



Zorgen voor betaalbaarheid

Centrada Jaarverslag
en Jaarrekening 2015

Zorgen voor betaalbaarheid

Centrada Jaarverslag en Jaarrekening 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord		5
Deel A: Centrada Jaarverslag 2015		
Hoofdstuk 1	Waar staan we voor?	8
	1.1 Visie op de maatschappelijke positie	8
	1.2 Missie	8
	1.3 Kernwaarden	8
	1.4 Doelgroepen	9
Hoofdstuk 2	Waar gaan we voor?	10
	2.1 Voldoende woningen	10
	2.2 Goede woningen	16
	2.3 Betaalbare woningen	19
	2.4 Voldoende keuzemogelijkheden	23
	2.5 Een goede kwaliteit van de dienstverlening	24
	2.6 Kansrijke buurten	26
Hoofdstuk 3	Wat hebben we nodig?	32
	3.1 Een professionele organisatie	32
	3.2 Presteren naar vermogen	36
	3.3 Partnerschap	39
Hoofdstuk 4	Toekomst	43
Hoofdstuk 5	Verslag van het bestuur	44
Hoofdstuk 6	Verslag Raad van Commissarissen	50

Deel B: Centrada Jaarrekening 2015

Hoofdstuk 1	Kengetallen	72
Hoofdstuk 2	Balans per 31 december 2015 voor resultaatbestemming	76
Hoofdstuk 3	Winst- en verliesrekening over 2015	78
Hoofdstuk 4	Kasstroomoverzicht 2015	79
Hoofdstuk 5	Totaalresultaat 2015	80
Hoofdstuk 6	Algemene toelichting	81
Hoofdstuk 7	Grondslagen voor waardering van activa en passiva	82
Hoofdstuk 8	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	90
Hoofdstuk 9	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	93
Hoofdstuk 10	Kasstroomoverzicht	94
Hoofdstuk 11	Toelichting op de balans	95
Hoofdstuk 12	Toelichting op de winst- en verliesrekening	114
Hoofdstuk 13	Overige informatie	121

Deel C: Overige gegevens

Overige gegevens	126
Controleverklaring	127



Centrada levert 24 seniorenappartementen Zuiderstaete op

Voorwoord

In de eerste maanden van 2015 beoordeelde een deskundige, onafhankelijke visitatiecommissie de maatschappelijke prestaties van Centrada over de periode 2010 tot en met 2014. De visitatiecommissie waardeert deze prestaties met een 8. Vooral de proactieve en open samenwerking met de partners in de stad, de maatschappelijke betrokkenheid van Centrada, haar oog voor leefbaarheid en de solide financiële positie van Centrada oogstten veel waardering. Een resultaat waar we trots op zijn en waaruit we veel motivatie haalden om in 2015 (en daarna) dit niveau van presteren te continueren.

Op 1 juli 2015 was de nieuwe Woningwet een feit. Hiermee kwam een eind aan een jarenlange discussie over wat corporaties nu eigenlijk wel dan wel juist niet moeten doen. Met een uitkomst die sterk lijkt op de koers die Centrada al jaren volgt: zorgdragen voor betaalbaar en duurzaam wonen in Lelystad voor huishoudens die dat op eigen kracht niet kunnen.

Centrada startte in 2015 met de implementatie van de nieuwe regels die de wet stelt, zoals de scheiding tussen DAEB (diensten van algemeen economisch belang, zoals bijvoorbeeld het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen) en niet-DAEB (commerciële activiteiten, zoals commercieel vastgoed, dure huurwoningen en koopwoningen) en de waardering op marktwaarde.

De verandering die door de Woningwet is veroorzaakt en die het meest in het oog springt voor huurders en woningzoekenden is (eind 2015) de introductie van de passendheidstoets. Deze nieuwe regel verplicht corporaties om op het moment van woningtoewijzing goed te kijken

naar de verhouding tussen het inkomen en de huurprijs. Waarbij tegelijkertijd rekening gehouden moet worden met veranderingen rondom de staatssteunregel, het woningwaarderingssysteem, de liberalisatiegrens en de manier waarop de jaarlijkse huurverhoging wordt geregeld.

Al deze veranderingen hebben grote invloed op de betaalbaarheid van het wonen in Lelystad. Het thema betaalbaarheid kreeg dan ook in 2015 veel aandacht binnen Centrada. In verschillende sessies zocht Centrada, samen met huurdersbelangenvereniging HVOB, op basis van een goede analyse, naar een invulling van dit thema. Daarbij was het de uitdaging om de goede balans te vinden tussen de belangen van de huurders (betaalbaar wonen) en die van Centrada (financiële continuïteit voor de lange termijn). Het feit dat de HVOB een positief advies uitbracht op het door Centrada voorgestelde betaalbaarheidsbeleid geeft aan dat deze balans is gevonden.

Concreet resulteerde dit erin dat Centrada per 1 januari 2016 de streefhuur van ruim 600 woningen verlaagde tot de aftoppingsgrenzen, zodat deze woningen bereikbaar blijven voor huishoudens die op huurtoeslag zijn aangewezen. Daarnaast bekijkt Centrada begin 2016 hoe zij het aantal goedkope woningen (met een huurprijs rond € 450) kan vergroten.

In 'Centrada Jaarverslag en Jaarrekening 2015' laten we zien wat wij in 2015 hebben gerealiseerd met de middelen die tot onze beschikking stonden.

Wij gaven € 10,4 miljoen uit aan het onderhoud van onze woningen. Daarnaast plaatsten we op circa 360 woningen PV-panelen, in de wijken Punter en Waterwijk. We voegden 24 nieuwe huurwoningen aan onze voorraad toe in de

Zuiderzeewijk en hielpen 743 huishoudens aan een sociale huurwoning. In 50 gevallen ging het om huishoudens met vergunninghouders; in totaal heeft Centrada hiermee 131 vergunninghouders aan huisvesting geholpen (gemiddeld 2,6 per woning). We slaagden er in om de actieve wachttijd (van de eerste keer reageren op een woning tot ondertekening van het huurcontract) voor een sociale huurwoning ruim onder de twee jaar te houden.

We zijn gestopt met het Huurdersonderhoud en hebben samen met de gemeente gezorgd voor een alternatief in de vorm van de Kluswinkel. Met de inzet van uitkeringsgerechtigden die werkervaring willen opdoen, kunnen huurders ondersteuning krijgen bij de kleine klussen in en om het huis. In één jaar tijd zijn reeds acht mensen doorgestroomd naar een vaste baan.

Nagenoeg al onze woningen (99,3%) hebben een netto huurprijs onder de sociale huurgrens (€ 710,68). Met veel inzet en grote betrokkenheid bleef de huurachterstand redelijk stabiel.

Martine Visser
Directeur-bestuurder Centrada



Deel A

Centrada
Jaarverslag 2015

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, omdat 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, en
- 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;



Met gezamenlijke activiteiten slechten burenmuren in het Combinatiegebouw

- 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) staatssteun-grens. Deze was in 2015 € 34.911, echter voor een periode van vijf jaar is deze grens opgehoogd naar € 38.950 (tijdelijk opgehoogde staatssteun-grens). Onderscheid wordt gemaakt tussen de primaire

doelgroep (huishoudens die gezien hun lage inkomen recht hebben op huurtoeslag¹) en de secundaire doelgroep (huishoudens die te veel verdienen voor huurtoeslag maar wel minder verdienen dan de in de Woningwet genoemde oorspronkelijke staatssteun-grens van € 34.911).

De groep tussen de oorspronkelijke staatssteun-grens (€ 34.911) en de tijdelijk opgehoogde staatssteun-grens (€ 38.950) noemen we de tertiaire doelgroep.

- urgente huishoudens met een laag middeninkomen (tussen € 38.950 en € 43.786) 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.

¹ De maximale inkomensgrens om nog voor huurtoeslag in aanmerking te komen is in 2015 voor alleenstaanden € 21.950 en voor meerpersoonshuishoudens € 29.825.

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 luisteren, denken en handelen wij vanuit het gezichtspunt en de mogelijkheden van onze 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 (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

Rekening houdend met de groeiambitie van Lelystad, de demografische ontwikkelingen (geboorte, sterfte, vestiging en vertrek), de gezinsverdunding en het huishoudeninkomen, schat Centrada samen met de gemeente de hoeveelheid woningen in die nodig is om de woningzoekenden die aangewezen zijn op een sociale huurwoning goed te (kunnen) huisvesten. Het aandeel sociale huurwoningen in Lelystad (8.650 woningen, 28,8%

van het totaal) is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Bijna alle sociale huurwoningen in Lelystad (97%) zijn in eigendom van of in beheer bij Centrada. Centrada en de gemeente Lelystad zijn van mening dat het huidige aantal sociale huurwoningen in Lelystad voor de komende vijf jaar in principe voldoende is. Centrada zorgt er daarom voor dat dit aantal huurwoningen de komende vijf jaar op peil blijft.

Centrada had eind 2015 8.650 woningen in eigendom en beheer, dertien meer dan een jaar daarvoor.

Dit verschil wordt verklaard door:

- de verkoop van 11 huurwoningen (een extra verkochte woning ten opzichte van de norm);
- de oplevering van 24 seniorenappartementen Zuiderstaete op de locatie van de voormalige Ivoren Klif.



Ontwikkelingen koopwoningenmarkt

De voorraad sociale koopwoningen in Lelystad is ruim: 7.700 woningen (24,6% van het totaal). De gemeente maakt zich zorgen over de grote hoeveelheid moeilijk verkoopbare woningen in deze sector.

Het in 2014 ingezette herstel van de koopwoningenmarkt in Lelystad zette in 2015 door. Het aantal verkopen maakt een veel sterkere ontwikkeling door: er werden in 2015 bijna 50% meer woningen verkocht dan twee jaar daarvoor. De gemiddelde verkoopprijs van een tussenwoning is in de regio Lelystad in 2015 € 138.000. Dit ligt € 60.000 (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 door het CBS wordt uitgevoerd. Door de extra steekproef zijn ook uitspraken over de woningmarkt van Lelystad (huur en koop) mogelijk, alsmede over deelsegmenten ervan. Begin 2015 werden de deelnemers geïnformeerd over de stand van zaken van het veldwerk, dat halverwege 2015 werd afgerond. De resultaten van het onderzoek komen begin 2016 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, omdat 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 actieve woningzoekenden niet langer dan twee jaar zijn.

Kengetallen bereikbaarheid

BEREIKBAARHEID	NORM	2015
Mutatiegraad	8,40%	8,20%
% verlate woningen	15,00%	13,50%
Actieve wachttijd totaal	1,5 jaar	1,5 jaar
Actieve wachttijd loten	1,0 jaar	0,8 jaar
% verhuringen aan inkomens hoger dan € 34.911	Minder dan 10% per jaar	0,28%

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. In het Lokaal Akkoord dat Centrada met de gemeente afsloot zijn streefwaarden opgenomen ten aanzien van de gemiddelde actieve wachttijd. Deze nagestreefde wachttijden worden elk kwartaal

gemonitord in de kwartaalrapportage woonruimteverdeling. Deze wordt onder meer met de HVOB en de gemeente besproken.

In onderstaande tabel is, per doelgroep, de gerealiseerde actieve wachttijd (in jaren) van 2015 afgezet tegen de na te streven actieve wachttijd (doel).

De gerealiseerde actieve wachttijden voor 2015 liggen voor vier van de vijf doelgroepen boven de beoogde actieve wachttijd uit het Lokaal Akkoord.

DOELGROEP	NORM	REALISATIE 2014	REALISATIE 2015	VERSCHIL
Jongeren van 18 - 23 jaar	0,9	0,9	1,0	+0,1
Een- en tweepersons huishoudens van 23 - 54 jaar	1,4	1,8	1,7	+0,3
Een- en tweepersons huishoudens met kinderen	1,3	2,0	1,7	+0,4
Een- en tweepersons huishoudens van 55 - 69 jaar	0,9	0,8	1,2	+0,3
Senioren vanaf 70 jaar	1,0	1,0	1,0	0,0

In 2015 bedraagt de gemiddelde *totale* wachttijd 3,3 jaar. Hiermee is de totale wachttijd met 0,1 jaar gestegen ten opzichte van 2014. Zoomen we in op 2015 dan gaat gemiddeld 1,8 jaar op aan passieve wachttijd (van inschrijven tot eerste reactie) en 1,5 jaar aan *actieve* wachttijd (van eerste reactie tot en met datum huurcontract).

De langste *totale* wachttijd is voor de senioren vanaf 70 jaar (4,2 jaar). Echter als deze groep actief op zoek gaat

naar een woning dan wordt deze binnen een jaar gevonden. Vooral de een- en tweepersoonshuishoudens tussen 23 en 55 jaar en de gezinnen met kinderen moeten relatief lang wachten als zij actief op zoek gaan naar een woning (gemiddeld 1,7 jaar actieve wachttijd).

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. Dat is opvallend omdat de verwachting was dat de wachttijden zouden stijgen op basis van de toename van het aantal te huisvesten vergunninghouders. Het uitblijven van deze stijging komt doordat het totaal aantal urgenten amper is gestegen ten opzichte van 2014. Er is dus nog geen sprake van verdringing van de reguliere woningzoekende.

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 2015 nam de commissie 86 dossiers in behandeling. Dit zijn er meer dan in 2014 (58 dossiers) en 2013 (52 dossiers). De stijging is vooral het gevolg van een forse toename van het aantal urgentieaanvragen op basis van sociale gronden. Medewerkers van Centrada die de urgentieaanvragen persoonlijk in ontvangst nemen en beoordelen op volledigheid, geven aan dat meer woningzoekenden dan voorheen een poging wagen, ook al weet men dat de kans gering is.

De urgentiecommissie verstrekte bij 33 dossiers urgentie, waarvan vijf middels 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 dertien afgewezen urgentieverzoeken (in 2014 waren dit er zestien). De geschillencommissie wees bij drie afwijzingen alsnog urgentie toe. Het totaal aantal toegekende urgenties komt hiermee op 36. Zie onderstaande tabel.

Gemiddeld heeft een urgente in 2015 1,5 maand nadat de urgentie is toegekend een woning. Centrada voldoet hiermee aan de afspraken in het Lokaal Akkoord (wachttijd urgenten is korter dan drie maanden).

Overige urgenties

- 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 2015 de taakstelling om 149 vergunninghouders te huisvesten (63 taakstelling eerste helft 2015, 67 taakstelling tweede helft 2015 en 19 achterstand 2014). In 2015 huisvestte Centrada 131 vergunninghouders in 50 woningen (op basis van huurcontract). Dit is een gemiddelde bezettingsgraad van 2,6 personen per woning.

Daarnaast huisvestte Harmonisch Wonen acht vergunninghouders in drie woningen. In 2015 komt het aantal gehuisveste vergunninghouders op 139. De doelstelling van 149 is hiermee niet gehaald. Redenen hiervoor waren dat vergunninghouders een woning weigerden, in een andere gemeente huisvesting vonden of dat er geen vergunninghouders op de wachtlijst bij het COA stonden. Voor de eerste helft van 2016 heeft de gemeente Lelystad de taakstelling om 90 vergunninghouders te huisvesten.

TYPE URGENTIE	AANTAL TOEKENNINGEN IN 2014	AANTAL TOEKENNINGEN IN 2015
Medische urgentie	7	10
Financiële urgentie	17	10
Sociale urgentie	11	16
Totaal	35	36

Inclusief de nog te huisvesten vergunninghouders uit 2015 komt de taakstelling voor de eerste helft van 2016 op 100.

- Stadsurgenten

In 2015 zijn er geen urgenties verstrekt of verzilverd in het kader van (voorgenomen) sloop en/of herontwikkeling.

- 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). 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 2015 zijn in totaal veertien 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 huuropzeggingen per jaar (Lokaal Akkoord). Centrada wees op basis van bovenstaande afspraak in 2015 in totaal 44 woningen met urgentie toe. Dit is 6,2% van het aantal opgezegde huurwoningen (708). Hiermee wordt voor het eerst het maximale percentage gehaald en zelfs licht

overschreden. Dit is het gevolg van het scheiden van wonen en zorg, waarbij cliënten van maatschappelijke organisaties korter worden begeleid en sneller uitstromen.

- Laatste kans beleid

Het laatste kansbeleid is een laatste kans voor huurders in de gemeente Lelystad die vanwege huurschuld of overlast zijn uitgezet of dreigen te worden uitgezet. In 2015 paste Centrada het laatste kans beleid niet toe.

- 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. 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. Zo is te zien dat het beschikbare aanbod voor de reguliere woningzoekenden (% reguliere verhuringen), ondanks de toename van vergunninghouders, boven de 80% zit.

Aanbod in relatie tot het aantal verhuringen op basis van urgentie

TYPE AANBOD/VERHURING	2014	2015
Aantal verhuurde woningen	718	743
Verhuurd op basis van urgentiereglement	42	31
Verhuurd met behulp van 18 maanden wachttijdbonus	2	0
Verhuurd aan vergunninghouders	27	50
Verhuurd aan stadsurgenten	0	0
Verhuurd aan zorgurgenten	13	14
Verhuurd aan uitstroom maatschappelijke instelling	32	44
Verhuurd in het kader van tweede kans beleid	0	0
Totaal aantal 'urgente' verhuringen	116	139
Aantal woningen voor niet urgenten	602	604
% beschikbaar voor reguliere woningzoekenden	84%	81%

Het aantal verhuringen op basis van een urgentie in 2015 (139) is in vergelijking met 2014 (116) met 20% toegenomen. De toename komt door de stijging van het aantal te huisvesten vergunninghouders en door de stijging van het aantal doorstromers uit maatschappelijke instellingen. Omdat het totaal aantal verhuringen in 2015 hoger is dan in 2014 neemt het percentage verhuringen aan reguliere woningzoekenden slechts licht af (van 84% in 2014 naar 81% in 2015). Daarom heeft het huisvesten van de vergunninghouders in 2015 in vergelijking met 2014 nagenoeg geen negatief effect op de kans voor de reguliere woningzoekende. De hoge woningbezettingsgraad van 2,6 vergunninghouders per woning (veroorzaakt door het feit dat het om relatief veel gezinnen ging) draagt hier ook aan bij.

Staatssteun

De staatssteunregeling is per 1 juli 2015 (tijdelijk) aangepast. Voor deze datum moest Centrada minimaal 90% van de sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.911. Na 1 juli 2015 is dit minimaal 80% en mag tot en met 2020 maximaal 10% van de sociale huurwoningen verhuurd worden aan huishoudens met een inkomen tussen € 34.911 en € 38.950 (prijspeil 2015). De overige 10% sociale huurwoningen kan Centrada toewijzen aan huishoudens met een inkomen boven € 38.950. Wel moet hierbij voorrang worden gegeven aan personen die door persoonlijke, sociale of andere omstandigheden, moeilijkheden ondervinden bij het vinden van voor hen passende huisvesting.

Centrada sprak met de gemeente af om alleen in uitzonderlijke situaties (urgentie) sociale huurwoningen aan hogere inkomens te verhuren. In 2015 zijn er daarom twee sociale huurwoningen aan deze groep toegewezen (in 2014 waren dit er zeven, in 2013 vijftien en in 2012 zes). Voor 2015 komt hiermee het aantal sociale verhuringen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.911 op 99,7%. Hiermee voldoet Centrada ruim aan de 'oude' en 'nieuwe' staatssteunregeling.

Daarnaast zijn er twintig verhuringen van 'beheercontracten' geregistreerd (twaalf Newtrada en acht Leystromen). Al

deze verhuringen vonden plaats aan huishoudens met een inkomen onder de € 34.911.

Mutatiegraad

Door de economische crisis stromen er minder mensen door van een huurwoning naar een koopwoning. Daardoor zijn de wachttijden voor een huurwoning de afgelopen jaren enigszins toegenomen. De mutatiegraad (het aantal huurwoningen dat vrijkomt, uitgedrukt in een gemiddeld percentage van het totale woningbezit van Centrada) daalt. In 2015 was de mutatiegraad 8,20% (708 huuropzeggingen). Dit is iets lager dan in 2014 (723 huuropzeggingen en een mutatiegraad van 8,33%).

Experiment doorstroming

In het tweede kwartaal van 2015 nam het aantal mutaties (verhuizingen) toe dankzij een doorstromingsexperiment van Centrada, waarbij ouderen die in een eengezinswoning woonden werden verleid om door te stromen naar een gelijkvloerse woning. Centrada startte deze pilot om meer beweging te krijgen op de woningmarkt. Begin 2015 werden de nieuwbouwappartementen Zuiderstaete (op de locatie van de voormalige Ivoren Klif) opgeleverd. Het experiment bestond eruit dat de 24 appartementen niet werden toegewezen op basis van wachttijd. In plaats daarvan werden twaalf appartementen bestemd voor bewoners van het Rode Klif, die graag wilden verhuizen omdat de doelgroep van het complex veranderde van 55+ naar 23+. De overige twaalf woningen waren voor ouderen die een grote eengezinshuurwoning van Centrada achterlieten. Voor de eengezinswoningen die zij verlieten, kwamen vervolgens woningzoekenden in aanmerking die bijvoorbeeld een jongerenwoning of appartement van Centrada achterlieten. Op deze manier bracht Centrada zes verhuisketens van in totaal 18 verhuizingen op gang.

Wonen en zorg

Een belangrijk vraagstuk dat de komende jaren speelt, is de vergrijzing van de inwoners van Lelystad. In 2025 is het aantal 75-plussers twee keer zo groot als nu. Hier komt nog bij dat, als gevolg van het scheiden van wonen en



Tekenwedstrijd bij feestelijke afronding nieuwbouwproject Zuiderstaete.

zorg, ouderen en andere zorgvragers met een lage(re) zorgzwaarte (langer) thuis blijven wonen en daar zorg ontvangen. Rekening houdend met deze ontwikkelingen heeft Centrada de afgelopen jaren haar woningvoorraad uitgebreid met circa 400 levensloopbestendige woningen. Door deze inhaalslag en omdat een deel van de huurwoningen van Centrada nog voldoende mogelijkheden biedt om deze geschikt te maken voor ouderen en mensen die begeleiding nodig hebben om 'zelfstandig' te kunnen wonen, ligt het accent de komende jaren op het (beter) geschikt maken van de bestaande woningvoorraad (opplussen) voor deze doelgroepen. Wel vragen zorgaanbieders aandacht voor het tijdig kunnen doorstromen van hun cliënten naar zelfstandige en geschikte woonruimte, en voor een clustering van deze woonruimte dicht bij (zorg)voorzieningen. Gemeente en Centrada gaan per wijk, in overleg met zorgpartijen, de kansen bekijken voor clustering van woningen die voor bijzondere doelgroepen geschikt zijn. Op basis van deze inventarisatie worden afspraken gemaakt over labelling en woningaanpassingen (opplussen). In 2015 is hiervoor een start gemaakt met een visie op wonen en zorg.

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 tien 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	2015
Aantal getransporteerde woningen	Meer dan 10 per jaar	11
Verkoopresultaat	1.150.000	1.287.975
Kosten makelaar	24.250	13.739
Kosten onderhoud bij verkoop	5.000	-

In 2015 zijn elf woningen verkocht met een gemiddeld verkoopresultaat van € 117.089. Door een extra verkochte woning en een gemiddeld iets hogere verkoopprijs ligt het verkoopresultaat boven de norm (12%).

De totale kosten voor de makelaar bleven in 2015 ruim binnen de begroting (57% van het budget). Dit komt omdat met de makelaar lagere tarieven zijn afgesproken voor een waardebeoordeling en omdat de kosten voor het opstellen van de koopovereenkomst dubbel waren begroot (deze kosten vielen namelijk al onder de notariskosten).

De komende jaren worden, met uitzondering van een complex met 18 appartementen, geen woningen gesloopt.

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	2015
Planmatig onderhoud	5.851	5.472
Renovatie	170	76
Energetische verbeteringen*	1.678	1.246
Niet-planmatig onderhoud	3.989	3.838
Totaal	11.688	10.632

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

Over heel 2015 was de realisatie € 10,6 miljoen. 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 2016, 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 2015 door de huurders gewaardeerd met een 7,8 (norm: 7,0).

Huurdersonderhoud

Hoewel een huurder zelf verantwoordelijk is voor het klein

onderhoud in en rond zijn woning heeft niet iedere huurder voldoende tijd, het juiste gereedschap of de kennis om zijn of haar huis goed te onderhouden. Om die reden ondersteunt Centrada haar huurders bij het uitvoeren van klein onderhoud dat zij zelf moeten verrichten. Zo draagt Centrada vanwege de veiligheid zelf zorg voor het reinigen/ontstoppen van dakgoten. Verder wordt bij het sluiten van de huurovereenkomst een verzekering voor het glas en het ontstoppen van rioleringen aangeboden, omdat dergelijke kostbare reparatiekosten voor huurders moeilijk zijn op te vangen.

Huurders konden daarnaast deelnemen aan een fonds voor huurdersonderhoud (HOF) van Centrada. Tegen betaling van een vast bedrag per maand, voerde Centrada het huurdersonderhoud voor de huurder uit. Mede omdat de kosten van onderhoud door een Kluswinkel voor bewoners beduidend lager liggen en om onevenwichtig gebruik terug te dringen, zijn de activiteiten van het HOF in 2014 en 2015 overgedragen aan de Kluswinkel. Onder verantwoordelijkheid van het Werkbedrijf van de gemeente worden van hieruit, met inzet van buurtbanen en vrijwilligers, bewoners in wijken ondersteund bij klein onderhoud en woningverbetering. De Kluswinkel voert ongeveer 120 klussen per maand uit die voorheen onder het Huurdersonderhoud vielen.

Per 1 juli 2015 is Centrada volledig gestopt met het huurdersonderhoud. De bijbehorende bijdrage in de huur à € 3,30 per maand is per die datum komen te vervallen. Begin april zijn huurders hierover geïnformeerd.

Niet-planmatig onderhoud

Het niet-planmatig onderhoud bestaat uit het reparatie-onderhoud, mutatieonderhoud, vraaggestuurd onderhoud en het overige dagelijks onderhoud. Centrada streeft naar een goede verhouding tussen niet-planmatig onderhoud en planmatig onderhoud. Te weinig planmatig onderhoud leidt namelijk tot een slechtere kwaliteit van de woning, meerdere reparatieverzoeken en daardoor tot een ontevreden bewoner. Maar te veel planmatig onderhoud kan er weer toe leiden dat te veel onderhoud wordt uitgevoerd, met daarbij behorende hogere kosten.

Daarom pakt Centrada het opknappen van de binnenkant van een woning niet langer projectmatig aan. Voortaan voert Centrada het onderhoud in de woning uit nadat een huurder een woning verlaat en voordat een nieuwe huurder de woning betreft, maar ook op verzoek van een zittende huurder. Hierdoor kan Centrada de binnenzijde van de woning zonder overlast weer helemaal op orde brengen. Afhankelijk van de leeftijd en het onderhoudsverleden van de woning vervangt Centrada tegelijkertijd de keuken, badkamer of toilet en past Centrada waar mogelijk ook energiebesparende maatregelen toe. Wanneer een huurcontract vroegtijdig wordt opgezegd, kan er zelfs al rekening worden gehouden met de wensen van de nieuwe huurder.

In 2015 werd meer uitgegeven dan begroot. Dit wordt vooral veroorzaakt door hogere mutatiekosten en doordat er meer badkamers, keukens en toiletten zijn vervangen dan verwacht.

Planmatig onderhoud

Een deel van de onderhoudswerkzaamheden en woningverbetering wordt projectmatig of planmatig opgepakt, zoals de buitenkant van woningen en installaties. In 2015 werden in totaal 3858 woningen op het minimaal vereiste onderhoudsniveau gebracht. Het planmatig onderhoud bestond vooral uit schilderwerkzaamheden en onderhoud aan installaties. Over het hele jaar 2015 gaf Centrada € 5,5 miljoen uit aan planmatig onderhoud. Dat is ruim 500.000 lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door een goedkopere inkoop van werkzaamheden en het doorschuiven van een project naar 2016.

Renovatie

In 2014 werd de renovatie van het complex Rode Klif afgerond. In 2015 kreeg de binnentuin van Rode Klif, die aan het nieuwbouwcomplex Zuiderstaete grenst, een kwaliteitsverbetering.

De 'Kozijnvervanging begane grond Rode Klif' schuift door naar 2016. In 2015 heeft de huurder (zorginstelling InteraktContour) die een groot deel van de begane grond huurt in het Rode Klif, namelijk een verzoek ingediend om de begane grond in 2016 te verbouwen.

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 worden 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.

Informeren 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. Het is de bedoeling om de signalering medio 2016 in alle woningen te hebben aangebracht.

In totaal ontvingen in 2015 bijna 5.000 huurders de asbestsignalering. Het aantal huurders dat naar aanleiding van de asbestsignalering contact opneemt met Centrada is circa 1%.

Gasleidingen

In samenwerking met de gemeente is Centrada begonnen met het inspecteren van de gasleidingen vanaf de meterkast naar de cv-ketel en kooktoestel bij woningen ouder dan 1983. Door de locatie van de gasleidingen kunnen deze eerder corroderen, waardoor er gevaarlijke

situaties kunnen ontstaan. Centrada verving in 2015 bij circa 500 woningen de gasleidingen.

Eind 2015 is op basis van een representatieve steekproef (inspectie 500 woningen), beoordeeld in hoeverre de gasleidingen in de overige 5.000 woningen vervangen moeten worden. Tijdens de inspectie zijn geen onveilige situaties aangetroffen. Voor 2016 staat in de planning dat in ongeveer 3.500 woningen de gasleiding wordt vervangen.

Duurzaamheid

Centrada kiest voor een actieve rol in het duurzamer maken van haar woningen. Centrada streeft ernaar om haar woningen steeds minder energie te laten verbruiken en steeds meer energie te laten produceren. 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 leiden tot het besparen van energie. Op die manier wordt ook een bijdrage geleverd aan klimaatdoelstellingen en wordt de werkgelegenheid gestimuleerd. De doelstelling is de woningvoorraad te brengen op een gemiddeld energielabel B in 2023, voor zover de verhuurderheffing en energie-subsidies dit mogelijk maken.

Aangezien ook gedrag een grote rol speelt in het daadwerkelijke energieverbruik blijft Centrada, in afstemming met HVOB en gemeente, aandacht besteden aan voorlichting van haar huurders op dit terrein.

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

Visie energetische verbeteringen

In 2015 omschreef Centrada haar visie op het verduurzamen van woningen in de duurzaamheidsnotitie. Daarbij is ook in beeld gebracht welke maatregelen en investeringen dit vraagt. In het convenant tussen Aedes en de overheid is afgesproken dat alle sociale huurwoningen in 2021 een gemiddelde energie-index hebben van 1,25. Steeds vaker zijn er signalen dat de politiek hogere doelen wil stellen. Om te voorkomen dat er nu verkeerde keuzes worden gemaakt, waardoor Centrada op termijn meer moet investeren om de aangescherpte doelen te realiseren,

anticipeert Centrada hier nu al op. Centrada streeft naar een gemiddelde energie-index van 1,15 (label A). De huidige gemiddelde energie-index van de huurwoningen van Centrada is 1,35 (B). Voor de totale corporatiesector is de energie-index gemiddeld 1,65.

Voortgang pilots energetische verbeteringen - Zonnepanelen voor grondgebonden woningen

De in 2014 gestarte pilot met zonnepanelen voor 411 grondgebonden eengezinshuurwoningen in de Schouw (het project 'Zonnig Huren') is succesvol verlopen (deelname circa 20%). Bij mutatie werden de woningen standaard voorzien van PV-panelen op het dak. De kosten van het plaatsen van PV-panelen komen voor rekening van de huurder in de vorm van een huurverhoging. Daar tegenover staat een lagere energienota, de maandelijkse besparing is netto ten minste € 10 voor de huurder. Voor het vervolgproject in de Punter en de Waterwijk hield Centrada opnieuw een aanbesteding waaruit een andere leverancier naar voren kwam. Door een andere wervingsmethode was het aantal deelnemers veel hoger dan verwacht. Het project was al binnen één maand vol. Omdat het pilotproject om zonnepanelen te plaatsen op de meergezinswoningen Schans en Stelling werd uitgesteld, is een deel van dat budget overgeheveld naar het project Waterwijk. In totaal zijn circa 340 woningen in de Punter en de Waterwijk voorzien van zonnepanelen; 70 meer dan voorzien.

- Zonnepanelen op complexen voor algemene voorzieningen

Centrada plaatste PV-panelen op het nieuwbouwcomplex Zuiderstaete (24 appartementen). Deze wekken het energieverbruik op voor de algemene ruimte. Tussen maart 2015 en januari 2016 zijn de resultaten gemeten. Per saldo werd 3.648 Kwh teruggeleverd. Daarnaast deed Centrada onderzoek naar het plaatsen van PV-panelen op het dak van het appartementencomplex De Stelling. Daarbij was het de bedoeling dat de PV-panelen zowel het elektraverbruik in de algemene ruimte als dat van de individuele woningen opwekten. Dit pilotproject is echter komen te vervallen vanwege de nieuwe Woningwet en de daarmee samenhangende



De directeur van Centrada, Martine Visser, legt de eerste zonnepanelen in de Waterwijk

onzekerheden met betrekking tot het doorbelasten van de investering op zonnepanelen aan huurders van meergezinswoningen. Het project is voorlopig uitgesteld naar volgend jaar.

- Nul-op-de-meter woning

Tot en met augustus 2015 is de tot nul-op-de-meter gerenoveerde woning van Centrada in de Zuiderzeewijk gebruikt als voorbeeldwoning, zodat geïnteresseerde particuliere eigenaren in deze wijk de woning konden bekijken en zich door verschillende installatie- en bouwbedrijven konden laten informeren over de mogelijkheden voor hun woning. De woning is per 1 september 2015 weer geschikt gemaakt voor verhuur.

Overige energiebesparende maatregelen

- Isolatieglas appartementen Schans/Stelling

Bij de appartementen in het complex Schans/Stelling verving Centrada het enkelglas door isolatieglas en bracht Centrada vraaggestuurde ventilatie en vloerisolatie aan op de begane grond.

- Vloerisolatie eengezinswoningen Punter

Centrada startte met het aanbrengen van vloerisolatie in 317 woningen in de Punter.

- Hr-ketels in 109 eengezinswoningen Atol- en Zuiderzeewijk

In de Atol- en Zuiderzeewijk verving Centrada 109 cv-ketels voor nieuwe hr-ketels.

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 2015).
- 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 € 450.
- Bij betaalbaarheid gaat het niet alleen om de kale huurprijs, maar om de totale woonlasten. Dus gaat het er ook om de servicekosten, de energielasten en de lokale heffingen (gemeente, waterschap) laag te houden.
- Aangezien ook gedrag een grote rol speelt in het daadwerkelijke energieverbruik blijft Centrada, in afstemming met HVOB en gemeente, aandacht besteden aan voorlichting van haar huurders op dit terrein.

In de tweede helft van 2015 heeft Centrada beleid geformuleerd ten aanzien van betaalbaarheid, tevens als reactie op verschillende wijzigingen in de regelgeving op dit punt (zoals de veranderingen in het woningwaarderingstelsel per 1 oktober 2015 en het passend toewijzen dat per 1 januari 2016 wordt ingevoerd). In dit beleid wordt ook rekening gehouden met de nieuwe regelgeving omtrent de huursombenadering, de bevroering van de liberalisatiegrens en de tijdelijke ophoging van de staatssteungrens. Centrada voerde twee maal overleg over dit beleid met de HVOB; in oktober leidde dit tot een formele adviesaanvraag en een positief advies van de HVOB. Ook de gemeente reageerde instemmend op de gekozen beleidslijnen.

Passend toewijzen

Onderdeel van de herziene Woningwet is de

passendheidstoets, die per 1 januari 2016 van kracht wordt. Om gemeenten en corporaties te ondersteunen bij het in beeld brengen van de gevolgen hiervan én om een geschikt woningtoewijzingsbeleid te ontwikkelen, startten Platform_31 en RIGO het experiment Passend Toewijzen. Centrada besloot samen met de gemeente Lelystad hieraan mee te doen en de kosten hiervoor te delen. Uit de eerste analyses bleek dat Centrada in 2014 al voor 87% passend heeft toegewezen. In de andere bij de pilot betrokken woningmarktgebieden lag dit percentage veel lager (tussen de 40% en 80%). Het op de aftoppingsgrenzen gebaseerde huurbeleid, samen met de gehanteerde woningbezettingnormen, zijn de oorzaak van de hoge score voor Lelystad. De inzichten zijn meegenomen in de uiteindelijke invulling van het passend toewijzen.

% betaalbare woningen met netto huurprijs onder € 710,68

Het percentage woningen met een netto huurprijs onder € 710,68 is per 31 december 2015 met 99,28% vergelijkbaar met een jaar daarvoor (99,29%). Dit komt neer op 8.588 van de 8.650 woningen. De lichte toename wordt verklaard door enkele verhuizingen die hebben plaatsgevonden en de lagere streefhuur die dan actief wordt.

Huurverhoging

Begin 2015 stelde Centrada de uitgangspunten voor de huurverhoging per 1 juli 2015 vast. Net zoals in de voorgaande jaren koos Centrada ervoor om de huurprijs te verhogen op basis van het huishoudinkomen (inkomensafhankelijke huurverhoging). Voor 2015 betekende dit:

- maximaal 2,5% huurverhoging voor huishoudens met een inkomen tot en met € 34.229.
Het maximale percentage werd alleen doorgevoerd als de huidige netto huur lager was dan de streefhuur. Was de huidige netto huurprijs gelijk of hoger dan de streefhuur, dan werd de huurprijs niet verhoogd. Kwam de huurprijs door de verhoging boven de streefhuur dan werd een aangepast lager percentage toegepast, zodat de huurprijs na verhoging uitkwam op de streefhuur.
- 3,0% huurverhoging voor huishoudens met een inkomen boven € 34.299 tot € 43.786.

Bij deze inkomensgroep werd niet de streefhuur als bovengrens gehanteerd, maar vooralsnog de maximale huurprijs volgens het Woningwaarderingstelsel.

- 5,0% huurverhoging voor huishoudens met een inkomen boven € 43.786.

Bij deze inkomensgroep werd niet de streefhuur als bovengrens gehanteerd, maar vooralsnog de maximale huurprijs volgens het Woningwaarderingstelsel.

Centrada verzond de huurverhogingsbrief half april 2015, wat ruim voor de wettelijke deadline van 1 mei 2015 was.

Op basis van de aanzegging ging de huur van de sociale huurwoningen voor huishoudens met een inkomen tot en met € 43.229 met 2,29% omhoog (was in 2014 nog 3,91% en in 2013 3,67%). Het gemiddelde percentage was lager dan wat maximaal was toegestaan (2,5%) en vloeiende voort uit het huurprijsbeleid. De gemiddelde huurverhoging van alle sociale huurwoningen (dus inclusief de inkomensafhankelijke huurverhogingen) bedroeg op basis van de huuraanzegging 2,53%. Onderstaande tabel laat zien welke percentages waarom zijn toegepast.

Overzicht gehanteerde huurverhogingspercentages

% HUURVERHOOGING	% HUURDERS BIJ WIE DE HUUR WERD AANGEZEGD			MOTIVATIE
	2015*	2014*	2013*	
0,0%	2,9%	5,4%	7,7%	Huidige netto huurprijs (ruim) boven streefhuur of al gelijk aan streefhuur (verhuurd in 2015)
Tussen 0% en 2,5%	4,2%	21,8%	13,9%	Aangepast percentage, zodat de huurprijs na verhoging op streefhuur zit
2,5%	79,1%	57,1%	61,6%	Als de huidige netto huurprijs meer dan 2,5% onder streefhuur ligt en het huishouden een inkomen heeft tot en met € 34.299 (peiljaar 2013)
3,0%	6,7%	7,5%	8,1%	Als het huishouden een inkomen heeft boven € 34.299 tot en met € 43.786
5,0%	7,1%	8,2%	8,7%	Als het huishouden een inkomen heeft boven € 43.786

* % is exclusief toegekende huurbezwaren

Als de toegepaste percentages worden vergeleken met die van 2014 en 2013 dan valt op dat er in 2015 relatief minder huurders een percentage onder de 2,5% ontvingen. Ten eerste komt dit omdat steeds meer huurders door het huurprijsbeleid van de afgelopen jaren een huurprijs hebben rond de streefhuur. Ten tweede zijn de streefhuren gekoppeld aan de aftopgrenzen van de huurtoeslag en deze werden per 1 januari 2015 met 3,6% verhoogd. Dit had effect op het percentage van de maximale huurverhoging, omdat de ruimte tussen de kale huurprijs en de streefhuur bepalend is voor de hoogte van het percentage. Daarnaast valt op dat de omvang van de huishoudens met huishoudinkomens boven € 34.299 langzaam afneemt (van 16,8% in 2013 naar 13,8% in 2015).

Huurbezwaren

Huurders kunnen, in het geval zij het niet eens zijn met het huurbeleid en de huurverhoging, een beroep doen op de huurcommissie. In 2015 ontving Centrada 76 huurbezwaren. Dit zijn er twintig minder dan vorig jaar. In 40 gevallen (= 52,6% van het totaal) ging Centrada akkoord met de bezwaren en is de huurverhoging aangepast. Dit omdat de huurder kon aantonen dat het inkomen over 2014 lager was, dat de samenstelling van het huishouden was gewijzigd of omdat er sprake was van een aangepaste woning of een juiste CIZ-indicatie. In 36 gevallen is

Centrada niet akkoord gegaan (= 47,4%). Van de 'afgewezen' bezwaren, zijn er twee bezwaren doorgezonden naar de Huurcommissie (in 2014 nog veertien). Beide bezwaren zijn door de Huurcommissie ongegrond verklaard.

Huurincasso

Het incassobeleid van Centrada is streng en rechtvaardig. Huurders worden vanaf het eerste moment van achterstand direct aangesproken op hun betalingsverplichting. Door deze preventieve aanpak voorkomt Centrada dat huurachterstanden zodanig oplopen dat deze bij deurwaarders terecht komen en huisuitzetting volgt. Huurders met een oplopende huurachterstand worden thuis bezocht door een incassoconsulent.

In 2015 evalueerde Centrada de werkwijze en effectiviteit van het incasseren via de huidige twee incassobureaus en bekeek Centrada het proces van huur betalen kritisch. Het resultaat daarvan is dat Centrada per 1 januari 2016 met

een nieuwe partner gaat samenwerken voor de externe incassowerkzaamheden. Ook is het proces van huur betalen aangepast. Intensiever dan voorheen worden huurders met een eerste maand huurachterstand direct gebeld of bezocht.

In het nieuwe proces van huur betalen spelen de (schuld)-hulpverlenende partijen een belangrijke rol. Daarom maakte Centrada met deze partijen nieuwe (prestatie)-afspraken over het snel en actief doorverwijzen en begeleiden van huurders met betalingsproblemen, het bezoeken en ondersteunen van de groep zorgmijdende huurders met betalingsachterstanden en de laatste kans mogelijkheden onder andere voor gezinnen met kinderen. Eind 2015 testte Centrada of het nieuwe proces van huur betalen goed was ingericht in het primaire systeem. De testresultaten waren positief, zodat in 2016 definitief wordt gestart met de nieuwe werkwijze.

Kengetallen huurincasso

HUURINCASSO	NORM	2015
Totaalsaldo klanten met contracten	nmb	€ 1.254.157
Saldo klanten met contracten	nmb	€ 946.013
Saldo ondergebracht in betalingsregeling		€ 308.144
Aantal aanzeggingen huurachterstand	Minder dan of gelijk aan 128 per jaar	98
Aantal ontruiming obv huurachterstand	Minder dan of gelijk aan 48 per jaar	23
Totaalsaldo overige klanten	nmb	€ 2.041.388
Totaalsaldo oninbare vorderingen	€ 783.000 per jaar	€ 749.140
Afboeking huur oninbaar	€ 475.000 per jaar	€ 396.549
Afboeking mutatiekosten oninbaar	€ 250.000 per jaar	€ 275.589
Afboeking proceskosten oninbaar	€ 85.000 per jaar	€ 77.002
Juridische kosten incasso	€ 20.000 per jaar	€ 15.920

De rapportage van het nieuwe primaire computersysteem dat Centrada in gebruik nam, wijkt dusdanig af van het vorige systeem, dat de bedragen voor het openstaand saldo van klanten niet te vergelijken zijn. Het nieuwe systeem rapporteert over openstaand saldo van klanten met een contract en overige klanten zonder contract (veelal vertrokken huurders en woningzoekenden die hun verlenging inschrijfgeld moeten betalen). Zo kan het saldo van een klant met een contract bestaan uit mutatiekosten van een vorige woning, de huurachterstand van deze woning en te betalen verlengingskosten voor de inschrijving.

Saldo klanten met contracten

Het saldo van klanten nam in de loop van 2015 toe. Deze toename van het saldo wordt grotendeels verklaard door het aanscherpen van de betalingscondities; klanten die de lopende maandhuur na de eerste van de maand (dus achteraf) mochten betalen, werden verzocht om voortaan vooraf (voor de eerste van elke maand) de lopende huur te betalen. Klanten die deze extra maand huur niet konden betalen, kregen de mogelijkheid om deze 'achterstand' middels een soepele betalingsregeling binnen een jaar in te halen. Deze actie had een grote impact op de hoogte van het totale saldo. Immers, wat voorheen niet als achterstand werd gezien was nu opeens wel een achterstand. Door het afschaffen van achteraf betalen, werd het incassoproces een stuk eenvoudiger en kon Centrada eerder acteren op (het voorkomen van) achterstanden.

Saldo overige klanten

Het saldo overige klanten bedroeg in 2015 € 2.041.388. Van het saldo werd € 1.880.981 ondergebracht bij het incassobureau. Met ingang van januari 2016 wordt de incasso vanaf de eindafrekening volledig verzorgd door het deurwaarderskantoor. Hiermee ontstaat ruimte voor de incassoconsulenten om zich volledig te richten op de actieve klanten van Centrada.

Juridische kosten huurincasso

In 2015 werd € 15.920 uitgegeven (= 80% van het budget) aan juridische kosten huurincasso.

Huurderving door leegstand

De totale derving door leegstand in 2015 was € 322.570, 0,54% van de bruto huur die had moeten binnenkomen. Dit is 88,4% van het budget en onder de norm (€ 365.000 per jaar). Dit wordt verklaard door een afname van het aantal huuropzeggingen eind 2015, het niet meer hebben van achterstanden, het actiever sturen op de leegstand en een inmiddels beter werkend primair systeem.

Ontruiming

In 2015 was het aantal aanzeggingen op basis van huurachterstand 98. Daarvan zijn 23 woningen op basis van huurachterstand ontruimd. Dit is een flinke daling ten opzichte van 2014 (135 aanzeggingen en 57 ontruiming op basis van huurachterstand). De daling wordt deels verklaard door de perikelen met het primaire systeem in het eerste kwartaal van 2015. Daardoor werden minder zaken ter incasso uit handen gegeven. Daarnaast leidden intensiever contact met wanbetalers en actiever doorverwijzen naar schuldhulpinstanties ook tot daling van het aantal aanzeggingen en ontruiming.

Naast de ontruiming op basis van huurachterstand werden in 2015 ook twee woningen ontruimd op basis van woongedrag (wietplantage en ernstige overlast) en één garage vanwege huurachterstand.

2.4 Voldoende keuzemogelijkheden

Zorgvuldige en rechtvaardige verdeling van woonruimte 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/haar kansen berekenen en een keuze maken.

In 2016 wordt het woonruimteverdeelbeleid geëvalueerd; Centrada overweegt om een hoger percentage woningen te gaan verloten.

Loten

In 2015 zijn 99 woningen van de 736 unieke woning-advertenties verloot. Dit is 13,5% van het totaal. Het percentage blijft hiermee iets achter op de norm van 15%.

Kopen of huren

Centrada stelt haar huurders in de gelegenheid hun woning te kopen. In 2015 verkocht Centrada elf woningen aan huurders.

2.5 Een goede kwaliteit van 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. De norm is dat klantenservice van Centrada ervoor zorgt dat 80% van de klanten gedurende de openingstijden in één keer wordt geholpen en dat in de andere gevallen een afspraak wordt gemaakt of slechts één keer wordt doorverwezen.

Buiten kantooruren is een goede storingsdienst van belang. Daarnaast 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). In 2015 is het digitaal klantportaal ('Mijn Centrada') verbeterd, waardoor de gebruiksvriendelijkheid is geoptimaliseerd. Wekelijks zijn de klantcontacten gemonitord en geanalyseerd. Op basis van deze informatie zijn aanpassingen doorgevoerd om de huurder te verleiden de reparatieverzoeken zoveel mogelijk via 'Mijn Centrada' te laten melden.

In 2015 nam het gebruik van 'Mijn Centrada' toe. Helaas leidde dit nog niet tot minder telefoontjes. Ook het aantal bezoekers aan het kantoor van Centrada nam niet af. Het zoeken naar een woning gaat volledig via het digitale klantportaal. In totaal 10% van de reparatieverzoeken worden via het digitale klantportaal gemeld. In het vierde kwartaal van 2015 maakte Centrada het voor huurders mogelijk om reparatieverzoeken digitaal te melden zonder dat zij daarvoor eerst moeten inloggen. Zij kunnen reparatieverzoeken voortaan digitaal melden via hun huisnummer en postcode. Volgens de eerste resultaten worden daarmee 30% van de reparatieverzoeken digitaal gemeld. Daarnaast is besloten de homepage van de website meer in te richten vanuit de onderwerpen die spelen bij onze huurders en woningzoekenden.

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 bewoners toch nog voor een pinbetaling op kantoor. Onderzocht wordt hoe dit is te verbeteren.

Telefonische bereikbaarheid

Eind 2014 implementeerde Centrada een nieuwe telefooncentrale. Helaas leidde dit bij drukte tot storingen, beperkingen en uitval. Zo was Centrada enkele malen niet bereikbaar. Inmiddels zijn de problemen opgelost.

Centrada paste de telefonische bereikbaarheid in 2015 aan; sinds september kunnen reparatieverzoeken alleen tussen 8.30 en 12.30 uur telefonisch worden doorgegeven.

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, met uitzondering van het onderdeel 'klachten behandelen'. Daarbij hanteert KWH de norm van minimaal een 6,5. In 2015 leverde Centrada voor deze meting twee keer gegevens aan (normaal gesproken is dit vier keer per jaar). De meting voor 2015 wordt in het eerste kwartaal van 2016 afgerond. Pas dan zijn de resultaten over 2015 bekend en dus ook of het keurmerk voor de dienstverlening (het KWH-Huurlabel) wordt verlengd. Halverwege december maakte KWH in ieder geval bekend dat het cijfer voor het uiten van ontevredenheid niet van invloed is op het behoud van het keurmerk. Dit omdat, ondanks de aanpassing van de meetsystematiek in 2015, de resultaten niet in alle gevallen voldoende handvatten bieden voor gestructureerd leren en verbeteren. In 2016 wordt dit labelonderdeel in samenspraak met de corporaties bekeken en aangepast.

Hieronder de scores per onderdeel:

KWH HUURLABEL	NORM	2014	2015
Contact	≥ 7,0	7,1	7,4
Woning zoeken	≥ 7,0	7,5	7,3
Nieuwe woning	≥ 7,0	7,4	7,0
Huur opzeggen	≥ 7,0	7,9	7,9
Reparaties	≥ 7,0	8,3	7,8
Onderhoud	≥ 7,0	8,0	7,6
Ontevredenheid	≥ 6,5	6,1	5,8
Totaal	n.v.t.	7,5	7,3

Naast de onvoldoende voor het onderdeel ontevredenheid (5,8) valt op dat de tevredenheid is gedaald van de onderdelen Woning zoeken, Nieuwe woning, Reparaties en Onderhoud. Op het vlak van ontevredenheid geeft de klant aan dat Centrada in zijn totaliteit beter moet omgaan met ontevredenheid. Snel en adequaat reageren, duidelijk aangeven wat de klant wel en niet mag verwachten en afspraken nakomen, kunnen klachten voorkomen en ontevredenheid wegnemen.

De daling ten opzichte van 2014 op de processen Woning zoeken en Nieuwe woning is voornamelijk toe te schrijven aan de veranderingen in het proces begin 2015 en de aanloopproblemen die hierbij kwamen kijken (overgang naar een nieuw primair proces, dagelijks aanbieden, meerdere kandidaten tegelijk laten bezichtigen, grotendeels niet meer uitvoeren van een eindinspectie, oplevering op kantoor, et cetera).

In 2016 worden de veranderingen geëvalueerd en daarbij de aandachtspunten vanuit de klant meegenomen in een verdere optimalisatie van het verhuurmutatieproces. Ook wordt ervaring en informatie uitgewisseld met corporaties die op onderdelen dezelfde werkwijze hanteren.

Klachten

In 2015 ontving Centrada 385 klachten. De top drie van de klachten bestond uit bezwaren tegen het uitschrijven als woningzoekende (18%), ontevredenheid over de afhandeling van een reparatieverzoek (17%) en het niet of niet tijdig reageren/terugbellen (11%).

Geschillencommissie

De Geschillencommissie kwam in 2015 achtmaal bijeen. Tijdens deze bijeenkomsten behandelde de commissie 22 geschillen. Een 23e geschil werd ingetrokken. Dit is ten opzichte van 2014 een lichte stijging (toen negentien geschillen). Zeventien geschillen hadden betrekking op de woonruimteverdeling, waarvan dertien betrekking hadden op een afwijzing van een urgentieaanvraag. Van de zes resterende bezwaarschriften gingen vijf geschillen over de werkwijze/dienstverlening van Centrada en één over stookkosten.

Zes geschillen werden gegrond verklaard; vier geschillen over de woonruimteverdeling, één over de werkwijze/dienstverlening van Centrada en één over de stookkosten.

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	2015
Bijdrage MFA	€ 480.000	€ 480.000
Particuliere woningverbetering	€ 20.000	€ 16.008
Activiteiten woonplannen	€ 67.625	€ 49.862
Stimuleren en activeren bewoners	€ 123.150	€ 84.034
Huur Rode Klif	€ 31.000	€ 30.899
Incidenteel beheer	€ 18.000	€ 8.600
Project Kluswinkel	€ 60.000	€ 55.538
Totaal leefbaarheid	€ 799.775	€ 724.942

Huurders betrekken bij beleid en te leveren prestaties
Zeggenschap van de centrale Huurdervereniging Ons

Belang (HVOB) is geregeld in een samenwerkings-overeenkomst. Hierin is vastgelegd op welke terreinen sprake is van recht op informatie en advies-/instemmingsrecht. Met bewonerscommissies en buurtambassadeurs, maar ook met wijkbewoners vindt, al dan niet aan de hand van woonplannen, afstemming plaats over activiteiten op het gebied van beheer en onderhoud en leefbaarheid op wijk-, buurt- en complexniveau. Denk hierbij, naast het reguliere overleg, aan pleingsprekken, informatiebijeenkomsten, klantenpanels en de inzet van buurtvoorlichters. De inzet van deze instrumenten vindt plaats in overleg met de HVOB.

Activiteiten woonplannen

Voor fysieke en sociale activiteiten ter verbetering van de leefbaarheid was voor 2015 een bedrag van € 67.625 opgenomen. In 2015 is in totaal € 49.862 (= 72%) daadwerkelijk uitgegeven. De uitgaven vallen lager uit dan begroot omdat één project niet is doorggegaan (Project Baai € 3.500) en de kosten van diverse projecten lager uitvielen dan begroot.

Hieronder enkele activiteiten:

- Noordzee- en Oostzeestraat en Zeelaan.

Met de activiteitencommissie Zeelaan voerde Centrada enkele succesvolle acties uit om de verkeersveiligheid te verbeteren. Bewoners hebben onder andere geflyerd op



Succesvolle actie van bewoners om de verkeersveiligheid te verbeteren



Bewoners organiseren opruimactie Warande

de scholen in de wijk, samen met de politie snelheidscontroles uitgevoerd, omwonenden gewezen op het te hard rijden en 'spelende poppen' in de wijk geplaatst. Er wordt nu minder hard gereden in de straat. De actie is aan het eind van het jaar herhaald. Met politie, gemeente en Sportbedrijf is een eerste overleg geweest voor het opzetten van Politiekids in de Waterwijk. Politiekids zet kinderen van zeven tot en met elf jaar in voor de veiligheid en leefbaarheid van de wijk. Daarnaast organiseerde de moestuingroep een oogstfeest en sommeerde Centrada met succes een dertigtal bewoners om de tuin en directe woonomgeving op orde te brengen. Tevens wierf Centrada nieuwe leden voor de Kerngroep Waterwijk. Met deze kerngroep bespreken Centrada en Welzijn Lelystad allerlei zaken die in de wijk spelen. Tijdens het eerste overleg met de 'nieuwe' Kerngroep spraken de leden de wens voor een wijkkrant uit, om elkaar te informeren over wat er speelt in de wijk.

Welzijn Lelystad en Centrada zijn in gesprek met de gemeente om een en ander financieel mogelijk te maken.

- Bewonersgroep Deltawijk

Begin 2015 hielden Centrada, de gemeente, de wijkagent en Welzijn Lelystad een wijkronde in de Deltawijk. Vragen van bewoners of storende zaken werden meteen beantwoord of opgepakt. Zo bood de bewonersgroep direct hulp aan mensen die zelf de tuin niet kunnen onderhouden. Samen met de professionele partners uit de wijk organiseerde de bewonersgroep een pleingesprek. Dit leverde twee nieuwe leden voor de bewonersgroep op en het idee om gezamenlijk in het voorjaar van 2016 een schoonmaakactie te organiseren.

- Kamp Zuid, gestapeld en galerijwoningen

Met professionals en een select groepje bewoners, gebombardeerd tot 'Bewonersgroep Schoon en Veilig' vond in maart 2015 het eerste gesprek plaats ter voorbereiding van het verbeteren van het aangezicht en de veiligheid van de achterpaden. Het project startte met het huis aan huis enquêteren van de bewoners. De uitkomsten van de enquête leverden een gezamenlijke actie op om de achterpaden schoon te krijgen. Deze actie werd met ondersteuning van de bewoners en een bijdrage van de Beter Buurt Bijdrage gerealiseerd. Bewoners die niet deelnamen aan de actie en hun achterpad niet op orde hadden, werden aangeschreven. Uit een evaluatie van de actie werd geconcludeerd dat de woonomgeving na de opruimactie was verbeterd, maar dat er onder de bewoners geen animo was om zich structureel in te zetten voor het verbeteren van de woonomgeving. Besloten werd, gezien de doelgroep jongeren, handhavend op te blijven te treden om fysiek de verbeteringen te waarborgen. Vier van de deelnemende bewoners aan de projectgroep fungeren nu als buurtambassadeur. Zo blijft Centrada feeling houden met wat er speelt en leeft in de buurt.

- Appartementen de Punter

In de Punter hield Centrada portiekgesprekken over de appartementencomplexen. Er waren vooral veel dezelfde klachten over de schoonmaak. In alle complexen is een bewoner bereid gevonden om zich in te zetten als buurtambassadeur en om samen met hun medebewoners het complex schoon te houden, buiten de vier beurten van het schoonmaakbedrijf om. De buurtambassadeurs deelden elk in hun eigen complex een schoonmaakemmer uit. Daarmee maakten zij zich bekend bij hun medebewoners en werd het samen schoon houden van het complex

gestimuleerd. In twee complexen is dit ook goed opgepakt door de bewoners. Een ander complex vergt nog wat extra aandacht.

- Jol

In samenwerking met de wijkraad sprak Centrada in het gebied Jol 21, 23, 24 en 26 alle bewoners (huurders en kopers) aan op het onderhoud van hun eigen tuin. Door het op de juiste wijze aanspreken en stimuleren, ruimde zelfs de grootste vervuiler zijn tuin en omgeving keurig op. Daarnaast maakten bewoners samen met de gemeente afspraken over het zelf in beheer nemen van een binnenplein. De bedoeling is dat bewoners in 2016 het stuk gemeentegrond zelf gaan onderhouden en deels omvormen tot moestuin.

- Dienstverlening huismeesters

In 2015 onderzocht Centrada de diensten van de huismeester en de inzet in de verschillende complexen. Dit leidde tot het besluit om de diensten van de huismeester inzichtelijker en transparanter te maken, door het aanbieden van drie verschillende pakketten. Na overleg met de HVOB zijn de

bewoners geïnformeerd. De nieuwe pakketten worden per 1 januari 2016 ingevoerd. Hiermee samenhangend vindt per 1 januari ook een wisseling van de huismeesters bij de complexen plaats.

- Vrijwilligers beloond

Om de verschillende bewoners die zich belangeloos voor hun wijk inzetten te belonen, deelde Centrada eind 2015 93 kerstpakketten uit aan leden van bewonerscommissies, buurtambassadeurs, zwerfafvalruimers, bewonersgroepen en activiteitencomités.

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.



Betrokken bewoners zorgen voor veel plezier en verbinding in Warande

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

SOCIALE MELDINGEN/ OVERLAST	NORM	2015
Aantal geregistreerde sociale meldingen	n.v.t.	533
Aantal ontruiming van wege overlast	n.v.t.	2
Juridische kosten sociaal	€ 75.000	€ 58.944

In 2015 registreerde Centrada in totaal 533 nieuwe sociale meldingen (in 2014: 382). Het merendeel van de meldingen ging over tuinonderhoud (20%), geluidsoverlast (18%) en gedrag (14%). Aan het einde van het jaar stonden nog 148 sociale meldingen ter behandeling open.

Juridische kosten sociaal

In 2015 gaf Centrada in totaal € 58.944 uit aan juridische kosten voor het oplossen van sociale meldingen (= 79% van het budget). De kosten over 2015 zijn lager dan begroot omdat minder zaken bij de advocaat zijn ondergebracht dan verwacht.

Incidenteel beheer

Voor het oplossen van problemen/calamiteiten in woon- gebouwen is een budget van € 12.000 begroot. Daarnaast is € 6.000 begroot voor het verwijderen van (overlast gevende) bomen. In 2015 is € 8.600 op deze post uitgegeven (= 48%). Dat is minder dan begroot doordat er minder bomen moesten worden verwijderd dan verwacht.

Bijdrage MFA's

Voor de realisatie van MFA Zuiderzeewijk droeg Centrada een bedrag van € 480.000 bij.

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.

Van het beschikbare budget is in 2015 € 84.034 uitgegeven (= 68% van de beschikbare € 123.150). Hiervan is € 37.240 besteed aan de jaarlijkse bijdrage voor de HVOB en de huur van hun pand. Daarnaast heeft Centrada € 24.000 bijgedragen aan initiatieven van partners en bewoners die ten goede komen aan de leefbaarheid (onder andere de Huttenbouwweek, buurtbemiddeling en schuldhulpverlening).

In het kader van de Beter Buurt bijdrage keerde Centrada in 2015 € 15.591 uit ter stimulering van bewonersinitiatieven. Eind 2015 organiseerde Centrada een speciale kerstactie. Voor bewoners bestond de mogelijkheid om samen met buurtbewoners een kerstboom op te tuigen en bij de versierde boom een kerstbijeenkomst te organiseren. In totaal maakten zeven buurten van deze mogelijkheid gebruik. Doordat Centrada in 2015, door prioritering van de werkzaamheden, minder aandacht besteedde aan het promoten van de Beter Buurt Bijdrage, werden minder aanvragen ingediend. Het gevolg hiervan is dat circa € 20.000 minder is toegekend dan begroot.

Het opzetten van een participatieplatform is nog in de onderzoeksfase. Van het begrote bedrag van € 15.000 werd in 2015 derhalve nog niets uitgegeven.

Stedelijke ontwikkeling

De woningen van Centrada staan vooral in de 'oudere'

wijken van Lelystad. Vaak monotone wijken met doorgaans meer dan 70% sociale of voormalig sociale huurwoningen in grootschalige complexen die in een korte periode zijn gebouwd. De vraag is welke toekomstwaarde deze wijken hebben. Centrada gaat er van uit dat op termijn in delen van het bezit een herpositionering aan de orde is. Hoe deze opgave er uit gaat zien is op dit moment nog niet duidelijk. De intensiteit van het vraagstuk zal vergelijkbaar zijn met het enorme bouwtempo van de jaren '70 en '80. Dit zal een groot beslag leggen op de financiële middelen in de toekomst. Centrada moet daarom sparen voor later. Samen met de gemeente gaat Centrada de richting en omvang van de toekomstige opgave in beeld brengen. De Woonvisie van de gemeente (die momenteel wordt geactualiseerd) is daarvoor het startpunt. Deze moeten worden uitgewerkt in strategische masterplannen per wijk, die richting geven aan het strategisch voorraadbeleid van Centrada.

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.

In 2015 stelde de gemeenteraad de beleidslijn 'Stedelijke Vernieuwing op uitnodiging' vast. Centrada is hierbij nauw betrokken. Centrada heeft, samen met de gemeente, aan Olof van de Wal (voorheen Platform-31) gevraagd advies

uit te brengen over hoe meer actieve bewoners een inbreng gaan leveren. Het uiteindelijke doel is om een door bewoners gerund wijkbedrijf te hebben.

Daarnaast ondersteunde Centrada een initiatief van het atelier Rijksbouwmeester. Dit atelier presenteerde in 2015 de resultaten van een onderzoek naar het vakmanschap in de Zuiderzeewijk bij particuliere woningverbetering. Er zijn ideeën om een soort bouwnetwerk te gaan starten, waarin eigenaren die zelf al veel hebben geklust aan hun woning hun kennis en ervaringen aan de rest van de wijk ter beschikking stellen. Op zaterdag 19 september werd een 'huis- tuin- en keukenfestival' gehouden: een (ver)-bouwmarkt waar de vraag van de eigenaar bewoner en het aanbod aan materiaal, vakmanschap, ondersteuning samenkwamen. Centrada ondersteunde dit festival met een bijdrage van € 2.500.

Kluswinkel

Centrada faciliteerde samen met de gemeente de oprichting van een Kluswinkel. Vanuit de Rode Klif (Zuiderzeewijk) wordt onderhoud aan woning en directe omgeving gestimuleerd.

De hoofddoelstelling van de Kluswinkel is het bieden van werkervaringsplekken voor werkloze uitkeringsgerechtigden uit Lelystad. Hierdoor worden de kansen van de betrokkenen op een uitstroom naar reguliere banen vergroot. In één jaar tijd stroomden reeds acht mensen door naar een reguliere baan.

Daarnaast richt de Kluswinkel zich op het helpen van huurders en eigenaar-bewoners bij het uitvoeren van



Zap-kids eten pannenkoeken na jaar zwerfafval ruimen

klussen in en om het huis, waarmee een positieve bijdrage wordt geleverd aan de leefbaarheid in de wijken, passend binnen de beleidskaders van Centrada en de gemeente. Zo bood de Kluswinkel ondersteuning bij een door bewoners zelf opgezet schilderproject, is er gewerkt aan meubilair voor de moestuin aan het Amsteldiep en verzorgde zij de gereedschapsuitleen voor Welzijn Lelystad. Gemeente, Werkbedrijf en Centrada werken samen aan het realiseren van de doelstelling van de Kluswinkel. Binnen deze samenwerking kwam in 2015 het eigenaarschap van de Kluswinkel te liggen bij het Werkbedrijf. Gemeente en Centrada leveren organisatorische en financiële ondersteuning. Centrada begrootte voor 2015 € 75.000, maar dit is uiteindelijk beperkt gebleven tot € 55.500 (inclusief de huurwaarde van het betreffende pand). Dit heeft onder andere te maken met het feit dat geen tweede Kluswinkel is gestart; alle activiteiten worden, stadsbreed, vanuit de locatie Rode Klif 209 uitgevoerd.

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 2015 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:

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

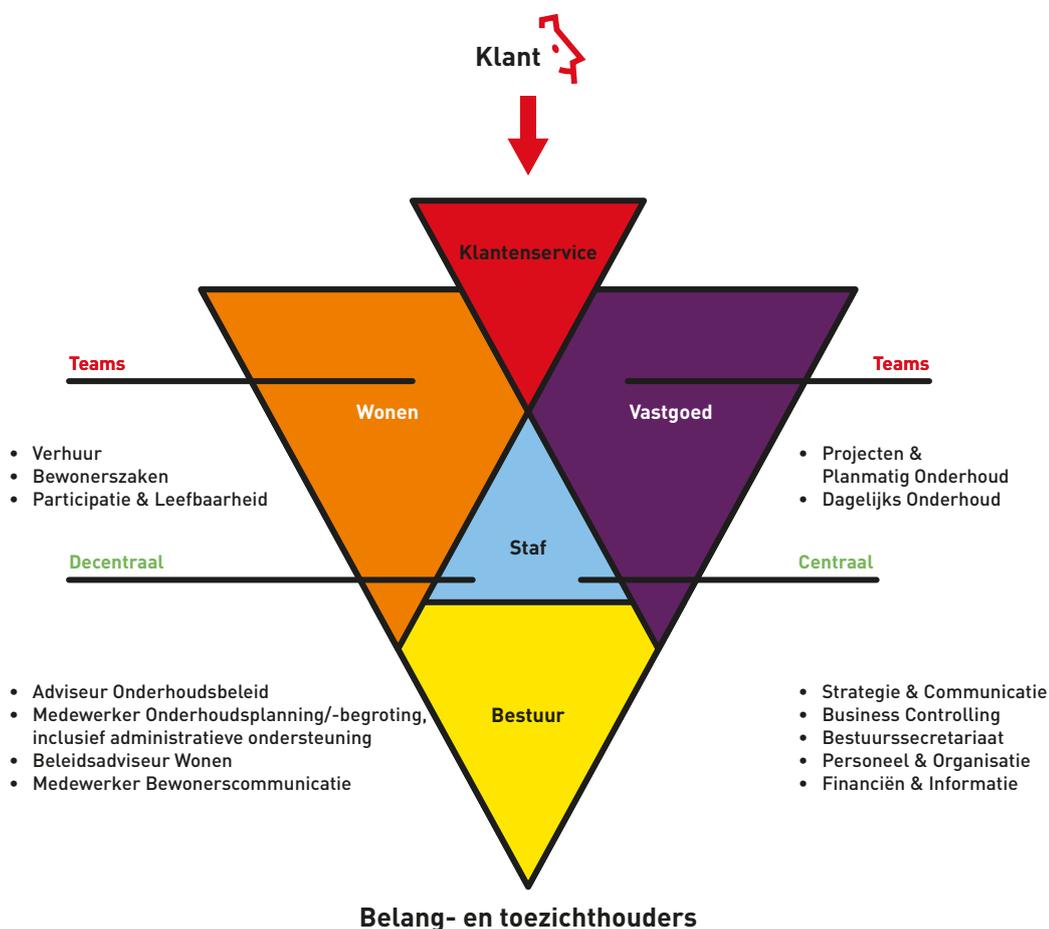
3.1 Een professionele organisatie

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 we goed in moeten 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, Financiën & Informatie, Strategie & Communicatie en een Bestuurssecretariaat.

Reorganisatie

Het volkshuisvestingsbeleid van het kabinet, de stagnerende woningmarkt en de economische situatie van huurders vragen om een nieuwe koers, omdat inkomsten en uitgaven niet meer in balans zijn. Dit heeft geleid tot de keuze om enkele taken in de toekomst niet meer of in mindere mate uit te voeren. Gelijktijdig is onderzocht of het mogelijk is werkzaamheden op onderdelen efficiënter te organiseren. Hierbij is in het bijzonder gekeken naar de mogelijkheden en effecten van informatisering. Door het terugbrengen van de bedrijfskosten kan Centrada haar maatschappelijke doelstelling zoveel als mogelijk blijven uitvoeren, namelijk: zorgen voor voldoende goede en betaalbare huisvesting in kansrijke wijken. Op basis van deze argumenten is gekozen voor een inkrimping van de formatie met 20% die in 2015 is afgerond.

Slimmer Samen Werken

De veranderingen vanuit de reorganisatie worden 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 de komende periode 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.

Om een goed en objectief beeld te krijgen van waar Centrada staat met het project Slimmer Samen Werken, vroeg Centrada het adviesbureau Atrivé om begin 2015 een organisatiescan uit te voeren. Op basis van interviews met leidinggevenden en medewerkers en relevante stukken zoals (cluster- of team)plannen en procesdocumentatie bepaalde Centrada hoe zij verder vorm geeft aan het project Slimmer Samen Werken. Uit de scan bleek dat er op het gebied van de processen, het sturen op resultaten, teamontwikkeling en leidinggeven aan zelfsturende teams nog een aantal verbeterlagen zijn te maken. De resultaten zijn teruggekoppeld aan het management en de medewerkers en uitgewerkt in een plan van aanpak tot het niveau van activiteiten, planning en tijdsbesteding. Wel is besloten om de eerste prioriteit te leggen bij het optimaliseren van de geautomatiseerde informatiesystemen.

Afstemming met de Ondernemingsraad (OR)

In 2015 kwamen tijdens de overlegvergaderingen met de Ondernemingsraad onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- de stand van zaken met betrekking tot de werving van de nieuwe directeur-bestuurder;
- de reorganisatie;
- het ziekteverzuim;
- het KWH-label;
- klachtenmanagement;
- het Ondernemingsplan, het Portefeuilleplan, de Meerjarenbegroting en de Begroting 2016;
- de invoering van de geautomatiseerde informatiesystemen, en
- de telefonische en fysieke bereikbaarheid van Centrada.

Opleidingen

Een belangrijk speerpunt voor Centrada is dat Centrada goede arbeidsomstandigheden en –voorwaarden biedt, 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 2015 (€ 189.000) was opgebouwd uit vijf rubrieken, namelijk:

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

In 2015 is € 148.000 uitgegeven aan opleidingen. Naast organisatiebrede opleidingen en bijscholing (zoals trainingen asbestherkenning en agressietrainingen), startte een aantal medewerkers een opleidingstraject in het kader van hun persoonlijke ontwikkeling. Begin 2015 volgden alle medewerkers trainingen Klantgericht communiceren & Omgaan met emotie en agressie. Vanwege de diversiteit in de mate van klantencontacten werden de trainingen onderverdeeld naar de verschillende groepen binnen Centrada. De leidinggevenden hebben de module opvang en nazorg gevolgd.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage bedroeg in 2015 6,34%. Dat is iets minder dan in 2014 (6,6%) maar meer dan de doelstelling van 5%. Het grootste gedeelte van het verzuimpercentage bestaat uit langdurig verzuim. De meldingsfrequentie was 1,34.

Naast de gerichte begeleiding van de (langdurige) verzuimgevallen met betrekking tot re-integratie in de eigen functie, bleef in 2015 de nadruk bij de aanpak van het ziekteverzuim liggen op het terugdringen en beheersen van het frequent en kortdurend verzuim, onder meer door preventie (griepvrij) en het voeren van frequent verzuimgesprekken vanaf de derde ziekmelding.

	DOELSTELLING	2015	2014
Verzuimpercentage*	5,0%	6,34%	6,6%
Meldingsfrequentie	1,0	1,34	1,54

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

Ontwikkeling formatie

Op 31 december 2015 had Centrada 78 medewerkers in dienst op 66,33 formatieplaatsen (FTE). Hiervan is 2,83 FTE tijdelijke formatie.

Inhuur tijdelijk personeel

In verband met vervanging wegens ziekte, een vacature voor de positie van manager Financiën & Informatie en vanwege het feit dat de nieuwe geautomatiseerde informatiesystemen nog niet de verwachte prestaties leverden, werd in 2015 extra capaciteit ingehuurd. In totaal werd er € 670.000 uitgegeven aan tijdelijke inhuur. Van dit bedrag is € 90.000 toegekend ten laste van de voorziening van de reorganisatie, omdat mede door de problemen rondom de geautomatiseerde informatie-systemen de beoogde efficiencyverbetering niet is behaald.

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nieuw ERP-systeem

Een van de speerpunten van Centrada is dat de informatievoorziening, -systemen en -infrastructuur zo zijn ingericht dat de medewerkers optimaal worden gefaciliteerd om hun werk te doen en over informatie beschikken waarmee zij hun afwegingen kunnen maken.

Eind 2014 implementeerde Centrada het primaire systeem Empire, het documentmanagementsysteem (DMS) Corsa en het Klantenportaal van Kubion. Door allerlei technische problemen had dit in de eerste helft van 2015 gevolgen voor de bedrijfsvoering.

Centrada vroeg het bureau Andersom een onderzoek uit te voeren naar te realiseren verbeterpunten. De resultaten van dit onderzoek leidden tot een vervolgtraject dat in de tweede helft van 2015 is uitgevoerd. Dit bestond uit een optimalisatietraject. Daarbij gaat de aandacht uit naar een zo'n optimaal mogelijke afstemming van systeem en

procesvoering.

Daarnaast overweegt Centrada om in 2016 het systeem uit te breiden met enkele verbeteringen en nieuwe functionaliteiten, zoals het leveranciers-portaal, de woningopname app en de kasstromenmodule.

Documentmanagementsysteem Corsa

Kort na de implementatie bleken het nieuwe primaire systeem Empire en het nieuwe DMS Corsa niet optimaal samen te werken. Centrada ondernam diverse acties om de knelpunten op te lossen zoals extra inzet op het functioneel applicatiebeheer, onderzoek naar hoe de verschillende werkstromen lopen en waar zich de knel- c.q. verbeterpunten vinden en aanvullende training van medewerkers.

Voor wat betreft de problemen met de performance (traagheid) stelde Centrada een plan van aanpak op voor het in gebruik nemen van de nieuwe(re) webapplicatie MyCorsa Nxt eind 2015.

Optimaliseren van Beleids- en de Planning & Control cyclus

In 2014 breidde Centrada de kwartaalrapportage uit met een managementsamenvatting. Begin 2015 vond een evaluatie plaats met de Auditcommissie over de kwartaalrapportage en werd geconcludeerd dat de rapportage beknopter kan en dat algemene sectorinformatie niet langer hoeft te worden opgenomen. Deze punten zijn vervolgens verwerkt. Centrada is voornemens om vanaf 2016 te gaan werken met maandafsluitingen en –rapportages om zodoende eerder inzicht te krijgen in de ontwikkelingen en beter te kunnen bijsturen. Bovendien zal Centrada vanaf 2016 werken met viermaands rapportages in plaats van kwartaalrapportages.

Mandaat- en procuratieregeling en inkoopprocedure

Begin 2015 werd er een spend-analyse uitgevoerd op ons uitgavenpatroon. Hierbij werd Centrada ondersteund door de NIC-groep, die in samenspraak met Aedes deze dienstverlening aanbiedt. Er kwamen geen onverwachte zaken uit de analyse naar voren. Wel kan de analyse worden ingezet om het kostenbewustzijn verder te

vergroten.

Vervolgens voerde de NIC-groep een analyse uit op dubbele betalingen en juiste BTW op inkoopfacturen. Er werd één dubbele betaling gevonden en enkele facturen waarop de BTW onjuist was. Exacte bedragen zijn eind 2015 bekend gemaakt maar hadden geen wezenlijke invloed op onze kasstroom.

Herziening Woningwet

Corporaties hebben 1,5 jaar de tijd voor de implementatie van de herziene Woningwet. Centrada heeft de ontwikkelingen continu gevolgd en de consequenties in beeld gebracht. Begin 2015 is een plan van aanpak voor de implementatie besproken in de Raad voor Commissarissen. De projectgroep die verantwoordelijk is voor de implementatie, besloot de Routeplanner van Aedes te gebruiken voor het opstellen van een eigen draaiboek voor de implementatie.

De onderwerpen uit de Routeplanner werden toegewezen aan de projectgroepleden, die voor elk onderwerp een plan van aanpak opstelden, waarbij per onderwerp een toelichting wordt gegeven, de prioriteit is bepaald, een deadline is gesteld en een omschrijving van de te verwachten activiteiten is opgenomen.

Voor de waardering naar marktwaarde is Centrada in volle voorbereiding, de eerste resultaten hiervan zijn begin 2016 zichtbaar.

Daarnaast werden in het primaire systeem aanpassingen doorgevoerd om het passend toewijzen goed te kunnen verwerken.

Vastgoedsturing

Centrada kijkt kritisch naar haar vastgoedsturing (portefeuille en assetmanagement) en wil dit meer professionaliseren. Centrada heeft een complexmonitor ontwikkeld en weet nu van alle complexen op de komma nauwkeurig wat zij heeft geïnvesteerd, voor welke doelgroep, wat het rendement is, welke onderhoudskosten er zijn, wat de waardeontwikkeling is en welke status de complexen hebben in de portefeuille. In dit overzicht zijn de prestaties op complexniveau (66 complexen en 97% van de totale woningportefeuille) in beeld gebracht vanuit de domeinen wonen (leefbaarheid), vastgoed (onderhoud) en

financiën (rendement). Zonder rendement kan Centrada niet investeren en ook niet voldoen aan haar visie en missie. In 2016 wordt de complexmonitor uitgebreid. Daarbij wordt ook gekeken naar de indicatoren die een commerciële belegger opneemt in zijn complexmonitor en die ook voor Centrada van toepassing kunnen zijn.

3.2 Presteren naar vermogen

Als gevolg van het volkshuisvestingsbeleid van het kabinet, de stagnerende woningmarkt en de economische situatie van huurders zijn inkomsten en uitgaven in de toekomst niet meer in balans. Hierdoor komt de financiële continuïteit van Centrada onder druk te staan. Om die reden is het van belang 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.

De volgende aspecten spelen hierbij een rol:

- Solvabiliteit;
- Liquiditeit en kasstromen;
- Bedrijfslasten;
- Benchmarking; meten, vergelijken, verbeteren;
- Sturen op waardeontwikkeling vastgoed;
- Adequaar risicomanagement.

Solvabiliteit

Begin 2015 verstrekke Centrada op tijd de dPi-rapportage en de dVi aan CorpoData. De gegevens hiervoor waren gebaseerd op de goedgekeurde meerjarenbegroting. Op twee momenten per jaar moeten gegevens aangeleverd worden; voor 1 februari de prospectieve informatie (dPi) en voor 1 juli de verantwoordingsinformatie (dVi). Dit samenwerkingsverband draagt zorg voor de ontvangst van de data en juiste verspreiding aan de partners.

Ook in 2015 was de beoordeling van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) positief (zie paragraaf 5.3). De Aw kent geen statussen meer toe. Daarmee zijn de individuele solvabiliteitsoordelen en continuïteitsoordelen vervallen. Eén keer in het jaar ontvangen de bestuurders en Raden

van Toezicht van woningcorporaties een toezichtbrief de Aw met een integrale beoordeling. Deze beoordeling duidt zowel kwalitatief als kwantitatief de risico's en richt zich op het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Het karakter van de financiële beoordeling is hierdoor wezenlijk anders dan de oordelen uit het verleden.

In de tweede helft van 2014 ontwikkelde Centrada een nieuwe meerjarenbegroting die naadloos aansluit op het Portefeuilleplan. In 2015 is Centrada verder gegaan met de nieuwe wijze van opstellen van de meerjarenbegroting. De financiële perspectieven op middellange termijn ontwikkelen zich nog steeds gunstig voor Centrada, waardoor de financiële continuïteit is geborgd

Liquiditeit en kasstromen

Ultimo 2015 had Centrada nog € 0,7 miljoen aan liquide middelen. Dit was ultimo 2014 nog € 5,5 miljoen. Centrada lost vanuit haar liquide middelen en positieve kasstromen haar schulden af. In goed overleg werden eerst de matchingsleningen afgelost. In 2015 heeft Centrada haar laatste matchinglening van € 5 miljoen afgelost. Centrada is deze partners zeer erkentelijk voor de steun die zij heeft mogen ontvangen. Dankzij deze steun was Centrada in staat om door te groeien naar een financieel gezonde corporatie. Daarnaast heeft Centrada in december 2015 twee collegiale leningen verstrekt van in totaal € 8,5 miljoen. Deze leningen worden in januari en februari 2016 terugontvangen van de collega corporaties.

Benchmarking; meten, vergelijken, verbeteren

Eind 2015 presenteerde Aedes de tweede Aedes-benchmark. De gemiddelde geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten van Centrada voor 2014 waren € 1.038 per VHE (2013: € 968). De stijging wordt verklaard door:

- hogere leefbaarheidsuitgaven als gevolg van een hogere bijdrage aan de realisatie van MFA's: in 2013 was de bijdrage € 300.000, in 2014 € 780.000;
- lagere overige opbrengsten als gevolg van de financiële afwikkeling van afspraken met de gemeente. Hierdoor is in 2014 een bijdrage van de gemeente weggefallen.

In 2013 bedroeg deze bijdrage nog € 425.000.

Daar waar Centrada in de Aedes benchmark over 2013 nog beter scoorde dan de referentiegroepen, zijn de geharmoniseerde netto bedrijfslasten in de Aedes benchmark over 2014 hoger dan de sector (€ 925). Opvallend daarbij is dat dit vooral zit in de hogere personeelslasten. Dat laatste is vreemd gezien het feit dat Centrada lagere personeelslasten per FTE heeft en meer VHE's per FTE bedient.

De benchmark laat zien dat er verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van de bedrijfslasten. Hiervoor zijn al maatregelen getroffen, waaronder de doorgevoerde reorganisatie.

Adequaat risicomanagement

Begin 2015 is, in overleg met de managers en coördinerende staffunctionarissen, de risico-inventarisatie opnieuw uitgevoerd. De vertaling van de doelstellingen uit het Ondernemingsplan naar risico's is, waar nodig, aangepast. Daarbij zijn tevens soort risico, oorzaak en gevolg, reeds getroffen beheersmaatregelen, impact (restkans x schade), of dit acceptabel is en aanvullend te treffen beheersmaatregelen geactualiseerd. Verder is per doelstelling gekeken welke risicostrategie van toepassing is. De mogelijkheden zijn vermijden, beheersen, overdragen of accepteren. In bijna alle gevallen is gekozen voor beheersen van het risico, oftewel de optimale mix vinden tussen beheersmaatregelen en minimaliseren van de impact. In een enkel geval wordt het risico geaccepteerd. Op basis van de risico-inventarisatie kan geconcludeerd worden dat de risico's niet wezenlijk gewijzigd zijn ten opzichte van voorgaand jaar. Op het gebied van de operatie en de bedrijfsvoering zijn de risico's nagenoeg allemaal als verwaarloosbaar tot laag te kwantificeren. Dit zijn vooral ook onderwerpen waar in het verleden al indringend naar gekeken is en waarvoor beheersmaatregelen getroffen zijn. Het restrisico wordt acceptabel geacht.

In de vergadering van de auditcommissie van 4 mei is het risicoprofiel besproken. De Raad van Commissarissen keurde in haar vergadering van 18 mei het risicoprofiel goed.

Winst- en verliesrekening functionele model

In het functionele model worden de opbrengsten en kosten, die samen het 'resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen' vormen, uitgesplitst naar verschillende te onderkennen bedrijfsactiviteiten. Dit model wordt ook opgenomen in de verantwoordingsinformatie (dVi).

WINST- EN VERLIESREKENING FUNCTIONELE MODEL	2015	2014
Huuropbrengsten	59.034	57.043
Opbrengsten servicecontracten	970	1.547
Lasten servicecontracten	-974	-1.678
Overheidsbijdragen	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-5.757	-5.816
Lasten onderhoudsactiviteiten	-7.896	-9.220
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-7.982	-9.649
Afschrijvingen vastgoed exploitatie	-24.916	-21.776
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	12.479	10.452
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	1.274	1.039
Toegerekende organisatiekosten	-11	-11
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-708	-534
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	555	493
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	16.130	14.654
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	173	411
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille VoV	18	-52
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	-
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	16.321	15.013
Opbrengsten overige activiteiten	574	984
Kosten overige activiteiten	-223	-155
Netto resultaat overige activiteiten	351	829
Overige organisatiekosten	-838	-861
Leefbaarheid	-1.272	-1.640
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	19	373
Rentelasten en soortgelijke kosten	-12.794	-13.320
Saldo financiële baten en lasten	-12.775	-12.948
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	14.821	11.338
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-4.328	-4.358
Resultaat deelnemingen	-	-
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	10.493	6.980

3.3 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.

Samenwerking met de gemeente

Begin 2015 zijn de Jaarafspraken 2015 (als uitvloeisel van het Lokaal Akkoord tussen gemeente en Centrada) vastgesteld door het college.

In het Bestuurlijk Overleg met de gemeente werden in 2015 de volgende onderwerpen besproken:

- de jaarrapportage Woonruimteverdeling 2014;
- betaalbaarheidsbeleid van Centrada;
- schuldhulpverlening;
- Skaeve Huse en de huisvesting van kwetsbare jongeren;
- het geactualiseerde Ondernemingsplan van Centrada;
- het verlengen met een jaar van de partnerovereenkomst met de Duurzaamheidswinkel in Lelystad.

Er werden extra bestuurlijke overleggen gehouden over de Woonvisie en over de sterk gestegen taakstelling ten aanzien van de huisvesting van vergunninghouders. Begin

2016 stemde de gemeente ermee in om extra sociale huurwoningen te bouwen.

Samenwerking met de HVOB

Tijdens de overlegvergaderingen tussen Centrada en de HVOB kwamen in 2015 onder meer de volgende zaken aan de orde:

- het project Kluswinkel;
- de jaarrapportage woonruimteverdeling 2014;
- het Centrada jaarverslag en jaarrekening 2014;
- de resultaten van de KWH-meting;
- de begroting 2015 van de HVOB;
- het Ondernemingsplan van Centrada.

Centrada vroeg de HVOB om advies over de huurverhoging per 1 juli 2015. De HVOB gaf aan zich te kunnen vinden in de door Centrada voorgestelde huurverhoging, onder de voorwaarde dat de komende tijd een discussie wordt gevoerd over de invulling van het thema 'de zorg om de betaalbaarheid'.

In september spraken Centrada en de HVOB over de wijzigingen in de Woningwet en de positie van de huurdersvereniging daarin. De HVOB liet zich op dit vlak eveneens bijhouden door de Woonbond. Daarnaast werd gesproken over de plannen van Centrada rondom de inzet van de huismeesters. De plannen maken transparant wat huurders mogen verwachten van de huismeester en welke kosten daaraan zijn verbonden. De HVOB hecht veel waarde aan een goede communicatie hierover en bracht de plannen ook in in hun overleg met de bewonerscommissies. Ook werd de HVOB geïnformeerd over een brief die in oktober naar 700 huurders werd verzonden over het vooraf betalen van de huur. Gezien het risico van snel olopende huurachterstanden bij deze huurders kon de huurdersvereniging zich goed vinden in deze actie.

Ten slotte ontving Centrada in 2015 een positief advies van de HVOB met betrekking tot het Ondernemingsplan, het Portefeuilleplan, de Meerjarenbegroting, de Begroting 2016 en de notitie 'invulling Betaalbaarheid'.

Partner van het Werkbedrijf

Eind 2015 werd Centrada benoemd tot 'Partner van het Werkbedrijf'. Onder die titel worden jaarlijks werkgevers gecertificeerd die aantoonbaar sociaal zijn in het arbeidsmarktdomein, bijvoorbeeld omdat zij een plek bieden aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Centrada dankt haar certificering aan haar ondersteuning aan de projecten Kluswinkel en Buurtvoorlichters.



Centrada benoemd tot Partner van het Werkbedrijf Lelystad

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 buurtniveau. Want de buurt is uiteindelijk de plaats waar Centrada haar grootste toegevoegde waarde heeft. Vooral hier moet zij zich maatschappelijk legitimeren.

Zo organiseerde Centrada in oktober 2015 twee aparte bijeenkomsten met de HVOB over het thema betaalbaarheid, in aanwezigheid van de commissarissen op voordracht van de huurdersvereniging. Net als Centrada maakt ook de HVOB zich zorgen over dit onderwerp. Zij zien veel huurders die het moeilijk hebben de financiële eindjes aan elkaar te knopen. Daarnaast gaat er als uitvloeisel van de nieuwe Woningwet veel veranderen in de regelgeving rondom betaalbaarheid, waar Centrada invulling aan moet geven. De eerste bijeenkomst stond in het teken van de

analyse van dit vraagstuk. Dit werd gevolgd door de tweede bijeenkomst waarin vooral werd gekeken naar de mogelijke oplossingen en de relatie met de gemeente.

In de Buitenraad (waarbij de gemeenteraad van Lelystad een keer per maand buiten de deur vergadert over een specifiek thema) verzorgde Centrada een presentatie over het duurzaamheidsbeleid van Centrada. Daarnaast nam Centrada deel aan de gemeentelijke Inspiratieavond Duurzame Ontwikkeling, waarbij de gemeente haar ambitie toelichtte om in 2020 een energieneutrale gemeente te worden.

In een apart overleg gaf Centrada een presentatie aan de wethouder en enkele ambtenaren over het huidige en toekomstige financiële perspectief van Centrada.

Op 13 november ten slotte brachten twintig raadsleden van Lelystad een werkbezoek aan Centrada; alle politieke partijen waren vertegenwoordigd. Ook vertegenwoordigers van de HVOB en de Raad van Commissarissen van Centrada waren aanwezig.

In een informele en positieve sfeer praatte Centrada de raadsleden bij over hoe Centrada er voor staat, wat de nieuwe Woningwet betekent en hoe de woonruimteverdeling in elkaar zit. Ook werd gesproken over betaalbaarheid, leefbaarheid, de Woonvisie en de in 2016 op te stellen prestatieafspraken.

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.

Visitatie

Begin 2015 voerde Raeflex een onafhankelijke visitatie over 2011-2014 uit. Aan de hand van acht gesprekken met belanghebbenden beoordeelde de commissie de prestaties van Centrada. Centrada streefde er naar de bij de vorige visitatie behaalde scores (geïntegreerd eindoordeel: 7,6) minimaal te behouden.

Echter, de commissie voerde de visitatie uit met behulp van de visitatiemethodiek 5.0. Vanwege de hogere eisen die de samenleving aan corporaties stelt, leidt deze methodiek doorgaans tot een lagere beoordeling als een corporatie op hetzelfde niveau presteert als vier jaar geleden. Met tevredenheid is geconstateerd dat de positieve score van de vorige keer (geïntegreerd eindoordeel 7,6) op onderdelen is overstegen. Belanghouders beoordeelden de maatschappelijke prestaties van Centrada gemiddeld met een 7,8. Voor Centrada is het van groot belang dat binnen de totaalscores ook de oordelen van de belanghebbenden positief zijn gebleven. Centrada hecht hier waarde aan, omdat deze organisaties hun oordeel gefundeerd kunnen geven vanuit een langdurige, intensieve samenwerking aan het wonen in Lelystad. Centrada is blij met de waardering van de belangrijkste partners: de klanten en belanghouders in Lelystad. Maar ook met de inzichten die de visitatie geboden heeft in punten die nog verbeterd kunnen worden.

Samenwerkingsafspraken met zorgpartners

In 2015 zijn de samenwerkingsafspraken met Woonzorgcentra Flevoland (WZF) en Coloriet geëvalueerd. Op basis van de evaluatie met WZF is een verbeterde samenwerkingsovereenkomst opgesteld. De evaluatie met Coloriet heeft geleid tot voortzetting van de overeenkomst, inclusief een aantal gewijzigde procesafspraken.

Jaarverslag

Zoals elk jaar het geval is, verantwoordde Centrada zich ook in 2015 (financieel en inhoudelijk) door middel van het (volkshuisvestelijk) jaarverslag en de jaarrekening over de activiteiten die ze in 2014 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. Statuten en reglementen worden aangepast aan veranderingen in wetgeving (de Woningwet wordt in

2015 herzien) en in de vigerende codes. 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.

Corporate communicatie

Jaarlijks wordt een (dynamische) communicatiekalender opgesteld. Daarin staan per weeknummer de onderwerpen en issues die actueel (kunnen) zijn. Achter elk onderwerp wordt aangegeven via welke media Centrada zich kan profileren met het onderwerp. Bij onderwerpen die actueel (kunnen) worden, worden kansen of bedreigingen genoemd en wordt een advies voor de aanpak van de communicatie en zo nodig een woordvoeringslijn voorgesteld. In 2015 is dat gebeurd ten aanzien van thema's als het visitatierapport, de huisvesting van vergunninghouders en de rapportage Woonruimteverdeling 2014. Eind 2015 is een start gemaakt met de communicatiekalender van 2016.

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 2015 twee trainingen stakeholdersmanagement (deel 1 en 2) voor adviseurs communicatie en adviseurs strategie & beleid werkzaam bij woningcorporaties.

Landelijke open dag 'Huren in Nederland'

Als onderdeel van het sector brede programma in het kader van de branchereputatie, vond op zaterdag 12 september 2015 de eerste landelijke open dag 'Huren in Nederland' plaats. Circa tachtig corporaties in Nederland openden hun deuren om het algemeen publiek weer bekend en vertrouwd te maken met wat corporaties bijdragen aan de samenleving en wat hun meerwaarde is. Ook Centrada stelde haar kantoor aan de Wigstraat open voor alle Lelystedelingen om een kijkje in de keuken te bieden.



Medewerkers Centrada in gesprek met klanten tijdens Dag van het Huren

In samenwerking met lokale partners, zoals actieve huurders, Welzijn Lelystad, de brandweer, de HVOB en Woonenergie was een inhoudelijk programma georganiseerd. Voorafgaand was bekendheid gegeven aan de open dag middels berichtgeving op internet, Facebook en Twitter, een advertentie in de Flevopost, een persbericht, een mailing aan circa 4.000 huurders en posters en flyers in de ontvangsthal. Daarnaast verzorgde Aedes een landelijke campagne om bekendheid te geven aan de open dag. Het aantal bezoekers (55) viel helaas tegen. Direct na de open dag is een evaluatie uitgevoerd onder medewerkers en partners die meewerkten aan de open dag. Op basis van de resultaten van de evaluatie besluit Centrada of zij volgend jaar weer deelneemt aan de open dag en zo ja, hoe Centrada deze dag wil invullen.

Social media

Centrada maakt sinds 2010 gebruik van Twitter en sinds 2011 van Facebook om klanten te informeren over belangrijke zaken, vragen te beantwoorden, klachten in behandeling te nemen en zich te profileren.

In 2015 verdriedubbelde het aantal likes van de Facebookpagina (van 170 naar bijna 500). Afhankelijk van het soort bericht schommelt het aantal bereikte personen tussen de 100 en 6.500. Vooral berichten over bewoners-initiatieven worden bekeken en gewaardeerd. Absolute uitschieters in 2015 waren een bericht om berichten op Facebook over spookfacturen van Centrada te ontzenuwen (bereik van 6.500), een bericht over een bewonersinitiatief waarbij koopwoningen werden geschilderd (bereik: 1.200) en een bericht over het aantal vergunninghouders dat door gemeente Lelystad moet worden gehuisvest (ook een bereik van 1.200).

Het aantal volgers op Twitter vertienvoudigde (van circa 120 naar in totaal 1.129). Ook voor Twitter geldt dat het aantal bereikte personen hoger kan zijn dan het aantal volgers. Uitschieters op Twitter in 2015 waren twee berichten over de Open Dag van het Huren (deze werden respectievelijk 1.424 en 1.887 keer gezien).

4. Toekomst

In de eerste helft van 2016 zal de gemeenteraad een nieuwe Woonvisie voor Lelystad vaststellen. Vanuit deze basis geeft Centrada aan welke bijdrage zij denkt te kunnen leveren aan de in de Woonvisie vastgelegde doelstellingen voor het wonen in de stad. In termen van de nieuwe Woningwet brengt Centrada een zogenaamd 'bod' uit. In de tweede helft van 2016 worden dan de prestatieafspraken gemaakt tussen gemeente, huurdersbelangenvereniging HVOB en Centrada. Daarmee wordt het Lokaal Akkoord geactualiseerd.

Uitgangspunt voor het door Centrada uit te brengen 'bod' vormt het Ondernemingsplan, dat ook eind 2015 weer is geactualiseerd en vijf jaar vooruit kijkt. Speerpunten voor Centrada voor de komende jaren zijn:

- inspelen op de extra woningbehoefte die ontstaat vanwege de sterk stijgende taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders; dit om te voorkomen dat de wachttijden voor niet-urgenten opletten;
- het samen met zorgpartijen ontwikkelen van een visie op scheiden van wonen en zorg: wat betekent dat voor de onderlinge afspraken?;
- investeren in duurzaamheid en energiebesparende maatregelen, waardoor het gemiddeld energielabel een sprong maakt van label C (nu) naar label B (in 2021) en op termijn zelfs naar gemiddeld label A;
- het ontwikkelen van een visie op de toekomst van de oudste wijken van Lelystad, op basis waarvan we samen met onze partners investeringsstrategieën kunnen opstellen.

Ook de zorg om betaalbaarheid, waaraan in 2015 veel aandacht is geschonken, blijft een belangrijk speerpunt voor Centrada. Dit uit zich niet alleen in een gematigd huurbeleid, maar richt zich ook op het voorkomen van betalingsachterstanden en het terugdringen van het aantal huisuitzettingen. Intern worden de processen zo ingericht dat er in een zo vroeg mogelijk stadium bij het ontstaan van een betalingsachterstand contact wordt opgenomen met de huurder. En extern worden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt met verschillende (schuld)hulpverleningspartijen. Werken aan wonen doe je immers samen.

5. Verslag van het bestuur

5.1 Ontwikkelingen in 2015

Economische ontwikkelingen

Het herstel van de economie zet door. De groei van het aantal mensen met een uitkering is hiermee echter nog niet tot staan gebracht. Vanaf het begin van de financiële crisis is de werkloosheid in Lelystad opgelopen. De werkgelegenheid in Lelystad bleef over de jaren nagenoeg in tact. Inmiddels valt er in Nederland, Flevoland en Lelystad weer economische groei te noteren. Het is de verwachting dat deze economische groei zich pas vanaf 2016 vertaalt in een afname van de werkloosheid. Veel huurders zien hun inkomsten dalen, terwijl de lasten toenemen. Centrada wordt geconfronteerd met steeds meer huurders met betalingsproblemen. Terecht krijgt de zorg over de betaalbaarheid van het wonen veel aandacht.

Verschillende spanningen en conflicten in de wereld leiden tot een steeds grotere groep mensen die haar toevlucht zoekt tot het stabiele en welvarende westen. Vooral de oorlogssituatie in Syrië draagt hier aan bij. De aandacht in de media voor de gevolgen hiervan is groot; discussies tussen voor- en tegenstanders van de opvang worden steeds scherper. De taakstelling tot huisvesting van vergunninghouders die de gemeente Lelystad in 2015 van het ministerie kreeg, is een verdubbeling ten opzichte van 2014. Voor 2016 wordt een nog verdere toename verwacht.

Politieke ontwikkelingen

Per 1 juli 2015 is de vernieuwde Woningwet van kracht geworden. Corporaties worden geacht zich niet meer te begeven op terreinen waar marktpartijen, overheid en andere maatschappelijke instellingen actief zijn. Corporaties moeten zich richten op hun kerntaak en (financiële) risico's zoveel mogelijk vermijden. De nieuwe wetgeving is voor een deel een reactie op de misstanden in de sector, die in 2014 via de parlementaire enquête woningcorporaties publiekelijk breed zijn uitgemeten. Het toezicht (zowel intern als extern) is geïntensiveerd. Corporaties hebben nu veel minder beleidsvrijheid. De regeldruk is verhoogd en daarmee ook de administratieve last.

Er wordt meer nadruk gelegd op verantwoording en transparantie. Huurders(organisaties) en gemeenten moeten intensiever betrokken worden bij beleidskeuzen. Corporaties moeten met ingang van 2016 vóór 1 juli een concept-bod doen op het uitvoeren van de gemeentelijke Woonvisie voor de eerstvolgende vijf kalenderjaren. Een deel van het vermogen van de corporaties wordt via een verhuurderheffing afgeroomd. Voor Centrada loopt dit op tot € 4,9 miljoen per jaar vanaf 2017; voor de jaren daarna wordt een verdere stijging voorzien, evenredig aan het toenemend gebruik van huurtoeslag. Daarnaast moet rekening worden gehouden met saneringsheffing, vennootschapsbelasting en de in de Woningwet genoemde vereveningsbijdrage. Ruim 20% van alle huurinkomsten van Centrada gaat momenteel via al deze heffingen terug naar de overheid.

Lokaal

De gemeente is gestart met de update van de Woonvisie, waar Centrada (samen met de HVOB) als één van de belangrijkste partijen op het terrein van het wonen in Lelystad nauw bij betrokken is. De Woonvisie wordt begin 2016 aangeboden aan de gemeenteraad. Deze Woonvisie is de basis voor de vernieuwing van het Lokaal Akkoord. De koopmarkt vertoont duidelijke tekenen van herstel. Na zes jaar prijsdaling worden bestaande koopwoningen sinds begin 2013 voorzichtig weer duurder. Opvallend is vooral de groei van het aantal verkochte woningen: er lijkt weer wat beweging in de woningmarkt te komen. Lelystad volgt hierbij de landelijke trend, maar wel op een 30% lager prijsniveau.

Deze ontwikkelingen in de koopmarkt lijken nog geen gevolgen te hebben voor het weer in beweging brengen van de sociale huurmarkt, waar de mutatiegraad laag blijft (8%) en de gemiddelde wachttijd niet afneemt (drie jaar). Ontwikkelingen zoals die van het vliegveld (Amsterdam Lelystad Airport) en van de Flevokust zijn concreter geworden en kunnen een positieve economische impuls geven. Deze is nodig, als tegenhanger voor de krimpende publieke sector (nu 40% van de werkgelegenheid in Lelystad). Daar waar Flevoland landelijk gezien de provincie is met de hoogste werkloosheid, is Lelystad

binnen de provincie de gemeente met de hoogste werkloosheid (15,1% van de beroepsbevolking, bron UWV/Provincie Flevoland).

Ondernemingsplan Centrada

In december is het Ondernemingsplan 2016-2020 vastgesteld. Bij de totstandkoming van dit plan is onder andere met de gemeente Lelystad overleg gevoerd over de strategische keuzen waarvoor Centrada de komende jaren staat. Tevens zijn hierin de adviezen van de HVOB en de Ondernemingsraad betrokken. De komende jaren wordt meer nadruk gelegd op het betaalbaar houden van de woningen van Centrada.

5.2 Financiële continuïteit

Financieel resultaat

Het netto resultaat over 2015 is € 10,5 miljoen positief. In 2014 was het netto resultaat nog € 7,0 miljoen positief. Dit verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere bedrijfsopbrengsten (€ 1,4 miljoen), hogere bedrijfslasten (€ 0,6 miljoen), lagere niet-gerealiseerde waardeveranderingen (€ 0,2 miljoen) hogere gerealiseerde herwaardering (€ 2,6 miljoen), lagere financiële lasten (€ 0,2 miljoen) en een iets lagere Vpb-last (€ 0,1 miljoen).

In 2015 moest Centrada de volgende posten in het resultaat opnemen:

- Belastingen (onder andere OZB) € 2,5 miljoen
- Heffingen € 4,1 miljoen
- Vennootschapsbelasting (acute last) € 5,2 miljoen

In totaal kent Centrada € 11,7 miljoen aan belastingen en heffingen. Per verhuureenheid is dit € 1.345 per jaar, oftewel ruim 2,5 maand huur. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de btw-kosten en loonheffingen.

De operationele kasstroom over 2015 is € 20,6 miljoen positief (2014: € 16,9 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. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw geeft aan dat Centrada borgbaar is op basis van de door Centrada ingediende prognosegegevens en verantwoordingsinformatie.

Portefeuilleplan 2016-2025

In 2015 is het Portefeuilleplan geactualiseerd. Kritisch is gekeken naar de doelstellingen en of deze nog goed aansluiten bij de huidige stand van zaken. Waar nodig zijn de doelstellingen aangepast. In het Portefeuilleplan 2016-2025 heeft Centrada de volgende keuzen gemaakt ten aanzien van de verandering en instandhouding van haar woningportefeuille:

- Woningportefeuille: de actualisatie leidde onder meer tot een uitgebreider nieuwbouw- en verkoopprogramma. Gevolg daarvan is dat de portefeuille de komende tien jaar iets in omvang toeneemt.
- Betaalbaarheid: Centrada vindt het niet verantwoord de huren ongelimiteerd te blijven verhogen en houdt daarom vrijwel de volledige voorraad beneden de maximale huurtoeslaggrens. Mede vanwege nieuwe regels ten aanzien van passend toewijzen verlaagt Centrada van 800 woningen de huren bij leegkomst, zodat deze bereikbaar blijven voor de huishoudens met de laagste inkomens.
- Kwaliteit van het woningbezit: het woningbezit staat er goed voor, maar er zijn drie belangrijke thema's. Het eerste is het aanpassen van het bezit in de context van de vergrijzing. Het tweede is dat de strategie met betrekking tot de energieprestatie van het woningbezit aanzienlijk is gewijzigd. De ambitie is verhoogd naar een gemiddelde energie-index van 1,25 in 2021 en de daarvoor benodigde middelen zijn in de prognoses opgenomen. Ten derde speelt onderzoek doen naar een mogelijke herstructurering van de wijk Jol.

Ondanks de verhuurderheffing, de saneringsheffing, de vennootschapsbelastingplicht en een grote opgave op energetisch gebied, is sprake van een gezonde financiële

positie. Het (des)investeringsprogramma kan zelfstandig worden uitgevoerd binnen de financiële randvoorwaarden die de toezichthouders aan corporaties stellen. Daarnaast ligt de komende jaren de focus op het terugbrengen van de schuldpositie van Centrada. Doel hiervan is het verder versterken van de financiële positie, om daarna te kunnen investeren in vervanging/verversing van het bezit.

Het eigen vermogen ultimo 2015 op actuele waarde komt uit op € 285,1 miljoen. Dit is meer dan de ondergrens van 30% van het balanstotaal (€ 185,8 miljoen) die Centrada zelf als norm hanteert. Dit extra vermogen wordt ingezet voor de vervanging/verversing van het bezit.

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 zeer gematigde groei van de bevolking van Lelystad. Stil vallen van de groei of krimp van de stad kan consequenties hebben voor het weerstandsvermogen van Centrada. De huur- en verkoopopbrengsten kunnen onder druk komen te staan. Vooral de realisatie van de geprog- nosticeerde huuropbrengsten is van grote invloed op het getoonde weerstandsvermogen. Daarnaast kan een blijvend grote toestroom van woningzoekenden ontstaan, waaronder vergunninghouders, met als gevolg dat extra behoefte ontstaat aan (al dan niet tijdelijke) huisvestings- vormen voor deze groep(en).

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
- Huisvesting vergunninghouders: onder druk van de gemeente loopt Centrada het risico versneld te moeten investeren in extra nieuwbouw, waarbij niet duidelijk is in hoeverre het om een structurele dan wel een tijdelijke behoefte aan huisvesting gaat.
- Bezuinigingen bij de landelijke en lokale overheid: deze kunnen nadelig uitpakken voor de leefbaarheid in de wijken en daarmee voor 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 geënt op de huurtoeslag- grenzen (maximum en aftopping) en de realisatie van de geplande opbrengsten is daarmee sterk afhankelijk van het rijksbeleid ten aanzien van deze grenzen en de hierop gebaseerde huurtoeslag.
- Huursombenadering: er ligt een voorstel voor regelgeving met betrekking tot de jaarlijkse huur- verhoging (huursombenadering). Voor zover nu bekend, lijkt het effect van de wijzigingen voor de potentiële huuropbrengsten mee te vallen.
- Verhuurderheffing: de omvang van deze heffing na 2017 is ingeschat op het niveau van 2017 plus inflatie. Het is niet ondenkbaar dat de heffing verder gaat oplopen. Het Rijk zal de naar verwachting sterk oplopende kosten voor de huurtoeslag willen compenseren door een nog hogere verhuurderheffing.
- Overcompensatie: Corporaties mogen staatssteun ontvangen voor haar DAEB (Diensten van Algemeen Economisch Belang) portefeuille. Indien te veel staatssteun wordt ontvangen, is sprake van over- compensatie 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 ertoe zal leiden dat bij vrijwel geen enkele corporatie sprake zal zijn van overcompensatie.
- Fiscaliteit: Centrada gaat vanaf 2015 fiscale winsten maken en moet derhalve kijken naar de mogelijkheid van fiscale afwaardering van het bezit naar lagere WOZ-waarde. De Belastingdienst heeft in een eerder stadium al laten weten niet vooraf overleg te willen voeren over het afwaarderen naar lagere WOZ-waarde. Daar komt bij dat afwaardering primair het karakter heeft van een financieringsvoordeel. Wanneer de WOZ-waarde weer stijgt, kan dit leiden tot fiscale winsten. Omdat op dat moment geen concrete kasstromen worden gegeneerd, moet de financiering van de af te dragen vennootschapsbelasting goed worden bekeken. Het WSW heeft inmiddels aangegeven dat de financiering geen problemen zal opleveren.
 - Mogelijk wegvallen of wijzigen van de achtervangstructuur waardoor geborgde financiering (als die 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 van het stelsel 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 door Rijk en gemeenten.
 - 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 asbestgolflaten meer in het bezit te hebben. Daarnaast is voor 2017-2025 € 1 miljoen per jaar extra opgenomen, waarmee geanticipeerd is 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 (vooral bij 5.000 woningen die Centrada tussen 1995 en 2004 heeft verkocht) kan negatieve gevolgen hebben op de leefbaarheid en de ontwikkeling van de waarde van Centrada-bezit in de wijken.
 - Anno 2023 is de portefeuille gemiddeld 40 jaar oud wat betekent dat de functionaliteit van woningen en gebouwen gedateerd raakt. Op de lange termijn zijn naar verwachting forse ingrepen nodig in de monotone structuur en de eenzijdige samenstelling van de oudste wijken van Lelystad. Deze opgave komt in hetzelfde tempo op Centrada af als het forse nieuwbouwtempo in de jaren '70 en '80. Deze opgave is financieel nog niet ingerekend. Duidelijk is echter dat dit een fors beslag zal leggen op de financiële middelen. Centrada moet sparen voor later.
- De marge die het weerstandvermogen toont, betekent in ieder geval dat Centrada bij nieuwe ontwikkelingen en kansen in principe de mogelijkheid heeft daarop in te spelen.
- Kasstromen**
- Sturen op kasstromen is voor corporaties in het algemeen en voor Centrada van groter belang dan ooit. Door de kredietcrisis is het lastiger geworden om geld te lenen. De kasstromen worden bij Centrada als één van de belangrijkste sturingsinstrumenten gehanteerd. Maandelijks wordt het kasstroomoverzicht en het saldo liquide middelen ter informatie verzonden naar de leden van de auditcommissie.

Matching

In onderstaand overzicht staat welke collega-corporaties sinds 2005 via welke variant met Centrada hebben gematcht.

MATCHINGSPARTNER(S)	MATCHINGSVARIANT
Woonstichting Leystromen, Rijen	Nieuwbouw Ravelijn 105 appartementen sociale huur
Eigen Haard, Amsterdam BrabantWonen, Oss RWS Partner in wonen, Goes Portaal, Baarn	Nieuwbouw 197 sociale huurwoningen
Woningstichting GoedeStede, Almere	Collegiale lening: in 2015 afgelost
Stichting Woningbouw Achtkarspelen, Buitenpost	Collegiale lening (rentesubsidie) – tot 2015

5.3 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 2015: deze gaat over de resultaten van het financiële onderzoek en de deelactiviteiten. De financiële beoordeling van Centrada leidt niet tot opmerkingen. De beoordeling geeft eveneens geen aanleiding tot het doen van interventies.
- Oordeelsbrief 2014: deze gaat over de beoordeling op rechtmatigheid, governance en integriteit. 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 € 699,48 blijkt dat zij voor 90% of meer zijn gedaan aan huishoudens met een inkomen beneden de inkomensgrens van € 34.678. Hiermee voldoet Centrada aan de regelgeving. Weliswaar is sprake van een oordeelonthouding van de accountant. Dit wordt

echter in doorslaggevende mate veroorzaakt door de ontoegankelijkheid van de administratie van de intermediaire verhuurders. Met ingang van 2015 moet geborgd worden dat aan de juistheid en volledigheid van de verantwoording over deze intermediaire verhuringen kan worden voldaan. Centrada heeft hierover inmiddels afspraken gemaakt met de intermediaire verhuurders.

- Aan de hand van de beschikbare informatie met betrekking tot de WNT is geconstateerd dat bij Centrada sprake was van een goedkeurend oordeel van de accountant.
- In de verantwoordingsstukken is aangegeven dat bij Centrada sprake is van een lid van de Raad van Commissarissen, die tevens lid is van een college van burgemeesters en wethouders. Centrada heeft inmiddels aangegeven dat dit te maken heeft met een onvolledige uitvraag. Het is correct dat een commissaris van Centrada lid is van een college van burgemeesters en wethouders, maar dit betreft een andere gemeente dan de gemeente Lelystad.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

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

Op grond van de prognosegegevens 2015-2017 wordt het borgingsplafond vastgesteld. Volgens de berekening daalt het borgingsplafond voor Centrada, maar biedt de vervalkalender van de leningportefeuille niet de mogelijkheid om de portefeuille binnen de prognosejaren af te bouwen tot het niveau van het borgingsplafond. Centrada wordt verzocht de mogelijkheid te onderzoeken of vervroegd aflossen van geborgde leningen op een economisch verantwoorde wijze mogelijk is. Indien dit niet het geval is, wordt geaccepteerd dat de leningportefeuille tijdelijk hoger is dan het borgingsplafond.

Het saldo liquide middelen ultimo 2014 is hoger dan het WSW voor een normale bedrijfsuitvoering noodzakelijk acht. Het meerdere boven de norm van 10% van de huren

en vergoedingen is als borgingstegoed opgenomen. Het borgingstegoed wordt ingezet voor de financiering van DAEB-investeringen of de aflossing van geborgde leningen.

5.4 Besteding middelen

Het bestuur verklaart dat Centrada haar middelen in 2015 uitsluitend heeft besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Lelystad, 18 april 2016

Martine Visser

Bestuurder Centrada

6. Verslag Raad van Commissarissen

6.1 Besturen en toezichhouden

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. Hierin is opgenomen dat de raad werkt met separate commissies. De commissies hebben ook 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.

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 Raad van Commissarissen
- Reglement Raad van Commissarissen
- 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 2015 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

Commissies

De Raad van Commissarissen heeft twee kerncommissies: een auditcommissie en een remuneratiecommissie. De taak van de commissies is om de besluitvorming van de Raad van Commissarissen voor te bereiden. Voor beide commissies zijn afzonderlijke reglementen opgenomen in het Reglement Raad van Commissarissen dat in 2011 is vastgesteld.

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.

Auditcommissie

Het houden van 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 kwartaalrapportages, 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

De selectie- en benoemingscommissie is in 2006 opgeheven. 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 verantwoord ('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 is terug te vinden, 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

Toeziht op strategie

Hernieuwde Woningwet

De hernieuwde Woningwet is per 1 juli 2015 van kracht geworden. Met de Woningwet worden belangrijke hervormingen doorgevoerd die er op gericht zijn dat woningcorporaties hun rol kunnen voortzetten en zich hierbij richten op hun kerntaak: het huisvesten van de doelgroep. Corporaties krijgen een sterkere legitimatie vanuit huurders en gemeenten, een sterkere lokale verankering en er komt meer ruimte voor marktpartijen op de huurmarkt. Ook worden de risico's in de sociale huursector beperkt door verscherping van intern en extern toezicht. De Woningwet 2015 biedt hiervoor de kaders die verder worden uitgewerkt in het BTIV (Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015) en de ministeriële regeling.

Toeziht op implementatie

Omdat de nieuwe wet halverwege boekjaar 2015 in

werking is getreden, is een aantal overgangsmaatregelen voorzien. De Raad van Commissarissen heeft zich gedurende het boekjaar periodiek laten informeren over de wijze waarop Centrada de implementatie van de Woningwet oppakt en de voortgang hiervan.

Toeziht op financiële en operationele prestaties *Auditcommissie*

Voor de uitvoering van haar taken vergaderde de auditcommissie in 2015 driemaal. De bestuurder, de Business controller en de manager F&I woonden alle vergaderingen bij. De accountant was aanwezig bij één vergadering. 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 2014;
- het controleverslag 2014 en bevindingen uit de interimcontrole 2015;
- het portefeuilleplan 2016-2025;
- de meerjarenbegroting 2016-2025;
- de begroting 2016;
- het financieel statuut en het treasury jaarplan 2016;
- risicomanagement;
- fiscaliteiten;
- de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het ERP-systeem;
- de bevindingen ten aanzien van de uitgevoerde interne controles;
- de Aedes Benchmark;
- driekamermodel en vastgoedsturing.

Goedkeuring operationele en financiële doelstellingen en strategie

Het bestuur legde in de begroting 2016 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 is door de Raad van Commissarissen in de vergadering van 14 december 2015 goedgekeurd.

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 kwartaalcyclus en is gebaseerd op het bewaken van de operationele en financiële doelstellingen van Centrada. In de kwartaalrapportages wordt aandacht besteed aan:

- analyse begroting, realisatie en prognose financieel resultaat;
- ontwikkeling bedrijfslasten per verhuureenheid;
- 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.

Daarnaast wordt in de kwartaalrapportages aandacht besteed aan de door de Raad van Commissarissen benoemde risicofactoren, te weten de realisatie van de beheer- en onderhoudsnorm.

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

Met de gemeente wordt periodiek bestuurlijk overleg gevoerd. Het belangrijkste onderwerp is de voortgang van de realisatie van de prestatieafspraken zoals vastgelegd in het Lokaal Akkoord 2010-2013. De afspraken in het Lokaal Akkoord worden verder uitgewerkt en verbijzonderd in jaarafspraken. In onderling overleg is besloten om nieuwe jaarafspraken voor 2016 te maken op basis van de Woonvisie en tot die tijd in de geest van de huidige jaarafspraken door te werken.

De bestuurder koppelt het bestuurlijk overleg met de gemeente terug aan de Raad van Commissarissen.

Op 13 november 2015 heeft de gemeenteraad van Lelystad een werkbezoek gebracht aan Centrada. Daarbij waren ook vertegenwoordigers van de huurdersvereniging en de Raad van Commissarissen van Centrada aanwezig. Ruim twintig raadsleden woonden de bijeenkomst bij, waardoor een inhoudelijke discussie kon plaatsvinden over onderwerpen als de uitdagingen waarvoor Centrada en de gemeente de komende jaren worden gesteld, de betaalbaarheid en de leefbaarheid in Lelystad en de woonruimteverdeling.

Overleg met de huurdersvereniging

De manager Wonen voerde in 2015 het overleg met de huurdersvereniging.

In het tweede kwartaal heeft het selectieproces plaatsgevonden voor het nieuwe lid van de Raad van Commissarissen dat benoemd is op voordracht van de huurdersvereniging. Het bestuur van de huurdersvereniging is bij deze selectie begeleid door een extern bureau. De vacature is geplaatst op de website van de huurdersvereniging, van Centrada en van het externe bureau en is openbaar gemaakt via advertenties in diverse bladen. De huurdersvereniging heeft één kandidaat voorgedragen voor een gesprek met de Raad van Commissarissen. Deze kandidaat is per 1 oktober benoemd.

In oktober zijn twee aparte bijeenkomsten geweest met de huurdersvereniging over het thema betaalbaarheid, in aanwezigheid van de commissarissen op voordracht van de huurdersvereniging. Net als Centrada maakt ook de huurdersvereniging zich veel zorgen over dit onderwerp. Zij zien veel huurders die het moeilijk hebben de financiële eindjes aan elkaar te knopen. Daarnaast gaat er als uitvloeisel van de nieuwe Woningwet veel veranderen in de regelgeving rondom betaalbaarheid, waaraan Centrada invulling moet geven. De eerste bijeenkomst stond in het teken van de analyse van dit vraagstuk. Dit werd gevolgd door de tweede bijeenkomst waarin vooral werd gekeken naar de mogelijke oplossingen en de relatie met de gemeente. De resultaten van de overleggen met de huurdersvereniging zijn teruggekoppeld aan de Raad van Commissarissen.

Overleg met de Ondernemingsraad

In 2015 is drie keer overleg gevoerd tussen de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad. Hierbij is vooral gesproken over de algemene gang van zaken in de organisatie, de relatie met de directeur-bestuurder en de procedure rond de selectie en benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder.

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.

Eind 2015 heeft een evaluatiegesprek plaatsgevonden tussen een delegatie van de Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen, om terug te blikken op de procedure rond de selectie van de nieuwe directeur-bestuurder.

De samenwerking met de Ondernemingsraad ervaart de Raad van Commissarissen als open en constructief.

Klachtenbehandeling

Het bestuur heeft aan de Raad van Commissarissen verslag uitgebracht over de werkzaamheden van de Geschillencommissie. De Raad heeft geconcludeerd 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.

Visitatie

In 2015 liet Centrada zich visiteren door Raeflex. De voortgang kwam op verschillende momenten aan de orde. In het voorjaar zijn de bevindingen besproken met het bestuur en de Raad van Commissarissen. De algemene conclusie is dat Centrada stevig verankerd is in Lelystad, zich bewust is van haar rol en functie, haar vermogen inzet voor maatschappelijke doelstellingen en dat beleidskeuzes zichtbaar worden gedragen door de organisatie en door haar omgeving. Dat dit gewaardeerd wordt door klanten en stakeholders is terug te zien in het prachtige visitatierapport, waarop Centrada met recht trots mag zijn.

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 koos bij haar risicomanagement 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 2015 zijn de risico's bij de strategische doelstellingen uit het ondernemingsplan 2015-2019 benoemd. De risico's zijn geprioriteerd en er zijn beheersmaatregelen geformuleerd. De Raad van Commissarissen stelde in haar vergadering van 7 september het risicoprofiel vast.

Risicoparagraaf

- 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 waarop Centrada weinig tot geen invloed heeft. Het gaat dan voornamelijk om de realisatie van doelstellingen waarop de politiek invloed heeft, dan wel die van invloed zijn op (de ontwikkeling van) vraag en aanbod:

- Landelijke politiek:

- verhuurderheffing neemt verder toe, waardoor de druk op de operationele kasstroom toeneemt;
- energieprestatienorm wordt aangescherpt, wat mogelijk extra investeringen met zich meebrengt die een beslag leggen op de beschikbare investeringsruimte;
- herzieningswet en onduidelijkheid over de AMvB.

- 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 onze klanten, het imago van Centrada en de waardeontwikkeling van het bestaande bezit. De continuïteit van Centrada kan in het geding 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, maar mogelijk wel kan leiden tot het niet nakomen van de prestatieafspraken met de gemeente met betrekking tot de maximale wachttijden;
- de druk op de woningmarkt toenemen, waardoor meer druk op Centrada wordt uitgeoefend om de kernvoorraad uit te breiden; dit heeft vergelijkbare gevolgen voor de investeringsruimte als hierboven genoemd.

- bij te veel bezit kan leegstand ontstaan en dit heeft eveneens grote gevolgen voor de continuïteit van Centrada.

Zoals gezegd heeft Centrada weinig tot geen invloed op deze risico's. De getroffen beheersmaatregelen zijn vooral 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 meegewogen. Daarnaast is het sturen op kasstromen een belangrijke beheersmaatregel.

- Organisatorisch risico

Een ander belangrijk risico is het niet realiseren van de doelstellingen die met de reorganisatie beoogd worden en waarbij zelfsturing en Slimmer Samen Werken en rol spelen. Het gaat dan om:

- niet realiseren van de geplande formatiereductie;

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

Als gevolg hiervan wordt de vereiste efficiëncyslag niet gerealiseerd, wat extra beheerkosten met zich meebrengt, waardoor de operationele kasstroom onder druk kan komen te staan. Tevens kan de motivatie van medewerkers afnemen. Dit alles kan leiden tot imago-schade, doordat klanten niet tevreden zijn over de dienstverlening.

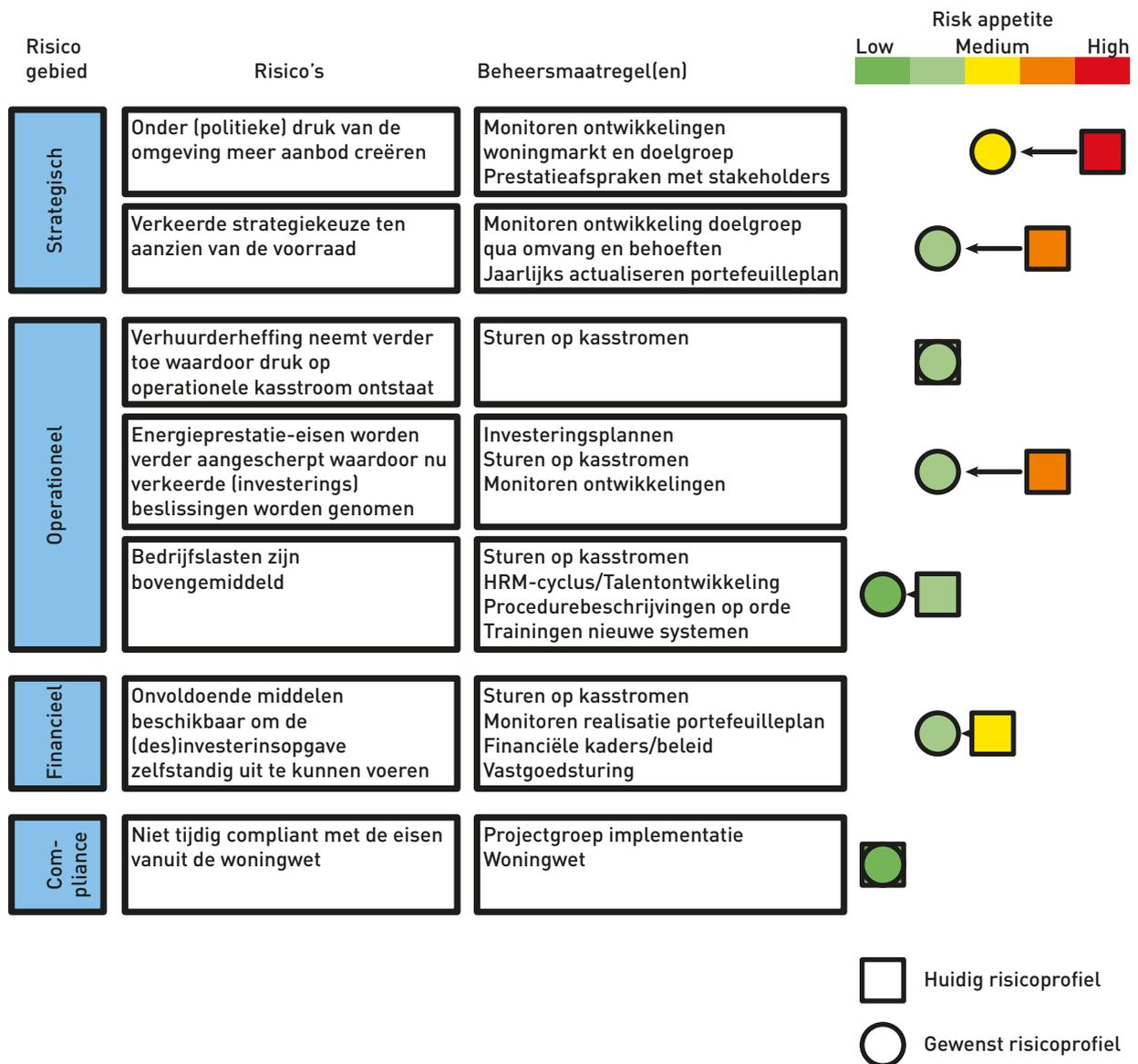
Beheersmaatregelen zitten vooral in het zorgen voor de juiste hard skills (optimalisatie ERP-pakket, heldere procedurebeschrijvingen, autorisaties passend bij bevoegdheden en verantwoordelijkheden en interne controle) en waarborgen dat er voldoende aandacht is voor de soft skills door opleiden en trainen van medewerkers, maar ook het opvangen en ondersteunen van medewerkers in de omslag naar zelfsturing. Het nieuwe ERP systeem vervult hierin een belangrijke rol.

Bedreigingen en kansen voor Centrada

- Woningwet: onder meer de ruimte die de gemeente (mogelijk) gaat krijgen als het gaat om de portemonnee van Centrada, de inkomensgrens bij toewijzingen en het vraagstuk van de regionalisering van de woningmarkt. Met betrekking tot de regionalisering van de woningmarkt is Centrada van mening dat in Lelystad sprake is van een zelfstandig functionerende woningmarkt.
- Politiek landelijk: huurtoeslag, huursombenadering, woningwaarderingssystematiek (betaalbaarheid)
- Politiek lokaal: gemeente die vanuit de mogelijkheden die de Woningwet biedt, meer invloed wil hebben op het (des)investeringsprogramma van Centrada.
- Bestuurderswisseling
- Nog niet bekende milieu- en/of materiaalproblematiek; kans is klein, maar impact groot.

Risicobereidheid en weerstandsvermogen

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



De financiële risicobereidheid is gelijk gesteld aan de door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) vastgestelde ondergrens van het weerstandsvermogen. Het weerstandsvermogen bedraagt ultimo 2014 € 232,7 miljoen.

Dit ligt ruim boven de door de Aw vastgestelde ondergrens van € 80 miljoen (13,1% van het balanstotaal). Vooral nog wordt gesteld dat het risico dat Centrada op dit moment loopt lager is dan de risicobereidheid.

Gevoeligheidsanalyse

Door middel van een gevoeligheidsanalyse zijn de financiële gevolgen in beeld gebracht van ontwikkelingen die sterk afwijken van de in het Portefeuilleplan gehanteerde uitgangspunten. De gevoeligheidsanalyse is uitgewerkt in twee scenario's: Het eerste scenario gaat uit van een verder oplopende verhuurderheffing, gecombineerd met een omvangrijker nieuwbouwprogramma en een kleiner verkoopprogramma. Het tweede scenario is gelijk aan het eerste scenario, met daar bovenop een tentatieve programmatische invulling voor het 'sparen voor later'. Stel dat Centrada vanaf 2021 zou starten met een

herstructureringsprogramma, wat betekent dit dan financieel? Hebben we dan voldoende gespaard om dat aan te kunnen?

De doorrekening van beide scenario's laat zien dat noch de liquiditeit, noch de solvabiliteit in gevaar komt, alhoewel de solvabiliteit in het tweede scenario wel naar de vastgestelde ondergrens toe gaat.

Bovenstaande leidt tot de volgende aandachtspunten:

- De ontwikkelingen ten aanzien van de verhuurderheffing moeten in de gaten worden gehouden.
- Sturen op kasstromen en beheersen van de onderhoudslasten en de beheerlasten.
- Doordat de energiemaatregelen als investering worden ingerekend, is het effect op de operationele kasstroom en het weerstandvermogen nihil. Deze post legt echter wel een fors beslag op de beschikbare middelen en de realisatie moet derhalve nauwlettend gevolgd worden.

Controlesystemen

Het bestuur is verantwoordelijk voor het ontwerp, de implementatie en de werking van de interne risico-beheersing- 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 risico-beheersing- 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 risicomanagement 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 2015 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 2016 opgepakt, teneinde de interne beheersing verder te verbeteren.

Interne controle

In 2015 is uitvoering gegeven aan het Interne Controleplan 2015 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 2015 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.

Eind 2015 is het Interne controleplan 2016 vastgesteld.

Voor 2016 zijn als prioriteit benoemd:

- dossiervorming financiële administratie;
- toewijzingen en inkomstenstoetsingen; dossiervorming;
- toewijzingen en inkomstenstoetsingen door intermediairs;
- 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;
- verkopen;
- ERP, met name juistheid autorisaties;
- ERP/Corsa, met name naleving afspraken in het kader van ondertekenen brieven.

Fiscaliteit

Horizontaal toezicht

De communicatie tussen Centrada en de Belastingdienst verloopt zeer 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.

In 2015 heeft Centrada een nieuwe klantcoördinator gekregen. In overleg met deze klantcoördinator wordt het Tax Control Framework verder verfijnd.

Statuten en reglementen

Op 1 juli 2015 zijn de herziene Woningwet en de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties van kracht geworden. In 2016 worden de Statuten en reglementen hierop aangepast.

In 2011 is het Verbindingsstatuut vastgesteld. In 2012 is het Investeringsstatuut vastgesteld.

In 2014 zijn het Financieel statuut en het Treasury statuut herijkt en vastgesteld.

In 2015 zijn de beleidsregels 'Beleggen door woningcorporaties' opgenomen in het Treasury statuut.

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 2015 zijn de werkzaamheden die EY verrichtte in het kader van het certificeren van de jaarrekening afgestemd op de werkzaamheden die Centrada zelf verrichtte. De controle voor de jaarrekening 2015 gaat naar verwachting € 49.500 (exclusief BTW en kantoorkosten) kosten. Voor de controle van de jaarrekening 2014 bracht EY € 49.500 in rekening (exclusief btw en kantoorkosten).

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 2015 gewijzigd. De

samenstelling en aanvullende gegevens over het bestuur zijn opgenomen in de tabel op pagina 66.

In 2014 maakte de directeur-bestuurder, de heer E.H. Bronkhorst, zijn besluit bekend om zijn contract per 1 juli 2015 vervroegd te beëindigen en gebruik te maken van de vroegpensioenregeling. De Raad van Commissarissen was al geruimere tijd op de hoogte van zijn voornemen en het besluit kwam daarom niet als een verrassing.



Stadhuispenning bij afscheid van Eep Bronkhorst

Voor de werving van een nieuwe directeur-bestuurder werd een extern bureau ingeschakeld. De Raad van Commissarissen betrok medewerkers van Centrada bij de procedure. Managers, coördinerende staffunctionarissen en de Ondernemingsraad spraken met het wervingsbureau en werden om advies gevraagd over het profiel. Ook de huurdersvereniging was betrokken in de procedure.

De wervings- en selectieprocedure werd begeleid door een selectiecommissie vanuit de Raad van Commissarissen, bestaande uit mevrouw Poppe en de heer Krul. Daarnaast is vanuit de organisatie een adviescommissie samengesteld, bestaande uit twee leden van de Ondernemingsraad een manager en een coördinerend staffunctionaris.

De selectiecommissie selecteerde twee kandidaten, die gesprekken hebben gevoerd met de adviescommissie en de voorzitter van de Raad van Commissarissen. De procedure leidde tot de benoeming van mevrouw M.K. Visser als interim-bestuurder. Conform de

Governancecode Woningcorporaties heeft mevrouw Visser een contract voor bepaalde tijd (18 maanden).

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 vertrokken directeur-bestuurder was in 2015 € 136.876 en bestaat uit het belastbaar loon, inclusief de bijtelling van de auto van de zaak en de onkostenvergoeding, te verhogen met pensioenlasten werknemer en werkgever. De gemaakte afspraken over de beloning en de secundaire arbeidsvoorwaarden vielen onder de overgangsregeling. De totale bezoldiging voor de nieuwe directeur-bestuurder was in 2015 € 51.916 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 2015 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 2015 aan de hand van de prestatieafspraken zoals die in de begroting zijn weergegeven. In 2015 zijn gesprekken gevoerd over het overdrachtsdossier voor de nieuwe directeur-bestuurder. Met de nieuwe directeur-bestuurder zijn prestatieafspraken gemaakt.

Tegenstrijdige belangen

Het is beleid van Centrada dat elke vorm en schijn van belangenverstreming 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 2015 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 en een externe vertrouwenspersoon voor meldingen met betrekking tot de Klokkenuiderregeling.
- Het aanstellen van een interne en 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 2015 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

In 2014 heeft de Raad van Commissarissen besloten tot instelling van een commissie Wonen, bestaande uit twee leden van de Raad: mevrouw Poppe en mevrouw Huisman. Het doel van de commissie is de Raad van Commissarissen te adviseren over plannen en beleidsvoornemens specifiek vanuit het perspectief van het

wonen en de huurders.

Vooruitlopend hierop is de commissie gestart met een inventarisatie van onderwerpen die vanuit dit perspectief van belang zijn. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren: betaalbaarheid, bereikbaarheid, leefbaarheid en participatie. Gelet op de actualiteit heeft de commissie gekozen voor een verkenning van het thema betaalbaarheid. Met een selectie van huurders besprak de Raad van Commissarissen samen met Centrada eind 2014 in een interactieve sessie diverse aspecten van het thema. Suggesties, voorstellen en oplossingsrichtingen zijn ingebracht.

Daarop gaf Centrada in 2015 invulling aan het betaalbaarheidsbeleid. Een eerste conceptversie is in de commissie Wonen besproken. Vervolgens is een tweetal besprekingen gehouden met de HVOB, waarbij telkens een lid van de commissie aanwezig was. De Raad van Commissarissen keurde de invulling van het beleid betaalbaarheid in december 2015 goed, zodat met ingang van 2016 wijzigingen zijn doorgevoerd ten aanzien van de huurverhoging, het passend toewijzen en het voorraadbeleid.

Vanwege het aftreden van mevrouw Poppe per 1 oktober 2015 wijzigde de samenstelling van de commissie. Naast mevrouw Huisman is mevrouw Van der Sluis lid van de commissie Wonen.

Tot slot besloot de Raad van Commissarissen in december 2015 om met ingang van 2016 de bespreking van plannen en beleidsvoornemens van het bestuur specifiek vanuit het perspectief van wonen door de commissie Wonen te laten voorbereiden. Daarmee wordt beoogt een evenwichtige balans te bereiken tussen de volkshuisvestelijke en financiële aspecten in de beoordeling van plannen en beleidsvoornemens.

6.5 Over de Raad van Commissarissen

Samenstelling

Profielschets

De Raad van Commissarissen stelde een profielschets 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 profielschets is in 2015 aangepast als gevolg van de werving van een nieuwe commissaris. De Raad van Commissarissen is van mening dat de profielschets 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 2015 uit vijf leden, van wie 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 67.

Benoeming

Als gevolg van het bereiken van de maximale zittingsduur beëindigde mevrouw Poppe (deskundig op het gebied van juridische zaken en communicatie) op 1 oktober 2015 haar functie als vicevoorzitter.

In het voorjaar startte de voorbereiding van de wervings- en selectieprocedure. Er was sprake van een voorkeurscommissaris. De wervings- en selectieprocedure is uitgevoerd door de Huurdersvereniging Ons Belang, die daarbij ondersteund werd door een extern bureau. De vacature is geplaatst op de website van de huurdersvereniging, van Centrada en van het externe bureau en is openbaar gemaakt via advertenties in de Volkskrant en de Flevopost. De huurdersvereniging droeg één kandidaat voor voor een gesprek met de Raad van Commissarissen.

Per 1 oktober 2015 is mevrouw Van der Sluis benoemd als lid van de Raad van Commissarissen op voordracht van de Huurdersvereniging Ons Belang. De Raad van Commissarissen meent met haar benoeming een uitstekende opvolger te hebben gevonden.

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 Klokkenuiderregeling;
- 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 2015 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 maakte afspraken 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 kwartaalcyclus 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 heeft in 2015 een zelfevaluatie uitgevoerd met behulp van de online methodiek van BoardResearch van de Rijksuniversiteit Groningen. Op basis van online vragenlijsten, ingevuld door de commissarissen en de directeur-bestuurder, werden twee rapportages opgeleverd: een groepevaluatie en een evaluatie per commissaris. Op basis van benchmarkinformatie ontving de Raad van Commissarissen een aanvullende analyse.

De Raad van Commissarissen besprak de rapportages, onder begeleiding van de heer De Jong van het Strategic Management Centre. De Raad van Commissarissen is nog niet zo lang actief in de huidige samenstelling. Dit kwam duidelijk naar voren uit de zelfevaluatie. Verder zijn op basis van de bevindingen enkele kleine aanpassingen doorgevoerd in de werkwijze van de Raad van Commissarissen.

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 68.

Bezoldiging

In 2015 bedroeg de totale bezoldiging van de Raad van Commissarissen € 52.803 (2014: € 39.811). Voor de individuele bezoldiging wordt verwezen naar pagina 69.

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 2015 viermaal volgens een vooraf vastgesteld schema.

Daarnaast kwam (een deel van) de Raad een aantal keer bijeen in verband met de werving van een directeur-bestuurder. Vaste onderwerpen op de agenda waren:

belangrijke investeringen, de meerjarenplanning, het jaarverslag 2014, de kwartaalrapportages over 2015, de begroting 2016, treasury, risicomanagement, fiscaliteit en externe verslaggeving.

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

- de werving van een nieuwe directeur-bestuurder;
- de voortgang van de reorganisatie;
- de voortgang van de implementatie van de nieuwe geautomatiseerde informatiesystemen;
- de voortgang van de implementatie van de Woningwet;
- het visitierapport 2011-2014;
- risicomanagement;
- de betaalbaarheid;
- de huisvesting van vergunninghouders;
- het Ondernemingsplan 2016-2020;
- het Portefeuilleplan 2016-2025;
- de Meerjarenprognose 2016-2025.

De Raad van Commissarissen volgde in 2015 in zijn vergaderingen de effecten van het overheidsbeleid op het tijdig betalen van de huur. Met een delegatie van de gemeente en de HVOB is gesproken over de betaalbaarheid van het wonen. Dit blijft een punt van zorg voor de Raad. Daarnaast wordt de voortgang ten aanzien van de implementatie van de Woningwet met grote belangstelling gevolgd.

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen nam:

- benoeming interim directeur-bestuurder mevrouw Visser;
- benoeming commissaris mevrouw Van der Sluis;
- goedkeuring jaarverslag en jaarrekening 2014;
- goedkeuring Ondernemingsplan 2016-2020, Portefeuilleplan en Meerjarenbegroting 2016-2025;
- goedkeuring begroting 2016, financieel statuut en treasury jaarplan 2016;
- vaststelling van het risicoprofiel;
- goedkeuring aflossing collegiale lening GoedeStede
- goedkeuring kaderbesluit 1-2-3 inzake project Zonnig huren;

- goedkeuring kaderbesluit 1-2-3 inzake project inspecteren/vervangen gasleidingen;
- goedkeuring kaderbesluit 4 inzake oplevering nieuwbouw Zuiderstaete.

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 1.5 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 2015 gesproken over de werving van een nieuwe directeur-bestuurder, de zelfevaluatie, de deelname van commissarissen aan cursussen/trainingen, de honorering van commissarissen en de taakverdeling binnen de Raad.

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. Dat dit gewaardeerd wordt door klanten en stakeholders is terug te zien in het prachtige visitatierapport, waarop Centrada met recht trots mag zijn.

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 2015 aan. Deze omvat de winst- en verliesrekening, de balans, de daarbij behorende toelichting, waarin mede begrepen de jaarrekening 2015, 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 127 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 2015 vast.

Bij goedkeuring van de jaarrekening en de in de jaarrekening voorgestelde resultaatbestemming bedraagt het jaarresultaat over het verslagjaar 2015 € 10,5 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, 18 april 2016

Bas Jan van Bochove

Voorzitter Raad van Commissarissen

Samenstelling Bestuur in 2015

NAAM	M/V	LEEFTIJD	BESTUURDER SINDS	WERKZAAM BIJ CENTRADA SINDS	DUUR BENOEMING
M.K. Visser	V	40	17-08-2015	17-08-2015	18 maanden

Nevenfuncties

NAAM	NEVENFUNCTIES
M.K. Visser	<ul style="list-style-type: none">- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Prisma Almere- Lid Raad van Toezicht CJG Rijnmond- Voorzitter CDA visiegroep onderwijs- Lid van het platform onderwijs 2032

Permanente educatie

NAAM	OPLEIDING	ORGANISATOR	JAAR	PE-PUNTEN
M.K. Visser	Informatiemanagement voor de publieke sector	Gladwell academy	2015	24
				24

Samenstelling Raad van Commissarissen in 2015

NAAM	M/V	LEEFTIJD	FUNCTIE IN RVC	PORTEFEUILLE	HOOPDFUNCTIE
B.J. van Bochove	M	65	voorzitter	Bestuurlijke en politieke zaken	Waarnemend burgemeester gemeente Weesp
drs. P.M. Huisman	V	61	vice-voorzitter	Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening	Project- en interim manager
mr. L.M. van der Sluis	V	60	lid	Juridische zaken en communicatie	Advocaat Berculo advocaten
J. Krul	M	49	lid	Financiën	Directeur-bestuurder Acantus tot 1-12 Directeur-bestuurder Patyna vanaf 1-12
mr. drs. E.S. Rijnders	M	50	lid	Bedrijfseconomie, 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
drs. P.M. Huisman	lid op voordracht HVOB	1 oktober 2013		1	1 oktober 2017	1 oktober 2021
mr. L.M. van der Sluis	lid op voordracht HVOB	1 oktober 2013		1	1 oktober 2019	1 oktober 2023
J. Krul	lid	1 juli 2013		1	1 juli 2017	1 juli 2021
mr. drs. E.S. Rijnders	lid op voordracht OR	1 oktober 2013		1	1 oktober 2017	1 oktober 2021

Permanente educatie

NAAM	OPLEIDING	ORGANISATOR	JAAR	PE-PUNTEN
B.J. van Bochove	Toezicht op Woningcorporaties van de toekomst	VTW	2015	2
	Ontwikkelingen en trends in volkshuisvesting	Erlly	2015	4
	Reflectie en governance	mr. Th. P.M. Dtubbé, Blauw BV	2015	5
	Financiële technieken	directieleden en medewerkers van woningcorporatie Havensteder en marktpartij Montesquieu uit Maastricht	2015	2
				13
drs. P.M. Huisman	Zorgvastgoed	VTW	2015	4
	Inspiratiesessies VTW (3x)	VTW	2015	9
	Ledencongres	VTW	2015	2
	Boardroom Dynamics	VTOI	2015	3
				18
mr. L.M. van der Sluis	Financiën woningcorporatie	Landmeter	2015	5
				5
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
	Financien, risicomanagement en governance	Governance University	2015	7
				16

Nevenfuncties

NAAM	NEVENFUNCTIES
B.J. van Bochove	<ul style="list-style-type: none"> - Lid van het bestuur van de Vereniging voor Toezichhouders in Woningcorporaties - Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Havensteder - Liaisonpartner Willem4 - Eigenaar van Van Bochove advies en management - Voorzitter College van Deskundigen Openbare Ruimte - Voorzitter Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Lelystad
drs. P.M. Huisman	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter Raad van Toezicht Atlas College Hoorn - Voorzitter bestuur Cinema Oostereiland - Voorzitter Hoornse Ondernemers Compagnie - Penningmeester Kerkmeijer-de Regtstichting - Lid geschillencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland
mr. L.M. van der Sluis	<ul style="list-style-type: none"> - Vice-voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Opbouw - Lid Raad van Commissarissen Woningbouwvereniging Vecht & Omstreken
drs. J. Krul	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Raad van Commissarissen OSG/Metrium - Lid Raad van Toezicht Bevolkingsonderzoek Noord
mr. drs. E.S. Rijnders	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Aves - Lid Raad van Toezicht Stichting Clusius College - Lid Raad van Toezicht Stichting Vitus Zuid - Lid Raad van Commissarissen Rendo NV - Lid Raad van Toezicht WBV Helpt Elkander - Voorzitter bestuur Stichting Wittevrouwenbolwerk/Stichting Vondellaan - Secretaris bestuur Stichting Eigen Werk - Voorzitter Monumentencommissie gemeente Oldebroek - Vice-voorzitter Rekenkamercommissie gemeente Huizen

Honorering

NAAM	FUNCTIE	HONORERING	ONKOSTEN-VERGOEDING	BTW	TOTAAL
B.J. van Bochove	voorzitter	11.160,00	0,00	2.343,60	13.503,60
P.E.F. Poppe		5.580,00	333,60	1.241,86	7.155,46
P.M. Huisman	lid	7.440,00	868,80	1.744,83	10.053,63
L.M. van der Sluis	lid	1.860,00	252,80	443,69	2.556,49
J. Krul	vice-voorzitter	7.440,00	840,00	1.738,80	10.018,80
E.S. Rijnders	lid	7.440,00	424,00	1.651,44	9.515,44
Totaal:		40.920,00	2.719,20	9.164,21	€ 52.803,41





Deel B

Centrada

Jaarrekening 2015

1. Kengetallen

GEGEVENS WONINGBEZIT	2015	2014	2013	2012
Aantal verhuureenheden (VHE)				
VHE in eigendom				
Zelfstandige woningen in exploitatie	8.360	8.347	8.329	8.211
Onzelfstandige woningen	6	6	6	-
<i>Totaal aantal wooneenheden</i>	<i>8.366</i>	<i>8.353</i>	<i>8.335</i>	<i>8.211</i>
Garages/parkeerplaatsen/bergingen	375	367	379	390
Winkels/bedrijfspanen	13	13	14	15
Woonwagens	8	8	8	8
Verzorgingscentrum/Maatschappelijk vastgoed	8	8	8	6
Naar voorraad verkoop	-	1	-	15
<i>Totaal aantal overige eenheden</i>	<i>404</i>	<i>397</i>	<i>409</i>	<i>434</i>
Aantal VHE in eigendom	8.770	8.750	8.744	8.645
VHE in beheer				
Woningen in beheer voor derden	284	284	341	341
Overige eenheden in beheer voor derden	1	1	2	2
Aantal VHE in beheer	285	285	343	343
Aantal VHE in eigendom en beheer	9.055	9.035	9.087	8.988
Mutaties VHE in eigendom				
Oplevering nieuwbouw	24	27	135	-
Terugkoop/doorverkoop	- 1	1	-	49
Verkoop	- 11	- 9	- 17	- 70
Sloop/herbestemming	-	-	- 23	- 24
Overige mutaties	8	- 13	4	- 6
Saldo mutaties VHE in eigendom	20	6	99	- 51
Mutaties VHE in beheer				
Uit beheer	-	- 58	-	- 49
Saldo mutaties VHE in beheer	-	- 58	-	- 49
Saldo mutaties VHE in eigendom en beheer	20	- 52	99	- 100

VERHUUR	2015	2014	2013	2012
Prijs/kwaliteitsverhouding				
Gemiddeld aantal punten WWS	154	157	157	157
Gemiddelde netto-huurprijs	568	549	512	488
Aantal woningen naar huurprijsklasse				
Goedkoop (< € 403,06)	615	612	613	656
Betaalbaar (€ 403,06 tot € 618,24)	6.776	6.701	6.718	6.753
Duur (€ 618,24 en hoger)	975	1.034	998	802
Kwaliteit				
Kosten niet-planmatig onderhoud per VHE	186	287	269	271
Kosten planmatig onderhoud per VHE	662	707	528	1.047
Totaal lasten onderhoud (x € 1.000)	7.439	8.698	6.784	10.817
Verhuur				
Mutatiegraad woningen	8,20%	8,30%	9,33%	8,10%
Huurachterstand in % jaarhuur	2,12%	1,24%	0,98%	1,18%
Huurderving in % jaarhuur	0,54%	0,72%	1,08%	0,88%

KERNCIJFERS PER VERHUUREENHEID	2015	2014	2013	2012
Balans				
<i>Activa</i>				
Materiële vaste activa/vastgoedbeleggingen	69.314	67.755	63.287	66.268
Financiële vaste activa	-	138	502	2
Vlottende activa	1.291	1.414	2.035	3.076
<i>Passiva</i>				
Eigen vermogen	33.082	29.616	24.091	26.537
Overige voorzieningen	1.398	1.676	1.692	606
Weerstandsvermogen	34.481	31.292	25.783	27.143
Langlopende schulden	33.726	34.297	37.592	39.133
Exploitatie				
<i>Opbrengsten</i>				
Huren	6.731	6.519	6.148	5.964
Resterende bedrijfsopbrengsten	286	295	339	374
	7.017	6.814	6.487	6.338
<i>Kosten</i>				
Afschrijvingen incl. realisatie herwaardering	1.531	1.473	1.630	1.497
Onderhoudslasten	848	994	776	1.251
Personeelslasten	574	610	641	649
Leefbaarheid	83	120	73	36
Resterende bedrijfslasten	1.313	1.533	1.200	902
	4.350	4.730	4.320	4.336
<i>Financiële baten en lasten</i>				
Financiële baten	2	43	90	92
Financiële lasten	- 1.459	- 1.522	- 1.605	- 1.706
	- 1.457	- 1.479	- 1.515	- 1.614
Exploitatie per woning	1.211	605	652	388

FINANCIERING	2015	2014	2013	2012
Leningen, lang (x € 1.000)				
Schuldrestant per vervaldatum 1 januari	293.124	309.061	317.437	343.552
Nieuwe leningen	19.000	8.700	35.200	46.700
Aflossingen	- 38.838	- 24.637	- 43.576	- 72.815
Schuldrestant per vervaldatum 31 december	273.286	293.124	309.061	317.437
Gemiddelde rente leningen	4,59%	4,39%	4,38%	4,53%
Gemiddelde looptijd leningen	26,65	22,49	21,39	18,40
FINANCIËLE KENGETALLEN				
Balans				
Eigen vermogen t.o.v. balanstotaal	46,9%	42,5%	36,6%	38,3%
Weerstandsvermogen t.o.v. balanstotaal	48,8%	44,9%	39,2%	39,1%
Loan to Value (excl. VOV)	53,1%	57,8%	64,8%	64,0%
Dekkingsratio (WSW geborgde leningen/woz-waarde)	28,3%	31,3%	30,0%	29,0%
KASTROMEN				
Interest Coverage ratio	2,18	2,21	2,03	1,96
Debt Service Coverage Ratio	1,52	1,42	1,45	1,45
PERSONEELSBEZETTING				
Aantal fulltime eenheden	66	76	79	84
Werkelijke personeelsbezetting (totaal)	78	90	90	91

2. Balans per 31 december 2015 voor resultaatbestemming

BALANS PER 31 DECEMBER 2015 VOOR RESULTAATBESTEMMING (X € 1.000)	REF.	2015	2014
ACTIVA			
Vaste activa			
<i>Materiële vaste activa</i>			
Sociaal vastgoed in exploitatie		593.774	575.046
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie		951	2.579
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie		4.413	4.644
Totaal materiële vaste activa	11.1	599.138	582.269
<i>Vastgoedbeleggingen</i>			
Commercieel vastgoed in exploitatie		7.436	9.298
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		1.309	1.291
Totaal vastgoedbeleggingen	11.2	8.745	10.589
<i>Financiële vaste activa</i>			
Latente belastingvordering		-	1.211
Totaal financiële vaste activa	11.3	-	1.211
Som der vaste activa		607.883	594.069
Vlottende activa			
<i>Voorraden</i>			
Vastgoed bestemd voor de verkoop		-	138
Overige voorraden		25	45
Totaal voorraden	11.4	25	183
<i>Vorderingen</i>			
Huurdebiteuren		1.924	1.817
Gemeenten		7	1
Overige vorderingen		8.522	5.059
Overlopende activa		184	221
Totaal vorderingen	11.5	10.637	7.098
<i>Liquide middelen</i>	11.6	657	5.498
Som der vlottende activa		11.319	12.779
Totaal activa		619.202	606.848

PASSIVA	REF.	2015	2014
Eigen vermogen			
Overige reserves		279.638	252.160
Resultaat boekjaar		10.493	6.980
<i>Totaal eigen vermogen</i>	11.7	290.131	259.140
Voorzieningen			
Voorziening latente belastingverplichtingen		12.230	14.320
Voorziening reorganisatie		-	319
Overige voorzieningen		34	29
<i>Totaal voorzieningen</i>	11.8	12.264	14.668
Langlopende schulden			
Schulden / leningen kredietinstellingen		268.185	273.286
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		1.361	1.350
Overige schulden		26.228	25.462
<i>Totaal langlopende schulden</i>	11.9	295.774	300.098
Kortlopende schulden			
Schulden aan kredietinstellingen		5.101	19.838
Schulden aan leveranciers		1.102	2.534
Belastingen en premies sociale verzekering		5.832	885
Overlopende passiva		8.998	9.685
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	11.10	21.033	32.942
Totaal passiva		619.202	606.848

3. Winst- en verliesrekening over 2015

WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2015 (X € 1.000)	REF.	2015	2014
Bedrijfsopbrengsten			
Huuropbrengsten	12.1	59.034	57.044
Opbrengsten servicecontracten	12.2	1.366	1.547
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	12.3	566	504
Geactiveerde productie eigen bedrijf	12.4	-	48
Overige bedrijfsopbrengsten	12.5	574	984
<i>Som der bedrijfsopbrengsten</i>		61.540	60.127
Bedrijfslasten			
Afschrijvingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	12.6	25.549	22.346
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	12.7	- 4.012	- 5.194
Erfpacht	12.8	6	6
Lonen en salarissen	12.9	3.953	4.001
Sociale lasten	12.9	508	621
Pensioenlasten	12.9	573	718
Onderhoudslasten	12.10	7.439	8.698
Leefbaarheid	12.11	725	1.053
Lasten servicecontracten	12.12	1.370	1.678
Overige bedrijfslasten	12.13	10.143	11.733
<i>Som der bedrijfslasten</i>		46.254	45.660
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedbeleggingen	12.14	192	358
Bedrijfsresultaat		15.478	14.825
Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering	12.15	12.118	9.460
Financiële baten en lasten			
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		19	373
Rentelasten en soortgelijke kosten		- 12.794	- 13.320
<i>Saldo financiële baten en lasten</i>	12.16	- 12.775	- 12.947
Resultaat voor belastingen		14.821	11.338
<i>Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening</i>	12.17	-4.328	-4.358
Nettoresultaat na belastingen		10.493	6.980

4. Kasstroomoverzicht 2015 (directe methode)

KASSTROOMOVERZICHT 2015 (directe methode) (x € 1.000)	2015	2014
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Ontvangsten van huurders	60.449	58.224
Ontvangsten van subsidiegevers	-	-
Ontvangsten overige	539	975
	60.988	59.199
Betalingen aan werknemers	- 5.496	- 5.462
Betalingen aan leveranciers onderhoud	- 10.399	- 9.637
Betalingen uit hoofde van zakelijke lasten	- 7.475	- 8.921
Betalingen overige	- 3.868	- 4.689
	- 27.238	- 28.709
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperatie</i>	33.750	30.490
Ontvangen interest	56	196
Betaalde interest	- 13.230	- 13.800
Kasstroom uit operationele activiteiten	20.576	16.886
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	- 3.489	- 7.129
Desinvesterings materiële vaste activa	1.410	1.037
Uitgaven overig	- 8.500	- 5.000
Ontvangsten overig	5.000	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	- 5.579	- 11.092
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Ontvangsten uit langlopende schulden (nieuwe leningen)	19.000	8.700
Aflossingen langlopende schulden	- 38.838	- 24.638
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	- 19.838	- 15.938
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	- 4.841	- 10.144
<i>Saldo liquide middelen primo jaar</i>	5.498	15.642
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	- 4.841	- 10.144
Saldo liquide middelen ultimo jaar	657	5.498

5. Totaalresultaat 2015

TOTAALRESULTAAT 2015 (x € 1.000)	2015	2014
Geconsolideerd netto-resultaat	10.493	6.980
Baten en lasten rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt:		
Directie vermogensmutaties sociaal vastgoed	26.623	49.881
Directie vermogensmutaties matchingsconstructie	6.727	473
Directie vermogensmutaties terugkoopverplichting beheerwoningen	- 734	613
Mutatie gerealiseerde herwaardering	- 12.118	- 9.460
Totaal	20.498	41.507
Totaalresultaat	30.991	48.487

6 Algemene toelichting

6.1 Algemeen

Woonstichting Centrada is een stichting met de status van 'toegelaten instelling volkshuisvesting'. Zij is statutair gevestigd in 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.

6.2 Regelgeving

De jaarverslaggeving dient te voldoen aan de eisen zoals deze zijn geformuleerd in het Besluit beheer sociale huursector artikel 26 eerste lid. In dit besluit wordt Titel 9 Boek 2 BW voorgeschreven behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. Centrada voldoet aan de Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting geldend voor verslagjaren vanaf 2012. De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving. De jaarrekening is opgemaakt op 18 april 2016.

6.3 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 7.1.1.

6.4 Toevoeging functioneel model

De herziene Richtlijn 645 schrijft aangepaste modellen voor de balans en resultatenrekening voor. Voor de resultatenrekening is er naast een uitgebreider categoriaal model tevens een functioneel model als optie voorgeschreven. Centrada kiest voor het categoriale model, maar heeft in het jaarverslag (paragraaf 3.2) ook het functionele model opgenomen. Toelichtingen op posten in de balans en winst- en verliesrekening worden in de jaarrekening genummerd.

6.5 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.

6.6 Salderen

Een actief en een post van het vreemd vermogen worden gesaldeerd 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 gesaldeerd en simultaan af te wikkelen; en
- het stellige voornemen bestaat om het saldo als zodanig of beide posten simultaan af te wikkelen.

7. Grondslagen voor waardering van activa en passiva

7.1 Materiële vaste activa

7.1.1 Sociaal vastgoed in exploitatie

Classificatie en kwalificatie

Het vastgoed in exploitatie is op objectniveau geïnclassificeerd naar sociaal en 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 sociale vastgoed de woningen met een huurprijs tot aan de huurliberalisatiegrens per contractdatum en maatschappelijk vastgoed.

In 2015 is het criterium van toewijzing woningen aan DAEB/niet-DAEB gewijzigd van huurprijs op balansdatum naar huurprijs op contractdatum. De vergelijkende cijfers zijn niet aangepast. Na wijziging van het toewijzingscriterium zijn 35 woningen toegewezen van niet-DAEB naar DAEB. De gemiddelde bedrijfswaarde sociaal vastgoed was € 61.773 per woning en de gemiddelde marktwaarde commercieel vastgoed was € 105.538 op 31-12-2014.

In het overzicht hieronder is het impact van de stelselwijziging weergegeven op het vermogen en het nettoresultaat.

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

Het beleid is er primair op gericht de sociale vastgoedportefeuille aan te houden voor de doelgroep van beleid. Slechts voor een deel van het sociale vastgoed vindt optimalisatie van het financiële rendement plaats. Daarmee kwalificeert het sociaal vastgoed als bedrijfsmiddel.

De waardering vindt plaats tegen de actuele waarde gebaseerd op bedrijfswaarde. Deze wordt gevormd door de contante waarde van de kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatieopbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende looptijd van de investering. Daarbij wordt rekening gehouden met de voorgenomen bestemming van het bezit.

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op de contractuele verplichtingen van Centrada. De overige aannames en uitgangspunten zijn gebaseerd op de beste schatting van

BEDRAGEN X € 1.000	VOOR STELSELWIJZIGING 2014	NA STELSELWIJZIGING 2014	WIJZIGING ABSOLUUT
Sociaal vastgoed in exploitatie (RJ 212)	548.840	550.922	2.082
Commercieel vastgoed in exploitatie (RJ 213)	9.298	7.366	-1.932
Eigen vermogen	259.140	259.290	150
Nettoresultaat	6.980	5.532	-1.448
Balanstotaal op basis waarvan weging is gehanteerd	606.848	606.998	150

de directie. De kasstromen zijn ontleend aan de intern geformaliseerde meerjarenbegroting en bestrijken een periode van vijf jaar behoudens de verwachte kosten van planmatig onderhoud, erfpacht en overige contracten met een werkingsduur van meer dan vijf jaar. De kosten van planmatig onderhoud worden gebaseerd op de in de meerjaren onderhoudsbegroting onderkende cycli per component. Voor latere jaren is uitgegaan van de verwachte gemiddelde groeivoeten voor inflatie, huurstijging en rente evenals genormeerde lastenniveaus.

Complexindeling

Het sociaal vastgoed in exploitatie is opgedeeld naar kasstroomgenererende eenheden (complexen) waarvoor per complex een daarop gericht beleid is bepaald. Bij de indeling naar complexen is bepalend de differentiatie in de vastgoedsturing van de corporatie ten aanzien van huur, onderhoud, bouwjaar en wijkgerichte aanpak. Verder zijn hierbij bepalende factoren: locatie, woningtype, doelgroep en prijsklasse. De indeling sluit derhalve aan op het strategische vastgoedbeleid van de corporatie.

Waardering bij eerste verwerking

Onder 'eerste verwerking' wordt verstaan het verwerven van sociaal vastgoed dat gereed is voor onmiddellijke eigen exploitatie, ongeacht of dit sociaal vastgoed in een aan-/verkooptransactie van derden is verworven dan wel of het sociaal vastgoed in eigen beheer is ontwikkeld.

Bij eerste verwerking wordt het sociaal vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs en de hieraan direct toerekenbare overige kosten. Investeringssubsidies worden in mindering gebracht op het geïnvesteerde bedrag. Vastgoed vervaardigd in eigen ontwikkeling waarvan in de periode van de eigen ontwikkeling is vastgesteld dat de bedrijfswaarde van vastgoed in ontwikkeling naar verwachting lager zal zijn dan de (verwachte) vervaardigingsprijs van het vastgoed in ontwikkeling, is bij eerste waardering als sociaal vastgoed in exploitatie de betreffende bijzondere waardevermindering eveneens in mindering op de vervaardigingsprijs gebracht.

Waardering na eerste verwerking: toepassing actuele waarde

Na eerste verwerking wordt sociaal vastgoed in exploitatie per complex gewaardeerd op actuele waarde. De actuele waarde wordt jaarlijks opnieuw bepaald.

Voor de toepassing van de waardering op actuele waarde wordt op elk rapportagemoment de vervangingswaarde (verminderd met cumulatieve afschrijvingen) en bedrijfswaarde bepaald; de waardering geschiedt op de laagste van de vervangingswaarde en bedrijfswaarde.

- De vervangingswaarde wordt bepaald op basis van de verzekerde waarde.
- De bedrijfswaarde wordt bepaald door middel van de methode van verdisconteerde toekomstige kasstromen uit huuropbrengsten en verkoopopbrengsten verminderd met uitgaven wegens onderhoud en een toegerekend gedeelte van de exploitatiekosten; de voor de bepaling van de bedrijfswaarde gehanteerde parameters en variabelen worden jaarlijks geactualiseerd opdat daarmee de beste schatting van de actuele waarde tot stand komt; zij zijn uiteengezet in de toelichting.

Door hun aard kent het grootste gedeelte van het sociaal vastgoed in exploitatie een bedrijfswaarde die lager is dan de vervangingswaarde.

De per complex bepaalde actuele waarde wordt toegerekend aan de componenten grond en opstal.

Uitgaven na eerste verwerking

Uitgaven na eerste verwerking ten behoeve van een kasstroomgenererende eenheid (complex) die voldoen aan de algemene activeringscriteria worden geactiveerd. Ter beoordeling of en in hoeverre hierbij sprake is van een bijzonder waardeverminderverslies wordt uitgegaan van de additionele kasstromen die deze uitgaven tot gevolg hebben. Voor zover deze kasstromen lager zijn wordt het verschil met de uitgaven na eerste verwerking ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht en verantwoord onder 'Overige waardeveranderingen materiële vaste activa'.

Afschrijving

Afschrijving vindt per complex plaats gedurende de periode van exploitatie van het sociaal vastgoed. In de periode tussen twee rapportagemomenten wordt een afschrijving ten laste van de resultatenrekening gebracht die is gebaseerd op de bedrijfswaarde van het voorgaande rapporteringsmoment, de verwachte gebruiksduur en de verwachte restwaarde aan het einde van de verwachte gebruiksduur. Voor de bepaling van de afschrijvingslast wordt onderscheid gemaakt in componenten van het sociaal vastgoed met een verschillende levensduur. Op grond wordt niet afgeschreven.

De restwaarde betreft de verwachte waarde van het sociaal vastgoed op moment van verkoop dan wel geschatte grondwaarde op moment van sloop.

Verwerking waardeverschillen

Een verschil tussen de jaarlijks bepaalde actuele waarde en de boekwaarde wordt hetzij ten gunste of ten laste van de resultatenrekening verwerkt hetzij rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt.

De waardevermeerdering van een materieel vast actief als gevolg van een herwaardering wordt rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt. De waardevermeerdering wordt echter in de winst-en-verliesrekening verwerkt, voor zover deze een terugneming van een waardevermindering van hetzelfde actief is die voorheen als last was verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

De terugneming van een waardevermindering in de winst-en-verliesrekening is niet hoger dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien in voorgaande jaren geen bijzonder waardeverminderingverlies voor het actief zou zijn verantwoord.

De ongerealiseerde waardevermeerdering, (herwaardering) maakt onderdeel uit van de overige reserves. De herwaarderingsreserve is niet hoger dan het verschil tussen de boekwaarde op basis van de bij de waardering gehanteerde actuele waarde waarop de herwaarderingsreserve betrekking heeft en de boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs (rekening houdend

met cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve waardeverminderingen).

Een deel van de herwaarderingsreserve wordt gerealiseerd wanneer het actief gebruikt wordt. Het gerealiseerde deel betreft het verschil tussen de afschrijving gebaseerd op de geherwaardeerde boekwaarde en de afschrijving gebaseerd op de oorspronkelijke kostprijs van het actief. De herwaarderingsreserve wordt eveneens verminderd indien bedragen betrekking hebben op activa die zijn vervreemd. Realisatie van de herwaardering wordt ten gunste van het resultaat verantwoord als onderdeel van de opbrengsten onder de gerealiseerde herwaarderings. Bij de vorming van de herwaardering wordt geen rekening gehouden met eventuele gevolgen van winstbelastingen die hieruit voortvloeien.

Uitgaven na eerste verwerking (de zogeheten na-investeringen) die leiden tot een waardeverhoging van het actief worden aangemerkt als activeerbare kosten van vernieuwing.

Uitgaven die betrekking hebben op toekomstige herstructureringen, waarvan de feitelijke verplichtingen dan wel de in rechte afdwingbare verplichtingen zijn aangegaan worden in de waardering betrokken. Herstructurering onderscheidt zich van renovatie door het verbeteren of vergroten van de oorspronkelijke capaciteit. De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat er geen sprake is van een waardeverhoging van het actief. De lasten van onderhoud worden direct in het resultaat verantwoord.

Buitengebruikstelling (sloop) of afstoting (verkoop) op termijn worden verwerkt in de bedrijfswaarde van het sociaal vastgoed in exploitatie. De bedrijfswaarde is bepaald op basis van doorexplotatie van het sociaal vastgoed over een veronderstelde economische gebruiksduur van doorgaans 50 jaar totdat het vastgoed op grond van een sloopbesluit teniet gaat; de toekomstige sloopkosten worden in de bedrijfswaarde meegenomen. Met verkoop wordt in de bedrijfswaarde rekening gehouden uitsluitend indien verkoop binnen vijf jaar plaats

vindt op basis van een geformaliseerd verkoopplan en indien verkoop juridisch mogelijk is.

Herclassificatie

Herclassificaties van sociaal naar commercieel vastgoed en vice versa vinden plaats per 31 december van het verslagjaar op basis van de dan geldende huurliberalisatiegrens. De herclassificatie van sociaal naar commercieel vastgoed vindt plaats tegen bedrijfswaarde en van commercieel naar sociaal vastgoed tegen marktwaarde, waarbij de waardemutaties via het eigen vermogen worden verwerkt.

7.1.2 Sociaal vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie

Sociaal vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie wordt gewaardeerd tegen de bestede kosten, inclusief bouwrente, voorbereidings- en toezichtkosten, onder aftrek van een per project geschatte noodzakelijk geachte voorziening voor niet gedekte kosten en risico's (op basis van bedrijfswaarde). De bouwrente wordt berekend tegen de gemiddelde rentevoet over het totale vreemde vermogen.

Bijzondere waardeverminderingen worden in de jaarrekening verantwoord bij het aangaan van feitelijke investeringsverplichtingen inzake het sociaal vastgoed. Hiervan is sprake zodra voldaan wordt aan de criteria 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'. Intern geformaliseerd: zodra het bestuur het onomkeerbare besluit heeft genomen. Extern gecommuniceerd: zodra hierover uitingen zijn gedaan naar huurders, gemeenten en overige stakeholders.

Bij de bepaling van de bijzondere waardevermindering in het geval de vastgoedontwikkeling onderdeel zal worden van de bestaande kasstroomgenererende eenheid (complex), wordt rekening gehouden met de bedrijfswaarde van de bestaande kasstroomgenererende eenheid.

Indien de bijzondere waardevermindering hoger is dan de bestede kosten van het sociaal vastgoed in ontwikkeling, wordt het vastgoed naar nihil afgewaardeerd en wordt voor het resterende bedrag van de waardevermindering

een voorziening voor onrendabele investeringen en herstructureringen aan de creditzijde van de balans opgenomen.

7.1.3 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. Indien de verwachte opbrengstwaarde belangrijk hoger is dan de boekwaarde en besloten is tot verkoop, wordt overgegaan tot een incidentele herwaardering die verwerkt wordt als ongerealiseerde waardestijging in het eigen vermogen. Bij de realisatie van de waardestijging wordt deze als een afzonderlijke post in de winst- en verliesrekening verwerkt.

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

7.2 Vastgoedbeleggingen

7.2.1 Commercieel vastgoed in exploitatie

Classificatie

Het vastgoed in exploitatie wordt op objectniveau geïnclassificeerd naar sociaal en 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 commercieel vastgoed de woningen met een huurprijs boven de huurliberalisatiegrens (huurtoeslaggrens) op contractdatum, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commercieel vastgoed.

Waardering bij eerste verwerking

Bij de eerste verwerking wordt het commercieel vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten minus eventuele investeringssubsidies. De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van de bestede externe kosten en de hieraan direct toerekenbare kosten.

Waardering na eerste verwerking

Na eerste verwerking wordt het commercieel vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen reële waarde overeenkomstig het actuele waardemodel van RJ 213 'Vastgoedbeleggingen'. De reële waarde wordt bepaald met inachtneming van de relevante feiten en omstandigheden van de markt waarop toegelaten instellingen actief zijn en de bepalingen zoals opgenomen in het Bbsh.

Wegens het veelal ontbreken van courante prijzen op een actieve markt wordt de reële waarde bepaald met behulp van geprognosticeerde kasstromen. De aannames van de kasstromen zijn gebaseerd op de contractuele verplichtingen van de toegelaten instelling die rusten op het vastgoed. De overige (na de contractperiode in acht te nemen) aannames en uitgangspunten zijn gebaseerd op de gegevens van de markt waarop de toegelaten instellingen actief zijn.

Bij de waardebeoordeling is onder meer door de taxateur rekening gehouden met de onderstaande factoren:

- een vaste beschouwingsperiode van vijftien jaar;
- een geschatte gemiddelde leegwaardestijging (in het uitpondscenario);
- een geschat gemiddeld huurstijgingspercentage;

- een geschat gemiddeld stijgingspercentage van de exploitatie-uitgaven;
- een complex specifieke mutatiegraad;
- de eindwaarde welke is de geschatte opbrengstwaarde aan het einde van de beschouwingsperiode;
- huurbetalingen per maand vooraf;
- uitgaven worden halverwege het jaar gerealiseerd.

Tevens is bij de waardebeoordeling rekening gehouden met de volgende veronderstellingen:

- er is geen sprake van bodemvervuiling noch van de aanwezigheid van asbest;
- de bestemming is conform het vigerend gebruik;
- er zijn geen uitbreidingsmogelijkheden;
- er zijn geen waardebeperkende erfdienstbaarheden, kwalitatieve verplichtingen, kettingsbedingen, etc.;
- er is geen sprake van significant achterstallig onderhoud;
- bij de berekening van de marktwaarde houdt de taxateur geen rekening met hypotheek, schuldbekentenissen of andere dergelijke lasten die op het object rusten;
- er wordt geen rekening gehouden met eventuele technische- en juridische splitsingskosten naar appartementsrecht;
- er wordt geen rekening gehouden met de eventuele erfpachtsituatie.

Op het commercieel vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen reële waarde wordt op grond van RJ 213 'Vastgoedbeleggingen' niet afgeschreven.

Uitgaven na eerste verwerking

Uitgaven inzake vastgoedbeleggingen na eerste verwerking die voldoen aan de algemene activeringscriteria worden geactiveerd.

Complexindeling

Het commercieel vastgoed in exploitatie is opgedeeld naar kasstroomgenererende eenheden (complexen) waarvoor per complex een daarop gericht beleid is bepaald. Bij de indeling naar complexen is bepalend de differentiatie in de

vastgoedsturing van de corporatie ten aanzien van huur, onderhoud, bouwjaar en wijkgerichte aanpak. Verder zijn hierbij bepalende factoren: locatie, woningtype, doelgroep en prijsklasse. De indeling sluit derhalve aan op het strategische vastgoedbeleid van de corporatie.

Herwaardering

Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de reële waarde worden verantwoord in de winst- en verliesrekening. Het verschil tussen de boekwaarde van voor en na de herwaardering wordt als ongerealiseerde waardeinstijging toegelicht bij het eigen vermogen.

7.2.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Voor onroerende zaken in exploitatie gekwalificeerd als bedrijfsmiddel, die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) door de corporatie zijn overgedragen aan derden waarbij de regeling kwalificeert als financieringstransactie, eindigt het eigen gebruik en vindt herclassificatie plaats als vastgoedbelegging. De vastgoedbelegging wordt op dat moment gewaardeerd op basis van het actuele waardemodel, zijnde de met de koper overeengekomen reële waarde onder aftrek van de contractuele korting. Het verschil tussen de boekwaarde van het sociaal vastgoed in exploitatie gewaardeerd volgens RJ 212 en de met de koper overeengekomen reële waarde onder aftrek van de contractuele korting wordt op dat moment rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt en toegelicht bij het eigen vermogen als ongerealiseerde waardeinstijging.

Na eerste verwerking vindt waardering plaats tegen de realiseerbare waarde na aftrek van de in het VOV-contract overeengekomen korting.

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 terugkoop prijs dan de 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 aan de creditzijde van 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 vastgoedbeleggingen.

Ultimo boekjaar wordt het verschil tussen de dan geldende reële waarde na aftrek van contractuele korting en de – gefixeerde – boekwaarde op moment van herclassificatie op basis van de oude grondslag als ongerealiseerde waardeinstijging bij het eigen vermogen vermeld.

7.3 Financiële vaste activa

7.3.1 Latente belastingvorderingen

Voor de waardering en verwerking van latente belastingvorderingen wordt verwezen naar de afzonderlijke paragraaf 7.11 Belastingen.

7.4 Voorraden

7.4.1 Vastgoed bestemd voor de verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de directe opbrengstwaarde, zijnde de te verwachten transactieprijs onder aftrek van transactiekosten.

7.4.2 Overige voorraden

Waardering van voorraden grond- en hulpstoffen vindt

plaats tegen laatst betaalde inkooprijzen. Tevens wordt rekening gehouden met een aftrek voor mogelijke incourantheid gebaseerd op verwachte lagere marktwaarde.

7.5 Vorderingen

Waardering geschiedt tegen geamortiseerde kostprijs, rekening houdend met een voorziening voor mogelijke oninbaarheid gebaseerd op een statische benadering.

7.6 Liquide middelen

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

7.7 Voorzieningen

7.7.1 Algemeen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat. Voorzieningen worden tegen nominale waarde opgenomen, tenzij anders wordt vermeld.

7.7.2 Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering

Verliezen als gevolg van onrendabele investeringen en herstructureringen inzake de materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen in ontwikkeling worden op moment dat sprake is van een feitelijke verplichting (intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd) als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex / product-marktcombinatie waartoe de investeringen en herstructureringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het betreffende complex / product-marktcombinatie overtreffen, wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verliezen wordt in dit

verband verstaan de nadelige verschillen tussen de uitgaven voor investeringen en herstructurering, rekening houdend met het complex / PMC in het geval de investeringen en herstructurering hiertoe gaan behoren, en minus de aan deze uitgaven toe te rekenen bedrijfswaarde betreffende de materiële vaste activa respectievelijk reële waarde (betreffende vastgoedbeleggingen).

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.

7.7.3 Voorziening reorganisatie

De voorziening heeft betrekking op kosten in verband met de reorganisatie van activiteiten en is gevormd omdat voor de corporatie een feitelijke of juridische verplichting is ontstaan. De voorziening is gewaardeerd tegen de nominale waarde. Verder is dit plan per balansdatum in uitvoering genomen, zodanig dat bij hen de terechte verwachting bestaat dat de reorganisatie zal worden uitgevoerd.

7.7.4 Overige voorzieningen

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

Gezien het geringe materieel belang kiest de corporatie voor de vorming van een voorziening voor loopbaanontwikkeling en uitbetalingen van jubilarissen.

7.8 Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij de eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten.

Het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde wordt samen met de verschuldigde rentevergoeding zodanig bepaald dat de

effectieve rente gedurende de looptijd van de schulden in de winst- en verliesrekening wordt verwerkt.

De aflossingsverplichting van de langlopende schulden voor het komende jaar is opgenomen onder de kortlopende schulden.

7.9 Verplichtingen woningen verkocht onder voorwaarden

In het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden heeft Centrada een terugkoopverplichting die mede afhankelijk is van de ontwikkeling van de waarde van de woningen in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

7.10 Overige activa en passiva

Voor zover in het bovenstaande niet anders is aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd op nominale waarde. Hierbij wordt op vorderingen, indien dit noodzakelijk is, een voorziening wegens mogelijke oninbaarheid in mindering gebracht.

7.11 Belastingen

7.11.1 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.

7.11.2 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 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 de corporatie, 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 contante waarde.

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

8. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

8.1 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.

8.1.1 Opbrengstverantwoording algemeen

Opbrengsten uit de levering van goederen worden verwerkt zodra alle belangrijke rechten en risico's met betrekking tot de eigendom van de goederen zijn overgedragen aan de koper.

Opbrengsten uit de levering van diensten geschieden naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

8.2 Bedrijfsopbrengsten

8.2.1 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 de groep, rekening houdend met de door het Rijk bepaalde kaders (zoals maximale huurverhoging, maximaal redelijke huur en maximale huursomstijging) en onder aftrek van huurderving wegens leegstand en oninbaarheid.

8.2.2 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.

8.2.3 Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille

Onder deze rubriek worden de volgende verkoopresultaten opgenomen

- boekresultaat van gerealiseerde verkopen van vastgoed in exploitatie;
- netto verkoopopbrengst bij levering van vastgoed bestemd voor de verkoop;
- netto verkoopopbrengst bij levering van onderhanden projecten.
- wijziging onderhanden projecten;
- wijziging vastgoed bestemd voor de verkoop.

De boekwinst van gerealiseerde verkopen van vastgoed in exploitatie betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de boekwaarde. Resultaten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte). Eventuele verliezen op nieuwbouw koopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

8.2.4 Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

Onder deze post worden de kosten van het eigen werkapparaat welke direct toerekenbaar zijn aan investeringen in onroerende zaken in ontwikkeling verantwoord en als zodanig geactiveerd onder onroerende zaken in ontwikkeling (te weten: sociaal vastgoed of commercieel vastgoed in ontwikkeling dan wel vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop).

8.2.5 Overige bedrijfsopbrengsten

Hieronder vallen onder andere aan derden doorberekende kosten voor overige dienstverlening inzake administratieve dienstverlening, uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, bemiddeling huurtoeslag, inschrijfgelden woningzoekenden en dergelijke.

8.3 Bedrijfslasten

8.3.1 Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

De afschrijvingen op (im)materiële vaste activa en onroerende en roerende zaken ten dienste van de

exploitatie worden gebaseerd op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. De afschrijvingen op het sociaal vastgoed in exploitatie worden gebaseerd op de bedrijfswaarde aan het begin van het boekjaar. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de verwachte gebruiksduur (is doorgaans de geschatte gebruiksduur). Met een mogelijke restwaarde van de opstallen wordt geen rekening gehouden aangezien wordt uitgegaan van sloop aan het einde van de economische levensduur, tenzij bij sociaal vastgoed in exploitatie de woningen binnen vijf jaar worden verkocht in welk geval de afschrijving wordt gestopt gelet op de hogere restwaarde door verkoop dan de boekwaarde.

8.3.2 Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

Hieronder worden (teruggenomen) afwaarderingsverliezen verantwoord voor in het boekjaar aangegane juridische en feitelijke investeringsverplichtingen inzake immateriële vaste activa en sociaal vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie.

Daarnaast worden hieronder waardeverminderingen verantwoord inzake het sociaal vastgoed in exploitatie, in het geval dat voor het betreffend sociaal vastgoed geen sprake is van een eerder in het eigen vermogen opgenomen ongerealiseerde waardestijging.

8.3.3 Erfpacht

Jaarlijks wordt door de gemeente voor het gebruik van de grond onder de verhuureenheden erfpacht in rekening gebracht op basis van canons. De eenmalig afgekochte meerjarige erfpachtcontracten maken onderdeel uit van de vervaardigingsprijs en zijn daarmee onderdeel van de materiële vaste activa in exploitatie en/of de vastgoed beleggingen.

8.3.4 Lonen en salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

8.3.5 Pensioenlasten

Centrada heeft geen verdere verplichtingen uit hoofde van haar pensioenregeling anders dan de betaling van premies. In het geval van een tekort bij het pensioenfonds, alwaar de pensioenregeling is ondergebracht, heeft de groep geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen, anders dan het voldoen van hogere toekomstige premies.

De pensioenpremies worden als last in de winst- en verliesrekening verantwoord zodra zij verschuldigd zijn. Te betalen premie dan wel vooruitbetaalde premie per jaareinde wordt als overlopend passief respectievelijk overlopend actief verantwoord.

8.3.6 Onderhoudslasten

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

Het klachten- en mutatieonderhoud wordt onderscheiden in de kosten van derden en eigen dienst, alsmede de kosten van het materiaalverbruik. In de winst- en verliesrekening zijn de kosten van de eigen dienst opgenomen bij de kostensoorten lonen en salarissen, sociale lasten, pensioenlasten en overige bedrijfslasten. De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat geen sprake is van een waardeverhoging van het actief.

8.3.7 Leefbaarheid

De hieronder verantwoorde kosten betreffen kosten van fysieke en sociale ingrepen niet zijnde investeringen die de leefbaarheid in buurten en wijken ten goede moeten komen.

8.3.8 Lasten servicecontracten

De gemaakte servicekosten voor huurders worden verantwoord onder de lasten servicecontracten in het verslagjaar waarop de servicekosten betrekking hebben.

8.3.9 Overige bedrijfslasten

De overige bedrijfslasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

8.3.10 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedbeleggingen

Hieronder wordt de jaarlijkse waardeveranderingen opgenomen van het tegen reële waarde gewaardeerde commercieel vastgoed in exploitatie en de woningen verkocht onder voorwaarden.

Verder worden hieronder eventuele afwaarderingsverliezen verantwoord voor in het boekjaar aangegane juridische en feitelijke investeringsverplichtingen inzake commercieel vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie.

De jaarlijkse waardeveranderingen van de vastgoedbeleggingen wordt voor het ongerealiseerde deel bij het eigen vermogen toegelicht.

8.3.11 Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering

Een deel van de in het eigen vermogen opgenomen herwaardering wordt gerealiseerd en wanneer het actief gebruikt wordt en daardoor afgeschreven. Het over te boeken bedrag komt overeen met het verschil tussen de afschrijving gebaseerd op de geherwaardeerde boekwaarde en de afschrijving gebaseerd op de oorspronkelijke kostprijs van het actief. Een overeenkomstige mutatie vindt plaats voor bedragen die betrekking hebben op activa die zijn vervreemd.

8.3.12 Financiële baten en lasten

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.

Rentelasten worden geactiveerd voor kwalificerende activa gedurende de periode van vervaardiging van een actief, indien het een aanmerkelijke hoeveelheid tijd vergt om het actief gebruiksklaar of verkoopklaar te maken. De te activeren rente wordt berekend op basis van de verschuldigde rente over specifiek voor de vervaardiging opgenomen leningen en anders van de gewogen gemiddelde rentevoet van de rentedragende leningen, in verhouding tot de uitgaven en periode van vervaardiging.

8.3.13 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

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

9. Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling

Zoals eerder aangegeven dient de directie bepaalde veronderstellingen en schattingen te maken die van invloed zijn op de waardering van activa en verplichtingen op de resultaatbepaling en de rapportage van voorwaardelijke activa en verplichtingen. De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van de directie het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen een subjectieve of complexe beoordeling van de directie:

- sociaal vastgoed in exploitatie
- waardering vastgoedbeleggingen
- timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering
- fiscale positie

Materiële vaste activa

Sociaal vastgoed in exploitatie wordt gewaardeerd tegen de reële waarde. De reële waarde wordt afhankelijk gesteld van de voorgenomen bestemming van de complexen. De reële waarde van de onroerende zaken in exploitatie bestemd voor de verhuur is de bedrijfswaarde. De onroerende zaken worden normaliter voor langere termijn bestemd voor verhuur aangehouden. De uitgangspunten voor de reële waarde zijn deels afhankelijk van de interne beleidsvoornemens van Centrada. Deze beleidsvoornemens komen onder meer tot uitdrukking in het strategisch voorraadbeheer waarbij eigen keuzes worden gemaakt ten aanzien van verhuur of verkoop, levensduur, kwaliteits- en huurniveaus. Voor zover mogelijk hanteert Centrada binnen de sector gangbare uitgangspunten.

Waardering vastgoedbeleggingen

Vastgoedbeleggingen worden gewaardeerd tegen de reële waarde. De reële waarde van de vastgoedbeleggingen is de marktwaarde. De reële waarde wordt bepaald met inachtneming van de relevante feiten en omstandigheden van de markt waarop toegelaten instellingen actief zijn en de bepalingen zoals opgenomen in het Bbsh. Wegens het veelal ontbreken van courante prijzen op een actieve markt wordt de reële waarde bepaald met behulp van geprognosticeerde kasstromen. De aannames van de kasstromen zijn gebaseerd op de contractuele verplichtingen

van de toegelaten instelling die rusten op het vastgoed. De overige (na de contractperiode in acht te nemen) aannames en uitgangspunten zijn gebaseerd op de gegevens van de markt waarop de toegelaten instellingen actief zijn.

Timing en verwerking van onrendabele investeringen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens Centrada zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen betreffende toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van Centrada rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitief ontwerp fase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden. De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan onder meer wijzigingen in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie.

Fiscale positie

In de fiscale positie van Centrada wordt enerzijds de acute vennootschapsbelastinglast alsmede de mutatie van de latenties verantwoord. Wanneer er sprake is van verschillen tussen de commerciële waardering en de fiscale waardering van balansposten, waarbij deze verschillen van tijdelijke aard zijn, wordt in de jaarrekening een actieve dan wel passieve latentie voor vennootschapsbelasting opgenomen. De voorziening voor latente belastingverplichtingen ziet met name op de fiscaal gevormde onderhoudsvoorziening. Deze onderhoudsvoorziening is opgesteld aan de hand van de meest recente meerjarenonderhoudsbegroting, waarbij de uit te voeren onderhoudslasten en de verwachte cyclus hiervan zijn verwerkt. Uitgaven die kwalificeren als verbetering worden in deze voorziening niet meegenomen.

10. Kasstroomoverzicht

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

De kasstromen uit hoofde van de financiering zijn gesplitst in kasstromen met betrekking tot mutaties in de hoofdsom (opgenomen onder financieringsactiviteiten) en betaalde interest (opgenomen onder operationele activiteiten). De investeringen 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 winstbepalingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

11. Toelichting op de balans (x € 1.000)

11.1 Materiële vaste activa

11.1.1 Sociaal vastgoed in exploitatie

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

	2015	2014
Bedrijfswaarde per 1 januari	575.046	538.142
<i>Mutaties:</i>		
Investerings	2.390	2.105
Desinvestering verkopen	- 708	- 534
Van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	2.768	2.610
Mutatie herclassificatie vastgoed	2.047	- 485
Afschrijvingen	-24.915	-21.776
Waardeveranderingen via het resultaat	3.796	4.630
Waardeveranderingen via vermogen	33.350	50.354
Totaal mutaties	18.728	36.904
Bedrijfswaarde per 31 december	593.774	575.046

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 319 miljoen (2014: € 325 miljoen). De herwaardering bedraagt € 256 miljoen (2014: € 236 miljoen). De bedrijfswaarde sociaal vastgoed in exploitatie gerekend conform de CorpoData uitgangspunten bedraagt € 567,5 miljoen. In deze berekening is geen rekening gehouden met een extra verhoging van de verhuurderheffing vanaf 2018 en is de bijdrage Autoriteit Woningcorporaties (Aw) wel ingerekend.

Gewaardeerde complexen op basis van matching

Binnen het Sociaal vastgoed in exploitatie, heeft Centrada een tweetal complexen gewaardeerd, die op basis van matching van middelen tussen toegelaten instellingen als financial leaseconstructie zijn aangemerkt. Deze complexen zijn gewaardeerd conform de grondslagen van Centrada. Dit betreft de complexen Newtrada en Leystromen. De matchingpartners van het complex Newtrada zijn Portaal, RWS Goes, Brabant Wonen en Eigen Haard en voor het complex Leystromen is dit Leystromen. In de matchingsafspraken is overeengekomen dat Centrada deze complexen in 2021 (Leystromen) en 2026 (Newtrada) zal terugkopen tegen de bedrijfswaarde, gebaseerd op uitgangspunten als benoemd in de afspraken. Hiertoe is een langlopende verplichting opgenomen, zie hiervoor ook toelichting 11.9 Langlopende schulden.

Als gevolg hiervan laat de bedrijfswaarde van het sociaal vastgoed in exploitatie zich als volgt tonen:

	2015	2014
Bedrijfswaarde complexen in volledige eigendom	560.781	548.840
Bedrijfswaarde complexen via matchingconstructie	32.993	26.206
Totaal bedrijfswaarde	593.774	575.046

Afschrijvingen

De afschrijvingen op sociaal vastgoed in exploitatie zijn, onder toepassing van de componentenbenadering volgens de lineaire methode rekening houdend met de restwaarde, op basis van de volgende verwachte gebruiksduur:

- grond: geen afschrijving
- casco: 50 jaar
- keuken: 20 jaar
- badkamer en toilet: 40 jaar
- installaties (cv en mv): 18 jaar

Uitgangspunten bedrijfswaarde

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 schatting 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 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 voor 2016 is 0,7%, voor 2017 is dit 1,4%, voor 2018 is dit 1,58%, voor 2019 is dit 1,71%, voor 2020 is dit 1,79% en vanaf 2021 is de huurverhoging 2,0% voor de lange termijn (Voorgaand jaar: 2,5%);
- jaarlijkse huurderving voor woningen van 0,7% in 2016 t/m 2018 en vanaf 2019 wordt een huurderving van 0,8% ingerekend (voorgaand jaar: 0,61%);
- jaarlijkse huurderving voor zorgcomplexen met een langdurig contract 0% (voorgaand jaar: idem);
- mutatiegraad van gemiddeld 8,8% (gemiddelde van de laatste drie jaar) en huurharmonisatie tot streefhuur (voorgaand jaar: mutatiegraad 8,4% en huurharmonisatie tot streefhuur);
- jaarlijkse stijging van de variabele lasten voor 2016 is 1,6%, voor 2017 is dit 2,02%, voor 2018 is dit 2,31% en vanaf 2019 is dit 2,5% (voorgaand jaar: variërend van 1,5% tot 3,0%);

- jaarlijkse stijging van de onderhoudslasten voor 2016 is 1,6%, voor 2017 is dit 2,02%, voor 2018 is dit 2,31% en vanaf 2019 is dit 2,5% (voorgaand jaar: variërend van 1,5% tot 3,0%);
- 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. Voor 2016 is de beheernorm € 1.111 per verhuureenheid en vanaf 2017 is de beheernorm € 1.134 (voorgaand jaar: € 1.076 per verhuureenheid). Vanaf 2016 wordt deze norm geïndexeerd met index voor de variabele lasten;
- de variabele lasten voor de zorgcomplexen zijn vastgesteld aan de hand van 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: idem);
- de restwaarde van de grond, onder aftrek van sloop- en uitplaatsingskosten, is op € 5.000 gesteld (voorgaand jaar: € 5.000);
- disconteringsvoet van 5,0% (voorgaand jaar: 5,25%) 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 22,6 jaar (voorgaand jaar: 23,2 jaar). Hierbij wordt een minimale levensduur gehanteerd van 20 jaar;
- de saneringsheffing wordt niet meegenomen in de bedrijfswaardeberekening (voorgaand jaar idem);
- de bijdrage Autoriteit Woningcorporaties wordt niet meegenomen in de bedrijfswaardeberekening;
- de verhuurderheffing is structureel meegenomen. De heffing loopt op naar € 4,9 miljoen in 2017. De overheid is voornemens om de heffing in 2018 met circa 11% te verhogen. Dit komt neer op een percentage van 0,59% van de WOZ-waarde. De verwachting is dat de heffing na 2018 structureel is en geïndexeerd wordt;
- 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 meerjaren verkoopprogramma uit het Portefeuilleplan 2016-2025 gehanteerd (voorgaand jaar: idem).

Mutatie bedrijfswaarde

De stijging/daling van de bedrijfswaarde inzake het sociaal vastgoed in exploitatie in 2015 dat in volledige eigendom is, is als volgt te analyseren:

	SOCIAAL
Bedrijfswaarde 2014	548.840
<i>Autonome ontwikkeling</i>	
Vrijval kasstromen	- 34.122
Effect een jaar opschuiven	31.053
Nieuwe (des)investeringen binnen horizon	
Subtotaal autonome ontwikkeling	- 3.069
<i>Voorraadmutaties</i>	
Verkoop	- 744
Classificatiewijzigingen	2.203
Nieuwbouw	2.768
Subtotaal voorraadmutaties	4.227
<i>Parameterwijzigingen</i>	
Indexaties	- 287
Disconteringsvoet	14.196
Levensduur	9.085
Subtotaal parameterwijzigingen	22.994
<i>Wijzigingen exploitatiebeleid</i>	
Huren	1.993
Huurderving	94
Onderhoud	- 9.740
Verhuurderheffing	- 1.339
Personeelskosten	- 1.034
Overige bedrijfskosten	- 2.199
Restwaarde	- 126
Subtotaal wijzigingen exploitatiebeleid	- 12.351
<i>Wijzigingen (des)investeringsbeleid</i>	
Verkoop	16
Sloop	124
Subtotaal wijzigingen (des)investeringsbeleid	140
Bedrijfswaarde 2015	560.781

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	- € 33	-5,8%
Disconteringsvoet	5,00%	+1%	- € 50	-9,5%
Onderhoud	TMP	+ € 100 per vhe / per jaar	- € 13	-2,8%

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 2015 een boekwaarde van € 2.636.627.

Verkopen

In 2015 zijn elf woningen in de vrije verkoop verkocht. Deze verkopen hadden een gezamenlijke opbrengst van € 1,3 miljoen. De bedrijfswaarde van de verkochte woningen uit MVA in exploitatie bedroeg € 0,7 miljoen.

In totaal zijn 3.010 woningen geclassificeerd voor verkoop. Naar verwachting zullen hiervan op de korte termijn (in 2016) vijftien woningen aan zittende huurders worden verkocht.

De verwachte opbrengstwaarde bedraagt € 2,0 miljoen

De bedrijfswaarde bedraagt € 1,1 miljoen

Aantal woningen welke binnen vijf jaar verwacht te worden verkocht bedraagt 110. De verwachte opbrengstwaarde van deze woningen bedraagt € 12,5 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 waardepeildatum 1 januari 2015 € 955 miljoen (2014: € 963 miljoen).

11.1.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

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

	2015	2014
Verkrijgingsprijzen	10.944	9.361
Cumulatieve waardeverminderingen	- 8.365	- 8.922
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	-	1.208
<i>Primo</i>	2.579	1.647
<i>Mutaties:</i>		
Investeringen	1.264	4.193
Naar sociaal vastgoed in exploitatie	- 3.108	- 2.610
Waardeveranderingen	216	567
Afgeboekte projectkosten	-	- 10
Mutatie voorzieningen	-	- 1.208
<i>Saldo</i>	- 1.628	932
Verkrijgingsprijzen	9.100	10.944
Cumulatieve waardeverminderingen	- 8.149	- 8.365
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	-	-
Ultimo	951	2.579

11.1.3 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

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

	2015	2014
Verkrijgingsprijzen	9.379	7.868
Cumulatieve afschrijvingen	- 4.735	- 4.187
Boekwaarde per 1 januari	4.644	3.681
<i>Mutaties:</i>		
Investerings	402	1.511
Afschrijvingen	- 633	- 548
	- 231	963
Verkrijgingsprijzen	9.781	9.379
Cumulatieve afschrijvingen	- 5.368	- 4.735
Boekwaarde per 31 december	4.413	4.644

De woz-waarde van het bedrijfspand is € 1,5 miljoen op peildatum 1-1-2015. 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

11.2 Vastgoedbeleggingen

11.2.1 Commercieel vastgoed in exploitatie

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

	2015	2014
Actuele waarde per 1 januari	9.298	8.469
<i>Mutaties:</i>		
Buitengebruikstelling componenten (afschrijvingen)	- 2	-
Mutatie herclassificatie vastgoed	- 2.046	484
Niet-gerealiseerde waardeverandering	185	345
<i>Saldo</i>	- 1.863	829
Actuele waarde per 31 december	7.436	9.298

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 6,0 miljoen (2014: € 7,5 miljoen). De herwaardering bedraagt € 2,3 miljoen (2014 € 2,8 miljoen).

De bedrijfswaarde van het commerciële vastgoed in exploitatie bedraagt € 9,7 miljoen (2014: € 13,1 miljoen). De uitgangspunten voor de berekening van de bedrijfswaarde is te vinden onder paragraaf 11.1.1. Deze bedrijfswaarde is tevens conform de eisen van CorpoData.

Woz-waarde

De woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2015 € 11 miljoen (2014: € 14 miljoen).

11.2.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

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

	2015	2014
Verkrijgingsprijzen	2.036	2.134
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 745	- 693
Boekwaarde per 1 januari	1.291	1.441
<i>Mutaties:</i>		
Terugkoopverplichting VoV	-	- 98
Niet gerealiseerde waardeverminderingen vastgoedportefeuille	18	- 52
	18	- 150
Verkrijgingsprijzen	2.036	2.036
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 727	- 745
Boekwaarde per 31 december	1.309	1.291

Van sociaal vastgoed in exploitatie

In 2015 zijn er geen woningen verkocht conform Verkocht onder Voorwaarden.

Woz-waarde

De woz-waarde van het bezit verkocht onder voorwaarden bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2015 € 1,7 miljoen (2014 € 1,7 miljoen). De woz-waarde van de woningen verkocht onder voorwaarden zijn benaderd op basis van gelijkwaardige objecten.

11.3 Financiële vaste activa

11.3.1 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, tendeert de contante waarde van de hieruit voortvloeiende latente vordering naar nihil.

b Sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie: sloop/verkoop binnen vijf jaar

- Belastinglatenties worden in de jaarrekening verwerkt voor zover de corporatie over een beleidshorizon van vijf jaar expliciete uitspraken heeft gedaan over de voorgenomen afwikkeling van de woningen door sloop/verkoop alsmede indien de bouwbestemming zal vervallen (zie punt a.).

Bij sloop binnen vijf jaar waarbij de bouwbestemming op de na sloop vrijkomende grond vervalt, wordt voor het

waarderingsverschil tussen de fiscale en commerciële boekwaarde van het betreffende vastgoed een actieve latentie tegen de nominale waarde in de jaarrekening opgenomen, voor zover verrekenbaar. De nominale waarde wordt in de jaarrekening opgenomen omdat, vanwege het kortlopende karakter, het verschil met de contante waarde verwaarloosbaar is.

- Wordt bij sloop binnen vijf jaar wederom vervangende nieuwbouw gepleegd, dan blijft de fiscale boekwaarde na afloop van de gebruiksduur (sloop) in stand. Derhalve wordt hiervoor geen latentie gevormd (zie punt a.).
- Bij verkoop van woningen binnen vijf jaar wordt voor het waarderingsverschil een actieve latentie tegen de nominale waarde in de jaarrekening opgenomen omdat door het kortlopende karakter het verschil met de contante waarde verwaarloosbaar is.

c Projecten in ontwikkeling

Bij projectontwikkeling kan het fiscale resultaat afwijken van het commerciële resultaat vanwege voor de sector geldende fiscale waarderingsvoorschriften volgens de Vaststellingsovereenkomsten VSO 1 en 2. Voor het waarderingsverschil is in de jaarrekening een actieve/passieve latentie gevormd. Gezien het kortlopend karakter is deze latentie tegen de nominale waarde opgenomen omdat er een verwaarloosbaar verschil bestaat met de contante waarde.

d Verkoop woningen onder VOV

Hierbij is sprake van een waarderingsverschil tussen de commerciële en fiscale boekwaarde. Een gedeelte van de fiscale boekwaarde wordt afgewikkeld en een gedeelte van de boekwaarde in de vorm van een winstrecht wikkelt pas na terugkoop af. Voor dit tijdelijk verschil is sprake van een actieve belastinglatentie. Aangezien het moment van terugkoop en daarmee het moment van afwikkeling van de latentie op voorhand niet vast staat en een lange termijn kan zijn, is een betrouwbare schatting van deze latentie niet mogelijk en op nihil gewaardeerd.

e Leningen o/g en u/g

In de jaarrekening is voor de leningenportefeuille een latente belastingverplichting respectievelijk -vordering tegen de contante 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.

f 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 tegen de contante waarde verantwoord.

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

	31-12-2015	31-12-2014
Stand 1 januari	1.211	4.390
Dotatie		-
Vrijval	- 1.211	- 3.179
Totaal latente belastingvorderingen	-	1.211

Deze latente belastingvordering had betrekking op de nog te verrekenen verliezen uit 2012.

11.4 Voorraden

	31-12-2015	31-12-2014
Vastgoed bestemd voor verkoop	-	138

Het vastgoed bestemd voor verkoop betreft de bestaande woningen die ultimo boekjaar leeg staan en worden verkocht. Per 31-12-2015 staan geen woningen leeg bestemd voor de verkoop.

	31-12-2015	31-12-2014
Overige voorraden	25	45

11.5 Vorderingen

11.5.1 Huurdebiteuren

	31-12-2015	31-12-2014
Huurdebiteuren + overige vorderingen	3.315	3.434
Af: voorziening wegens oninbaarheid	- 1.391	- 1.617
Totaal huurdebiteuren	1.924	1.817

De vorderingen zijn naar verwachting binnen één jaar inbaar.

11.5.2 Gemeenten

	31-12-2015	31-12-2014
Te vorderen bijdragen gemeente Lelystad	7	1

11.5.3 Overige vorderingen

	31-12-2015	31-12-2014
Inschrijfgeld woningzoekenden	11	8
Deposito bij collega-corporaties	8.500	5.000
Overige	11	51
Totaal overige vorderingen	8.522	5.059

Onder de overige vorderingen zijn geen posten opgenomen met een resterende looptijd langer dan één jaar. De deposito's bij collega-corporaties betreft twee kortlopende leningen bij Woonkracht10 te Zwijndrecht en Mercatus te Emmeloord voor respectievelijk € 5 miljoen en € 3,5 miljoen.

11.5.4 Overlopende activa

	31-12-2015	31-12-2014
Te ontvangen rente	5	20
Vooruitbetaalde kosten	1	1
Te factureren	2	30
Overige	176	170
Totaal overlopende activa	184	221

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

11.6 Liquide middelen

	31-12-2015	31-12-2014
Kas	1	1
Rekening-courant banken	654	374
Deposito's	1	5.120
Kruisposten	1	3
Totaal liquide middelen	657	5.498

De liquide middelen inclusief deposito staan geheel ter vrije beschikking.

11.7 Eigen vermogen

	31-12-2015	31-12-2014
Overige reserves	29.126	18.633
Ongerealiseerde herwaardering	261.005	240.507
Totaal eigen vermogen	290.131	259.140
Beginstand	18.633	11.653
Resultaat boekjaar	10.493	6.980
Totaal overige reserves	29.126	18.633

Het verloop van de ongerealiseerde herwaardering is als volgt:

	31-12-2015	31-12-2014
Beginstand	240.507	199.000
Directe vermogensmutaties sociaal vastgoed	26.623	49.881
Directe vermogensmutaties matchingsconstructie	6.727	473
Directe vermogensmutaties terugkoopverplichting beheerwoningen	- 734	613
Mutatie gerealiseerde herwaardering	- 12.118	- 9.460
Totaal ongerealiseerde herwaardering	261.005	240.507

Ultimo 2015 is in totaal € 261 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2014: € 240,5 miljoen). In 2015 is € 12,1 miljoen onttrokken wegens realisatie, € 26,6 miljoen bijgeboekt wegens directe vermogensmutatie sociaal vastgoed en € 6,7 miljoen bijgeboekt wegens directe vermogensmutatie van de matchingsconstructie. Daarnaast is voor € 0,7 miljoen onttrokken voor de terugkoopverplichting beheerwoningen. Bij de bepaling van de herwaardering is geen rekening gehouden met de invloed van eventuele belastingen.

11.8 Voorzieningen

11.8.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

	31-12-2015	31-12-2014
Stand 1 januari	-	1.208
Vrijval	-	- 567
Dotaties	-	-
Onttrekkingen	-	- 641
Saldo	-	- 1.208
Stand 31 december	-	-

De voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw heeft betrekking op vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie. In 2015 zijn geen nieuwe voorzieningen getroffen voor nieuwbouwprojecten.

11.8.2 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:

a Herbestedingsreserve

Voor zover de (tot en met 2012) fiscaal gevormde herbestedingsreserve aan het eind van het boekjaar niet is aangewend, wordt hiervoor een passieve belastinglatentie gevormd. Gezien het kortlopend karakter is deze latentie tegen de nominale waarde opgenomen omdat er sprake is van een verwaarloosbaar verschil met de contante waarde.

b Leningen o/g en u/g

In de jaarrekening is voor de leningenportefeuille een latente belastingverplichting respectievelijk -vordering tegen de contante 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.

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

	Balans		Winst- en verliesrekening	
	31-12-2015	31-12-2014	2015	2014
Overige belastbare tijdelijke verschillen	12.229	14.320	-2.025	1.179
Totaal voorziening latente belasting	12.229	14.320	-2.025	1.179

De gehanteerde netto- disconteringsvoet bedraagt 3,44% De gemiddelde looptijd van de tot waardering gebrachte latente belastingverplichtingen is vier jaar. Van de voorziening wordt een bedrag van € 108.278 (2014: € 56.926) naar verwachting binnen 1 jaar gerealiseerd.

	31-12-2015	31-12-2014
Stand 1 januari	14.320	13.141
Dotatie	-	1.207
Vrijval	- 2.090	- 29
Totaal voorziening latente belasting	12.230	14.320

11.8.3 Voorziening reorganisatie

	31-12-2015	31-12-2014
Stand 1 januari	319	425
Dotatie	-	-
Onttrekkingen	- 319	- 106
Totaal voorziening reorganisatie	-	319

In 2015 is voor € 319.000 kosten gemaakt ten lasten van de voorziening reorganisatie. Deze lasten bestaan enerzijds uit kosten voor ontslagvergoedingen, kosten outplacement en aanvulling WW voor in totaal € 182.000 en anderzijds uit personeelskosten en inhuur personeel voor € 137.000.

11.8.4 Overige voorzieningen

	31-12-2015	31-12-2014
Stand 1 januari	29	18
Dotatie	6	14
Onttrekkingen	- 1	- 3
Totaal overige voorzieningen	34	29

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

11.9 Langlopende schulden

Leningen overheid en kredietinstellingen

De mutaties 2015 van de langlopende schulden kunnen als volgt worden toegelicht.

	Leningen kredietinstellingen		
	Collegiale leningen	Leningen krediet instellingen	Totaal leningen
<i>Primo</i>			
Nominale waarde	5.000	330.186	335.186
Cumulatieve aflossingen	-	42.062	42.062
Schuldrestant per vervaldatum	5.000	288.124	293.124
Kortlopende schulden	- 5.000	- 14.838	- 19.838
Schuldrestant op balansdatum	-	273.286	273.286
<i>Mutaties</i>			
Opgenomen leningen	-	19.000	19.000
Geheel afgeloste leningen	- 5.000	- 29.000	- 34.000
Reguliere aflossing	-	- 4.838	- 4.838
Mutatie vervaldatum	- 5.000	- 14.838	- 19.838
<i>Ultimo</i>			
Nominale waarde	-	320.186	320.186
Cumulatieve aflossingen	-	46.900	46.900
Schuldrestant per vervaldatum	-	273.286	273.286
Aflossingsverplichting 2016	-	- 5.101	- 5.101
Schuldrestant op balansdatum	-	268.185	268.185

	0- 5 jaar	5 -10 jaar	> 10 jaar	Totaal
percentage				
<= 6	1.667	38.000	192.705	232.372
> 6	-	-	40.914	40.914
	1.667	38.000	233.619	273.286

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

De gemiddelde rentevoet van de leningen per balansdatum bedraagt 4,59% (2014; 4,39%). De stijging van de gemiddelde rente wordt voornamelijk veroorzaakt door de aflossing van de rollover lening. Deze lening was gebaseerd op een 3-maands Euribor rente. In 2015 is de laatste collegiale lening bij Goede Stede à € 5 miljoen afgelost. Daarnaast is de herfinancieringsoperatie uit 2012 afgerond. In het kader van deze operatie zijn in 2015 voor in totaal € 19 miljoen nieuwe leningen opgenomen en in totaal voor € 29 miljoen aan leningen afgelost. Deze aflossing is inclusief de aflossing van de rollover lening van € 12 miljoen.

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

Financieringswijze	Restantschuld	Gem. resterende looptijd	Gem. rente	Gem. resterende rentevastperiode
Annuïteit	113.686	16,91	5,56	15,45
Fixe	76.200	17,6	4,62	8,39
Basisrente	83.400	48,2	3,23	2,85
Totaal	273.286	26,65	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. Daardoor heeft ze niet kunnen profiteren van de huidige lage rente op de kapitaalmarkt.

Het schuldrestant van de door het WSW geborgde leningen bedraagt ultimo 2015 € 273,3 miljoen.

Zekerheden

Van de leningen overheid en kredietinstellingen is € 273,3 miljoen (2014 € 288,1) 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 2015 € 396,1 miljoen (2014 € 430,7) 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 2015. De boekwaarde bedraagt ultimo 2015 € 273,3 miljoen (2014 € 293,1).

Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Het verloop is als volgt:

	2015	2014
Terugkoopverplichting ontstaan bij verkocht onder voorwaarden	1.505	1.609
Waardevermeerderingen/verminderingen	- 155	- 121
Boekwaarde per 1 januari	1.350	1.488
<i>Mutaties</i>		
Teruggekochte woningen	-	- 104
Opwaarderingen	24	3
Afwaarderingen	- 13	- 37
	11	- 138
Terugkoopverplichting ontstaan bij verkocht onder voorwaarden	1.505	1.505
Waardevermeerderingen/verminderingen	- 144	- 155
Boekwaarde per 31 december	1.361	1.350

De waardeverandering is € 11.000. De waardeontwikkeling voor de woningen verkocht onder voorwaarden is conform de Koopgarantbepalingen. Het aandeel van de koper bedraagt dertien maal 50% en één maal 70%.

Overige schulden

	31-12-2015	31-12-2014
Waarborgsommen	51	19
Terugkoopverplichting "Newtrada"	17.669	16.935
Terugkoopverplichting "Leystromen"	8.508	8.508
Saldo ultimo boekjaar	26.228	25.462

De terugkoopverplichtingen van de 'Newtrada' woningen worden de eerstkomende twaalf jaar berekend op basis van de parameters en indexen die destijds in de model beheerovereenkomst zijn opgenomen. De terugkoopverplichting Leystromen is gebaseerd op een vaste prijsafpraak. Volgens het contract met Leystromen worden 105 woningen in beheer in 2021 overgenomen voor € 8,5 miljoen.

De waarborgsommen zijn met € 32.000 toegenomen. De toename wordt veroorzaakt doordat Centrada vanaf medio 2014 het beleid rondom waarborgsommen heeft veranderd. Huurders met een bepaald risicoprofiel zijn verplicht om drie maanden borg vooruit te betalen. Hierdoor zijn de waarborgsommen toegenomen.

11.10 Kortlopende schulden

Schulden aan kredietinstellingen

	31-12-2015	31-12-2014
Schulden aan kredietinstellingen	5.101	19.838

Betreft het kortlopende deel van de schulden kredietinstellingen.

Schulden aan leveranciers

	31-12-2015	31-12-2014
Schulden aan leveranciers	1.102	2.534

In 2015 is een achterstand in de betalingen aan leveranciers ingehaald.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2015	31-12-2014
Omzetbelasting	459	597
Vennootschapsbelasting	5.207	-
Loonheffingen	65	119
Sociale premies	39	52
Pensioenpremies	62	117
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	5.832	885

Overlopende passiva

	31-12-2015	31-12-2014
Niet vervallen rente geldleningen	6.206	6.712
Nog te ontvangen facturen	685	1.234
Vooruitontvangen huren	1.366	983
Reservering vakantiedagen en overuren	106	106
Vooruitontvangen bijdrage exploitatie	604	624
Overige	31	26
Totaal overlopende passiva	8.998	9.685

De vooruitontvangen bijdrage exploitatie kan worden gesplitst in een looptijd tot en met één jaar (€ 22.010) en langer dan één jaar (€ 581.676).

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.

Prijrsrisico

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 renteaftspraken 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.

Niet uit de balans blijvende voorwaardelijke regelingen en verplichtingen

Voorwaardelijke 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 (2014: 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 2015 heeft Centrada een aangegane obligoverplichting van € 10,5 miljoen (2014: € 11,7 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.

Niet-verwerkte activa en verplichtingen

Heffing voor saneringssteun

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) kan aan de corporatiesector een heffing voor saneringssteun opleggen. Het WSW heeft bij de opvraag van de prognose-informatie 2016-2020 aangegeven dat geen rekening gehouden moet worden met een heffing voor saneringssteun in 2016. In de jaren 2017 tot en met 2020 moet rekening worden gehouden met een heffing van 1% van de jaarlijkse huursom. Op basis van deze percentages en de geschatte jaarlijkse huursom verwacht de corporatie dat de heffing in de komende jaren als volgt zal zijn:

- 2016: € -
- 2017: € 0,6 miljoen
- 2018: € 0,6 miljoen
- 2019: € 0,6 miljoen
- 2020: € 0,7 miljoen

Bankgaranties

Er is een bankgarantie ten gunste van Beheermaatschappij Rosmalen B.V. van € 79.712.

Verplichting aan de gemeente Lelystad conform het Lokaal Akkoord

In het Lokaal Akkoord tussen de gemeente Lelystad en Centrada zijn afspraken gemaakt over een herstructureringsbijdrage onderling van € 2,5 miljoen. Per 31 december 2015 resteert Centrada nog een verplichting van € 304.000 aan de gemeente Lelystad. Deze bijdrage bestaat uit een bijdrage MFA Warande (€ 300.000) en een bijdrage aan de proceskosten voor de Particuliere Woningverbetering in Lelystad (€ 4.000).

Meerjarige financiële verplichtingen

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.

Matchingconstructie 'Newtrada'

Stichting Portaal, Woningstichting Eigen Haard, Stichting BrabantWonen, en RWS Goes (matchingspartners) hebben een huurovereenkomst gesloten met Centrada inzake het Newtrada-bezit. De huurovereenkomst heeft een looptijd van vijftien jaar en eindigt op 16 mei 2026. In de huurovereenkomst is bepaald dat de matchingspartners uiterlijk twaalf maanden voor afloop van de overeenkomst het bezit te koop aan moet bieden aan Centrada. Centrada heeft het recht de woningen te kopen. Indien Centrada niet akkoord gaat met het aanbod, wordt overleg gevoerd over voortzetting van de huurovereenkomst.

Bij de waardebepaling voor de overdracht van het bezit wordt rekening gehouden met de bestemming van het bezit. Indien het bezit bestemd blijft voor de sociale verhuur, zal dit de bedrijfswaarde zijn. De terugkoopverplichting wordt gewaardeerd op basis van de parameters en indexen die destijds overeen zijn gekomen. Ultimo 2015 bedraagt deze terugkoopverplichting € 17.669.000.

12. Toelichting op de winst- en verliesrekening (x € 1.000)

12.1 Huuropbrengsten

	2015	2014
Woningen en woongebouwen DAEB	58.525	56.453
Woningen en woongebouwen niet-DAEB	337	504
Onroerende zaken niet zijnde woningen niet-DAEB	492	497
	59.354	57.454
Af: huurderwing wegens werkzaamheden	77	206
Af: huurderwing wegens betalingsverschil/oninbaarheid	14	14
Af: huurderwing wegens frictieleegstand	233	177
Af: huurderwing wegens verkoop	6	13
	320	410
Totaal huren	59.034	57.044

De gemiddelde huurstijging was voor 2015 2,5% (2014: 3,4%).

Inkomensafhankelijke huurverhoging:

Met ingang van de jaarlijkse huurverhoging 2013 is het de corporatie toegestaan om inkomensafhankelijke huurverhogingen aan haar huurders door te voeren (MG 2013-01).

Voor zelfstandige woningen is de maximale huurverhoging afhankelijk van het huishoudinkomen van de huurder. Om de doorstroming te bevorderen wordt voor huishoudens met een inkomen boven € 34.219 een hogere huurverhoging toegestaan, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen twee inkomens-categorieën.

Voor huishoudens met een inkomen tot en met € 34.219

Voor huishoudens met een inkomen tot en met € 34.219 is de maximale huurverhoging per 1 juli 2015 gelijk aan het inflatiepercentage over 2014 vermeerderd met 1,5 procentpunt, te weten 2,5%.

Voor huishoudens met een inkomen tussen € 34.219 en € 43.786

Voor huishoudens met een inkomen tussen € 34.219 en € 43.786 wordt per 1 juli 2015 een maximale huurstijging van inflatie + 2 procentpunt toegestaan, te weten 3%.

Voor huishoudens met een inkomen boven € 43.786

Voor huishoudens met een inkomen boven € 43.786 wordt per 1 juli 2015 een maximale huurstijging van inflatie + 4 procentpunt toegestaan, te weten 5%.

Inkomenspeiljaar

Er wordt bij de inkomensafhankelijke extra huurverhoging (3% en 5%) uitgegaan van het inkomen van het tweede kalenderjaar dat voorafgaat aan het kalenderjaar van de voorgestelde huurverhoging. Hiervoor is gekozen omdat dan inkomens gebruikt worden die veelal definitief zijn vastgesteld. Bij een huurverhoging per 1 juli 2015 is dus het inkomen over 2014 bepalend.

12.2 Opbrengsten servicecontracten

	2015	2014
Overige goederen, leveringen en diensten	1.379	1.560
Af: vergoedingsderving	13	13
Totaal vergoedingen	1.366	1.547

12.3 Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille

	2015	2014
Opbrengst verkopen bestaand bezit	1.288	1.050
Af: boekwaarde	708	533
Af: verkoopkosten	14	11
Totaal netto verkoopresultaat	566	504

De verkoopopbrengst betreft elf verkochte woningen (2014: negen woningen). De door verkoop in 2015 gerealiseerde waardeinstijging ten opzichte van de verkrijgingsprijs, begrepen in het eigen vermogen, bedraagt € 0,4 miljoen.

12.4 Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

	2015	2014
Geactiveerde uren op projecten huurwoningen	-	48

12.5 Overige bedrijfsopbrengsten

	2015	2014
Administratievergoeding	205	439
Beheervergoeding	284	345
Vrijval bijdrage gemeente van complex Hanzeborg	51	50
Overige baten	34	150
Totaal overige bedrijfsopbrengsten	574	984

12.6 Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

	2015	2014
Afschrijving sociaal vastgoed in exploitatie	24.916	21.776
Afschrijving onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	633	570
Totaal afschrijvingen	25.549	22.346

De afschrijvingen zijn € 3,2 miljoen hoger dan 2014. De bedrijfswaarde 2013 was € 512 miljoen en de bedrijfswaarde 2014 was € 549 miljoen. De bedrijfswaarde is met € 37 miljoen gestegen. In 2015 is over € 37 miljoen extra afgeschreven in vergelijking tot 2014.

12.7 Overige waardeveranderingen materiële vaste activa

	2015	2014
Sociaal vastgoed in exploitatie	- 3.796	- 4.627
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	- 216	- 567
Totaal overige waardeveranderingen	- 4.012	- 5.194

12.8 Erfpacht

	2015	2014
Erfpachtcanon Neringweg 289-389	6	6

12.9 Personeelslasten

	2015	2014
Salarissen	3.372	3.804
Inleenkrachten	581	197
Totaal lonen en salarissen	3.953	4.001
Sociale lasten	508	621
Pensioenlasten	573	718
Totaal sociale lasten en pensioenlasten	1.081	1.339
Totaal personeelskosten	5.034	5.340

Bij Centrada waren in 2015 gemiddeld 86 werknemers in dienst (2014: 99). Het aantal FTE bedroeg in 2015 gemiddeld 71,03 (2014: 80,17). De uitsplitsing naar verschillende organisatie-onderdelen is als volgt:

TEAM	MW	FTE
Directie	1	1,04
Bestuurssecretariaat	7	4,94
Business Controlling	1	0,67
Strategie & Communicatie	2	1,65
P&O	2	1,52
Financien & Informatie	10	10,01
Vastgoed	41	28,24
Wonen	19	22,96
Boventallig	3	-
Totaal	86	71,03

De gehanteerde pensioenregeling van Woonstichting 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 woningcorporatie.
- De woningcorporatie 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/premiëkorting.

De dekkingsgraad van SPW bedraagt ultimo 2015 109% (31-12-2014: 114%). Hiermee voldoet het pensioenfonds aan de minimale vereiste van 105% die voorgeschreven is door De Nederlandse Bank (DNB).

12.10 Onderhoudslasten

	2015	2014
Planmatig onderhoud	5.472	6.881
Energetische verbeteringen	570	23
Renovatiekosten	76	9
Dagelijks onderhoud	3.680	3.838
Subtotaal onderhoudslasten	9.798	10.751
Te activeren planmatig onderhoud	- 105	- 24
Te activeren energetische verbeteringen	- 313	-
Te activeren dagelijks onderhoud	- 1.941	- 2.029
Subtotaal te activeren	- 2.359	- 2.053
Totaal onderhoudslasten	7.439	8.698

12.11 Leefbaarheid

	2015	2014
Bijdrage MFA	480	780
Particuliere woningverbetering	16	22
Activiteiten woonplannen	50	88
Stimuleren / activeren bewoners	83	85
Gemeenschappelijke ruimte	31	31
Incidenteel beheer	9	16
Project Kluswinkel	56	31
Totaal leefbaarheid	725	1.053

De daling van de leefbaarheidsuitgaven betreft voornamelijk de daling op de bijdrage aan de MFA's.

12.12 Lasten servicecontracten

	2015	2014
Glasfonds	140	144
Ontstoppingsfonds	105	84
Onderhoudsfonds	152	233
Algemene verlichting	295	310
Schoonmaakkosten	195	153
Overig	483	754
Totaal lasten servicecontracten	1.370	1.678

De lasten servicecontracten zijn € 4.000 hoger dan de opbrengsten servicecontracten. De kosten van de niet-verrekenbare servicecontracten zijn € 4.000 hoger uitgevallen dan de opbrengsten.

12.13 Overige bedrijfslasten

	2015	2014
<i>Beheerkosten</i>		
Overige personeelslasten	347	321
Huisvestingskosten	270	268
Bestuurskosten	18	9
Algemene kosten	1.397	1.355
Subtotaal beheerkosten	2.032	1.953
<i>Heffingen</i>		
Belastingen	2.506	2.516
Verzekeringen	245	244
Contributie landelijke federatie	61	60
Heffingen	4.129	5.414
Subtotaal heffingen	6.941	8.234
<i>Overige bedrijfslasten</i>		
Overige exploitatielasten	647	987
Mutatie voorziening dubieuze debiteuren	523	559
Subtotaal overige bedrijfslasten	1.170	1.546
Totale overige bedrijfslasten	10.143	11.733

De daling van de overige bedrijfslasten wordt voornamelijk veroorzaakt door de daling van de heffingen met € 1,3 miljoen. In 2015 heeft de Autoriteit Woningcorporaties geen saneringsheffing opgelegd. Daarnaast zijn de overige exploitatielasten gedaald met € 0,3 miljoen.

12.14 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedbeleggingen

	2015	2014
Commercieel vastgoed in exploitatie	185	345
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	18	- 52
Herwaardering herclassificatie vastgoed	-	-
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	- 10	26
Waardeverandering woning bestemd voor verkoop	- 1	39
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	192	358

12.15 Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering

	2015	2014
Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering	12.118	9.460

Dit betreft de realisatie van het positieve verschil (op complexniveau) tussen de actuele waarde en historische kostprijs van materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen. De realisatie over 2015 heeft betrekking op het verschil tussen de afschrijvingslasten op basis van de bedrijfswaarde en de historische kostprijs en op de boekwaarde van verkochte activa.

12.16 Financiële baten en lasten

12.16.1 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2015	2014
Rente op liquide middelen	42	172
Rente op overige vorderingen	-	23
Rente tijdens de bouw	- 23	178
Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten	19	373

De rente op liquide middelen is ten opzichte van 2014 gedaald, omdat enerzijds het liquiditeitensaldo lager is en anderzijds de rentevergoeding gedaald is. Daarnaast is de vraag naar kortgeld gering vanuit de collega corporaties.

12.16.2 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2015	2014
Leningen kredietinstellingen	- 12.794	- 13.320
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	- 12.794	- 13.320

12.17 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2015	2014
Mutatie latente belastingvordering	- 1.211	- 3.179
Mutatie voorziening latente belasting	2.090	- 1.179
Belasting boekjaar	- 5.207	-
Totaal	- 4.328	- 4.358
Commercieel resultaat voor belasting		14.821
Afschrijvingen op sociaal vastgoed	24.916	
Overige waardeveranderingen	- 4.012	
Niet-gerealiseerde waardeverandering	- 191	
Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering	- 12.118	
Dotatie voorziening groot onderhoud	2.970	
Waardering leningen/disagio	- 291	
Verschil opbrengst verkoop woningen	- 422	
		10.852
Fiscale winst		25.673
Af: te verrekenen verliezen		- 4.842
Belastbaar bedrag		20.831

Bij hantering van het nominale tarief van de Vennootschapsbelasting van 25% bedraagt de belastinglast over 2015 € 5.207.000.

13. Overige informatie

13.1 Werknemers

Ultimo 2015 heeft Centrada 78 werknemers in dienst. Dit aantal komt overeen met 66,3 fulltime equivalenten (2014: 90 werknemers en 76,0 fulltime equivalenten).

13.2 Bestuurders en commissarissen

De bezoldiging van de huidige en vertrokken bestuurder bestaat uit periodiek betaalde beloningen (zoals salarissen, doorbetaling bij ziekte en vakantie, sociale premies, presentiegelden, kostenvergoedingen en ter beschikking stelling van een auto), beloningen betaalbaar op termijn (zoals pensioenlasten, sabbatical leave, jubileumuitkeringen, VUT- en pensioenuitkeringen), uitkeringen bij beëindiging van het dienstverband en bonusbetalingen.

De bezoldiging van de vertrokken bestuurder die in het boekjaar ten laste van de woningcorporatie is gekomen bedraagt € 140.570 (2014: € 189.584) en is als volgt gespecificeerd (in euro's):

	2015	2014
Periodiek betaalde vergoedingen	122.262	150.864
Kostenvergoeding	3.640	5.460
Beloningen betaalbaar op termijn	15.699	33.260
Totaal	141.601	189.584

De bezoldiging van de huidige bestuurder die in het boekjaar ten laste van de woningcorporatie is gekomen bedraagt € 51.945 (2014: nihil) en is als volgt gespecificeerd (in euro's):

	2015	2014
Periodiek betaalde vergoedingen	43.441	-
Beloningen betaalbaar op termijn	8.504	-
Totaal	51.945	-

De bezoldiging van huidige en gewezen commissarissen die in het boekjaar ten laste van de woningcorporatie zijn gekomen bedragen € 40.920 (2014: € 31.688) en is naar individuele commissaris als volgt gespecificeerd (in euro's):

Naam	Functie	Bezoldiging	
		2015	2014
B.J. van Bochove	Voorzitter RvC	11.160	7.875
P.E.F. Poppe	Lid RvC (Ex)	5.580	8.063
P.M. Huisman	Lid RvC	7.440	5.250
J. Krul	Lid RvC	7.440	5.250
L.M. van der Sluis	Lid RvC	1.860	-
E.S. Rijnders	Lid RvC	7.440	5.250
Totaal		40.920	31.688

De maximale bezoldiging van de voorzitter RvC en een individueel lid is respectievelijk € 22.320 en € 14.880.

De bezoldiging van de commissarissen bij Centrada blijft onder het normbedrag.

13.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen 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. De opgave is als volgt (in euro's) in 2015:

	Mevr. Martine Visser	Dhr. Eep Bronkhorst
Functie	Directeur-bestuurder	Directeur-bestuurder
Duur dienstverband in 2015	15/08 - 31/12	1/1 - 31/8
Omvang dienstverband (in FTE)	1	1
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee
Echte of fictieve dienstbetrekking?	Echte	Echte
BEZOLDIGING		
Beloning	43.441	122.262
Beloning betaalbaar op termijn	8.504	15.699
Totaal bezoldiging	51.945	137.961
Individueel WNT-maximum bezoldiging	55.800	99.200
Motivering overschrijving	n.v.t.	Overgangsregeling
GEGEVENS 2014		
Functie(s) in 2014	n.v.t.	Directeur-bestuurder
Duur dienstverband in 2014	n.v.t.	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in FTE)	n.v.t.	1
BEZOLDIGING		
Beloning	-	150.864
Beloning betaalbaar op termijn	-	33.260
Totaal bezoldiging 2014	-	184.124
Individueel WNT-maximum bezoldiging		148.800

De bezoldiging van dhr. Eep Bronkhorst is ten opzichte van de vastgestelde stukken 2014 gewijzigd. De verschillen met de WNT verantwoording in de eerder vastgestelde jaarstukken zijn als volgt:

Component	Bedrag	Voor herstel	Na herstel
Flexpensioen premie	-12.326	Beloning	Beloning betaalbaar op termijn
WIA+/WGA-hiaat premie	-197	Beloning	Beloning betaalbaar op termijn
WIA-excedent premie	-436	Beloning	Beloning betaalbaar op termijn
FLOW premie	-105	Beloning	Geen WNT component
Afdracht FLOW contract	211	Beloning betaalbaar op termijn	Geen WNT component

De verschillen zijn veroorzaakt door enerzijds een presentatieverschil en anderzijds is de FLOW premie en afdracht FLOW contract onterecht meegenomen in de WNT berekening.

De wijziging in de toelichting veroorzaakt geen onverschuldigde bedragen.

13.4 Accountantshonoraria

Over de jaren 2014 en 2015 zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria in rekening gebracht, de bedragen zijn exclusief btw en x € 1;

	2015	2014
Controlewerkzaamheden jaarrekening	50.490	50.490
	50.490	50.490

De gepresenteerde kosten zijn uitsluitend kosten die gemaakt zijn door EY accountants LLP of het gehele netwerk waartoe EY accountants toe behoren. In de cijfers zijn uitsluitend kosten opgenomen voor de desbetreffende jaar. Dit heeft tot gevolg dat de vergelijkende cijfers zijn aangepast.

Ondertekening van het jaarverslag en de jaarrekening

Bestuur

Het jaarverslag en de jaarrekening van Woonstichting Centrada is vastgesteld door het bestuur op 18 april 2016 te Lelystad.

drs. M.K. Visser
Directeur-bestuurder Centrada

Raad van commissarissen

Het jaarverslag en de jaarrekening van Woonstichting Centrada is goedgekeurd door de raad van commissarissen op 18 april 2016 te Lelystad.

B.J. van Bochove
voorzitter

P.M. Huisman
vice-voorzitter

L.M. van der Sluis
lid

J. Krul
lid

E.S. Rijnders
lid

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



Deel C

Centrada

Overige gegevens

1. Overige gegevens

1.1 Statutaire resultaatbestemming

De stichting kent geen statutaire bepalingen over resultaatverdeling. Artikel 70 van de Woningwet bepaalt dat toegelaten instellingen alleen uitkeringen 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 2014

De jaarrekening 2014 is vastgesteld in de algemene vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 18 mei 2015. De algemene vergadering van de Raad van Commissarissen heeft de bestemming van het resultaat vastgelegd conform het daartoe gedane voorstel.

1.3 Voorstel resultaatbestemming 2015

De directie stelt aan de Raad van Commissarissen voor het positieve resultaat over het boekjaar 2015 ten bedrage van € 10.492.806,30 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: Woonstichting Centrada

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de jaarrekening 2015 van Woonstichting Centrada te Lelystad gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de enkelvoudige balans per 31 december 2015 en de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2015 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

In artikel 127, tweede lid, van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 is bepaald dat het Besluit beheer sociale-huursector (Bbsh) tot 1 januari van het eerstvolgende verslagjaar na inwerkingtreding van de Woningwet van toepassing blijft voor de jaarrekening, het jaarverslag, het volkshuisvestingsverslag en het onderzoeken en beoordelen van die verslagen door de accountant. Dit betekent dat voor verslagjaar 2015 het Bbsh zijn kracht heeft behouden voor deze onderwerpen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de toegelaten instelling is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de bepalingen inzake de jaarrekening en het jaarverslag als opgenomen in artikel 26, eerste lid, van het Bbsh, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Het bestuur van de toegelaten instelling is voorts verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT, en het controleprotocol in rubriek A van bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de toegelaten instelling gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Woonstichting Centrada per 31 december 2015 en van het resultaat over 2015 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Bbsh, de bepalingen van en krachtens de WNT en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

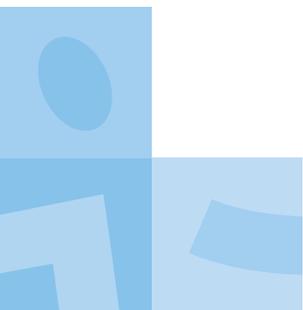
Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 28, onderdeel b, van het Bbsh, voor wat betreft het in dit artikel genoemde jaarverslag, melden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig de van toepassing zijnde bepalingen van titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder g, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 391 lid 4 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Amsterdam, 18 april 2016

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs P.C. van Dijk RA



Colofon

Tekst: Centrada
Fotografie: Fotobureau Tiernego,
Fotostudio Wierd,
Centrada
Vormgeving: Front-taal, Rotterdam

Dit volledige jaarverslag kunt u vinden op
www.centrada.nl.

Centrada
Wigstraat 18
8223 EG Lelystad
0320-239600
wonen@centrada.nl

