeksresultaten besproken van de evaluatie van de woonruimteverdeling in Lelystad (uitgevoerd door onderzoeksbureau Rigo). Aan de hand van een aantal stellingen is tevens een korte discussie gevoerd. De resultaten van de evaluatie van de woonruimteverdeling zijn daarnaast ook gedeeld met de overige leden van de Raad van Commissarissen.

### **Overleg met de Ondernemingsraad**

In 2016 is één keer overleg gevoerd tussen een delegatie van de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad. Hierbij is gesproken over de herbenoeming van de directeur-bestuurder, de ontwikkelingen in de sector en de algehele gang van zaken binnen Centrada, alsmede over het toekomstbeeld dat de Raad van Commissarissen voor Centrada heeft. Daarnaast was de personele bezetting binnen Centrada onderwerp van gesprek. Lopende het jaar is er daarnaast regelmatig informeel contact geweest tussen de Ondernemingsraad en het lid van de Raad van Commissarissen dat op voordracht van de Ondernemingsraad is benoemd. Dit contact betrof in hoofdzaak dezelfde onderwerpen als het reguliere overleg en gaf, evenals in voorgaande jaren, uitdrukking aan het belang dat zowel de Raad van Commissarissen als de Ondernemingsraad hechten aan een goede, open en intensieve onderlinge communicatie. De samenwerking met de Ondernemingsraad ervaart de Raad van Commissarissen als open en constructief.

### **Klachtenbehandeling**

Het bestuur bracht aan de Raad van Commissarissen verslag uit over de werkzaamheden van de Geschillencommissie. De Raad concludeerde dat het systeem voor de afhandeling van klachten goed heeft gefunctioneerd. De hoofdlijnen van het verslag van de Geschillencommissie staan beschreven in paragraaf 2.5 van dit verslag.

### **Toezicht op risicobeheersing**

#### **Risicobeheersing methodologie**

Centrada is zich ervan bewust dat kansen en risico's met elkaar in verband staan. Zonder risico's zullen kansen niet optimaal worden nagestreefd en zonder kansen is het nutteloos risico's te nemen. Ondernemen is verstandig omgaan met risico's door op een verantwoorde manier bewust risico's te accepteren om een doel te bereiken of juist bewust de risico's te vermijden.

Centrada heeft bij haar risicomanagement gekozen voor een werkwijze die aansluit op de strategie zoals uitgewerkt in het Ondernemingsplan. Per prestatieveld worden de strategische doelstellingen benoemd. Vervolgens worden de hiermee samenhangende risico's in beeld gebracht en wordt de aard van ieder risico aangegeven. De risico's worden onderverdeeld in strategische risico's, bedrijfsvoering- en rapportagerisico's, compliance risico's en operationele risico's.

In 2016 zijn de risico's bij de strategische doelstellingen uit het Ondernemingsplan 2016-2020 benoemd. De risico's zijn geprioriteerd en er zijn beheersmaatregelen geformuleerd. De Raad van Commissarissen heeft in haar vergadering van 18 april het risicoprofiel vastgesteld.

## Risicoparagraaf

### *Belangrijkste risico's*

#### - *Strategische risico's*

De belangrijkste risico's, gemeten naar impact (kans x schade), zijn strategisch van aard en worden vooral veroorzaakt door ontwikkelingen in de externe omgeving waar Centrada weinig tot geen invloed op heeft. Het gaat dan met name om de realisatie van doelstellingen waar de politiek invloed op heeft, dan wel die van invloed zijn op (de ontwikkeling van) vraag en aanbod:

- Landelijke politiek:
  - verhuurderheffing neemt verder toe
  - energieprestatie wordt aangescherpt
  - terugbetaling te veel ontvangen staatssteun (overcompensatie)
- Aanbod sluit niet meer aan op de vraag (te veel of te weinig)
  - afwijkende ontwikkeling van de doelgroep
  - afwijkende ontwikkeling van de woningmarkt

Als gevolg van besluitvorming in de landelijke politiek kan de investeringsruimte van Centrada onder druk komen te staan en dit kan betekenen dat realisatie van de lange termijn doelstelling met betrekking tot stedelijke vernieuwing/verversing niet lukt of langer duurt. En dat heeft consequenties voor de tevredenheid van de klanten van Centrada, het imago van Centrada en de waardeontwikkeling van het bestaande bezit. De continuïteit van Centrada zou hierdoor in het geding kunnen komen.

Indien vraag en aanbod niet meer op elkaar sluiten kan:

- bij te weinig bezit
  - de wachttijd oplopen, wat op zich niet direct schadelijk is voor Centrada;
  - de druk op de woningmarkt toenemen, waardoor meer druk op Centrada wordt uitgeoefend om de kernvoorraad uit te breiden; dit heeft vergelijkbare gevolgen als hiervoor genoemd.
- bij te veel bezit leegstand ontstaan en dit kan uiteindelijk gevolgen hebben voor de continuïteit van Centrada.

Zoals gezegd heeft Centrada weinig tot geen invloed op deze risico's. Beheersmaatregelen zitten vooral in het continu monitoren van de politieke besluitvorming, van de ontwikkelingen met betrekking tot de doelgroep/woningmarkt en van de realisatie van de doelstellingen. In de jaarlijkse actualisatie van het Ondernemingsplan en Portefeuilleplan worden de ontwikkelingen meegenomen. Daarnaast is het sturen op kasstromen een belangrijke beheersmaatregel.

#### - ICT

Centrada heeft maatregelen getroffen om haar netwerk en gegevens te beveiligen tegen aanvallen van kwaadwillende personen, zowel van buiten als van binnen. De vraag is echter of de juiste maatregelen genomen zijn, of het gehanteerde beveiligingsniveau passend is en welke stappen genomen kunnen worden om het beveiligingsniveau te verhogen.

Kwaadwillende personen zouden in kunnen breken en aan de haal kunnen gaan met persoonsgegevens. Indien onvoldoende beveiligingsmaatregelen getroffen zijn, kan dit leiden tot forse boetes vanuit de Meldplicht Datalekken (€ 0,8 miljoen, dan wel 10% van de omzet indien sprake is van grove nalatigheid).

Centrada liet begin 2016 een penetratietest uitvoeren, om te achterhalen wat de zwakke punten in de beveiliging waren. Op basis van de bevindingen is bepaald welke vervolgacties nodig waren om een adequaat beveiligingsniveau te realiseren. Deze zijn inmiddels opgevolgd op enkele ondergeschikte punten na, die een laag risico vormen. Ook wordt permanent gewerkt aan bewustwording. Medewerkers moeten zich bewust zijn van de gevolgen van het lekken van (privacygevoelige) data. Verder wordt het informatiebeveiligingsbeleid geactualiseerd en bijbehorende procedures aangescherpt.

#### - *Organisatorisch risico*

Een ander belangrijk risico is het niet realiseren van de doelstellingen die met slimmer samen werken beoogd worden en waarbij zelfsturing en efficiënter werken een rol spelen. Het gaat dan om:

- hard skills voldoen niet (processen, mandatering, ICT, hulpmiddelen, etc.);
- soft skills voldoen niet (kwaliteit, kennis, vaardigheden, competenties, etc.).

Als gevolg hiervan wordt de vereiste efficiencyslag niet of vertraagd gerealiseerd, wat extra kosten met zich meebrengt. Tevens kan de motivatie van medewerkers afnemen. Naast financiële schade kan dit leiden tot imagoschade, doordat klanten niet tevreden zijn over de dienstverlening.

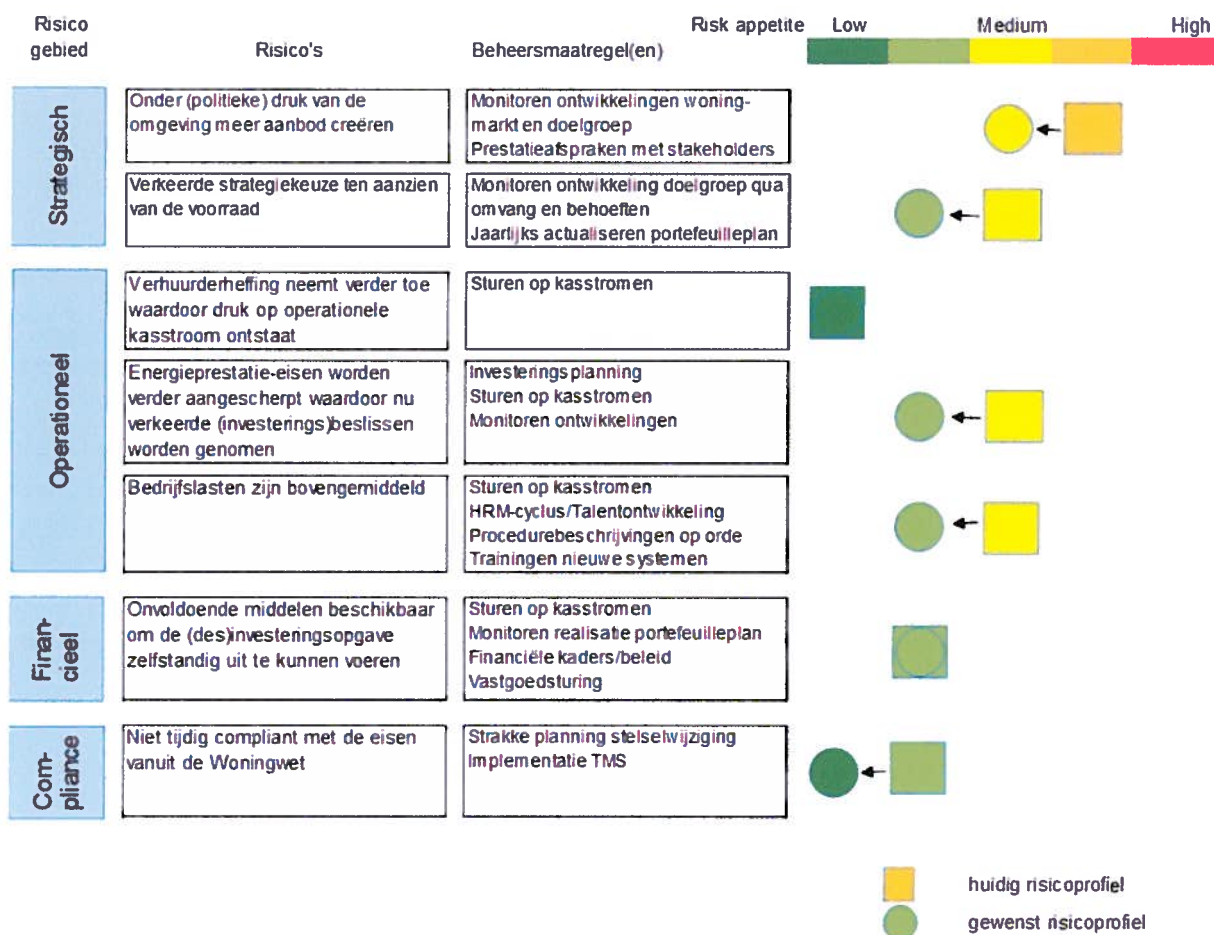
Beheersmaatregelen zitten vooral in het zorgen voor de juiste hard skills en waarborgen dat er voldoende aandacht is voor de soft skills door opleiden en trainen van medewerkers, maar ook het opvangen en ondersteunen van medewerkers in de omslag naar zelfsturing. Het nieuwe ERP-systeem vervult hier een belangrijke rol in.

#### Bedreigingen en kansen voor Centrada

- Politiek lokaal: de gemeente die vanuit de mogelijkheden die de Woningwet biedt, meer invloed wil hebben op het (des)investeringsprogramma van Centrada.
- Politiek landelijk: verhuurderheffing, huurtoeslag, woningwaarderingssystematiek (betaalbaarheid), compensatie/ premie garantiestelsel.
- Nog niet bekende milieu- en/of materiaalproblematiek; kans klein, maar impact groot.

#### Risicobereidheid en weerstandsvermogen

De risicobereidheid in termen van wat Centrada aan risico wil lopen ten aanzien van bovenstaande is opgenomen in onderstaand schema.



De financiële risicobereidheid is gelijk gesteld aan de door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) vastgestelde ondergrens van het weerstandsvermogen. Het weerstandsvermogen bedraagt ultimo 2015 € 285 miljoen (op bedrijfswaarde). Dit ligt ruim boven de door de Aw vastgestelde ondergrens van € 105 miljoen (18,7% van het balanstotaal). Vooralsnog wordt gesteld dat het risico dat Centrada op dit moment loopt lager is dan de risicobereidheid.

### *Risicobuffer*

De Aw stelt in het algemeen een vermogens eis voor corporaties van ongeveer 25%. In de toezichtsbrief wordt op basis van het risicoprofiel van een corporaties zo nodig een specifieke vermogens eis gesteld. In de concept-toezichtsbrief 2016 gaat Aw vooralsnog uit van de algemene vermogens eis van 25% voor Centrada. Gelet op de doelstelling, de risico's en onzekerheden hanteert Centrada in de meerjarenprognose een minimumnorm van 45% van het balanstotaal op marktwaarde in verhuurde staat. Uit de meerjarenprognose blijkt dat Centrada de komende tien jaar ruimschoots aan deze norm voldoet.

Vooralsnog heeft Centrada op basis van het Portefeuilleplan de (financiële) mogelijkheden haar voorraad meer te laten toenemen dan nu is gepland als dit echt nodig is, bijvoorbeeld wanneer de groei van Lelystad versnelt en/of een groter deel van de bevolking een beroep doet op sociale huurwoningen. Ook als in Lelystad op de langere termijn (over 15-20 jaar) verdergaande ingrepen in wijken nodig zijn, kan Centrada hier naar verwachting haar aandeel in leveren.

### **Controlesystemen**

Het bestuur is verantwoordelijk voor het ontwerp, de implementatie en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen. Deze omvatten beleidsvorming, processen, taken, het beïnvloeden van gedrag en andere aspecten van de organisatie die het mogelijk maken de doelstellingen te realiseren en potentieel wezenlijke fouten, verliezen of fraude of de overtreding van wetten en regelgeving te voorkomen, of vroegtijdig te signaleren.

Echter, ook adequate en effectieve risicobeheersing- en controlesystemen bieden nooit een absolute garantie voor het realiseren van de ondernemingsdoelstellingen. Ze kunnen wezenlijke fouten, verliezen, fraude of de overtreding van wetten en regelgeving nooit volledig voorkomen. De belangrijkste componenten van de interne risicobeheersing- en controlesystemen in het verslagjaar waren:

- risicoanalyse van de operationele en financiële doelstellingen, inclusief frauderisico analyse;
- kwaliteitszorg en zelfevaluatie;
- handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving;
- procedures voor het opstellen van de financiële verslaggeving;
- een systeem van periodieke monitoring en rapportering.

De Business controller functioneert rechtstreeks onder verantwoordelijkheid van het bestuur en vervult een belangrijke rol bij het beoordelen en toetsen van interne risicobeheersing- en controlesystemen. Daarnaast vindt een beoordeling plaats van verschillende interne en externe financiële rapportages.

Vanwege de bijzondere verantwoordelijkheid van de Business controller op het terrein van governance, compliance en risicomangement is voor benoeming, schorsing of ontslag voorafgaande goedkeuring nodig van de Raad van Commissarissen. Daarnaast is de Business controller bij concrete aanwijzingen van onvoldoende integer handelen van het bestuur verplicht dit rechtstreeks te melden aan de voorzitter van en zo nodig aan de voltallige Raad van Commissarissen.

In de managementletter 2016 geeft de accountant aan dat de integrale beheersing van Centrada voldoet aan de in het kader van de jaarrekeningcontrole daaraan te stellen eisen. De accountant ziet met name verbetermogelijkheden op de beheersing en beveiliging van de IT-omgeving en bij enkele processen. De aanbevelingen van de accountant worden in 2017 opgepakt, teneinde de interne beheersing verder te verbeteren.

### **Interne controle**

In 2016 is uitvoering gegeven aan het Interne Controleplan 2016 door het uitvoeren van diverse controles op:

- het juiste gebruik van gedelegeerde bevoegdheden;
- het opvolgen van wet- en regelgeving, voorschriften, instructies en procedures waarbij een financieel belang in het geding is;
- betrouwbaarheid (juistheid, tijdigheid, volledigheid) en rechtmatigheid van transacties en daarbij behorende gegevensverwerking;
- betrouwbaarheid (juistheid, tijdigheid, volledigheid) en rechtmatigheid van informatievoorziening en verantwoordingsrapportages.

Belangrijkste resultaten van de controles die in 2016 zijn uitgevoerd:

- Bij het merendeel van de uitgevoerde controles zijn geen onrechtmatigheden of afwijkingen geconstateerd.
- Personeel/salarissen: de salarisverwerking wordt sinds medio 2014 extern uitgevoerd. Van belang daarbij is dat de gegevens voor de berekening juist en tijdig worden aangeleverd. Bij controle is vastgesteld dat alle mutaties juist en tijdig zijn geautoriseerd, aangeleverd en verwerkt.
- Offertes en aanbestedingen: de interne regels rondom offerteprocedures worden nageleefd.
- Toetsing inkomensgegevens: de kwaliteit van de dossiervorming is verbeterd, maar blijft een aandachtspunt. Het gaat hier met name om juistheid en volledigheid van de dossiers.
- Toetsing inkomensgegevens bij verhuringen door intermediairs: in 2015 zijn met alle intermediairs afspraken gemaakt om bij verhuringen (indien hier sprake van is) de inkomstenstoets uit te voeren en te archiveren. De naleving van deze afspraken wordt gecontroleerd.

In het vierde kwartaal van 2016 is het Interne controleplan 2017 vastgesteld. Voor 2017 zijn als prioriteit benoemd:

- dossiervorming financiële administratie;
- dossiervorming inkomstenstoetsingen;
- inkoop, met focus op de naleving van de aangepaste mandaat- en procuratieregeling;
- incasso: werken conform gemaakte afspraken, inclusief betalingsregelingen/-afspraken;
- verhuur: werken conform gemaakte afspraken;
- lonen en salarissen;
- ERP, met name juistheid autorisaties;
- databeveiliging.

### **Fiscaliteit**

#### *Horizontaal toezicht*

De communicatie tussen Centrada en de Belastingdienst verloopt open en transparant. Verder is de Belastingdienst tevreden over de wijze waarop zij door Centrada betrokken wordt bij het opstellen van het Tax Control Framework. Centrada legt problematiek actief voor aan de Belastingdienst en is daarbij open en volledig in het aanleveren van feiten.

### **Fiscale optimalisatie**

Centrada heeft in beeld gebracht wat de fiscale positie voor de komende jaren is. In vervolg hierop wordt bekeken hoe de beschikbare faciliteiten (met name afwaardering van het bezit naar lagere WOZ-waarde en de fiscale onderhoudsvoorziening) ingezet kunnen worden om deze fiscale positie te optimaliseren. Dit gebeurt in overleg met de Belastingdienst.

### **Statuten en reglementen**

Op 1 juli 2015 zijn de herziene Woningwet en de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties van kracht geworden. In 2016 zijn de Statuten en reglementen hierop aangepast. De Aw verleende op 22 augustus 2016 haar goedkeuring aan de voorgenomen statutenwijziging. Op 25 oktober 2016 passeerde de akte van statutenwijziging bij de notaris.

Verder is in 2016 het Reglement Financieel beleid en beheer opgesteld. Dit reglement is op 3 oktober 2016 goedgekeurd door de Aw.

Tot slot is in 2016 het Treasurystatuut aangepast aan de nieuwe wet- en regelgeving.

### **Externe accountant**

De externe accountant EY Accountants LLP (EY) is per verslagjaar 2014 benoemd voor een periode van vier jaar. Het bestuur en de auditcommissie maken ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.

In 2016 zijn de werkzaamheden die EY verrichtte in het kader van het certificeren van de jaarrekening afgestemd op de werkzaamheden die Centrada zelf verrichtte. De accountantskosten 2016 bedragen € 32.762 (exclusief btw). Voor de jaarrekening 2015 bracht EY € 82.957 in rekening (exclusief btw).

### **6.3 Verslag vanuit werkgeversrol**

#### **Taak en werkwijze bestuur**

Het bestuur bestaat uit één bestuurder. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur zijn omschreven in de statuten van Centrada en verder uitgewerkt in het directiereglement. Een aantal besluiten van de bestuurder, waaronder het doen van investeringen boven een vastgestelde limiet, is op basis van de statuten onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

#### **Samenstelling bestuur**

De directeur-bestuurder geeft direct leiding aan de managers van Wonen, Vastgoed en Financiën & Informatie en de coördinerende staffunctionarissen van het Bestuurssecretariaat, Strategie & Beleid, Personeel & Organisatie en Business Controlling. De managers Wonen en Vastgoed vervangen de directeur bij afwezigheid.

De samenstelling van het bestuur is in 2016 niet gewijzigd. De samenstelling en aanvullende gegevens over het bestuur zijn opgenomen in de tabel op pagina 62.

Mevrouw Visser is in 2015 benoemd voor een periode van achttien maanden, eindigend in februari 2017. In 2016 heeft de Raad van Commissarissen een procedure voor de herbenoeming van mevrouw Visser uitgevoerd. De Raad van Commissarissen heeft in dit traject het personeel van Centrada en externe stakeholders betrokken. Nadat van zowel het management als van de OR van Centrada positieve adviezen zijn ontvangen, is de voorgenomen herbenoeming voor een zienswijze van de minister voorgelegd aan de Autoriteit Woningcorporaties (Aw). De Aw heeft een geschiktheids- en betrouwbaarheidstest uitgevoerd en naar aanleiding hiervan op 16 november 2016 een positieve zienswijze afgegeven. De Raad van Commissarissen heeft het voorgenomen besluit tot herbenoeming van mevrouw Visser op 5 december 2016 geëffectueerd. Mevrouw Visser wordt per 1 februari 2017 herbenoemd voor periode van vier jaar.

#### **Beloning bestuur**

De Raad van Commissarissen stelt de beloning van het bestuur vast. Het bezoldigingsbeleid wordt vastgesteld met inachtneming van de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De beloning van de directeur-bestuurder bestaat uit een vaste beloning.

De totale bezoldiging voor de directeur-bestuurder was in 2016 € 134.781 (2015: € 51.945 voor een periode van 4,5 maand) en bestaat uit het belastbaar loon, te verhogen met pensioenlasten werknemer en werkgever. De bezoldiging blijft binnen de grens van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.

In 2016 zijn geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt aan het bestuur.

#### **Beoordeling bestuur**

De Raad van Commissarissen evalueerde het functioneren van de directeur-bestuurder in 2016 aan de hand van de prestatieafspraken zoals die in de begroting zijn weergegeven. Verder zijn in 2016 gesprekken gevoerd met het oog op de herbenoeming van de directeur-bestuurder.

#### **Tegenstrijdige belangen**

Het is beleid van Centrada dat elke vorm en schijn van belangenverstremming tussen Centrada en de bestuurder worden vermeden. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van de bestuurder spelen, die van materiële betekenis zijn voor Centrada en/of de bestuurder, worden goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

In 2016 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur-bestuurder zoals bedoeld in de Governancecode Woningcorporaties.

#### **Integriteit**

Centrada vindt het van groot belang dat medewerkers integer en betrouwbaar handelen en bevordert dit onder meer door onderstaande zaken:

- De Gedragscode Woonstichting Centrada waarin regels zijn vastgelegd waaraan medewerkers van Centrada zich moeten houden onder andere bij het aannemen van relatiegeschenken.

- De Klokkenuiderregeling Woonstichting Centrada die medewerkers de mogelijkheid biedt om vermeende misstanden te melden, zonder gevaar voor hun rechtspositie.
- Het aanstellen van een interne of een externe vertrouwenspersoon voor meldingen met betrekking tot de Klokkenuiderregeling.
- Het aanstellen van een interne of een externe vertrouwenspersoon voor meldingen met betrekking tot de interne gedragscode en bijbehorende protocollen.
- Het Directiereglement dat regels bevat voor bestuurders op het gebied van onverenigbaarheden in hun werkzaamheden en voorschriften hoe te handelen bij mogelijke gevallen van belangenverstrengeling.

In 2016 is binnen de organisatie van Centrada geen beroep gedaan op de Gedragscode van Centrada, noch op de Klokkenuiderregeling.

#### **6.4 Verslag vanuit klankbordfunctie**

##### **Commissie Wonen**

De commissie Wonen vergaderde in 2016 twee keer. Het doel en de rol van de commissie Wonen is vastgesteld. Tevens is er een reglement opgesteld voor de commissie Wonen.

In 2016 stond het thema 'Evaluatie woonruimteverdeling' centraal in de vergaderingen van de commissie. De door Centrada opgestelde rapportage over de woonruimteverdeling 2015 is besproken. Daarbij is onder meer geconcludeerd dat de doorstroming bevorderd moet worden, dat de woonwensen van woningzoekende beter inzichtelijk zouden moeten zijn, dat de verhuur van dure appartementen een lastig product is voor Centrada en dat de komst van vergunninghouders nog geen grote gevolgen heeft gehad voor de woonruimteverdeling of de wachttijden.

Verder is de externe evaluatie van de woonruimteverdeling door het Rigo besproken. Het algemene beeld is dat de woonruimteverdeling goed werkt. Wel zal een nieuwe visie op de woonruimteverdeling worden geformuleerd, waarbij continue de balans moet worden gevonden tussen de kernwaarden keuzevrijheid, transparantie en rechtvaardigheid.

Met de huurdersvereniging heeft de commissie Wonen gesproken over de totstandkoming van de prestatieafspraken en de dienstverlening van Centrada.

In de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen is ten aanzien van de rol van de commissie Wonen afgesproken dat deze commissie een meer agenda-zettende rol moet gaan vervullen. Een meer strategische invulling van de rol van deze commissie kan een grote bijdrage vormen voor de Raad van Commissarissen, ook in het proces om te komen tot een langetermijnstrategie. De commissie zal hiervoor een werkplan opzetten.

#### **6.5 Over de Raad van Commissarissen**

##### **Samenstelling**

##### **Profielchets**

De Raad van Commissarissen stelde een profielchets op voor zijn samenstelling. Hierin is onder andere opgenomen dat alle leden van de Raad van Commissarissen aan een aantal algemene functie-eisen moeten voldoen. Daarnaast is opgenomen dat in de Raad diverse specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van de woningcorporatie te kunnen overzien. Het functioneren van de Raad is gediend bij een goede teamsamenstelling en diversiteit; ook op dit gebied zijn in het profiel criteria opgenomen. De individuele leden moeten elkaar qua competenties aanvullen en in goede harmonie met elkaar kunnen samenwerken, maar moeten elkaar ook kritisch kunnen aanspreken.

De profielchets is in 2016 niet aangepast. De Raad van Commissarissen is van mening dat de profielchets en de hierin opgenomen competenties, deskundigheden en ervaringen goed zijn uitgebalanceerd en mede zijn gebaseerd op de door de VTW opgestelde criteria voor goed intern toezicht.

##### **Samenstelling**

De Raad van Commissarissen bestaat eind 2016 uit vijf leden, waarvan twee voorkeurscommissarissen aan te wijzen door de huurdersvereniging, en één voorkeurscommissaris aan te wijzen door de OR (op basis van bindende voordracht). De leden zijn primair benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen, conform de Governancecode Woningcorporaties, voor één volgende zittingstermijn van vier jaar worden herbenoemd.

De man/vrouw-verhouding in het bestuur van Centrada (bestuurder en Raad van Commissarissen) is 50%.



De selectie van de leden van de Raad van Commissarissen is gebaseerd op de profielschets, zoals omschreven in het Reglement Raad van Commissarissen. Voor nadere informatie over de samenstelling van de Raad van Commissarissen wordt verwezen naar de tabel op pagina 62.

### **Benoeming**

In 2016 zijn geen commissarissen benoemd of herbenoemd.

Wel is met betrekking tot het rooster van aftreden afgesproken dat de heren Van Bochove en Krul in hun tweede termijn zes tot negen maanden eerder af zullen treden en niet herbenoembaar zullen zijn.

Hiermee wordt voorkomen dat in 2021 vier van de vijf leden binnen één jaar aftreden en niet herkiesbaar zijn.

### **Functioneren**

#### **Onafhankelijkheid**

De Raad van Commissarissen waakt ervoor dat de meerderheid van zijn leden onafhankelijk is in de zin van de in de Woningwet en de Governancecode Woningcorporaties aangeduide criteria.

In het Reglement Raad van Commissarissen en het Directiereglement zijn bepalingen opgenomen over onafhankelijkheid en tegenstrijdige belangen. Tevens zijn vastgesteld:

- een Klokkenluisregeling;
- een protocol 'Aanvaarding nevenfuncties door commissarissen van Centrada';
- een protocol 'Aanvaarding nevenfuncties door bestuurders van Centrada'.

De onafhankelijkheid van de leden van de Raad van Commissarissen is in overeenstemming met de bepalingen in de Woningwet en de Governancecode Woningcorporaties.

In 2016 is geen sprake geweest van (transacties met) tegenstrijdige belangen waarbij leden van de Raad van Commissarissen of het bestuur betrokken waren. Tevens vervult geen van de leden van de Raad van Commissarissen of het bestuur een nevenfunctie die onverenigbaar is met het lidmaatschap van de Raad of het bestuur.

#### **Informatievoorziening**

De Raad van Commissarissen heeft afspraken gemaakt met het bestuur over de informatievoorziening. De Raad ziet erop toe dat de ontvangen informatie de relevante aspecten laat zien op financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch gebied, en op het gebied van de dienstverlening aan de klanten van Centrada.

Om de toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen liet de Raad van Commissarissen zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur informeren over de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden.

De periodieke verslaggeving vindt plaats op basis van een cyclus van vier maanden en is gebaseerd op het bewaken van de operationele en financiële doelstellingen van Centrada.

De Raad van Commissarissen laat zich tevens informeren door relevante stakeholders binnen en buiten de organisatie. De Raad zorgt er bovendien voor dat zelfstandig informatie wordt ingewonnen over de gang van zaken bij Centrada. Zo zijn er gesprekken met de directieleden, de Ondernemingsraad, de huurdersvereniging en de accountant. De contacten met de huurderorganisatie en de Ondernemingsraad worden als zeer belangrijk ervaren, omdat daarmee vanuit verschillende perspectieven informatie wordt verkregen over het functioneren van Centrada.

De Raad van Commissarissen is van oordeel dat de planning- en controlcyclus van Centrada goed functioneert en toereikende informatie genereert voor de toezichthoudende taak van de commissarissen. De specifieke doelen die de organisatie zich in een jaar stelt, worden in goed meetbare prestatie-indicatoren gedefinieerd en er wordt bijgestuurd als daar aanleiding toe is. Verandering van omgeving – zoals wijziging van wetgeving – wordt systematisch bijgehouden en de implementatie van veranderingen wordt beheerst.

### **Zelfevaluatie**

De Raad van Commissarissen voerde in 2016 een zelfevaluatie uit onder begeleiding van de heer Van Ginkel van Consort.

De Raad van Commissarissen heeft gesproken over de positieve ontwikkeling die het afgelopen jaar is doorgemaakt in de onderlinge samenwerking. Verder is onder meer stil gestaan bij de rollen en betrokkenheid van commissarissen aan de hand van het schema "Rollen en betrokkenheid van toezichthouders" van de heer Winter. Hieruit kwam naar voren dat de Raad van Commissarissen meegenomen wil worden in de ontwikkeling van de strategie, waarbij het accent ligt op beeldvorming. Verder is aandacht besteed aan de rol van de commissie Wonen, de netwerkfunctie van de Raad van Commissarissen en de rol van de Raad van Commissarissen bij de organisatieontwikkeling. De Raad van Commissarissen heeft afgesproken deze zelfevaluatie als handboek te gebruiken bij zijn vergaderingen.

### **Permanente educatie**

Alle leden van de Raad van Commissarissen hebben voldaan aan het Reglement Permanente Educatie van de VTW. De gevolgde opleidingen, en de daarmee behaalde PE-punten, zijn terug te vinden in de tabel op pagina 63.

### **Bezoldiging**

In 2016 bedroeg de totale bezoldiging van de Raad van Commissarissen € 43.112 excl. btw (2015: € 42.364 excl. btw). Voor de individuele bezoldiging wordt verwezen naar pagina 62.

De bezoldiging van commissarissen bij Centrada vindt plaats volgens de beroepsregel Bezoldiging commissarissen 2015 en 2016. Deze regeling van de VTW is op 20 april 2015 door de Algemene ledenvergadering vastgesteld als een voor alle leden algemeen geldende en bindende beroepsregel.

De Raad van Commissarissen van Centrada onderschrijft de uitgangspunten die in de beroepsregel worden gehanteerd, waaronder de gepaste terughoudendheid die een Raad van Commissarissen van een woningcorporatie moet betrachten bij het vaststellen van de hoogte van zijn eigen bezoldiging. Soberheid en doelmatigheid zijn gepast vanwege de publieke taak van de corporatie. De maximale bezoldiging die de beroepsregeling hanteert, ligt daarom duidelijk onder de maximale bezoldiging die op basis van de wettelijke bepalingen van de WNT2 (Wet Normering Topinkomens 2) wordt voorgeschreven.

De bezoldigingsmaxima in de beroepsregeling zijn gekoppeld aan de zwaarte van de functie van de Raad van Commissarissen, die verband houdt met de zwaarte van de corporatie.

De bezoldiging is onafhankelijk van de prestaties van de corporatie. Dit is een voorwaarde om het onafhankelijk functioneren van de Raad van Commissarissen te waarborgen.

Naast de bezoldiging stelt Centrada middelen ter beschikking voor activiteiten op het gebied van professionalisering en deskundigheidsbevordering (permanente educatie), evaluatie en onbelaste kosten die de individuele commissaris, uit hoofde van zijn/haar functie bij Centrada, maakt. Centrada voldoet ook de kosten voor de aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekering die zij heeft afgesloten voor de commissarissen in verband met het uitoefenen van de functie.

### **Vergaderingen en overleg**

De Raad van Commissarissen vergaderde in 2016 vijfmaal volgens een vooraf vastgesteld schema. De externe accountant was aanwezig bij één vergadering. De Raad van Commissarissen heeft tijdens deze vergadering met de externe accountant overleg gevoerd buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada.

Vaste onderwerpen op de agenda waren: belangrijke investeringen, de meerjarenplanning, het jaarverslag 2015, de periodieke rapportages over 2016, de Begroting 2017, treasury, risicomangement, fiscaliteit en externe verslaggeving.

Daarnaast kwam (een deel van) de Raad een aantal keer bijeen in verband met de herbenoeming van de directeur-bestuurder en is een heisessie gehouden waarin de positionering van Centrada en de speerpunten van beleid besproken werden.

De belangrijkste onderwerpen die de Raad van Commissarissen in het verslagjaar besprak:

- herbenoeming van de directeur-bestuurder;
- voortgang van de ontwikkelingen op het gebied van automatisering;
- voortgang van de implementatie van de Woningwet;
- risicomanagement, risicoprofiel, risico-inventarisatie zorgvastgoed, frauderisicoanalyse;
- betaalbaarheid;
- evaluatie van de woonruimteverdeling;
- klachtenproces;
- Aedes benchmark;
- Ondernemingsplan 2017-2021, Portefeuilleplan 2017-2026 en Meerjarenprognose 2017-2026.

De Raad van Commissarissen volgde in 2016 in zijn vergaderingen de totstandkoming van de Woonvisie, het bod op de volkshuisvesting en de prestatieafspraken met belangstelling en is tevreden met de voornemens die er nu liggen.

Met een delegatie van de gemeente en de huurdersvereniging is gesproken over de wijze waarop Centrada vorm geeft aan de woonruimteverdeling.

Daarnaast was de voortgang ten aanzien van de implementatie van de Woningwet een onderwerp dat met grote belangstelling werd gevolgd.

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen nam:

- herbenoeming directeur-bestuurder mevrouw Visser;
- vaststellen jaarverslag en de jaarrekening 2015;
- goedkeuring statuten en reglementen;
- goedkeuring Reglement Financieel beleid en beheer en Treasurystatuut;
- goedkeuring Ondernemingsplan 2017-2021, Portefeuilleplan en Meerjarenbegroting 2017-2026;
- goedkeuring Begroting 2017, Financieel statuut en Treasury jaarplan 2017;
- goedkeuring aankoop 197 woningen Newtrada;
- goedkeuring aankoop 91 woningen Ymere;
- goedkeuring kaderbesluit 1-2-3 Verbouwing Rode Klif;
- goedkeuring bestuursbesluit nieuwbouw omgekeerd woningen 18 EGW/35 wooneenheden;
- goedkeuring kaderbesluit 2-3 nieuwbouw 20 appartementen Warande.

Met het bestuur, de auditcommissie en de externe accountant is van gedachten gewisseld over de wijze waarop risicobeheersing is vormgegeven. De Raad nam kennis van de wijze van risicobeheersing, de getroffen controlemaatregelen en de ingevoerde controlesystemen door het bestuur, zoals opgenomen in paragraaf 6.2 van dit verslag. Verder is met het bestuur van gedachten gewisseld over de wijze waarop Centrada invulling geeft aan de Governancecode Woningcorporaties.

Met ingang van 2015 heeft de Raad, voorafgaand aan de reguliere vergaderingen, een besloten bijeenkomst waarin buiten aanwezigheid van het bestuur vergaderd wordt. Hierin is in 2016 gesproken over de positionering van Centrada, de herbenoeming van de directeur-bestuurder en van leden van de Raad van Commissarissen en de zelfevaluatie.

De Raad nam kennis van het verslag van de Geschillencommissie. De hoofdlijnen van dit verslag staan beschreven in paragraaf 2.5 van dit verslag.

De Raad van Commissarissen heeft waardering voor de bereikte resultaten en spreekt hiervoor zijn erkentelijkheid uit tegenover het bestuur en alle medewerkers.

## **6.6 Tot slot**

### **Dankwoord**

De in het afgelopen verslagjaar behaalde resultaten zijn voor een belangrijk deel te danken aan de inzet en betrokkenheid van het bestuur, het management en de medewerkers van Centrada. De Raad van Commissarissen beseft dat Centrada een hoog ambitieniveau nastreeft om de belangen van haar klanten te behartigen. Het afgelopen jaar zijn wederom grote inspanningen geleverd om de maatschappelijke taken te vervullen.

De Raad van Commissarissen van Centrada wil het bestuur, de managers, de medewerkers en de Ondernemingsraad bedanken voor hun positieve bijdragen.

**Slotverklaring**

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen het door het bestuur opgemaakte jaarverslag over 2016 aan. Deze omvat de winst- en verliesrekening, de balans, de daarbij behorende toelichting, waarin mede begrepen de jaarrekening 2016, evenals het volkshuisvestingsverslag over het afgelopen boekjaar.

De jaarrekening is door EY Accountants LLP gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Deze verklaring treft u aan op pagina 117 van dit verslag.

De Raad van Commissarissen kan zich verenigen met het jaarverslag van het bestuur. De Raad van Commissarissen verleent het bestuur décharge voor het gevoerde beleid en stelt de jaarrekening 2016 vast.

Bij goedkeuring van de jaarrekening en de in de jaarrekening voorgestelde resultaatbestemming bedraagt het jaarresultaat over het verslagjaar 2016 € 29,4 miljoen positief.

De middelen van Centrada zijn uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting besteed. Activiteiten hebben uitsluitend plaatsgevonden ten behoeve van de volkshuisvesting en de leefbaarheid, in overeenstemming met de statuten van de stichting. De woongelegenheden liggen binnen het statutaire werkgebied. Op het gebied van beleggen en verbintenissen zijn geen risicovolle posities ingenomen.

Lelystad, 29 juni 2017  
Bas Jan van Bochove  
Voorzitter Raad van Commissarissen

## Ondertekening

---

M.K. Visser  
directeur-bestuurder

---

B.J. van Bochove  
voorzitter RvC

---

P.M. Huisman  
vicevoorzitter RvC

---

L.M. van der Sluis  
lid RvC

---

J. Krul  
lid RvC

---

E.S. Rijnders  
lid RvC

Het originele document, getekend door alle bovenstaande personen, is beschikbaar ten kantore van Centrada.

## Bestuur

### Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Bestuurder sinds	Werkzaam bij Centraal sinds	Duur benoeming
M.K. Visser	V	41	17-8-2015	17-8-2015	18 maanden; herbenoemd per 1-2-2017 tot 1-2-2021

### Nevenfuncties

Naam	Nevenfuncties
M.K. Visser	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Prisma Almere</li> <li>- Lid Raad van Toezicht C/JG Rijnmond</li> <li>- Voorzitter CDA visiegroep onderwijs</li> <li>- lid van het Platform onderwijs 2032; tot 1-2-2016</li> </ul>

### Permanente educatie

Bestuurder	Opleiding	Organisator	Jaar	PE-punten
M.K. Visser	Informatiemanagement voor de publieke sector	Gladwell academy	2015	24
	Kennissessie Woningwet	Finance Ideas academy	2016	4
	Management Groep Stavendens Genootschap	Kjenning opleiding/advies/interim	2016	9
	Management Groep Stavendens Genootschap	Kjenning opleiding/advies/interim	2016	7
	Management Groep Stavendens Genootschap	Kjenning opleiding/advies/interim	2016	6
	Fiscale training vennootschapsbelasting	PWC academy	2016	4
	Aedes benchmark; het bestuurlijk perspectief	PWC academy	2016	6
	Financieel beleid woningcorporaties	SOM Seminars	2016	6
	NVBW: De bestuurder in het nieuwe krachtenveld van de woningwet	NRTO	2016	2

## Raad van Commissarissen

### Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Functie in RvC	Portefeuille	Hoofd functie
B.J. van Bochove	M	66	voorzitter	Bestuurlijke en politieke zaken	waarnemend burgemeester gemeente Weesp
drs. P.M. Huisman	V	62	vicevoorzitter	Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening	project- en interim manager
mr. L.M. van der Sluis	V	61	lid	Juridische zaken en communicatie	advocaat Berculo advocaten
J. Krul	M	50	lid	Financiën	directeur-bestuurder Patyna
mr. drs. E.S. Rijnders	M	51	lid	Bedrijfsconomie, bedrijfskunde, bouw	directeur Janivo Stichting

### Rooster van aftreden

Naam	Functie	Eerst benoemd	Herbenoemd	Lopende termijn	Einde zittingstermijn/ aftredend	Maximale duur lidmaatschap RvC tot
B.J. van Bochove	voorzitter	1 juli 2013		1	1 juli 2017	1 juli 2021
J. Krul	lid	1 juli 2013		1	1 juli 2017	1 juli 2021
drs. P.M. Huisman	lid op voordracht HVOB	1 oktober 2013		1	1 oktober 2017	1 oktober 2021
mr. drs. E.S. Rijnders	lid op voordracht OR	1 oktober 2013		1	1 oktober 2017	1 oktober 2021
mr. L.M. van der Sluis	lid op voordracht HVOB	1 oktober 2015		1	1 oktober 2019	1 oktober 2023

### Honorering

Naam	Functie	Honorering	Onkostenvergoeding	BTW	Totaal
B.J. van Bochove	voorzitter	11.250,00	0,00	2.382,50	13.612,50
J. Krul	vice-voorzitter	7.500,00	720,00	1.726,20	9.946,20
P.M. Huisman	lid	7.500,00	1.144,00	1.733,92	10.377,92
E.S. Rijnders	lid	7.500,00	908,40	1.765,74	10.174,14
L.M. van der Sluis	lid	7.500,00	580,00	1.692,60	9.752,60
<b>Totaal</b>		<b>41.250,00</b>	<b>3.332,40</b>	<b>9.280,96</b>	<b>53.863,36</b>

## Permanente educatie

Commissaris	Opleiding	Organisator	Jaar	PE-punten
B.J. van Bochove	Toezicht op Woningcorporaties van de toekomst	VTW	2015	2
	Ontwikkelingen en trends in de volkshuisvesting	Eryl	2015	4
	Reflectie en governance	mr. Th.P.M. Dlubé, Blauw BV	2015	5
	Financiële technieken	directieleden en medewerkers van woningcorporatie Havensteder en marktpartij Montesquieu uit Maastricht	2015	2
	Strategic Control voor woningcorporaties en gemeenten	EY	2016	4
	Vastgoedsturing en Assetmanagement	Amsterdam School of Real Estate	2016	3
Ledencongres "Cultuur en gedrag"	VTW	2016	3	
				23
drs. P.M. Huisman	Zorgvastgoed	VTW	2015	4
	Inspiratiesessies VTW (3x)	VTW	2015	9
	Ledencongres	VTW	2015	2
	Boardroom Dynamics	VTWI	2015	3
	Kennisdag nieuwe Woningwet	Finance Ideas	2016	4
	Algemene ledenvergadering	VTW	2016	1
	Actualiteitenseminar voor woningcorporaties juli 2016	EY	2016	3
	Fiscale training vennootschapsbelasting	PwC	2016	4
				30
mr. L.M. van der Sluis	Financien woningcorporatie	Landmeter	2015	5
	Strategic Control voor woningcorporaties en gemeenten	EY	2016	4
	Kennissessie Woningwet	Finance Ideas	2016	4
	Cursus Actualiteiten Huurrecht	Legal Planet	2016	5
	Fiscale training vennootschapsbelasting	PwC	2016	4
	Financieel toezicht voor commissarissen	Landmeter	2016	6
			28	
J. Krul	Sturen met de nieuwe woningwet	Aedes	2015	3
	Management Follow Up	Kjenning	2015	10
				13
mr. drs. E.S. Rijnders	Woningwet, betaalbaarheid en efficiency	SOM Seminars op Maat	2015	5
	Zelfevaluatie + Governancecode	Atrivé	2015	4
	Governance- en strategiebijeenkomst	Evive	2015	3
	Financien, risicomanagement en governance	Governance University	2015	7
	De RvC vanuit juridisch perspectief	VTW	2016	1
	Fiscale training vennootschapsbelasting	PwC	2016	4
	Rondetafelbijeenkomst Risicoraamwerk WSW	WSW/VTW	2016	3
	Masterclass Governance	Bureau 073	2016	3
				30

## Nevenfuncties

Naam	Nevenfuncties
B.J. van Bochove	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lid van het bestuur van de Vereniging voor Toezichhouders in Woningcorporaties</li> <li>- Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Havensteder</li> <li>- Eigenaar van Van Bochove advies en management</li> <li>- Voorzitter College van Deskundigen Openbare Ruimte</li> <li>- Voorzitter Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Lelystad</li> </ul>
drs. P.M. Huisman	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorzitter Raad van Toezicht Atlas College Hoom</li> <li>- Voorzitter bestuur Cinema Oostereiland</li> <li>- Voorzitter Hoomse Oudememmers Compagnie</li> <li>- Lid Raad van Commissarissen Kennemer Wonen</li> <li>- Lid Algemeen Bestuur Westfriese Bedrijvengroep</li> </ul>
mr. L.M. van der Sluis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vice-voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Opbouw</li> <li>- Lid Raad van Commissarissen Woningbouwvereniging Vecht &amp; Omstreken</li> </ul>
drs. J. Krul	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lid Raad van Commissarissen OSG/Metrium</li> <li>- Lid Raad van Toezicht Bevolkingsonderzoek Noord</li> </ul>
mr. drs. E.S. Rijnders	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Aves</li> <li>- Lid Raad van Toezicht Stichting Clusius College</li> <li>- Lid Raad van Toezicht Stichting Vitus Zuid</li> <li>- Lid Raad van Commissarissen Rendo NV</li> <li>- Lid Raad van Toezicht WBV Helpt Elkander</li> <li>- Voorzitter bestuur Stichting Wittevrouwenbolwerk/Stichting Vondellaan</li> <li>- Secretaris bestuur Stichting Eigen Werk</li> <li>- Voorzitter Monumentencommissie gemeente Oldebroek</li> <li>- Vice-voorzitter Rekenkamercommissie gemeente Hulzen</li> </ul>

**Deel B**

**Centrada Jaarrekening 2016**



## Hoofdstuk 1 Kengetallen

(x € 1.000)

	MW 2016	MW 2015	BDW 2015	BDW 2014	BDW 2013	BDW 2012
<b>GEGEVENS WONINGBEZIT</b>						
<b>Aantal verhuureenheden (VHE)</b>						
<b>VHE in eigendom</b>						
Zelfstandige woningen in exploitatie	8.521	8.360	8.360	8.347	8.329	8.211
Onzelfstandige woningen	6	6	6	6	6	-
<b>Totaal aantal wooneenheden</b>	<b>8.527</b>	<b>8.366</b>	<b>8.366</b>	<b>8.353</b>	<b>8.335</b>	<b>8.211</b>
Garages/parkeerplaatsen/bergingen	374	375	375	367	379	390
Winkels/bedrijfspanen	3	13	13	13	14	15
Woonwagens	8	8	8	8	8	8
Verzorgingscentrum/Maatschappelijk vastgoed	30	8	8	8	8	6
Naar voorraad verkoop	1	-	-	1	-	15
<b>Totaal aantal overige eenheden</b>	<b>416</b>	<b>404</b>	<b>404</b>	<b>397</b>	<b>409</b>	<b>434</b>
<b>Aantal VHE in eigendom</b>	<b>8.943</b>	<b>8.770</b>	<b>8.770</b>	<b>8.750</b>	<b>8.744</b>	<b>8.645</b>
<b>VHE in beheer</b>						
Woningen in beheer voor derden	105	284	284	284	341	341
Overige eenheden in beheer voor derden	-	1	1	1	2	2
<b>Aantal VHE in beheer</b>	<b>105</b>	<b>285</b>	<b>285</b>	<b>285</b>	<b>343</b>	<b>343</b>
<b>Aantal VHE in eigendom en beheer</b>	<b>9.048</b>	<b>9.055</b>	<b>9.055</b>	<b>9.035</b>	<b>9.087</b>	<b>8.988</b>
<b>Mutaties VHE in eigendom</b>						
Oplevering nieuwbouw	-	24	24	27	135	-
Terugkoop / Doorverkoop	181	-1	-1	1	-	49
Verkoop	-13	-11	-11	-9	-17	-70
Sloop/herbestemming	-	-	-	-	-23	-24
Overige mutaties	5	8	8	-13	4	-6
<b>Saldo mutaties VHE in eigendom</b>	<b>173</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>99</b>	<b>-51</b>
<b>Mutaties VHE in beheer</b>						
Uit beheer	-180	-	-	-58	-	-49
<b>Saldo mutaties VHE in beheer</b>	<b>-180</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-58</b>	<b>-</b>	<b>-49</b>
<b>Saldo mutaties VHE in eigendom en beheer</b>	<b>-7</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>-52</b>	<b>99</b>	<b>-100</b>
<b>VERHUUR</b>						
<b>Prijs/kwaliteitsverhouding</b>						
Gemiddeld aantal punten WWS	151	154	154	157	157	157
Gemiddelde netto-huurprijs	577	568	568	549	512	488
<b>Aantal woningen naar huurprijsklasse</b>						
Goedkoop (< € 403,06 )	616	615	615	612	613	656
Betaalbaar (€ 403,06 tot € 618,24)	6.916	6.776	6.776	6.701	6.718	6.753
Duur (€ 618,24 en hoger)	1.004	975	975	1.034	998	802
<b>Kwaliteit</b>						
Kosten niet-planmatig onderhoud per VHE	512	186	186	287	269	271
Kosten planmatig onderhoud per VHE	629	662	662	707	528	1.047
Totaal lasten onderhoud (x € 1.000)	10.216	7.440	7.440	8.698	6.784	10.817
<b>Verhuur</b>						
Mutatiegraad woningen	8,00%	8,20%	8,20%	8,30%	9,33%	8,10%
Huurachterstand in % jaarhuur	1,53%	2,12%	2,12%	1,24%	0,98%	1,18%
Huurderiving in % jaarhuur	0,53%	0,54%	0,54%	0,72%	1,08%	0,88%

**KERNCIJFERS PER VERHUUREENHEID**

	MW 2016	MW 2015	BDW 2015	BDW 2014	BDW 2013	BDW 2012
<b>Balans</b>						
<i>Activa</i>						
Materiële vaste activa / vastgoedbeleggingen	96.553	96.621	69.314	67.755	63.287	66.268
Financiële vaste activa	2.377	3.212	-	138	502	2
Vlottende activa	2.445	1.291	1.291	1.414	2.035	3.076
<i>Passiva</i>						
Eigen vermogen	65.468	64.114	33.082	29.616	24.091	26.537
Overige voorzieningen	1.514	1.480	1.398	1.676	1.692	606
Weerstandsvermogen	66.983	65.594	34.481	31.292	25.783	27.143
Langlopende schulden	32.582	33.726	33.726	34.297	37.592	39.133
<b>Exploitatie</b>						
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	3.924	4.269				
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	110	88				
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	83	3.973				
Netto resultaat overige activiteiten	56	40				
Overige organisatiekosten	-99	-95				
Leefbaarheid	-111	-151				
Saldo financiële baten en lasten	-1.394	-1.457				
Exploitatie per woning	2.569	6.668				
<b>FINANCIERING</b>						
<b>Leningen, lang (x € 1.000)</b>						
Schuldrestant per vervaldatum 1 januari	273.286	293.124	293.124	309.061	317.437	343.552
Nieuwe leningen	19.000	19.000	19.000	8.700	35.200	46.700
Aflossingen (incl. klim)	-5.102	-38.838	-38.838	-24.637	-43.576	-72.815
Schuldrestant per vervaldatum 31 december	287.184	273.286	273.286	293.124	309.061	317.437
Gemiddeld rente leningen	4,37%	4,59%	4,59%	4,39%	4,38%	4,53%
Gemiddelde looptijd leningen	26,98	26,65	26,65	22,49	21,39	18,40
<b>Financiële kengetallen</b>						
<b>Balans</b>						
Eigen vermogen t.o.v. balanstotaal	64,6%	63,4%	46,9%	42,5%	36,6%	38,3%
Weerstandsvermogen t.o.v. balanstotaal	66,1%	64,9%	48,8%	44,9%	39,2%	39,1%
Loan to Value (excl. VOV)	36,5%	38,8%	53,1%	57,8%	64,8%	64,0%
Dekkingsratio (WSW geborgde leningen / WOZ waarde)	29,4%	28,3%	28,3%	31,3%	30,0%	29,0%
<b>Kasstroom</b>						
Interest Coverage ratio	2,79	2,18	2,18	2,21	2,03	1,96
Debt Service Coverage Ratio	1,98	1,52	1,52	1,42	1,45	1,45
<b>PERONEELSBEZETTING</b>						
Aantal fulltime eenheden	69	66	66	76	79	84
Werkelijke personeelsbezetting (totaal)	83	78	78	90	90	91

## Hoofdstuk 2 Balans per 31 december 2016 voor resultaatbestemming

Activa (x € 1.000)

### Vaste activa

#### Materiële vaste activa

DAEB vastgoed in exploitatie	839.624	800.333	
DAEB vastgoed in beheer	9.135	32.993	
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	8.195	7.371	
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	1.201	1.309	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.343	951	
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	3.972	4.413	
Totaal materiële vaste activa	11.1	<u>863.470</u>	<u>847.370</u>

#### Financiële vaste activa

Latente belastingvordering		21.255	28.166
Totaal financiële vaste activa	11.2	<u>21.255</u>	<u>28.166</u>

#### Som der vaste activa

884.725      875.536

### Viottende activa

#### Voorraden

Vastgoed bestemd voor de verkoop		130	-
Overige voorraden		25	25
Totaal voorraden	11.3	<u>155</u>	<u>25</u>

#### Vorderingen

Huurdebiteuren		295	1.924
Overheid		30	7
Overige vorderingen		10	8.522
Overlopende activa		283	184
Totaal vorderingen	11.4	<u>619</u>	<u>10.638</u>

#### Liquide middelen

11.5      21.095      656

#### Som der viottende activa

21.869      11.319

#### Totaal activa

906.594      886.855

**Passiva (x € 1.000)****Eigen vermogen**

Overige reserves	170.446	100.915	
Herwaarderingsreserve	385.642	374.550	
Resultaat boekjaar	29.398	86.811	
Totaal eigen vermogen	11.6	<u>585.485</u>	<u>562.276</u>

**Vorzieningen**

Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	1.519	-	
Voorziening latente belastingverplichting	11.980	12.946	
Overige voorzieningen	42	34	
Totaal voorzieningen	11.7	<u>13.541</u>	<u>12.979</u>

**Langlopende schulden**

Schulden / leningen kredietinstellingen	281.549	268.185	
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	1.307	1.361	
Overige schulden	8.526	26.228	
Totaal langlopende schulden	11.8	<u>291.382</u>	<u>295.774</u>

**Kortlopende schulden**

Schulden aan kredietinstellingen	5.635	5.101	
Schulden aan leveranciers	1.769	1.102	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	705	625	
Overlopende passiva	8.078	8.997	
Totaal kortlopende schulden	11.9	<u>16.186</u>	<u>15.826</u>

**Totaal passiva**

906.594      886.855

**Hoofdstuk 3 Winst-en-verliesrekening over 2016**  
**(x € 1.000)**

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Huuropbrengsten	60.517	59.034
Opbrengsten servicecontracten	1.199	1.366
Lasten servicecontracten	-1.243	-1.370
Overheidsbijdragen	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-13.443	-13.111
Lasten onderhoudsactiviteiten	-10.216	-7.439
Overheidsheffingen	-	-
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-1.724	-1.041
<b>Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille</b>	<b>35.090</b>	<b>37.439</b>
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
<b>Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	1.653	1.274
Toegerekende organisatiekosten	-12	-11
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-658	-489
<b>Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille</b>	<b>983</b>	<b>774</b>
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-1.872	216
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	14.988	34.631
<b>Waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>	<b>13.116</b>	<b>34.847</b>
Opbrengsten overige activiteiten	744	574
Kosten overige activiteiten	-242	-223
<b>Netto resultaat overige activiteiten</b>	<b>503</b>	<b>351</b>
<b>Overige organisatiekosten</b>	<b>-884</b>	<b>-832</b>
<b>Leefbaarheid</b>	<b>-995</b>	<b>-1.323</b>
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	-	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	-	-
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	145	19
Rentelasten en soortgelijke kosten	-12.616	-12.794
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<b>-12.470</b>	<b>-12.775</b>
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen</b>	<b>35.343</b>	<b>58.481</b>
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-5.945	28.330
Resultaat deelnemingen	-	-
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen</b>	<b>29.398</b>	<b>86.811</b>
Buitengewone baten	-	-
Buitengewone lasten	-	-
<b>Buitengewoon resultaat na belastingen</b>	<b>29.398</b>	<b>86.811</b>
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>29.398</b>	<b>86.811</b>

## Hoofdstuk 4 Kasstroomoverzicht 2016 (directe methode)

(x € 1.000)

	2016	2015
<b><u>Operationele activiteiten</u></b>		
<b>Ontvangsten</b>		
Huur en vergoedingen	61.687	60.451
Overige bedrijfsopbrengsten	579	539
Rente-inkomsten	-29	56
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<u>62.238</u>	<u>61.047</u>
<b>Uitgaven:</b>		
Erfpacht	-6	-6
Lonen en salarissen	-5.398	-5.496
Uitgaven onderhoud	-10.482	-10.399
Overige bedrijfsuitgaven	-6.647	-6.614
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	-	-
Verhuurdersheffing	-4.373	-4.050
Leefbaarheid	-171	-193
Bijdrage MFA ed.	-150	-480
Rente-uitgaven	-12.574	-13.230
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<u>-39.800</u>	<u>-40.468</u>
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<u><b>22.437</b></u>	<u><b>20.578</b></u>
<b><u>(Des)investeringsactiviteiten</u></b>		
<b>MVA Ingaande kasstroom</b>		
Verkoopontvangsten bestaande huur, w oon- en niet w ongelegenheden	1.669	1.287
Verkoopontvangsten w ongelegenheden (VOV) na inkoop in dPi periode	-	138
Verkoop nieuw bouw koopw oningen	-	-
(Des)investeringsontvangsten overig	-11	-15
<i>Saldo ingaande kasstroom MVA</i>	<u>1.658</u>	<u>1.410</u>
<b>MVA Uitgaande kasstroom</b>		
Nieuw bouw huur, w oon- en niet w ongelegenheden	-32	-1.741
Woningverbetering, w oon- en niet w ongelegenheden	-1.070	-998
Aankoop, w oon- en niet w ongelegenheden	-24.677	-
Aankoop w ongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	-102	-
Sloopuitgaven, w oon- en niet w ongelegenheden	-66	-
Investerings overig	-109	-750
<i>Saldo uitgaande kasstroom MVA</i>	<u>-26.056</u>	<u>-3.489</u>
<b>FVA</b>		
Ontvangsten overig	8.500	5.000
Uitgaven overig	-	-8.500
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	<u>8.500</u>	<u>-3.500</u>
<b>Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten</b>	<u><b>-15.898</b></u>	<u><b>-5.580</b></u>
<b><u>Kasstroom financieringsactiviteiten</u></b>		
<b>Ingaand</b>		
Nieuw door WSW geborgde leningen	19.000	19.000
<b>Uitgaand</b>		
Aflossing door WSW geborgde leningen	-5.101	-38.838
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>	<u>13.899</u>	<u>-19.838</u>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<u><b>13.899</b></u>	<u><b>-19.838</b></u>
<b>Mutatie geldmiddelen</b>		
Liquide middelen per 1 januari 2016	657	5.498
Liquide middelen per 31 december 2016	21.093	657

**Hoofdstuk 5**            **Totaalresultaat 2016**  
**(x € 1.000)**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Netto resultaat	29.398	86.811
Directe vermogensmutatie terugkoopverplichting	-	-734
Directe vermogensmutatie matchingsconstructie	-808	6.727
Directe vermogensmutatie vastgoed niet meer in beheer	-5.381	
Directe vermogensmutatie n.a.v. diverse effecten en stelstelwijziging		-4.897
Totaal	-6.189	1.096
Totaalresultaat	<u>23.209</u>	<u>87.907</u>

## **Hoofdstuk 6      Algemene toelichting**

### **6.1      Algemeen**

Woonstichting Centrada is een stichting met de status van "toegelaten instelling volkshuisvesting". Zij is statutair gevestigd te Lelystad en staat ingeschreven onder nummer 39047475 bij de Kamer van Koophandel voor Gooi-, Eem- en Flevoland.

Woonstichting Centrada is feitelijk gevestigd op de Wigstraat 18, 8223 EG te Lelystad.

Woonstichting Centrada heeft als doel:

- het als Toegelaten Instelling uitsluitend werkzaam zijn in het belang van de volkshuisvesting;
- het mede werkzaam zijn ten behoeve van door het Bestuur aan te wijzen doelgroepen;
- het realiseren van vernieuwende initiatieven in de volkshuisvesting, vooral met betrekking tot woon- en beheervormen, de architectuur en stedenbouw;
- al hetgeen met het vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.

In de jaarrekening staan veel tabellen met financiële cijfers. Het betreft afgeronde cijfers. Het gevolg is, optellingen van de gepresenteerde cijfers kunnen afwijken van het weergegeven totaal.

### **6.2      Stelselwijziging**

De grondslagen voor het opstellen van deze jaarrekening zijn gewijzigd ten opzichte van het voorgaande verslagjaar. Voor de uitwerking van de stelselwijziging wordt verwezen naar paragraaf 7.2.

### **6.3      Functioneel model**

De herziene Richtlijn 645 schrijft aangepaste modellen voor de balans en resultatenrekening voor. Voor de resultatenrekening is er een functioneel model voorgeschreven. Toelichtingen op posten in de balans en winst-en-verliesrekening worden in de jaarrekening genummerd.

### **6.4      Schattingen**

Bij de toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het bestuur zich diverse oordelen en schattingen. De belangrijkste oordelen en schattingen hebben betrekking op de activa in exploitatie (zowel het sociaal als het commercieel vastgoed), de voorzieningen, de waardeverminderingen en de acute en latente belastingen. De hierbij behorende veronderstellingen zijn vermeld in de toelichting bij de hiervoor genoemde jaarrekeningposten.



## Hoofdstuk 7 Grondslagen van waardering in de jaarrekening

### 7.1 Regelgeving

Centrada heeft de jaarrekening opgesteld met inachtneming van artikel 35 van de Woningwet. Het eerste lid van dit artikel schrijft de toepassing van BW2 Titel 9 voor, behoudens enkele specifieke uitzonderingen. Behalve de Woningwet zijn tevens het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van toepassing.

Verder zijn de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector ("WNT") en de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven richtlijnen toegepast, waaronder Richtlijn 645 'Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (herzien 2016) in het bijzonder. De jaarrekening is opgemaakt op 15 mei 2017.

### 7.2 Stelselwijziging Wijzigingen Richtlijn 645

Met ingang van boekjaar 2016 is de herziene Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van toepassing.

Centrada waardeerde haar onroerende zaken in exploitatie tot en met 2015 tegen bedrijfswaarde. Als gevolg van de nieuwe Woningwet en daarin voorgeschreven waardering tegen marktwaarde volgens het waarderingshandboek dient een stelselwijziging te worden doorgevoerd.

De herziene Richtlijn 645 heeft ertoe geleid dat Centrada haar stelsel van waardering en resultaatbepaling vanaf 2016 heeft gewijzigd op de volgende onderdelen:

- a Classificatie van onroerende zaken in exploitatie naar DAEB vastgoed en niet-DAEB vastgoed, op basis van onderverdeling naar het al dan niet overschrijden van de huurliberalisatiegrens door de woninghuur per contractdatum in plaats van per balansdatum;
- b Waardering van sociaal vastgoed vond tot en met 2015 plaats op basis van bedrijfswaarde. Vanaf 2016 vindt waardering plaats tegen marktwaarde in verhuurde staat, bepaald overeenkomstig het Handboek modelmatig waarden marktwaarde voor onroerende zaken in exploitatie.
- c De tot en met 2015 voor commercieel vastgoed gevolgde waardering tegen marktwaarde volgens Richtlijn 213 is vanaf 2016 gewijzigd in waardering tegen marktwaarde in verhuurde staat, bepaald overeenkomstig het Handboek modelmatig waarden marktwaarde voor onroerende zaken in exploitatie.

Als gevolg van de waardering tegen marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie is een eventuele afwaardering van vastgoedontwikkelingsprojecten herrekend op basis van de marktwaarde in verhuurde staat als toets ter bepaling van eventuele duurzame waardeverminderingen (waar de toets ter bepaling van eventuele duurzame waardeverminderingen nog op basis van bedrijfswaarde geschiedde).

#### **Aanpassing vergelijkende cijfers van vermogen en resultaat**

De wijzigingen in de waarderinggrondslagen zoals hiervoor genoemd zijn als stelselwijziging verwerkt in het vermogen en resultaat, waarbij de vergelijkende cijfers 2015 in de jaarrekening 2016 zijn aangepast. De aanpassing van de vergelijkende cijfers houdt in dat deze zijn herrekend alsof de nieuwe waarderinggrondslag reeds van toepassing was in voorgaande boekjaren. De invloed van de stelselwijziging (cumulatieve effect) is voor het deel dat betrekking heeft op de jaren tot en met 2014 verwerkt in het eigen vermogen per 1 januari 2015 en bedraagt € 212 miljoen positief. Het deel dat betrekking heeft op het resultaat 2015 is in de individuele posten van de winst-en-verliesrekening verwerkt middels aanpassing van de vergelijkende resultaatcijfers 2015 en bedraagt in totaal € 76,3 miljoen. In totaal bedraagt het cumulatief effect per 1 januari 2016 € 239 miljoen. Dit effect, alsmede het resultaat-effect 2015, uitgesplitst naar de individuele posten is als volgt:

Onderstaande tabel is het effect van de stelselwijziging:

<b>Cumulatief effect 1 januari 2016</b>	<b>Stand 1 januari 2016 vóór stelselwijziging</b>	<b>Stand 1 januari 2016 ná stelselwijziging</b>	<b>Cumulatief effect 1 januari 2016</b>
Sociaal vastgoed in exploitatie	560.781	800.333	239.551
Commercieel vastgoed in exploitatie	7.436	7.371	-64
			<u>239.487</u>
Eigen vermogen: Herwaarderingsreserve	261.005	374.550	113.544
Eigen vermogen: Overige reserves	29.125	133.495	104.370
Voorziening latente belastingverplichtinge	-	21.573	21.573
			<u>239.487</u>
			<u>239.487</u>
			<u>239.487</u>
<b>Resultaateffect 2015</b>	<b>Baten/lasten 2015 volgens WVR 2015</b>	<b>Baten/lasten 2015 voor vergelijkings- doeleinden aangepast</b>	<b>Aanpassing resultaat 2015 voor vergelijkings- doeleinden</b>
Afschrijvingen materiële vaste activa	24.916	-	-24.916
Gerealiseerde herwaarderings	-12.118	-	12.118
Verkoopresultaat vastgoedportefeuille	-566	-785	-219
Overige waardeveranderingen	-4.012	-216	3.796
Belastingen	4.328	-28.330	-32.657
Niet - gerealiseerde waardeveranderingen onroerende zaken in exploitatie	-52	-34.492	-34.440
			<u>-76.318</u>
			<u>-76.318</u>

<b>Cumulatief effect 1 januari 2015</b>	<b>Stand 1 januari 2015 vóór stelselwijziging</b>	<b>Stand 1 januari 2015 ná stelselwijziging</b>	<b>Cumulatief effect 1 januari 2015</b>
Cumulatief effect 1 januari 2016	239.487		
Waarvan resultaat-effect 2015	-50.671		
Waarvan directe vermogensmutatie 2015	23.268		
Blijft: cumulatief effect tot 1 januari 2015			<u>212.084</u>
Bestaande uit de balansposten per 1 januari 2015:			
Sociaal vastgoed in exploitatie	548.840	763.016	214.176
Commercieel vastgoed in exploitatie	9.298	7.206	-2.092
			<u>212.084</u>
Eigen vermogen: Herwaarderingsreserve	240.507	340.259	99.752
Eigen vermogen: Overige reserves	18.633	107.475	88.842
Voorziening latente belastingverplichtingen	-	23.489	23.489
Te betalen vpb		-	-
			<u>212.083</u>

Voor de individuele posten zijn de verschillen met de oorspronkelijke jaarrekeningcijfers 2015 in de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten in de jaarrekening 2016 vermeld.

### 7.3 Oordelen en schattingen

Bij de toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het bestuur van Centrada zich diverse oordelen en schattingen. De belangrijkste oordelen en schattingen hebben betrekking op de activa in exploitatie (zowel het sociaal als het commercieel vastgoed), de voorzieningen, de waardeverminderingen en de acute en latente belastingen. De hierbij behorende veronderstellingen zijn vermeld in de toelichting bij de hiervoor genoemde jaarrekeningposten.

### 7.4 Salderen

Een actief en een post van het vreemd vermogen worden gesaldeer in de jaarrekening opgenomen uitsluitend indien en voor zover:

- een deugdelijk juridisch instrument beschikbaar is om het actief en de post van het vreemd vermogen gesaldeer en simultaan af te wikkelen
- het stellige voornemen bestaat om het saldo als zodanig of beide posten simultaan af te wikkelen.

## **Hoofdstuk 8 Grondslagen van balanswaardering in de jaarrekening**

### **8.1 Materiële vaste activa**

#### **8.1.1 Vastgoed in exploitatie**

##### *Classificatie en kwalificatie*

Het vastgoed in exploitatie wordt op objectniveau geclassificeerd naar DAEB (sociaal) en niet-DAEB (commercieel) vastgoed, rekening houdend met de criteria van de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Op grond van deze criteria omvat het sociaal vastgoed de woningen met een huurprijs tot aan de huurliberalisatiegrens (huurtoeslaggrens) op contractdatum, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat wordt verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs- en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de EC-beschikking d.d. 15 december 2009.

Het commercieel vastgoed omvat volgens de eerder genoemde criteria de woningen met een huurprijs boven de huurliberalisatiegrens (huurtoeslaggrens) op contractdatum, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commercieel vastgoed.

##### *Complexindeling*

Het sociaal vastgoed en het commercieel vastgoed is opgedeeld naar waarderingscomplexen. Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden, dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, en dat als één geheel aan een derde partij in verhuurde staat kan worden verkocht. Een waarderingscomplex kan daarom worden gedefinieerd als een aaneengesloten blok verhuureenheden van dezelfde bouwperiode. Alle verhuureenheden van de toegelaten instelling maken deel uit van een waarderingscomplex of zijn een afzonderlijk waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit sociaal en commercieel vastgoed. In dat geval wordt, nadat de waarde van het waarderingscomplex is bepaald, de waarde opgesplitst in een deel dat aan het sociaal vastgoed, respectievelijk aan het commerciële deel kan worden toegerekend.

##### *Waardering bij eerste verwerking sociaal en commercieel vastgoed*

Bij de eerste verwerking wordt het sociaal vastgoed in exploitatie en het commercieel vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten minus eventuele investeringsubsidies.

De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van de bestede externe kosten en de hieraan direct toerekenbare kosten.

De in de toekomst te maken kosten van sloop worden ten laste van het resultaat verantwoord in het jaar dat de exploitatie door sloop wordt beëindigd.

##### *Waardering na eerste verwerking*

Onroerende zaken in exploitatie worden op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde. Het Besluit actuele waarde is niet van toepassing. Op grond van artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering tegen marktwaarde plaats overeenkomstig de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ("Handboek modelmatig waarden marktwaarde").

Op basis van artikel 31 van het BTIV wordt bij de waardering onderscheid gemaakt naar de volgende categorieën:

- Woongelegenheden
- Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed (BOG en MOG)
- Parkeergelegenheden
- Intramuraal zorgvastgoed

Centrada hanteert de basisversie van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde voor woongelegenheden en parkeergelegenheden. Dit betreft een modelmatige waardering waarbij inherent aan het gebruik van de basisversie, sprake is van het risico dat deze waardering in een bepaalde bandbreedte (+/- 10%) kan afwijken van de waardering op basis van de full versie van het handboek (waarbij vrijheidsgraden mogen worden aangepast en een taxateur betrokken is).

Voor BOG, MOG en intramuraal zorgvastgoed hanteert Centrada verplicht de full versie van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde, omdat de huursom van dit vastgoed tezamen meer dan 5% van de totale huursom uitmaakt de niet-DAEB tak afzonderlijk

Bij de waardering van het vastgoed worden een doorexploteer- en een uitpondscenario onderscheiden. De marktwaarde is de hoogste van beide waarden. Het handboek volgt de netto contante waarde methode, de DCF-methode. Via de DCF-methode worden de toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen contant gemaakt naar het heden aan de hand van een disconteringsvoet, inclusief de eindwaarde die de geschatte opbrengstwaarde is van het vastgoed aan het einde van de DCF-periode. Hierbij wordt verondersteld dat de jaarbedragen medio het jaar ontvangen, respectievelijk betaald worden. De berekening van de netto contante marktwaarde wordt bij alle typen vastgoed uitgevoerd voor een exploitatieperiode van vijftien jaar.

De bepaling van de toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen vindt bij woongelegenheden en parkeergelegenheden plaats aan de hand van twee scenario's: enerzijds op basis van het doorexploteerscenario en anderzijds op basis van het uitpondscenario. Bij BOG, MOG en intramuraal zorgvastgoed is alleen het doorexploteerscenario van toepassing.

Na eerste verwerking wordt een waardevermindering of – vermeerdering van de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie verantwoord in de winst-en-verliesrekening van de periode waarin de wijziging zich voordoet. De waardevermindering of – vermeerdering wordt separaat tot uitdrukking gebracht en in het resultaat verantwoord als "Niet-gerealiseerde waardeveranderingen". Deze waardevermindering of- vermeerdering bestaat uit aanpassingen in het Handboek modelmatig waarden marktwaarde en uit ontwikkelingen van de woningmarkt en huurportefeuille van de corporatie.

Tevens is bij toepassing van de basisversie sprake van een portefeuillewaardering in plaats van complexwaardering waardoor er tevens een bepaalde onnauwkeurigheid kan bestaan in de allocatie binnen het eigen vermogen tussen de herwaarderingsreserve en de overige reserves.

#### *Uitgaven na eerste verwerking*

Uitgaven na eerste verwerking ten behoeve van het complex aangaande het sociaal en commercieel vastgoed, die voldoen aan de algemene activeringscriteria worden geactiveerd tegen kostprijs en vervolgens getoetst aan het verschil in marktwaarde van het complex vóór en na deze uitgaven. Het marktwaardeverschil wordt in het actief verwerkt als een waardevermindering of –vermeerdering en in het resultaat verantwoord als "Niet-gerealiseerde waardeveranderingen" vastgoedportefeuille.

#### *Herwaarderingsreserve*

Jaarlijks wordt op balansdatum de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie opnieuw bepaald. Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van het vastgoed worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Voor het positieve verschil tussen de marktwaarde van het

waarderingscomplex en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering, wordt een herwaarderingsreserve gevormd. Het expliciet opnemen van een herwaarderingsreserve in de balans als onderdeel van het eigen vermogen benadrukt voor de gebruiker van de jaarrekening dat een deel van het eigen vermogen op het waarderingsmoment nog niet gerealiseerd is.

#### *Afschrijvingen*

Op de onroerende zaken in exploitatie gewaardeerd op marktwaarde wordt niet afgeschreven.

#### *Buitengebruikstelling als gevolg van sloop*

Indien op het waarderingscomplex of een deel daarvan, op de waardepeildatum 31 december 2016 een ook voor een derde, onherroepelijke verplichting tot sloop van toepassing is, wordt hier bij de waardering rekening mee gehouden. De sloopkosten worden in het jaar van uitgave ten laste van het resultaat gebracht.

#### **8.1.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden**

Voor onroerende zaken in exploitatie die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) door de corporatie wordt overgedragen aan derden waarbij de regeling kwalificeert als financieringstransactie, eindigt het eigen gebruik en wordt het vastgoed geherrubriceerd als vastgoed verkocht onder voorwaarden. De onroerende zaken verkocht onder voorwaarden worden gewaardeerd op de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de contractuele korting. Een eventuele waardevermeerdering of – vermindering van de boekwaarde van de onroerende zaken op het moment van de herclassificatie wordt verantwoord in de winst-en-verliesrekening onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Na eerste verwerking vindt waardering plaats tegen de getaxeerde leegwaarde na aftrek van de in het VOV-contract overeengekomen korting. De leegwaarde wordt jaarlijks opnieuw geschat. Waardeveranderingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

De regeling kwalificeert als een financieringstransactie indien niet alle belangrijke economische voor- en nadelen zijn overgedragen. Dit is in het kader van een regeling VOV doorgaans het geval indien sprake is van een terugkoopplicht dan wel een terugkooprecht tegen een significant lagere terugkoopprijs dan de verwachte reële waarde op terugkoopmoment.

Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde heeft de corporatie een terugkoopverplichting, die jaarlijks wordt gewaardeerd op de bij overdracht ontstane terugkoopverplichting, rekening houdend met de contractvoorwaarden inzake terugkoop waaronder de deling van de jaarlijkse waardeontwikkeling van de woning in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt als verplichting op de balans opgenomen zonder rekening te houden met de tijdswaarde van geld aangezien inschatting van het tijdstip waarop terugkoop in de toekomst zal plaatsvinden, mede gelet op de onbeperkte terugkooptermijn, niet goed mogelijk is. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden wordt de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

De waardeveranderingen ter zake van de woningen verkocht onder voorwaarden (na herclassificatie) en die ter zake de terugkoopverplichtingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Ultimo boekjaar wordt het verschil (indien positief) tussen de dan opnieuw vastgestelde leegwaarde na aftrek van contractuele korting en de – gefixeerde – boekwaarde op moment van herclassificatie op basis van de oude grondslag verwerkt in een herwaarderingsreserve.

### **8.1.3 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie**

#### *Vastgoed*

Dit betreft lopende investeringen in nieuwe complexen (nieuwbouw) en bestaande complexen (woningverbetering, herstructurering, zie hiervoor tevens de grondslag onder uitgaven na eerste verwerking hiervoor). De waardering bij eerste verwerking is tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs), rekening houdend met eigen ontwikkelingskosten en overige hieraan direct toerekenbare kosten.

De waardering na eerste verwerking van het vastgoed in ontwikkeling is tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde.

De marktwaarde wordt bepaald met behulp van geprognosticeerde kasstromen op basis van aannames zoals hiervoor toegelicht onder vastgoed in exploitatie onder Waardering na eerste verwerking.

Indien gereede twijfel bestaat of de reeds bestede kosten terugverdiend kunnen worden, wordt het vastgoed tegen de lagere marktwaarde van het project in het bestaande ontwikkelingsstadium gewaardeerd en wordt het nadelig verschil in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

In het geval per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake sociaal en commercieel vastgoed in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de marktwaarde, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen en herstructureringen. De afwaardering van de bestede kosten tot nihil wordt in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

#### *Grondposities*

Ingenomen grondposities (al dan niet met opstallen) worden aangeschaft met het oog op (her)ontwikkeling van huur- en koopprojecten. Aangezien nog geen inzicht bestaat in aard, omvang en samenstelling van deze projecten worden de grondposities beschouwd als vastgoedbeleggingen.

De grondposities worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de kostprijs en bijkomende kosten. Na eerste verwerking worden de grondposities gewaardeerd tegen de kostprijs of lagere marktwaarde, welke de huidige marktverhoudingen omtrent de verwachte woningbouwwaarde van de grond weerspiegelt. De veranderingen in de marktwaarde worden in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

### **8.1.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie**

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd tegen de kostprijs (verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs), minus eventuele investeringssubsidies, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingverliezen.

De afschrijving is lineair en gebaseerd op de verwachte gebruiksduur rekening houdend met de restwaarde. Indien de verwachting omtrent de afschrijvingsmethode, gebruiksduur en/of restwaarde in de loop van de tijd wijzigingen ondergaat, worden deze wijzigingen als een schattingswijziging verantwoord.

Buiten gebruik gestelde onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd tegen de kostprijs dan wel de lagere opbrengstwaarde.

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden niet langer in de balans opgenomen na vervreemding of op nihil gewaardeerd wanneer geen toekomstige prestatie-eenheden van het gebruik of de vervreemding worden verwacht.

## **8.2 Financiële activa**

### **8.2.1 Latente belastingvorderingen**

Voor de waardering en verwerking van latente belastingvorderingen wordt verwezen naar de afzonderlijke paragraaf Belastingen.

## **8.3 Voorraden**

### **8.3.1 Vastgoed bestemd voor verkoop**

Dit betreft opgeleverde nieuwbouwwoningen en teruggekochte woningen uit hoofde van een terugkoopplicht, bestemd voor verkoop.

De waardering van de opgeleverde nieuwbouwwoningen is tegen vervaardigingsprijs en daaraan toegerekende directe kosten dan wel lagere opbrengstwaarde.

De waardering van de teruggekochte woningen met een terugkoopplicht is op moment van verkrijging tegen de marktwaarde na aftrek van de contractuele korting, hetgeen tevens de verkrijgingsprijs is voor de waardering als voorraad, en na eerste verwerking rekening houdend met de lagere opbrengstwaarde.

De lagere opbrengstwaarde is de verwachte verkoopprijs en wordt bepaald op basis van taxaties dan wel recente verkooptransacties van referentiewoningen onder aftrek van kosten voor verkoop.

### **8.3.2 Overige voorraden**

De voorraad onderhoudsmaterialen wordt gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere opbrengstwaarde.

## **8.4 Vorderingen**

Waardering geschiedt bij eerste verwerking tegen de reële waarde vermeerderd met transactiekosten en vervolgens tegen de geamortiseerde kostprijs minus benodigde voorziening voor oninbaarheid gebaseerd op een statistische benadering.

## **8.5 Liquide middelen**

Onder liquide middelen worden verstaan kasmiddelen en de tegoeden op bankrekeningen. Liquide middelen worden gewaardeerd op basis van nominale waarde. Deposito's worden onder liquide middelen opgenomen indien zij in feite – zij het eventueel met opoffering van rentebaten- ter onmiddellijke beschikking staan. Liquide middelen die (naar verwachting) langer dan twaalf maanden niet ter beschikking staan van de Centrada, worden als financiële vaste activa gerubriceerd.

## **8.6 Voorzieningen**

Een voorziening wordt gevormd indien Centrada op balansdatum een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang betrouwbaar is te schatten. De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen. Tenzij anders vermeld, worden voorzieningen gewaardeerd tegen nominale waarde.

Indien het waarschijnlijk is dat voor uitgaven die noodzakelijk zijn om een voorziening af te wikkelen een vergoeding van een derde zal worden ontvangen, wordt deze vergoeding gepresenteerd als een afzonderlijk actief.

### **8.6.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen**

In het geval per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake sociaal en commercieel vastgoed in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de aan deze investeringsverplichtingen toe te rekenen marktwaarde per balansdatum op basis van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen en herstructureringen. De afwaardering van de bestede kosten tot nihil en de vorming van



de voorziening wordt in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

Daarnaast wordt deze voorziening gevormd voor bijzondere waardeveranderingen inzake nieuwbouwwoningen in ontwikkeling die bij oplevering aan derden worden overgedragen onder een "verkoop onder voorwaarden" regeling.

### **8.6.2 Overige voorzieningen**

De overige voorzieningen zijn gevormd voor twee gemeenschappelijke ruimten in verschillende complexen.

Gezien het geringe materiële belang, kiest Centrada niet voor de vorming van een voorziening voor jubileumuitkeringen aan personeel, loopbaanontwikkeling, de regeling "Verzilverd Wonen", juridische geschillen en voor arbeidsongeschiktheid.

## **8.7 Belastingen**

### **8.7.1 Acute belastingen**

De belastingen worden berekend op basis van het verantwoorde resultaat uitgaande van het geldende belastingtarief, rekening houdend met fiscaal vrijgestelde posten, de vaststellingsovereenkomst (VSO) en geheel of gedeeltelijk niet-afrekbare kosten.

De belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd indien is voldaan aan de algemene voorwaarden voor saldering.

### **8.7.2 Latente belastingen**

Voor alle belastbare tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale balanswaardering, wordt een latente belastingverplichting opgenomen. Voor alle verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale balanswaardering en voor beschikbare voorwaartse verliescompensatie wordt een latente belastingvordering opgenomen voor zover er latente verplichtingen tegenover staan, of het waarschijnlijk is dat er fiscale winst beschikbaar zal zijn voor verrekening. De latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen onder de financiële vaste activa respectievelijk voorzieningen.

De waardering van latente belastingverplichtingen en -vorderingen wordt gebaseerd op de fiscale gevolgen van de door Centrada, per balansdatum, voorgenomen wijze van realisatie of afwikkeling van activa, voorzieningen, schulden of overlopende passiva. Latente vorderingen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst belastbare winsten zullen zijn die voor realisatie van het tijdelijk verschil dan wel compensabele verliezen kunnen worden aangewend. Hierbij wordt uitgegaan van het geldende belastingtarief. De latente belastingverplichtingen en -vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. De latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd indien is voldaan aan de algemene voorwaarden van saldering.

## **8.8 Langlopende schulden**

Bij de eerste opname van langlopende schulden worden deze opgenomen tegen reële waarde verminderd met de direct daaraan toe te rekenen transactiekosten.

De langlopende schulden worden na de eerste waardering gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode. Winst of verlies worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen zodra de verplichtingen niet langer op de balans worden opgenomen, alsmede via het amortisatieproces.

## **8.9 Kortlopende schulden**

Bij de eerste opname van kortlopende schulden worden deze opgenomen tegen reële waarde verminderd met de direct daaraan toe te rekenen transactiekosten.

De kortlopende schulden worden na de eerste waardering gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode. Winst of verlies worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen zodra de verplichtingen niet langer op de balans worden opgenomen, alsmede via het amortisatieproces.

## **Hoofdstuk 9            Grondslagen voor bepaling van het resultaat in de jaarrekening**

### **9.1    Algemeen**

Baten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben voor zover deze gerealiseerd zijn. De kosten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. (Voorzienbare) verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden en overigens wordt voldaan aan de voorwaarden voor het opnemen van voorzieningen.

Bijzondere baten of lasten die behoren tot de gewone bedrijfsuitoefening, worden op grond van aard, omvang of het incidentele karakter afzonderlijk toegelicht teneinde een goed inzicht te geven in het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening van de corporatie en met de ontwikkeling daarin. Bijzondere posten worden met het oog op de analyse en de vergelijkbaarheid van de resultaten zoveel mogelijk naar aard en omvang afzonderlijk toegelicht.

### **9.2    Huuropbrengsten**

Opbrengsten uit de levering van (huur)diensten worden verantwoord naar rato van de geleverde prestaties.

De huuropbrengsten zijn het resultaat van het gevoerde huurprijsbeleid van Centrada, rekening houdend met de door het Rijk bepaalde kaders (zoals maximale huurverhoging, maximaal redelijke huur en maximale huursomstijging) en onder aftrek van huurderwing wegens leegstand en oninbaarheid.

### **9.3    Opbrengsten servicecontracten**

De opbrengsten servicecontracten betreffen vergoedingen van huurders boven de netto huurprijs voor leveringen en diensten (zoals energie, water, huismeesters, schoonmaakkosten, glasverzekering). De opbrengsten worden verminderd met derving wegens oninbaarheid. De kosten van de leveringen en diensten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten.

### **9.4    Overheidsbijdragen**

Hieronder worden bijdragen of subsidies van de overheid alsmede de toerekening van de BWS-subsidie vanuit de egalisatierekening BWS verantwoord.

### **9.5    Lasten verhuur en beheeractiviteiten**

Hier worden zowel de directe lasten voor de verhuur en beheeractiviteiten als de indirecte lasten via de kosten verdeelstaat verantwoord.

### **9.6    Lasten onderhoudsactiviteiten**

De werkelijke onderhoudskosten voor dagelijks- en mutatieonderhoud en planmatig onderhoud worden ten laste van de exploitatie gebracht. Het dagelijks- en mutatieonderhoud wordt onderscheiden in de kosten van derden en de kosten van eigen dienst. De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare uitgaven wanneer geen sprake is van waardevermeerdering van het actief.

Onder deze post worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden.

Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet in de balans opgenomen verplichtingen.

### **9.7    Overheidsheffingen**

Centrada verwerkt de overheidsheffingen in de periode waarop de overheidsheffing betrekking heeft.

### **9.8 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit**

Hieronder worden verantwoord de verhuurdersheffing, de kosten gerelateerd aan het niet kunnen incasseren van vorderingen op huurders anders dan huur en andere exploitatiekosten die niet tot een meer specifieke kostensoort behoren.

### **9.9 Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling**

De opbrengsten van de verkopen van het vastgoed in ontwikkeling en onderhanden projecten.

### **9.10 Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling en toegerekende organisatie- en financieringskosten**

De uitgaven van het verkochte vastgoed in ontwikkeling inclusief de toegerekende organisatiekosten vanuit de kostenverdeelstaat en rente in het kader van financiering worden hieronder verantwoord.

### **9.11 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille**

De post Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de toerekenbare verkoop- en organisatiekosten en de geactiveerde waarde met betrekking tot het vastgoed.

Opbrengst uit verkoop van vastgoed wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt als alle belangrijke rechten op economische voordelen alsmede alle belangrijke risico's met betrekking tot de activa zijn overgedragen aan de koper, het bedrag van de opbrengst op betrouwbare wijze kan worden bepaald en ontvangst van de opbrengst waarschijnlijk is.

Op basis van deze criteria wordt onder deze post de verkoopopbrengst van vastgoed in exploitatie onder aftrek van verkoopkosten en de boekwaarde verantwoord. De boekwaarde is op basis van de marktwaarde. Daarnaast wordt onder deze post verantwoord de opbrengstwaarde van verkocht vastgoed bestemd voor de verkoop (koopwoningen voor derden) onder aftrek van de gemaakte direct toerekenbare verkoopkosten en de vervaardigingsprijs en daaraan toegerekende directe kosten, dan wel de lagere opbrengstwaarde. Verder wordt hieronder verantwoord de verkoopopbrengst van onder VOV teruggekochte en vervolgens zonder voorwaarden doorverkochte woningen onder aftrek van de boekwaarde. De boekwaarde is de marktwaarde op terugkoopmoment onder aftrek van de contractuele korting.

Gerealiseerde verkoopresultaten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte). Eventuele verliezen op koopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

Woningen verkocht onder voorwaarden worden niet in het resultaat verantwoord in het geval de belangrijkste economische voor- en nadelen niet zijn overgedragen aan de koper. Dergelijke transacties worden verantwoord als financieringstransactie. Verwezen wordt naar de post Vastgoed verkocht onder voorwaarden in de grondslagen van balanswaardering.

### **9.12 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille**

Hieronder zijn begrepen de overige waardeveranderingen en de waardeveranderingen met betrekking tot de vastgoedportefeuille bestaande uit vastgoed in exploitatie, vastgoed in ontwikkeling, vastgoed verkocht onder voorwaarden en vastgoed bestemd voor verkoop. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of mogelijke verliezen, die ontstaan door een wijziging in de waarde van het vastgoed bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

### **9.13 Netto resultaat overige activiteiten**

Hieraan zijn de opbrengsten en kosten van beheer voor derden en VvE-beheer als ook opbrengsten zendmasten en erfpachtopbrengsten toegerekend.

#### **9.14 Overige organisatiekosten**

De opbrengsten en kosten die niet toerekenbaar zijn (ook niet na toerekening van indirecte kosten), worden opgenomen onder Overige organisatiekosten. Voorbeelden hiervan zijn (een deel van) de (salaris)kosten van het management en de raad van commissarissen.

#### **9.15 Leefbaarheid**

Onder deze post zijn leefbaarheidsuitgaven inzake sociale activiteiten en fysieke activiteiten opgenomen. De uitgaven inzake sociale activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor ondersteuning van bewonersinitiatieven, gebiedsgericht personeel (zoals leefbaarheidscoördinator, wijkbeheerder, huismeester), leefbaarheidsonderzoeken en uitgaven voor activiteiten zoals welkomstbijeenkomsten nieuwe bewoners, bestrijding woonoverlast, buurtbemiddeling, opvang van dak- en thuislozen, schuldsaneringen, tweede kansbeleid et cetera.

De uitgaven inzake fysieke activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor buurtcentra, bijzondere gebouwen (zoals wijksteunpunten, buurtposten, HOED), onderhoud groenvoorziening, speeltoestellen, beveiliging openbare ruimte, cameratoezicht, schoonmaakacties et cetera en uitgaven voor activiteiten zoals inbraakbeveiliging, brandpreventie, verlichting achterpad, afsluiting portieken et cetera.

#### **9.16 Rentebaten en rentelasten**

Rentebaten worden tijdsevenredig in de winst-en-verliesrekening verwerkt rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost, indien hun bedrag bepaalbaar is en hun ontvangst waarschijnlijk.

Rentelasten worden toegerekend aan de opeenvolgende verslagperioden naar rato van de resterende hoofdsom. (Dis)agio en aflossingspremies worden als rentelast aan de opeenvolgende verslagperioden toegerekend zodanig dat tezamen met de over de lening verschuldigde rentevergoeding de effectieve rente in de winst-en-verliesrekening wordt verwerkt en in de balans de amortisatiewaarde van de schuld. Periodieke rentelasten en soortgelijke lasten komen ten laste van het jaar waarover zij verschuldigd worden.

#### **9.17 Belastingen**

De belasting over het resultaat wordt berekend op basis van het in de winst-en-verliesrekening verantwoorde resultaat, rekening houdend met fiscaal vrijgestelde posten en geheel of gedeeltelijk niet-aftrekbare kosten.

Tevens wordt rekening gehouden met de wijzigingen in de latente belastingvorderingen en –schulden uit hoofde van respectievelijk wijzigingen in het belastingtarief, herbeoordeling van de mogelijkheid tot realisatie van latente belastingvorderingen of een wijziging van de verwachte realisatie van een actief- of passiefpost.

De aldus bepaalde belastingpost wordt in de winst-en-verliesrekening opgenomen, behoudens voor zover deze betrekking heeft op posten die rechtstreeks in het eigen vermogen worden opgenomen, in welk geval de belasting in het eigen vermogen wordt verwerkt.

## **Hoofdstuk 10      Grondslagen voor kasstroomoverzicht**

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt tussen operationele, investerings- en financieringsactiviteiten.

Kasstromen uit hoofde van financiering met betrekking tot mutaties in de hoofdsom zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Investerings in materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen. De uitgezette en terugontvangen collegiale leningen zijn gepresenteerd onder investeringsactiviteiten, conform het model van CorpoData.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

## Hoofdstuk 11 Toelichting op de balans (x € 1.000)

### 11.1 Materiële vaste activa

#### 11.1.1 DAEB vastgoed in exploitatie

De mutaties in het DAEB vastgoed in exploitatie zijn in het volgende schema samengevat:

	2016	2015
<b>Marktwaaarde per 1 januari</b>	<b>800.333</b>	<b>447.368</b>
<b>Stelselwijziging</b>		<b>315.648</b>
<b>Marktwaaarde na stelselwijziging</b>	<b>800.333</b>	<b>763.016</b>
<b>Mutaties:</b>		
Investeringsen	25.762	2.389
Desinvestering verkopen	-658	-489
Van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	-	3.374
Gerealiseerde herwaardering agv verkopen	691	707
Positieve herwaardering	16.457	32.359
Negatieve herwaardering	-2.961	-1.023
<b>Totaal mutaties</b>	<b>39.292</b>	<b>37.317</b>
<b>Marktwaaarde per 31 december</b>	<b>839.625</b>	<b>800.333</b>

Bij het bepalen van de marktwaaarde in verhuurde staat wordt gebruik gemaakt van meerdere macro economische parameters en of schattingen. Het handboek modelmatig waarden marktwaarde bepaalt de marktwaarde van de onroerende zaken in exploitatie op basis van de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen (Discounted Cash Flow methode).

De toekomstige kasstromen worden bepaald aan de hand van een doorexplotatie- en een uitpondscenario.

Bij het doorexplotatiescenario is de veronderstelling dat het volledige complex in exploitatie blijft gedurende de DCF-periode. Bij het uitpondscenario is de veronderstelling dat na mutatie tot verkoop van individuele woningen tegen leegwaarde wordt overgegaan.

De berekening wordt uitgevoerd over een DCF-periode van vijftien jaar. In het doorexplotatiescenario wordt de huur bij mutatie aangepast naar de markthuur of de maximale huur, afhankelijk of de woongelegenheid bij mutatie is te liberaliseren.

- Indien de maximale huur lager dan of gelijk is aan de huurliberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur het minimum van de markthuur en de maximale huur volgens het woningwaarderingsstelsel.
- Indien de maximale huur hoger is dan liberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur de markthuur.

Om de te verwachten kasstromen in de DCF-berekening te bepalen, wordt gebruik gemaakt van macro economische parameters volgens het handboek modelmatig waarden 2016 (2015: handboek modelmatig waarden 2015).

#### *Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed en zorgvastgoed (BOG, MOG en ZOG)*

Voor de bepaling van de marktwaarde van BOG, MOG en ZOG is de full variant gehanteerd. De toegepaste vrijheidsgraden zijn hieronder opgenomen.

**BASISGEGEVENS**
**VRIJHEIDSGRADEN**

Naam waarderingscomplex	Markthuur		Bijzondere omstandigheden		Disconteringsvoet		Mutatie- en verkoopkans		Erfpacht		Onderhoud	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Naringwag (Combinatiegobouw) MGW	50.400	50.400			11,75%	8,60%	100%	100%	-40.000	-40.000	2.147	2.147
Stevorenstraat WZC	235.000	235.000			7,25%	4,90%	100%	100%			11.570	11.570
Merenbuurt EGW	21.900	23.360			6,75%	5,10%	0%	0%			1.302	1.297
Ravolijn WZC	605.000	610.000	-90.443	88.613	8,54%	7,01%	100%	100%			39.742	39.742
Rode Klif BOG	192.375	175.230			11,35%	7,00%	0%	0%			8.716	8.240
Jol WZC	195.000	208.280			6,18%	4,55%	0%	0%			18.691	18.690
Overcinge WZC	100.000	101.641			7,00%	5,30%	0%	0%			6.228	6.228
Hanzeborg WZC	251.543	256.210	618.695	92.279	7,90%	6,30%	0%	0%			11.184	11.155
Hanzeborg BOG	1.070.000	1.055.160	-1.495.140	-1.649.776	10,40%	9,23%	100%	100%			54.396	52.093
De Bolder WZC	216.000	221.130	-298.522	-302.827	7,92%	7,55%	0%	0%			14.294	14.294
Lubockestraat		170.000		-375.014		6,90%		100%				8.632
Kantoor Wigstraat		201.780				11,50%		100%				11.781
Loods Wigstraat		8.990				7,00%		100%				1.092

**11.1.1a DAEB vastgoed in beheer**

De mutaties in het DAEB vastgoed in beheer zijn in het volgende schema samengevat:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<b>Marktwaaarde per 1 januari</b>	<b>32.993</b>	<b>26.206</b>
Mutaties:		
Desinvestering	-23.049	-
Positieve herwaardering	-	6.786
Negatieve herwaardering	-808	-
Totaal mutaties	<u>-23.857</u>	<u>6.786</u>
<b>Marktwaaarde per 31 december</b>	<b><u>9.135</u></b>	<b><u>32.993</u></b>

Het DAEB vastgoed in beheer wordt nog gewaardeerd op bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde ten opzichte van 2015 is gedaald doordat de Newtrada-woningen in 2016 zijn aangekocht. Deze woningen worden nu gepresenteerd onder de post DAEB vastgoed in exploitatie.

Het overgebleven DAEB vastgoed in beheer bestaat uit 105 woningen van Leystromen. De bedrijfswaarde van dit complex is met € 0,8 gedaald ten opzicht van 2015.

**11.1.2 Niet-DAEB vastgoed in exploitatie**

De mutaties in het Niet-DAEB vastgoed in exploitatie zijn in het volgende schema samengevat:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<b>Marktwaaarde per 1 januari</b>	<b>7.372</b>	<b>4.582</b>
<b>Stelselwijziging</b>		<b>2.624</b>
<b>Marktwaaarde na stelselwijziging</b>	<u>7.372</u>	<u>7.206</u>
Mutaties:		
Investeringen	-	-
Positieve herwaardering	823	166
Saldo	<u>823</u>	<u>166</u>
<b>Actuele waarde per 31 december</b>	<b><u>8.195</u></b>	<b><u>7.372</u></b>



Het niet-DAEB vastgoed in exploitatie is eveneens gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat. Bij de bepaling van de marktwaarde is gebruik gemaakt van het handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2016. De classificatie van vastgoed in exploitatie naar DAEB vastgoed en niet-DAEB vastgoed vindt in de jaarrekening 2016 plaats op basis van het al dan niet overschrijden van de huurliberalisatiegrens op de contractdatum. In 2016 betreft het 24 woningen.

#### **Mutatie marktwaarde**

**Marktwaarde 2015** 807.704.143

#### *Autonome ontwikkeling*

Woningen 37.172.731

Parkeren 631.781

BOG/MOG 2.310.000

**Subtotaal autonome ontwikkeling** 40.114.512

**Marktwaarde 2016** 847.818.655

#### ***Toelichting autonome ontwikkeling woningen en parkeren***

##### *Vorraadmutaties*

Verkoop -1.348.712

Aankoop 21.778.463

Overige voorraadmutaties 210.457

**Subtotaal voorraadmutaties** 20.640.208

##### ***Mutatie Objectgegevens***

Contractuur en Leegstand 8.086.147

Mutatie potentiële huur (markt- en maximaal redelijke huur) -713.581

WOZ-waarde -5.248.901

*Mutatiekans* 1.008.449

**Subtotaal mutatie Objectgegevens** 3.132.114

##### ***Mutatie Waarderingsparameters***

Inflatiecijfers -6.283.574

Disconteringsvoet 23.957.751

Overige stijgingsfactoren (leegwaarde, markthuur en boveninflatoire huurverhoging) 6.696.443

(Achterstallig) Onderhoud -7.711.332

Mutatieonderhoud -68.813

Splitsings- en verkoopkosten 173.833

Beheerkosten -1.024.097

Belastingen en verzekeringen -100.169

Verhuurderheffing -1.607.852

**Subtotaal mutatie Waarderingsparameters** 14.032.190

**Totaal mutaties woningen en parkeren** 37.804.512

## Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde bedraagt:

	2016	2015
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	5.426	9.734
Sociaal vastgoed in volledige eigendom	557.026	560.781
Sociaal vastgoed via matchingconstructie	9.135	32.993
Totale bedrijfswaarde	571.587	603.508

In de Woningwet is opgenomen dat toegelaten instellingen volkshuisvesting hun bezit op marktwaarde moeten waarderen. Door de waardering van de onroerende zaken in exploitatie tegen marktwaarde wordt inzicht gegeven in de mogelijke verdien capaciteit van de vastgoedportefeuille van Centrada. De marktwaarde geeft, rekening houdend met de uitgangspunten van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, het bedrag op balansdatum weer waartegen het vastgoedbezit op de vrije markt kan worden vervreemd tussen ter zake goed geïnformeerde partijen die tot een transactie bereid zijn. Omdat de doelstelling van Centrada is om te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien en op relatief beperkt aantal woningen zal verkopen, betekent dit dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde in de toekomst zal worden gerealiseerd. De bedrijfswaarde sluit aan op het beleid van Centrada en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed uitgaande van dit beleid. In het bestuursverslag is een beleidsmatige beschouwing opgenomen over het verschil tussen de marktwaarde en de bedrijfswaarde van de onroerende zaken in exploitatie.

De bedrijfswaarde is bepaald overeenkomstig de voorgeschreven parameters en richtlijnen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

De bedrijfswaarde is gebaseerd op doorexplotatie van de onroerende zaken totdat het vastgoed door sloop teniet gaat. Hierbij wordt een restwaarde voor de grond ingerekend afgeleid van de huidige bestemming van het vastgoed (i.c. lange termijnverhuur).

De bedrijfswaarde wordt gevormd door de contante waarde van de kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatie-opbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende levensduur (exploitatieperiode) van de complexen.

De bedrijfswaarde is gebaseerd op doorexplotatie van het sociaal vastgoed totdat het vastgoed door sloop teniet gaat. Hierbij wordt een restwaarde voor de grond ingerekend afgeleid van de huidige bestemming van het sociaal vastgoed (i.c. sociale huurwoning).

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op redelijke en onderbouwde veronderstellingen die de beste inschatting van het bestuur weergeven van zijn beleid en de economische omstandigheden die van toepassing zullen zijn gedurende de resterende economische levensduur van het complex. Deze veronderstellingen zijn nader geconcretiseerd in de onderstaande uiteenzetting van de gehanteerde uitgangspunten.

De kasstroomprognoses zijn voor de eerste vijf jaar gebaseerd op de intern geformaliseerde meerjarenbegroting 2017-2026 waarbij voor de verwachte kosten van contractueel aangegane onderhoudsverplichtingen, erfpacht en overige contracten met een werkingsduur van meer dan vijf jaar de contractperiode is ingerekend.

De kosten van planmatig en groot onderhoud worden gebaseerd op de in de meerjarenonderhoudsbegroting onderkende cycli per component. Voor latere jaren worden de kasstroomprognoses geschat door extrapolatie van de meerjarenbegroting gebruikmakend van een vast groeipercentage voor inflatie en huurstijging.

Bij de bedrijfswaardeberekening zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- jaarlijkse huurverhoging 2017 is 0,6%, voor 2018 is dit 1,07%, voor 2019 is dit 1,53%, en vanaf 2020 is de huurverhoging 2,0% voor de langere termijn (voorgaand jaar: 2,0%);
- jaarlijkse huurderiving voor woningen van 0,42% (voorgaand jaar: 0,66% eerste 3 jaar en 0,76% voor latere jaren);
- jaarlijkse huurderiving voor zorgcomplexen met een langdurig contract 0% (voorgaand jaar: idem);
- mutatiegraad van gemiddeld 8,5% (gemiddeld van de laatste vijf jaar) en huurharmonisatie tot streefhuur (voorgaand jaar: mutatiegraad 8,8% op basis van gemiddelde van de laatste drie jaar en huurharmonisatie tot streefhuur);
- jaarlijkse stijging van de variabele lasten voor 2017 is 1,9%, voor 2018 is dit 2,2% en vanaf 2019 is dit 2,5% (voorgaand jaar: variërend van 1,6% tot 2,5%);
- jaarlijkse stijging van de onderhoudslasten voor 2017 is 1,9%, voor 2018 is dit 2,2% en vanaf 2018 is dit 2,5% (voorgaand jaar: variërend van 1,6% tot 2,5%);
- onderhoudskosten (zowel planmatig onderhoud, niet-planmatig onderhoud als extra kwaliteit) zijn ingerekend op basis van het vastgestelde technisch meerjarenplan (TMP) (voorgaand jaar: idem);
- de beheernorm is gebaseerd op de directe en indirecte kosten die aan het sociaal vastgoed worden toegerekend (personeel, belastingen en verzekeringen, overige bedrijfskosten) met als grondslag de begroting 2017. Vanaf 2017 is de beheernorm € 1.154 per verhuureenheid (voorgaand jaar: € 1.111 per verhuureenheid). Vanaf 2017 wordt deze norm geïndexeerd;
- de variabele lasten voor de zorgcomplexen zijn vastgesteld aan de hand van de aantal eenheden per zorgcomplex. Per complex wordt dus met verschillende aantallen gerekend. Dit varieert van vier tot 44 maal de norm voor reguliere woningen (voorgaand jaar: idem);
- de variabele lasten voor garages en acht woonwagens zijn vastgesteld op 25% van de norm voor reguliere woningen (voorgaand jaar: 25%);
- de restwaarde van de grond, onder aftrek van sloop- en uitplaatsingskosten, is op € 5.000 gesteld (voorgaand jaar: € 5.000);
- disconteringsvoet van 5% (voorgaand jaar: 5%) zowel voor WSW-geborgde woningen als voor niet-WSW-geborgde woningen;
- de periode waarover contant wordt gemaakt loopt parallel met de geschatte resterende levensduur van de complexen van gemiddeld 22,8 jaar (voorgaand jaar: 22,6 jaar). Hierbij wordt een minimale levensduur gehanteerd van twintig jaar;
- de saneringsheffing wordt meegenomen in de bedrijfswaardeberekening (voorgaand jaar: niet);
- de bijdrage Autoriteit Woningcorporaties wordt meegenomen in de bedrijfswaardeberekening (voorgaand jaar: niet);
- de verhuurdersheffing is structureel meegenomen en wordt geïndexeerd (voorgaand jaar: rekening gehouden met een extra verhoging);
- de te betalen vennootschapsbelasting maakt geen onderdeel uit van de bedrijfswaarde (voorgaand jaar: idem);
- verkopen worden ingerekend voor een periode van vijf jaar. Hierbij wordt het meerjarig verkoopprogramma uit het Portefeuilleplan 2017-2026 gehanteerd (voorgaand jaar: idem).

#### *Sociaal vastgoed via matchingconstructie*

Binnen het sociaal vastgoed, heeft Centrada nog één complex gewaardeerd (vorig jaar ook Newtrada, welke in 2016 is teruggekocht), die op basis van matching van middelen tussen toegelaten instellingen als financial leaseconstructie zijn aangemerkt. Dit complex is gewaardeerd conform de grondslagen van Centrada. Dit betreft het complex Leystromen. De matchingpartner van dit complex is ook Leystromen. In de matchingafpraak is overeengekomen dat Centrada dit complex in 2021 zal terugkopen voor een prijs van € 8,5 miljoen. Hiertoe is een langlopende verplichting opgenomen, zie hiervoor ook toelichting 11.8.2 overige schulden.

#### *Schattingen*

De schattingen met betrekking tot de bedrijfswaardebepaling welke inherent zijn aan deze waarderingsgrondslag, zijn van bijzonder belang door hun invloed op de jaarrekening en de waarschijnlijkheid dat toekomstige gebeurtenissen significant kunnen afwijken van de verwachtingen van de directie zoals verwerkt in de bedrijfswaarde. Om inzicht te geven in de effecten van redelijkerwijs mogelijke wijzigingen in belangrijke parameters op de bedrijfswaarde, is de volgende gevoeligheidsanalyse opgenomen.

Parameters	Gehanteerd in BDW	Mogelijke afwijking	Effect op BDW x € 1 miljoen	Afwijking in % BDW
Huurverhoging	2% lange termijn	-0,5% lange termijn	- € 37	-6,8%
Disconteringsvoet	5,25%	+1%	- € 52	-9,5%
Onderhoud	TMP	+ € 100 per vhe / per jaar	- € 14	-2,6%
Verhuurderheffing	Wettelijke bepaling	Vanaf 2018 € 1,1 miljoen extra VHH	- € 11	-2,0%

#### *Zekerheden*

De activa in complex 708 Zeewijk Noord is voor een totaalbedrag van € 4.007.787 met hypotheek bezwaard. Deze activa heeft per 31 december 2016 een boekwaarde van € 2.547.562

#### *Verkopen*

In 2016 zijn dertien woningen in de vrije verkoop verkocht. Deze verkopen hadden een gezamenlijke opbrengst van € 1,7 miljoen. De bedrijfswaarde van de verkochte woningen € 0,8 miljoen.

In totaal zijn 2.826 woningen geclassificeerd voor verkoop. Naar verwachting zullen hiervan op de korte termijn (in 2017) vijftien woningen aan zittende huurders worden verkocht.

De verwachte opbrengstwaarde bedraagt € 1,8 miljoen  
De bedrijfswaarde bedraagt € 1,0 miljoen

Aantal woningen welke binnen vijf jaar verwacht te worden verkocht bedraagt 75. De verwachte opbrengstwaarde van deze woningen bedraagt € 8,9 miljoen.

#### *Verzekeringen*

De activa zijn verzekerd tegen de aanschaf- c.q. voortbrengingskosten. De laatste wijziging van deze verzekering heeft plaatsgevonden per 1 januari 2015. Daarnaast zijn de VVE-complexen zelfstandig verzekerd.

#### *Erfpacht*

Het erfpachtrecht met betrekking tot vier complexen is voor een periode van 50 jaar afgekocht en onder het sociaal vastgoed in exploitatie opgenomen. Dit betreft complex 904 De Stelling (tot 1 november 2032), complex 905 Combinatiegebouw (tot 1 oktober 2033), complex 908 Gordiaan-Zuid (tot 1 oktober 2034) en complex 909 Grietenij (tot 1 januari 2034).

#### *Woz-waarde*

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waarde peildatum 1 januari 2016 € 976 miljoen (2015: € 955 miljoen).

### 11.1.3 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

De mutaties in de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden zijn in het volgende schema samengevat:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Verkrijgingsprijzen	2.036	2.036
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-727	-745
<b>Boekwaarde per 1 januari</b>	<u>1.309</u>	<u>1.291</u>
<b>Mutaties:</b>		
Terugkoop verplichting VoV	-70	-
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-38	18
	<u>-108</u>	<u>18</u>
Verkrijgingsprijzen	1.966	2.036
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-765	-727
<b>Boekwaarde per 31 december</b>	<u><u>1.201</u></u>	<u><u>1.309</u></u>

In 2016 zijn er geen woningen verkocht conform Verkocht onder Voorwaarden.

In 2016 is één woning teruggekocht. Deze woning wordt gewaardeerd onder voorraad bestemd voor de verkoop tegen de vastgestelde verkoopprijs.

De Woz-waarde van het bezit verkocht onder voorwaarde bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2016 € 1,7 miljoen (2015 € 1,6 miljoen) De Woz-waarde van de woningen verkocht onder voorwaarden is opgevraagd bij de gemeente.

### 11.1.4 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

De mutaties in vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie zijn in het volgende schema samengevat:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Verkrijgingsprijzen	951	10.944
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-8.365
<b>Primo</b>	<u>951</u>	<u>2.579</u>
<b>Mutaties:</b>		
Investerings	2.027	1.530
Naar sociaal vastgoed in exploitatie	-1.281	-3.374
Waardeveranderingen	-354	216
<b>Saldo</b>	<u>393</u>	<u>-1.628</u>
Verkrijgingsprijzen	1.696	951
Cumulatieve waardeverminderingen	-354	-
<b>Ultimo</b>	<u><u>1.343</u></u>	<u><u>951</u></u>

Het betreft in 2016 de volgende projecten;

- Rode Klif	€ 711.000
- Zonnepanelen	€ 433.000
- Overige energetische verbeteringen	€ 96.000
- Blokkerhoek	€ 101.000
- Kempenaar	€ 2.000
- Totaal	€ 1.343.000

### 11.1.5 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De mutaties in onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn in het volgende schema samengevat:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Verrijingsprijzen	9.781	9.379
Cumulatieve afschrijvingen	-5.368	-4.735
Boekwaarde per 1 januari	<u>4.413</u>	<u>4.644</u>
Mutaties:		
Investerings	216	402
Desinvestering	-66	-
Afschrijvingen	-591	-633
	<u>-441</u>	<u>-231</u>
Verrijingsprijzen	9.931	9.781
Cumulatieve afschrijvingen	-5.959	-5.368
<b>Boekwaarde per 31 december</b>	<u><u>3.972</u></u>	<u><u>4.413</u></u>

De Woz-waarde van het bedrijfspand is € 1,5 miljoen op peildatum januari. De waarde van de inventaris in het bedrijfspand is € 0,8 miljoen.

De afschrijvingen op de onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn bepaald volgens de lineaire methode, rekening houdend met een eventuele restwaarde, op basis van de volgende verwachte gebruiksduur:

- kantoorgebouwen: 30 jaar
- automatisering: 3 tot 7 jaar
- bedrijfsauto's: 6 jaar
- inventaris kantoor: 10 jaar

#### Actuele waarde

De actuele waarde van het kantoorpand bedraagt € 1,3 miljoen.

## 11.2 Financiële vaste activa

### 11.2.1 Latente belastingvordering

Bij een aantal jaarrekeningposten is sprake van tijdelijke verschillen tussen de waardering van activa en passiva volgens jaarrekeninggrondslagen en fiscale grondslagen. Verder is sprake van fiscaal compensabele verliezen. De hieruit voortvloeiende latente belastingvorderingen worden hierna toegelicht:

#### a. Sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie met nieuwbouw en verbetering

Voor dit bezit is het uitgangspunt blijvend verhuren (waarna sloop). De op het waarderingsverschil van dit bezit betrekking hebbende actieve belastinglatentie, inclusief de investeringen in nieuwbouw en verbetering, leidt niet tot verwerking in de jaarrekening. De reden is dat de fiscale boekwaarde na afloop van de gebruiksduur (sloop) in stand blijft en fiscaal pas wordt afgewikkeld

nadat in de toekomst de bouwbestemming op de grond zou komen te vervallen. Gezien de zeer lange looptijd van het waarderingsverschil, tendert de contante waarde van de hieruit voortvloeiende latente vordering naar nihil.

b. Leningen o/g en u/g

In de jaarrekening is voor de leningenportefeuille een latente belastingverplichting respectievelijk - vordering tegen de nominale waarde verantwoord voor het verschil tussen de waardering die de fiscus toepast (i.c. reële waarde) en de waardering als toegepast in de jaarrekening (geamortiseerde kostprijs). De latentie loopt af over de resterende looptijd van de leningen.

c. Fiscaal verrekenbare verliezen

Er wordt een latente belastingvordering uit hoofde van fiscaal compensabele verliezen gevormd voor zover er voldoende sterke aanwijzingen zijn dat er in de toekomst voldoende fiscale winst beschikbaar zal zijn ter realisatie van de latente vordering. In de jaarrekening is hiervoor een latente belastingvordering verantwoord.

Het verloop van de in de balans tot waardering gebrachte latente belastingvorderingen in het boekjaar is op totaalniveau als volgt:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Stand 1 januari	28.166	36.328
Dotatie	-	-
Vrijval	6.911	8.162
<i>Totaal latente belastingvorderingen</i>	<u>21.255</u>	<u>28.166</u>

Deze latente belastingvordering heeft betrekking op verrekenbare tijdelijke verschillen.

*Stand latente belastingvorderingen tot waardering gebracht*

De specificatie van de in de jaarrekening tot waardering gebrachte latente belastingvorderingen is als volgt:

De latente belastingvorderingen opgenomen in de balans en de hiermee samenhangende latente belastinglasten/-baten in de winst-en-verliesrekening zijn als volgt te specificeren:

	<b>Balans</b>		<b>W&amp;V</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Overige verrekenbare tijdelijke verschillen	<u>21.255</u>	<u>28.166</u>	<u>-6.911</u>	<u>1.374</u>

De latenties zijn gebaseerd op de volgende waarderingsverschillen ultimo 2016:

	Jaarrekening	Fiscaal	Verschil	25%
Overige verrekenbare tijdelijke verschillen	<u>-</u>	<u>-85.021</u>	<u>85.021</u>	<u>21.255</u>

### 11.3 Voorraden

#### 11.3.1 Vastgoed bestemd voor de verkoop

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Vastgoed bestemd voor verkoop	130	-

Het vastgoed bestemd voor verkoop betreft de bestaande woningen die ultimo boekjaar leeg staan en worden verkocht. Per december 2016 staat er één woning leeg die Centrada op korte termijn wil verkopen. Deze woning betreft de terugkoop van een VoV woning. De leegwaarde van deze woning bedraagt € 130.000.

#### 11.3.2 Overige voorraden

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Overige voorraden	25	25

### 11.4 Vorderingen

#### 11.4.1 Huurdebiteuren

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Huurdebiteuren + overige vorderingen	931	3.315
Af: voorziening wegens oninbaarheid	-636	-1.391
<i>Totaal huurdebiteuren</i>	<u>295</u>	<u>1.924</u>

De vorderingen zijn naar verwachting binnen één jaar inbaar.

De daling van de huurdebiteuren wordt veroorzaakt doordat:

- Afscheid is genomen van twee incassobureaus en overgegaan tot één deurwaarder. Hierdoor zijn veel incassodossiers voortijdig gesloten wat een extra afboeking van € 1,6 miljoen heeft opgeleverd op voornamelijk vertrokken bewoners;
- Begin 2016 een actie is uitgezet dat huurders niet meer achteraf mogen betalen, maar uiterlijk op de eerste van de maand of op de vijftiende vooraf (automaat);
- Het incassobeleid verder is verbeterd en aangescherpt

#### 11.4.2 Overheid

	<u>2016</u>	<u>2016</u>
Te vorderen bijdragen gemeente Lelystad	30	7

#### 11.4.3 Overige vorderingen

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Inschrijfgeld woningzoekenden	10	11
Deposito bij collega corporaties	-	8.500
Overige	-	11
<i>Totaal overige vorderingen</i>	<u>10</u>	<u>8.522</u>



Onder de overige vorderingen zijn geen posten opgenomen met een resterende looptijd langer dan één jaar. De deposito's bij twee collega-corporaties (Woonkracht 10 te Zwijndrecht € 5 miljoen en Mercatus te Emmeloord € 3,5 miljoen) zijn begin 2016 retour ontvangen.

#### 11.4.4 Overlopende activa

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Te ontvangen rente	-	5
Vooruitbetaalde kosten	137	1
Te factureren	17	2
Overige	129	176
<i>Totaal overlopende activa</i>	<u>283</u>	<u>184</u>

Onder de overlopende activa zijn geen posten opgenomen met een resterende looptijd langer dan één jaar.

De vooruitbetaalde kosten zijn voornamelijk gestegen doordat de licentiekosten van Cegeka-DSA (€ 123.000) op december 2016 zijn ingeboekt en betrekking hebben op 1-1-2017 t/m 31-12-2017.

#### 11.5 Liquide middelen

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Kas	1	1
Rekening-courant banken	21.092	654
Deposito's	1	1
Kruisposten	1	1
<i>Totaal liquide middelen</i>	<u>21.095</u>	<u>657</u>

De liquide middelen staan geheel ter vrije beschikking.

De toename van het saldo liquide middelen is voornamelijk ontstaan doordat Centrada in december 2016 een lening van € 19 miljoen heeft aangetrokken voor het aankopen van de 180 Newtrada- en 91 Ymere woningen. De aankoop van de Newtrada-woningen heeft reeds plaatsgevonden, maar die van de Ymere-woningen nog niet (€ 10,6 miljoen), doordat eerst nog een markttoets uitgevoerd moet worden. De verwachting is dat medio 2017 meer bekend is over het wel of niet doorgaan van de aankoop.

Verder zit in het saldo ook de terugontvangen deposito's van € 8,5 miljoen (vorig jaar stond dit bij overige vorderingen).

## 11.6 Eigen Vermogen

	2016	2015
Overige reserves	170.445	100.914
Herwaarderingsreserve	385.642	374.550
Resultaat boekjaar	29.398	86.811
<i>Eigen vermogen</i>	<u>585.485</u>	<u>562.275</u>

	2016	2015
Overige reserve		
Stand 1 januari	187.725	18.632
Invoed stelselwijziging (cumulatief effect)		115.488
Herrekenende overige reserves	<u>187.725</u>	<u>134.120</u>

Resultaat 2015 volgens jaarrekening 2015		10.493
Aanpassing resultaat 2015 voor vergelijkingsdoeleinden		76.318
Aangepast resultaat 2015		86.811
Resultaat 2016	29.398	
Resultaat van het jaar	<u>29.398</u>	<u>86.811</u>
Realisatie uit herwaardering	-17.280	-33.206
Stand 31 december	<u>199.843</u>	<u>187.725</u>

### Herwaarderingsreserve

	Sociaal vastgoed in exploitatie	Commercieel vastgoed in exploitatie	Sociaal vastgoed in beheer	Totaal
Stand per 1 januari				
Stelselwijziging	231.977	2.800	5.730	240.507
Nieuwe stand per 1 januari 2015	99.664	88	-	99.752
Desinvesteringen	331.641	2.888	5.730	340.259
Mutatie herwaardering einde boekjaar	-707	-	-	-707
Stand per 31 december 2015	<u>33.971</u>	<u>-58</u>	<u>1.085</u>	<u>34.998</u>
	<u>364.905</u>	<u>2.830</u>	<u>6.815</u>	<u>374.550</u>
Stand per 1 januari 2016				
Desinvesteringen	364.906	2.829	6.815	374.550
Mutatie herwaardering	-691	-	-5.380	-6.071
Stand per 31 december 2016	<u>17.148</u>	<u>823</u>	<u>-808</u>	<u>17.163</u>
	<u>381.363</u>	<u>3.652</u>	<u>627</u>	<u>385.642</u>

In 2016 heeft de stelselwijziging naar marktwaarde plaatsgevonden. Daarmee zijn ook de vergelijkende cijfers 2015 aangepast.

#### *Herwaarderingsreserve*

Jaarlijks wordt op balansdatum de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie opnieuw bepaald. Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van het worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Voor het positieve verschil tussen de marktwaarde van het waarderingscomplex en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering, wordt een herwaarderingsreserve gevormd.

Het expliciet opnemen van een herwaarderingsreserve in de balans als onderdeel van het eigen vermogen benadrukt voor de gebruiker van de jaarrekening dat een deel van het eigen vermogen op het waarderingsmoment nog niet gerealiseerd is.

Waardervermeerderingen en waardeverminderingen van tegen marktwaarde gewaardeerd vastgoed in exploitatie worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt in de periode waarin de waardevermeerdering of –vermindering zich voordoet. Het resultaat 2015 is voor de vergelijkende cijfers hier op aangepast.

## 11.7 Voorzieningen

### 11.7.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Stand 1 januari	-	-
Vrijval	-	-
Dotaties	1.872	-
Onttrekkingen	- 354	-
Saldo	<u>1.518</u>	-
Stand 31 december	<u>1.518</u>	-

De voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen heeft betrekking op vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie. Het gaat om de projecten Kwelder en Warande.

De marktwaarde van de nieuwbouw is bepaald op basis van de basisvariant conform het handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

### 11.7.2 Voorziening latente belastingverplichting

Bij een aantal jaarrekeningposten is sprake van tijdelijke verschillen tussen de waardering van activa en passiva volgens jaarrekeninggrondslagen en fiscale grondslagen, resulterend in de volgende latente belastingverplichtingen:

De latentie heeft betrekking op het tijdelijke verschil bij de vorming van de fiscale voorziening voor groot onderhoud en het tijdelijke verschil tussen de commerciële en fiscale waardering van de te verwachte woning verkopen over een periode van vijf jaar.

De latentie heeft tevens betrekking op het verschil in de commerciële en fiscale waardering van de leningen en het kantoorpand.

De voorziening latente belastingen opgenomen in de balans en de hiermee samenhangende latente belastinglasten/-baten in de winst-en-verliesrekening zijn als volgt te specificeren:

	Balans		W&V	
	2016	2015	2016	2015
Overige belastbare tijdelijke verschillen	11.980	12.946	-966	-26.955

Van de voorziening wordt een bedrag van € 165.051 (2015: € 108.278) naar verwachting binnen 1 jaar gerealiseerd.

	2016	2015
Stand 1 januari	12.946	14.170
Dotatie	429	61
Vrijval	1.395	1.286
<i>Totaal voorziening latente belasting</i>	<u>11.980</u>	<u>12.946</u>

### 11.7.3 Overige voorzieningen

	2016	2015
Stand 1 januari	34	29
Dotatie	11	7
Onttrekkingen	-2	-2
<i>Totaal overige voorzieningen</i>	<u>42</u>	<u>34</u>

De overige voorzieningen betreffen de voorzieningen Inventaris 'De Buizerd' en 'Rode Klif', deze hebben een looptijd van meer dan vijf jaar.

## 11.8 Langlopende schulden

De mutaties 2016 van de langlopende schulden kunnen als volgt worden toegelicht.

<i>Leningen overheid en kredietinstellingen</i>	<b>2016</b>			
	Leningen kredietinstellingen			
	Collegiale leningen	Leningen krediet instellingen	Totaal leningen	
<i>Primo</i>				
Nominale waarde	-	320.186		320.186
Cumulatieve aflossingen	-	46.900		46.900
Schuldrestant per vervaldatum	-	273.286		273.286
Kortlopende schulden	-	-5.101		-5.101
Schuldrestant op balansdatum	-	268.185		268.185
<i>Mutaties</i>				
Opgenomen leningen	-	19.000		19.000
Geheel afgeloste leningen	-	-		-
Reguliere aflossing	-	-5.101		-5.101
<i>Mutatie vervaldatum</i>	-	13.899		13.899
<i>Ultimo</i>				
Nominale waarde	-	339.186		339.186
Cumulatieve aflossingen	-	52.002		52.002
Schuldrestant per vervaldatum	-	287.184		287.184
Aflossingsverplichting 2016	-	-5.635		-5.635
Schuldrestant op balansdatum	-	281.549		281.549
	0- 5 jaar	5-10 jaar	> 10 jaar	Totaal
<i>percentage</i>				
<= 6	852	53.000	194.152	248.004
> 6	-	-	39.180	39.180
	852	53.000	233.332	287.184

Het schuldrestant op balansdatum is inclusief de aflossingsverplichtingen (kortlopend deel) van de langlopende leningen.

De gemiddelde rentevoet van de leningen per balansdatum bedraagt 4,37% (2015; 4,59%). De daling wordt veroorzaakt door het aantrekken van een nieuwe lening van € 19 miljoen tegen een rentepercentage van 1,528%.

De onderverdeling van de leningportefeuille is in het onderstaand overzicht aangegeven.

<b>2016</b>				
Financierings wijze	Restantschuld (x € 1 miljoen)	Gem. resterende looptijd	Gem. rente	Gem. resterende rentevastperiode
Annuïteit	127,6	20,63	4,97	19,85
Fixe	76,2	16,11	4,62	7,39
Basisrente	83,4	46,62	3,23	1,85
<i>Totaal</i>	287,2	26,98	4,59	9,63

Centrada heeft per type lening een lagere gemiddelde rente dan de sector, behalve voor de fixe leningen. Dit komt doordat Centrada recentelijk fixe basisrenteleningen heeft aangetrokken in plaats van de traditionele fixe leningen.

Het schuldrestant van de door het WSW geborgde leningen bedraagt ultimo 2016 € 287,2 miljoen.

#### Zekerheden

Van de leningen overheid en kredietinstellingen is € 287,2 miljoen (2015: € 273,3 miljoen) geborgd door het WSW. Voor de door het WSW geborgde leningen heeft Centrada zich verbonden het onderliggend onroerend goed in exploitatie met een boekwaarde van € 813,6 miljoen niet zonder toestemming te bezwaren, van bestemming te veranderen, te vervreemden of teniet doen gaan.

#### Reële waarde

De reële waarde van de leningen bedraagt ultimo 2016 € 411,6 miljoen (2015: € 396,1 miljoen) en is gebaseerd op de individuele kasstromen van de leningenportefeuille gebruik makend van een disconteringsvoet die gelijk is aan de IRS Curve op 31 december 2016. De boekwaarde bedraagt ultimo 2016 € 287,2 miljoen (2015: € 273,3 miljoen).

#### 11.8.1 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarde

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Terugkoopverplichting ontstaan bij verkocht onder voorwaarden	1.505	1.505
Waardevermeerderingen/verminderingen	-144	-155
Boekwaarde per 1 januari	<u>1.361</u>	<u>1.350</u>
Mutaties:		
Teruggekochte woningen	-80	-
Opwaarderingen	28	24
Afwaarderingen	-2	-13
	<u>-54</u>	<u>11</u>
Terugkoopverplichting ontstaan bij verkocht onder voorwaarden	1.425	1.505
Waardevermeerderingen/verminderingen	-119	-144
Boekwaarde per 31 december	<u>1.307</u>	<u>1.361</u>

De waardeverandering is € 54.000 negatief. De waardeontwikkeling voor de woningen verkocht onder voorwaarden is conform de Koopgarantbepalingen. Het aandeel van de koper bedraagt twaalf maal 50% en één maal 70%. In 2016 is één woning teruggekocht en gepresenteerd onder de voorraad bestemd voor verkoop.

#### 11.8.2 Overige schulden

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Waarborgsommen	18	51
Terugkoopverplichting "Newtrada"	-	17.669
Terugkoopverplichting "Leystromen"	8.508	8.508
Saldo ultimo boekjaar	<u>8.526</u>	<u>26.228</u>

In 2016 is de terugkoopverplichting "Newtrada" komen te vervallen, doordat Centrada in 2016 de woningen heeft overgenomen van de matchingpartners (Portaal, RWS Goes, Brabant Wonen en Eigen Haard). De terugkoopverplichting Leystromen is gebaseerd op een vaste prijsafpraak. Volgens het contract met Leystromen worden de 105 woningen in beheer in 2021 overgenomen voor € 8,5 miljoen.

De waarborgsommen zijn met € 33.000 afgenomen. De afname wordt veroorzaakt doordat in 2016 veel waarborgsommen zijn uitbetaald. Het huidige beleid is dat er nu alleen nog een waarborgsom betaald moet worden wanneer de huurder ook een koopwoning op zijn of haar naam heeft staan. Bij verkoop van de woning wordt de waarborgsom bij goed betaaldedrag uitbetaald.

**11.9 Kortlopende schulden**  
**Schulden aan kredietinstellingen**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Schulden aan kredietinstellingen	5.635	5.101

Betreft het kortlopende deel van de schulden kredietinstellingen.

**Schulden aan leveranciers**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Schulden aan leveranciers	1.769	1.102

**Belastingen en premies sociale verzekeringen**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Omzetbelasting	531	459
Vennootschapsbelasting	-	-
Loonheffingen	71	65
Sociale premies	43	39
Pensioenpremies	60	62
<i>Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen</i>	<u>705</u>	<u>625</u>

In 2016 is geen vennootschapsbelasting opgenomen.

**Overlopende passiva**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Niet vervallen rente geldleningen	6.063	6.206
Nog te ontvangen facturen	445	685
Vooruitontvangen huren	874	1.366
Reservering vakantiedagen en overuren	106	106
Vooruitontvangen bijdrage exploitatie	582	604
Overige	7	31
<i>Totaal overlopende passiva</i>	<u>8.078</u>	<u>8.998</u>

De vooruit ontvangen bijdrage exploitatie kan worden gesplitst in een looptijd tot en met één jaar (€ 24.155) en langer dan één jaar (€ 586.605).

## 11.10 Financiële instrumenten

### Algemeen

De in deze toelichting opgenomen gegevens verschaffen informatie die behulpzaam is bij het schatten van de omvang van risico's die verbonden zijn aan zowel de in de balans opgenomen als de niet in de balans opgenomen financiële instrumenten.

Binnen het treasurybeleid van Centrada dient het gebruik van financiële instrumenten ter beperking van inherente (rente-, looptijden- en markt-) risico's. Op grond van het vigerende interne treasurystatuut is het gebruik van financiële instrumenten slechts toegestaan voor zover er een materieel verband met het belegde dan wel het gefinancierde vermogen kan worden gelegd en de toepassing er van tot een positie van de totale leningen- c.q. beleggingsportefeuille leidt die vergelijkbaar is met een positie zonder gebruik te maken van deze instrumenten.

### Marktrisico

Centrada heeft geen effecten of financiële instrumenten waarbij Centrada marktrisico loopt.

### Valutarisico

Centrada is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

### Prijrisico

Centrada heeft geen effecten of financiële instrumenten waarbij prijsrisico's aanwezig zijn.

### Renterisico

Centrada loopt renterisico over de rentedragende vorderingen (vooral onder financiële vaste activa en liquide middelen) en rentedragende langlopende en kortlopende schulden (waaronder schulden aan kredietinstellingen).

Voor vorderingen en schulden met variabele renteafspraken loopt Centrada risico ten aanzien van toekomstige kasstromen, met betrekking tot vastrentende vorderingen en schulden loopt Centrada risico's over de marktwaarde.

Met betrekking tot de vorderingen worden geen financiële derivaten met betrekking tot renterisico gecontracteerd.

### Kredietrisico

Het gaat hierbij om het risico dat financiële instellingen niet aan hun contractuele verplichtingen kunnen voldoen. Door het spreiden van transacties over verschillende financiële instellingen wordt getracht dit risico te beperken. Verder dienen de financiële instellingen te voldoen aan kredietwaardigheidseisen (rating). Dit is opgenomen in het treasurystatuut.

Bij het uitzetten van overtollige middelen bij collega-corporaties wordt een beoordeling gedaan aan de hand van de toezichtsbrief van de AW. Daarnaast wordt het WSW vooraf ingelicht over de transactie.

### Liquiditeitsrisico

Het gaat hierbij om het risico dat over onvoldoende middelen wordt beschikt om aan de directe verplichtingen te kunnen voldoen. Dit geldt voor alle verplichtingen van Centrada en haar tegenpartijen, ongeacht of dit nu crediteuren of financiële instellingen zijn. Centrada heeft op verschillende manieren gewaarborgd dat zij altijd aan haar verplichtingen kan voldoen.

## 11.11 Niet in de balans opgenomen regelingen en verplichtingen

### WSW obligoverplichting

Leningen van woningcorporaties, die deelnemer zijn van het WSW worden door het WSW geborgd. Het WSW stelt zich borg jegens de geldgever voor de betaling van de leningsverplichtingen. Op grond van deze borgstelling zijn corporaties verplicht een obligo aan te houden ter grootte van een bepaald percentage (2016: 3,85%) over het schuldrestant van de door hun aangetrokken en door het WSW geborgde leningen. Met deze obligoverplichting staan woningcorporaties als deelnemer van het WSW garant voor elkaar. Per 31 december 2016 heeft Centrada een aangegane obligoverplichting van € 11,1 miljoen (2015: € 10,5 miljoen).

Deze verplichting is voorwaardelijk: zij is opeisbaar indien de borgstellingsreserve (risico- of garantievermogen) van het WSW niet voldoende is om op grond van aanspraken van geldgevers de betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen.



### **Heffing voor saneringssteun**

Het WSW legt aan de corporatiesector een heffing voor saneringssteun op om probleemcorporaties financieel te ondersteunen. Het WSW heeft bij de opvraag van de prognose-informatie 2017-2021 aangegeven dat geen rekening gehouden moet worden met een heffing voor saneringssteun in 2016. In de jaren 2017 tot en met 2021 moet rekening gehouden worden met een heffing van 1% van de jaarlijkse huursom. Op basis van deze percentages en de geschatte huursom verwacht Centrada dat de heffing in de komende jaren als volgt zal zijn:

- 2017: € 0,6 miljoen
- 2018: € 0,6 miljoen
- 2019: € 0,6 miljoen
- 2020: € 0,7 miljoen
- 2021: € 0,7 miljoen

### **Terugkoopverplichtingen**

De terugkoopverplichting uit hoofde van woningen verkocht onder de Koopgarant regeling is vermeld in de toelichting op de balans bij de post Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden.

## Hoofdstuk 12 Toelichting op de winst-en-verliesrekening

### Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

#### 12.1.1 Huuropbrengsten

	2016	2015
Woningen en woongebouwen DAEB	60.158	58.525
Woningen en woongebouwen niet-DAEB	227	337
Onroerende zaken niet zijnde woningen niet-DAEB	456	492
	<u>60.840</u>	<u>59.354</u>
Af: huurderiving wegens werkzaamheden	112	77
Af: huurderiving wegens betalingsverschil/oninbaarheid	83	14
Af: huurderiving wegens frictieleegstand	128	223
Af: huurderiving wegens verkoop	-	6
	<u>323</u>	<u>320</u>
	<u>60.517</u>	<u>59.034</u>

De inkomensafhankelijke huurverhoging is in 2016 maar beperkt toegepast. Alleen de hoogste inkomenscategorie kreeg hiermee te maken. Dit betekende dat de huur van huurders met een inkomen vanaf € 44.360 met maximaal 4,6% werd verhoogd. Als de inkomensafhankelijke huurverhoging niet wordt meegerekend, dan ging de huur per 1 juli 2016 met gemiddeld 0,95% (2015: gemiddeld 2,5%) omhoog. In onderstaande tabel een overzicht van hoeveel huurders welk percentage kregen.

Percentage huurverhoging	Percentage huurders
0,0%	12,1%
Tussen 0,0 en 0,6%	1,6%
0,6%	50,6%
2,1%	29,6%
4,6%	6,1%

#### 12.1.2 Opbrengsten servicekosten

	2016	2015
Overige goederen, leveringen en diensten	1.207	1.379
Af: vergoedingsderiving	8	13
Totaal vergoedingen	<u>1.199</u>	<u>1.365</u>

De vergoedingen voor leveringen en diensten is gedaald, doordat het huurdersonderhoudsfonds niet meer in 2016 (per 1 juli 2015 gestopt) aanwezig was. Het huurdersonderhoudsfonds was bedoeld voor kleine reparaties die voor rekening van de huurder komen.

### 12.1.3 Lasten servicecontracten

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Glasfonds	147	140
Ontstoppingsfonds	116	105
Onderhoudsfonds	-	152
Algemene verlichting	278	295
Schoonmaakkosten	219	195
Overig	483	483
Totaal lasten servicecontracten	<u>1.244</u>	<u>1.370</u>

De bedragen die in rekening worden gebracht voor levering en diensten, en overige onroerende en roerende zaken zijn gebaseerd op de werkelijke kosten. Zij worden jaarlijks, indien noodzakelijk, aangepast.

Jaarlijks vindt afrekening plaats met de huurders met betrekking tot de leveringen en diensten over het voorgaande jaar.

### 12.1.4 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Belastingen exploitatie	2.170	2.506
Verzekeringen	175	245
Verhuurdersheffing	4.434	4.106
Toegerekende organisatiekosten	6.560	6.170
Overig	105	84
	<u>13.443</u>	<u>13.111</u>

De toegerekende organisatiekosten aan verhuur en beheeractiviteiten volgen uit de kostenverdeelstaat. Daarin worden de organisatiekosten, welke onder andere bestaan uit lonen en salarissen en overige bedrijfskosten, op basis van een interne inschatting van de urenbesteding naar activiteiten verdeeld. Hierbij wordt 81,07% verdeeld naar exploitatie vastgoedportefeuille, te weten € 6,6 miljoen.

### 12.1.5 Lonen en salarissen

De lasten betreffende lonen en salarissen voor de gehele organisaties betreffen:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Salarissen	3.417	3.372
Inleenkrachten	971	581
Totaal lonen en salarissen	<u>4.388</u>	<u>3.953</u>
Sociale lasten	542	508
Pensioenlasten	506	573
Totaal sociale lasten en pensioenlasten	<u>1.048</u>	<u>1.081</u>
<i>Totaal personeelskosten</i>	<u>5.437</u>	<u>5.034</u>

Bij Centrada waren in 2016 gemiddeld 83 werknemers in dienst (2015: 86.) het aantal fulltime equivalenten bedroeg in 2016 gemiddeld 69 (2015: 71,03). Deze werknemers waren in 2016 allen in Nederland werkzaam (2015: idem). De uitsplitsing naar organisatie-onderdeel is als volgt:

<b>Team (2016)</b>	<b>MW</b>	<b>fte</b>
Directie	1	1,00
Bestuurssecretariaat	6	4,72
Business Controlling	2	1,67
Strategie & Communicatie	2	1,50
Personeel & Organisatie	2	1,33
Financien & Informatie	10	9,44
Vastgoed	32	27,28
Wonen	25	21,83
Boventallig	3	0,00
<b>Totaal</b>	<b>83</b>	<b>68,78</b>

De post boventallig heeft betrekking op personen die op grond van art 5.7.4 Sociaal Plan recht hebben op een suppletie WW-uitkering. Het betreft in dit geval 2 personen die deeltijdontslag hebben gekregen en 1 persoon die niet meer bij ons in dienst is. Systeemtechnisch is het niet mogelijk om deze aanvulling te verlonen via het oorspronkelijke personeelsnummer, omdat het een uitkering betreft uit een vroegere dienstbetrekking betreft. Deze wordt anders belast dan inkomen uit regulier arbeid.

#### **12.1.6 Pensioenlasten**

De gehanteerde pensioenregeling van Centrada is ondergebracht bij het bedrijfstakpensioenfonds Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW). De belangrijkste kenmerken van deze pensioenregeling zijn:

- er is sprake van een ouderdoms- en nabestaandenpensioen.
- er is sprake van een middelloonregeling.
- de pensioenleeftijd is afhankelijk van de AOW pensioenleeftijd.
- de regeling kent zowel een levenslang als een tijdelijk partner- en wezenpensioen, waarbij het partner- en wezenpensioen is verzekerd op risicobasis.
- voor het ouderdomspensioen, partnerpensioen en wezenpensioen stelt het bestuur van het pensioenfonds jaarlijks een premie vast met een maximum van 25% van de ouderdomspensioengrondslag respectievelijk 25% van de ouderdomspensioengrondslag gecorrigeerd met de deeltijdfactor.
- als de middelen van het pensioenfonds het toelaten, zal het bestuur van het pensioenfonds de ingegane pensioenen en de premievrije aanspraken van gewezen deelnemers aanpassen overeenkomstig de consumentenprijsindex voor alle huishoudens. De toeslagverlening is voorwaardelijk. Er is geen recht op toeslagverlening en het is voor de langere termijn niet zeker of en in hoeverre toeslagverlening zal plaatsvinden. Het bestuur van het pensioenfonds beslist evenwel jaarlijks in hoeverre pensioenuitkeringen en pensioenaanspraken worden aangepast.

De belangrijkste kenmerken van de uitvoeringsovereenkomst zijn:

- Deelneming in het bedrijfstakpensioenfonds is verplicht gesteld voor de werknemers en bestuurders van de toegelaten instelling.
- De toegelaten instelling is uitsluitend verplicht tot betaling van de vastgestelde premies. In geen geval bestaat een verplichting tot bijstorting.
- Er is geen sprake van recht op teruggave/premie-korting.

De dekkingsgraad van SPW bedraagt ultimo 2016 104% (2015: 109%). Hiermee voldoet het pensioenfonds niet aan de minimale vereiste 105% die voorgeschreven is door De Nederlandse Bank (DNB) en daarmee ontstond een dekkingstekort.

SPW heeft een herstelplan ingediend bij DNB waarin wordt aangetoond hoe het pensioenfonds verwacht dat binnen vijf jaar tijd de dekkingsgraad herstelt en binnen een periode van elf jaar weer het vereist vermogen bereikt (langetermijnherstelplan). De dekkingsgraad dient na die periode minimaal 125,5% te bedragen.

Tevens heeft het bestuur van het pensioenfonds besloten de opgebouwde aanspraken van (gewezen) deelnemers en de ingegane pensioenen per 1 januari 2016 niet aan te passen aan de

consumentenprijsindex alle huishoudens. Het bestuur heeft dit besluit genomen omdat de financiële positie van het fonds toeslagverlening niet toelaat, aangezien het eigen vermogen van het fonds lager is dan het minimaal vereist eigen vermogen.

#### 12.1.7 Lasten onderhoudsactiviteiten

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Planmatig onderhoud	5.634	5.878
Mutatieonderhoud	3.589	765
Reparatie-/ klachtenonderhoud	993	797
	<u>10.216</u>	<u>7.440</u>

De lagere uitgaven planmatig onderhoud zijn ontstaan doordat enkele projecten zijn doorgeschoven naar 2017. Ook heeft er een inkoopvoordeel plaatsgevonden waardoor een aantal projecten goedkoper uitvalt.

Het mutatieonderhoud is in 2016 gestegen doordat vervanging van binnenpakketten (keukens, badkamers en toiletten) niet meer geactiveerd wordt, maar rechtstreeks in de lasten wordt geboekt. Deze wijziging heeft te maken met de waardering op marktwaarde in 2016, waarbij op het vastgoed niet meer wordt afgeschreven.

#### 12.1.8 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Dotatie dubieuze overige debiteuren	1.167	523
Juridische kosten	129	75
Overige directe kosten	429	442
	<u>1.724</u>	<u>1.041</u>

De dotatie dubieuze debiteuren is aanzienlijk hoger dan in 2015 doordat in 2016 een extra afboeking op de huurdebiteuren heeft plaatsgevonden door de transitie van twee incassobureaus naar één deurwaarder.

#### 12.2.1 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

Voor het verkochte sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie is de boekwaarde de marktwaarde in verhuurde staat. Voor het teruggekochte vastgoed onder VOV dat is doorverkocht zonder voorwaarden, is de boekwaarde de marktwaarde op terugkoopmoment onder aftrek van de contractuele korting.

Het in de winst-en-verliesrekening verantwoorde resultaat bij verkoop van vorengenoemd vastgoed is derhalve beperkt, gezien het geringe verschil tussen de opbrengstwaarde en de boekwaarde.

## 12.2.2 Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Verkoop huurwoningen:		
Verkoop opbrengst	1.669	1.288
Af: Verkoopkosten	16	14
Af: toegerekende organisatiekosten	12	11
Af: boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	658	489
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	<u>983</u>	<u>774</u>

De opbrengst verkoop betreft dertien verkochte woningen (2015: elf woningen). De gemiddelde verkoopopbrengst per woning is € 128.000 (2015: € 117.000).

## 12.3.1 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

### Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Afwaardering vastgoed in ontwikkeling	1.872	-216
Terugneming afwaardering vastgoed in ontwikkeling		
	<u>1.872</u>	<u>-216</u>

### Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Waardeveranderingen commercieel vastgoed in exploitatie	823	205
Waardeveranderingen sociaal vastgoed in exploitatie	14.188	34.287
Overige	-23	139
	<u>14.988</u>	<u>34.631</u>

## 12.4.1 Netto resultaat overige activiteiten

### Opbrengst overige activiteiten

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Administratievergoeding	334	205
Beheervergoeding	330	284
Vrijval bijdrage gemeente van complex Hanzeborg	52	51
Overige baten	28	34
	<u>744</u>	<u>574</u>

<b>Kosten overige activiteiten</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Kosten uit hoofde van beheersactiviteiten voor VvE's	156	135
Overige activiteiten (indirect)	85	88
	<b>242</b>	<b>223</b>

<b>Overige organisatiekosten</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Kosten uit hoofde van treasury	2	2
Kosten uit hoofde van personeel en organisatie	707	671
Kosten uit hoofde van jaarverslaggeving	9	10
Overige	166	149
	<b>884</b>	<b>832</b>

<b>Leefbaarheid</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Leefbaarheidsbijdrage schone woonomgeving/overlast/veiligheid	306	669
Overige leefbaarheidsbijdrage	688	653
	<b>994</b>	<b>1.323</b>

#### **12.5.1 Saldo financiële baten en lasten**

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Waardeveranderingen van financiële vaste activa	-	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren	-	-
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	145	19
Rentelasten en soortgelijke kosten		
- Rente op leningen overheid	-	-
- Rente op leningen kredietinstellingen	-12.616	-12.794
- Borgstellingsvergoeding	-	-
	<b>-12.470</b>	<b>-12.775</b>

#### **12.5.2 Belastingen**

<b>Belastingen</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Acute belastingen boekjaar	-	-
Aanpassingen acute belastingen vorige boekjaren	-	-
Mutatie latente belastingen	-5.945	28.330
<b>Totaal</b>	<b>-5.945</b>	<b>28.330</b>

## Hoofdstuk 13      Bezoldiging van bestuurders en commissarissen

### 13.1 Bestuurders

De bezoldiging van de huidige bestuurder bestaat uit periodiek betaalde beloningen (zoals salarissen, doorbetaling bij ziekte en vakantie, sociale premies, presentiegelden, kostenvergoedingen ter beschikking stelling van een auto), beloningen betaalbaar op termijn (zoals pensioenlasten, sabbatical leave, jubileumuitkeringen, VUT- en prepensioenuitkeringen), uitkeringen bij beëindiging van het dienstverband en bonusbetalingen.

De bezoldiging van de huidige bestuurders die in het boekjaar ten laste van Centrada zijn gekomen bedragen € 134.781 (2015: € 51.945 voor 4,5 maanden) en is naar individuele bestuurder als volgt gespecificeerd (in euro's):

Naam	Functie		
Martine Visser	Directeur-bestuurder		
<b>Component</b>		<b>2015</b>	<b>2016</b>
Bruto beloning		40.609	107.527
Kostenvergoeding			
Beloningen betaalbaar op termijn		11.336	27.253
<b>Totaal</b>		<b>51.945</b>	<b>134.781</b>
Norm WNT		55.800	150.000
Reden overschrijding		n.v.t.	n.v.t.
Duur dienstverband in het boekjaar		4,5 maanden	12 maanden
Huidige Functie	Directeur-bestuurder	Directeur-bestuurder	
Eerdere functies bij Centrada		n.v.t.	n.v.t.
Jaar waarin de dienstverband is geëindigd		n.v.t.	n.v.t.
	<b>Mevr. Martine Visser</b>	<b>Dhr. Eep Bronkhorst</b>	
<b>Functie</b>	Directeur-bestuurder	Directeur-bestuurder	
Duur dienstverband in 2016	1/1-31/12		n.v.t.
Omvang dienstverband (in FTE)	1		
Gewezen topfunctionaris?	Nee		
Echte of fictieve dienstbetrekking?	Echte		
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning	115.000		n.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn	19.781		n.v.t.
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>134.781</b>		<b>-</b>
Individueel WNT-maximum bezoldiging	150.000		-
Motivering overschrijding	n.v.t.		n.v.t.
<b>Gegevens 2015</b>			
Functie(s) in 2015	Directeur-bestuurder	Directeur-bestuurder	
Duur dienstverband in 2015	15/08 - 31/12		1/1-31/8
Omvang dienstverband (in FTE)	1		1
<b>Bezoldiging 2015</b>			
Beloning	43.441		122.262
Beloningen betaalbaar op termijn	8.504		15.699
<b>Totaal bezoldiging 2015</b>	<b>51.945</b>		<b>137.961</b>
Individueel WNT-maximum bezoldiging	55.800		99.200



### 13.2 Commissarissen

De bezoldiging van de huidige commissarissen die in het boekjaar ten laste van Centrada zijn gekomen bedragen € 53.863 en is naar individuele commissaris als volgt gespecificeerd (in euro's):

Naam	Functie	2016			2015			Totaal
		Honorering 2016	Kilometers	Onkosten-vergoeding	Honorering 2015	Kilometers	Onkosten-vergoeding	
B.J. van Bochove	voorzitter	11.250	-	-	11.250	-	-	11.160
P.E.F Poppe	ex-lid	-	-	-	-	5.580	175	5.755
P.M. Huisman	lid	7.500	477	-	7.977	7.440	472	7.912
L.M. van der Sluis	lid	7.500	393	320	8.213	1.860	133	1.993
J. Krul	lid	7.500	378	-	7.878	7.440	441	7.881
E.S. Rijnders	lid	7.500	294	-	7.794	7.440	223	7.663
<b>Totaal</b>		<b>41.250</b>	<b>1.542</b>	<b>320</b>	<b>43.112</b>	<b>40.920</b>	<b>1.444</b>	<b>42.364</b>

Er zijn geen leningen, voorschotten of garanties door Centrada aan bestuurders en commissarissen verstrekt.

### 13.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (WNT)

Vanaf boekjaar 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) van kracht (Besluit van 15 november 2012). Toegelaten instellingen vallen bij algemene maatregel van bestuur onder de strekking van de WNT. Voor topfunctionarissen van toegelaten instellingen geldt daarnaast een aanvullende regeling zoals opgenomen in de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. Op grond van de WNT en deze regeling dienen de individuele inkomensgegevens van topfunctionarissen te worden gerapporteerd

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met dienstbetrekking die in 2016 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen. Er zijn in 2016 geen ontslaguitkeringen betaald aan overige functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld, of die in eerdere jaren op grond van de WOPT of de WNT vermeld zijn of hadden moeten worden.

### 13.4 Accountantskosten

	2015		
	EY accountants	Overig	Totaal
Bedragen excl. btw			
Controle van de jaarrekening 2015	50.490	-	50.490
Controle van de jaarrekening 2014	47.821	-	47.821
Overige controle- en advieswerkzaamheden	9.220	-	9.220
Fiscale advisering	-	31.300	31.300
	<u>107.531</u>	<u>31.300</u>	<u>138.831</u>

	2016		
	EY accountants	Overig	Totaal
Bedragen excl. btw			
Controle jaarrekening 2015	32.467	-	32.467
Controle jaarrekening 2016	32.762	-	32.762
Overige werkzaamheden	-	-	-
Fiscale advisering	-	48.552	48.552
	<u>65.229</u>	<u>48.552</u>	<u>113.781</u>

	2016	2015
Bedragen excl. btw		
Controlewerkzaamheden jaarrekening	<u>32.762</u>	<u>82.957</u>
	<u>32.762</u>	<u>82.957</u>

**Deel C**

**Overige gegevens**

## **Overige gegevens**

### **1.1 Statutaire resultaatbestemming**

De Stichting kent geen statutaire bepaling over resultaatverdeling. Artikel 70 van de Woningwet bepaalt dat toegelaten instellingen alleen uitkering mogen doen in het belang van de volkshuisvesting. De directie bepaalt met goedkeuring van de Raad van Commissarissen dat het resultaat van een boekjaar aan de reserves wordt toegevoegd.

### **1.2 Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2015**

De jaarrekening 2015 is vastgesteld in de algemene vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 18 april 2016. De algemene vergadering van de Raad van Commissarissen heeft de bestemming van het resultaat vastgelegd conform het daartoe gedane voorstel.

### **1.3 Voorstel resultaatbestemming 2016**

De directie stelt aan de Raad van Commissarissen voor het positieve resultaat over het boekjaar 2016 ten bedrage van € 29,4 miljoen geheel toe te voegen aan de overige reserves.

### **1.4 Gebeurtenissen na balansdatum**

Er hebben zich geen belangrijke gebeurtenissen na balansdatum en die geen nadere informatie geven over de toestand op balansdatum, voorgedaan.

### **1.5 Controleverklaring**

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen verklaring

## Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de directeur-bestuurder en raad van commissarissen van Woonstichting Centrada

### Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2016

#### Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2016 van Woonstichting Centrada te Lelystad gecontroleerd. Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Woonstichting Centrada op 31 december 2016 en van het resultaat over 2016 in overeenstemming met artikel 35 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

#### De jaarrekening bestaat uit:

- de enkelvoudige balans per 31 december 2016;
- de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2016;
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

#### Benadrukking van de gekozen waarderingsgrondslag

Wij vestigen de aandacht op de toegelichte grondslagen voor balanswaardering op pagina 83 en 84 van de jaarrekening, waarin staat beschreven dat Woonstichting Centrada haar onroerende zaken in exploitatie op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet conform bijlage 2 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting na de eerste verwerking waardeert tegen actuele waarde onder toepassing van de basisversie van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

#### De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening.

Wij zijn onafhankelijk van Woonstichting Centrada 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.

## 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.

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

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van artikel 35 en 36 van de Woningwet is vereist.

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 uit rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten Instellingen volkshuisvesting en 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 en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 35 en 36 van de Woningwet.

## Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de jaarrekening

### Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. 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 toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitvoeren van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de toegelaten instelling.

#### 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, rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten Instellingen volkshuisvesting, 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 toegelaten instelling;
- 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 toegelaten instelling 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 toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met het bestuur 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.

Amsterdam, 29 juni 2017

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. P.C. van Dijk RA





## **Colofon**

Tekst: Centrada

Dit volledige jaarverslag kunt u vinden op [www.centrada.nl](http://www.centrada.nl)

Centrada  
Wigstraat 18  
8223 EG Lelystad  
0320-239600  
wonen@centrada.nl