



# De goede dingen direct goed doen

Centrada Jaarverslag  
en Jaarrekening 2014



## **De goede dingen direct goed doen**

Centrada Jaarverslag en Jaarrekening 2014

# Inhoudsopgave

## Deel A: Centrada Jaarverslag 2014

<b>Voorwoord</b>		<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Waar staan we voor?</b>	<b>8</b>
	1.1 Visie op de maatschappelijke positie	8
	1.2 Missie	8
	1.3 Kernwaarden	8
	1.4 Doelgroepen	9
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Waar gaan we voor?</b>	<b>10</b>
	2.1 Voldoende woningen	10
	2.2 Goede woningen	16
	2.3 Betaalbare woningen	20
	2.4 Voldoende keuzemogelijkheden	24
	2.5 Een goede kwaliteit van de dienstverlening	26
	2.6 Kansrijke buurten	28
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Wat hebben we nodig?</b>	<b>33</b>
	3.1 Een professionele organisatie	33
	3.2 Presteren naar vermogen	37
	3.3 Partnerschap	41
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Toekomst</b>	<b>45</b>
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Corporate governance</b>	<b>47</b>
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Verslag van het bestuur</b>	<b>52</b>
<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>Verslag van de Raad van Commissarissen</b>	<b>59</b>

## Deel B: Centrada Jaarrekening 2014

Hoofdstuk 1.	Kengetallen	70
Hoofdstuk 2.	Balans per 31 december 2014 voor resultaatbestemming	74
Hoofdstuk 3.	Winst- en verliesrekening over 2014	76
Hoofdstuk 4.	Kasstroomoverzicht 2014	77
Hoofdstuk 5.	Algemene toelichting	78
Hoofdstuk 6.	Grondslagen voor waardering van activa en passiva	79
Hoofdstuk 7.	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	88
Hoofdstuk 8.	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	92
Hoofdstuk 9.	Kasstroomoverzicht	93
Hoofdstuk 10.	Toelichting op de balans	94
Hoofdstuk 11.	Toelichting op de winst- en verliesrekening	111
Hoofdstuk 12.	Overige informatie	117

## Deel C: Overige gegevens

Overige gegevens	122
Controleverklaring	123



Openingshandeling Parkbos

## Voorwoord

Na ruim 15 jaar discussie is begin 2015 het vernieuwde wettelijk kader voor corporaties eindelijk afgerond: de herziening van de Woningwet is een feit. In de politieke discussies hierover in 2014 speelden de verhoren en het eindrapport van de parlementaire enquêtecommissie woningcorporaties een belangrijke rol. Veel van de nieuwe kaderstelling voor corporaties is er op gericht om situaties, zoals die in de parlementaire enquête aan het licht kwamen, in de toekomst te voorkomen.

De nieuwe wet zet de strategische koers van Centrada niet op zijn kop. Immers:

- Centrada richt zich al grotendeels op de sociale kerntaak (97% van de toewijzingen in 2014 was aan huishoudens met een inkomen onder de staatssteungrens en 99% van de woningvoorraad heeft een streefhuur onder de huurtoeslaggrens);
- het commerciële niet-wonen vastgoed (winkelruimtes, garages) is zeer bescheiden van aard (nog geen 2% van de totale omzet);
- de leefbaarheidsinspanningen zijn van oudsher al specifiek gericht op de eigen huurders en op samenwerking met partijen in de wijk, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid;
- de lokale verankering is geen enkel discussiepunt, omdat Centrada alleen werkzaam is in Lelystad;
- de bedrijfslasten liggen al onder het sectorgemiddelde.

De gevolgen van de nieuwe wet zijn vooral administratief van aard; de implementatie van zaken als 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 en koopwoningen), de marktwaardebepaling en de introductie van de passendheidstoets worden in 2015 voortvarend opgepakt. Voor de klant wil Centrada vooral doorgaan met volkshuisvestelijk presteren, net als in 2014.

In dit 'Centrada Jaarverslag en Jaarrekening 2014' laten we zien wat wij in 2014 hebben gerealiseerd met de middelen die tot onze beschikking stonden. Wij gaven € 2,7 miljoen uit aan onderhoud van in totaal 1.956 woningen.

We interesseerden 80 huurders voor zonnepanelen.

We voegden 27 nieuwe huurwoningen aan onze voorraad toe en hielpen 718 huishoudens aan een sociale huurwoning. 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 onder de twee jaar te houden.

We maakten de Kluswinkel in de Zuiderzeewijk, die in juni werd geopend, mede mogelijk. Van hieruit worden, met inzet van buurtbanen en vrijwilligers, bewoners in wijken ondersteund bij klein onderhoud en woningverbetering. Nagenoeg al onze woningen (99,3%) hebben een netto huurprijs onder € 699,48. Met veel inzet en grote betrokkenheid bleef de huurachterstand redelijk stabiel.

Een zorgpunt is echter dat Centrada 20% van alle huurinkomsten moet afdragen aan het rijk aan belastingen en heffingen. Geld dat we liever zouden willen investeren in de stad of zouden willen inzetten om het probleem van de betaalbaarheid te verlichten.

Eep Bronkhorst  
Directeur bestuurder Centrada





# Deel A

Centrada  
Jaarverslag 2014



# 1. Waar staan we voor?

## 1.1 Visie op 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 zij wil behouden en verdienen door:

- kansen en knelpunten op het gebied van het 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 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 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 ontplooien en vooruitkomen. Deze situatie is in Lelystad helaas (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 er naar hen zoveel mogelijk keuzeruimte te bieden. Want wie bewust kiest, woont met meer plezier, en





Centrada levert eerste woningen Parkbos Warande op

- 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.

De huisvesting van de huishoudens met een hoger midden inkomen (vanaf € 43.786) laat Centrada volledig over aan de markt, omdat Lelystad voldoende mogelijkheden biedt voor deze groep.

#### 1.4 Doelgroepen

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

- de zorg voor het huisvesten van de door de rijks-overheid gedefinieerde 'primaire' doelgroep. Dit zijn huishoudens die om financiële redenen niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven;
- het huisvesten van urgente huishoudens met een laag middeninkomen 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.
- De grens tussen de primaire doelgroep en de lage midden inkomens ligt op € 34.911 (prijsspeil 2015). In de nieuwe Woningwet is bepaald dat deze grens voor een bepaald percentage woningzoekenden tijdelijk, voor een periode van vijf jaar, wordt opgetrokken naar € 38.950.

## 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 prestaties die Centrada levert. Het gaat hierbij om een zorgvuldige afweging tussen het individuele belang van woningzoekenden en huurders enerzijds en de vraag wat duurzaam en goed is voor de buurt en de stad anderzijds. Rekening houdend met deze afweging is er bij Centrada eigenlijk maar één echte baas, dat is de klant. Daarom luisteren, denken en handelen de medewerkers van Centrada vanuit het gezichtspunt en de mogelijkheden van de klanten. Zij proberen de klant zoveel mogelijk keuzeruimte te geven. 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

Het aandeel sociale huurwoningen in Lelystad (9.000 woningen, 28,8% van het totaal) is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Bijna alle sociale huurwoningen in Lelystad (97%: 8.650 woningen) zijn in eigendom van of in beheer bij Centrada. Rekening houdend met de groei-ambitie van Lelystad, de demografische ontwikkelingen (geboorte, sterfte, vestiging en vertrek), de gezinsverdunding en het huishoudeninkomen, vinden Centrada en de gemeente Lelystad 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.

De sociale woningvoorraad groeide met 19 woningen.

Dit wordt verklaard door:

- + 27 nieuw gebouwde woningen op de Parklocatie in Warande;
- + 1 woning terug gekocht;
- - 9 verkochte woningen.

Van alle woningen van Centrada heeft 99,3% een netto huurprijs onder € 699,48. Daarmee zijn vrijwel alle woningen van Centrada sociale huurwoningen.

#### 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	2014
Mutatiegraad	8,40%	8,30%
% verlate woningen	15,00%	15,70%
Actieve wachttijd totaal	1,5 jaar	1,6 jaar
Actieve wachttijd loten	1,0 jaar	0,9 jaar
% verhuringen aan inkomens hoger dan € 34.678	Minder dan 10% per jaar	0,98%

In 2014 bood Centrada 674 verschillende woningen voor verhuur aan. Daarmee daalde het aantal woningen dat in 2014 beschikbaar kwam voor verhuur met 25,6% ten opzichte van 2013 (906). De daling wordt grotendeels verklaard door de afname van het aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen in 2014.

#### Staatssteunregeling

Volgens de staatsteunregeling moet Centrada minimaal 90% van de sociale huurwoningen die beschikbaar komen voor verhuur toewijzen aan huishoudens met een jaarinkomen beneden € 34.678 (prijspeil 2014). In 2014 was het aantal sociale verhuringen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.678 in totaal 99,02%, waarmee ruimschots aan de norm werd voldaan.

In 2014 werden in totaal 715 huurcontracten (exclusief beheerwoningen) in het kader van de staatsteun geregistreerd. Van deze huurcontracten zijn zeven woningen verhuurd aan een huishouden met een inkomen boven de € 34.678 (drie financiële urgenties, twee zorgurgenties, één medische urgente en één urgente die doorstroomde vanuit een maatschappelijke organisatie). Hiermee komt het percentage verhuringen aan huishoudens met een jaarinkomen boven € 34.678 voor 2014 op 0,98%.

Daarnaast werden in 2014 zeventien niet-Centrada huurcontracten in het kader van de staatsteun afgesloten (Newtrada en Leystromen; collegacorporaties met wie Centrada in het verleden een overeenkomst sloot om garant te staan voor de nieuwbouw van woningen). Hiervan is één woning van Newtrada verhuurd aan een huishouden met een inkomen boven € 34.678 (financiële urgente). Deze

ene toewijzing moet dus door de eigenaren worden meegenomen in hun aantallen.

Centrada was van plan om in overleg met de gemeente criteria op te stellen voor het benutten van maximaal de helft van de 10% ruimte die de EU-staatssteunregel biedt voor het huisvesten van huishoudens met een laag middeninkomen (tussen € 34.678 en € 43.786). In 2014 is besloten om dit nog niet in te vullen in afwachting van de nieuwe regelgeving die in de herziening van de Woningwet is voorzien voor middeninkomens.

#### Wachttijden en slaagkansen 2014

Centrada streeft er naar om de gemiddelde wachttijden van actieve woningzoekenden niet langer dan twee jaar te laten zijn. In het geval van acute, zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheden kunnen woningzoekenden in aanmerking komen voor urgentie op basis van een urgentiereglement.

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. In de tabel op de volgende pagina is, per doelgroep, de gerealiseerde actieve wachttijd (in jaren) van 2014 afgezet tegen de na te streven actieve wachttijd (doel).

### Wachttijden per doelgroep

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

Deze nagestreefde wachttijden worden elk kwartaal gemonitord in de kwartaalrapportage woonruimteverdeling. Deze wordt onder meer met de HVOB en de gemeente besproken.

In 2014 was de gemiddelde totale actieve wachttijd 1,6 jaar (1 jaar en 7,2 maanden). Voor woningzoekenden die reageerden op een te verloten woning was de actieve wachttijd een stuk lager, namelijk 0,9 jaar (10,8 maanden).

#### Urgenties op basis van het urgentiereglement

Woningzoekenden hebben de mogelijkheid om bij een acute, zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheid urgentie aan te vragen op basis van het urgentiereglement. De urgentiecommissie van Centrada beoordeelt tweewekelijks de urgentieverzoeken. In 2014 nam de urgentiecommissie 58 dossiers in behandeling. Dat is iets hoger dan in 2013 (52). De stijging is vooral een gevolg van een toename van het aantal urgentieaanvragen op basis van financiële gronden. Dit zijn vooral mensen die gedwongen waren hun woning te verkopen vanwege ontslag.

Bij 35 van de 58 behandelde dossiers kende de commissie in 2014 urgentie toe (in 2013 zijn 25 urgenties verstrekt). Er zijn 23 urgentieverzoeken afgewezen. Op verzoek van de aanvragers zijn 16 afgewezen urgentieverzoeken ter tweede beoordeling voorgelegd aan de onafhankelijke geschillencommissie van Centrada (in 2013 waren dit er 12). De geschillencommissie heeft geen enkele urgentie alsnog toegewezen. Het totaal aantal urgenties blijft hiermee op 35.

#### Aantal toegekende urgenties in 2014

TYPE URGENTIE	AANTAL TOEKENNINGEN IN 2014
Medische urgentie	7
Financiële urgentie	17
Sociale urgentie	11
<b>Totaal</b>	<b>35</b>

In 2014 zijn 42 woningen verhuurd op basis van urgentie conform het urgentiereglement. Hiermee stijgt het aantal verhuringen aan urgenten ten opzichte van 2013 (23).

Gemiddeld kreeg een urgente in 2014 met 0,1 jaar nadat de urgentie is toegekend een woning toegewezen. Centrada voldoet hiermee aan de afspraken in het Lokaal Akkoord (wachttijd urgenten is korter dan 3 maanden). Daarnaast vonden er nog twee verhuringen plaats op basis van de toegekende wachttijdbonus van 18 maanden. Sinds begin 2012 wordt de wachttijdbonus niet meer toegekend.

#### Overige urgenties - Statushouders

De gemeente Lelystad had in 2014 de taakstelling om 71 statushouders te plaatsen, waarvan Centrada 97% van de huisvesting voor haar rekening neemt. In totaal huisvestte Centrada in 2014 54 statushouders (= 76% van de gemeentelijke taakstelling) in 27 woningen.

In de eerste helft van 2015 is de taakstelling ten opzichte van 2014 meer dan verdubbeld (van 29 naar 66 statushouders). Centrada heeft bij de gemeente haar zorgen geuit over het huisvesten van deze aantallen en het effect daarvan op de wachttijden voor de 'gewone' woningzoekenden. Centrada is hierover met de gemeente in overleg.

#### - Stadsurgentien

In 2014 zijn er geen urgenties verstrekt of verzilverd in het kader van (voorgenomen) sloop en/of herontwikkeling.

#### - Zorgurgentie

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 kennen een zorggarantie, dit zijn Woonservicebuurt de Hoven (Coloriet), Woonservicebuurt Hanzepark (Woonzorgcentra Flevoland) en Woonservicebuurt de Uiterdon (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 2014 zijn in totaal dertien 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 terugvallen 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 heeft op basis van bovenstaande afspraak in 2014 in totaal 32 woningen met urgentie toegewezen. Dit is 4,4% van het aantal opgezegde huurwoningen (723).

#### - Tweede kans beleid

Het tweede kans beleid is een laatste kans voor huurders in

de gemeente Lelystad die vanwege huurschuld of overlast zijn uitgezet of dreigen te worden uitgezet. In 2014 paste Centrada het tweede kansbeleid 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. In 2014 was 84% van de verhuurde woningen beschikbaar voor niet-urgenten. Dit is iets lager dan in 2013 (87%). Deze daling is te verklaren door een toename in het aantal toegekende urgenties en een afname van het aanbod in 2014.



Aanbod in relatie tot het aantal verhuringen op basis van urgentie

TYPE AANBOD/VERHURING	2014
Aantal verhuurde woningen	718
Verhuurd op basis van urgentiereglement	42
Verhuurd met behulp van 18 maanden wachttijdbonus	2
Verhuurd aan statushouders	27
Verhuurd aan stadsurgenten	0
Verhuurd aan zorgurgenten	13
Verhuurd aan uitstroom maatschappelijke instelling	32
Verhuurd in het kader van tweede kans beleid	0
<b>Totaal aantal 'urgente' verhuringen</b>	<b>116</b>
Aantal woningen voor niet urgenten	602
<b>% beschikbaar voor reguliere woningzoekenden</b>	<b>84%</b>

### *Experiment doorstroming*

Centrada streeft ernaar om meer beweging te krijgen op de woningmarkt. In 2014 startte Centrada daarom een pilot die er op gericht is om ouderen die nu in een eengezins-huurwoning wonen, door te laten stromen naar een gelijkvloerse woning.

In mei 2014 startte Centrada met de bouw van 24 appartementen op de locatie van het voormalige Ivoren Klif. Centrada koos ervoor de woningen niet toe te wijzen op basis van wachttijd. In plaats daarvan werd het nieuwe complex een doorstroomproject. Dit betekent dat twaalf woningen zijn bedoeld voor huurders die een grote eengezinshuurwoning van Centrada achterlaten en voldoen aan de leeftijdsriteria. Voor de overige twaalf woningen komen huurders van het Rode Klif in aanmerking die graag willen verhuizen, omdat de doelgroep van het complex verandert van 55+ naar 23+.



*Ivoren Klif maakt plaats voor appartementencomplex 65+*

Na de zomerperiode startte Centrada met het aanschrijven van huurders van 65 jaar en ouder die al langer dan tien jaar een grote eengezinshuurwoning (zes kamers) van Centrada huren. Daarna schreef Centrada 65-plussers met een vijf- en vierkamerwoning aan. Uiteindelijk leverde dit zeventien geïnteresseerden op. Hiervan bleven uiteindelijk tien huurders over. Daarnaast meldden twaalf huurders van het Rode Klif zich. Ook hiervan bleven tien geïnteresseerden over. De vier overgebleven woningen werden geadverteerd.

Het resultaat van het experiment doorstroming is dat in totaal 24 woningen zijn verhuurd aan 24 huurders die weer een huurwoning achterlaten voor 24 woningzoekenden. De verhuisketen is op gang gekomen bij de oplevering begin april 2015.

### *Mutatiegraad*

De mutatiegraad is het aantal woningen dat vrijkomt (het aantal verhuizingen) uitgedrukt in een gemiddeld percentage van het totale woningbezit van Centrada in een jaar. De wachttijden zijn de afgelopen jaren enigszins opgelopen, vanwege de door de crisis vastzittende woningmarkt (minder doorstroming van huur naar koop). De mutatiegraad, die in 2008 nog op 11% lag, is gedaald naar 8%. Centrada streeft ernaar dat de mutatiegraad minimaal 8,7% is.

In 2014 was de mutatiegraad 8,3% (723 huuropzeggingen). De mutatiegraad komt hiermee aardig overeen met die van 2012 (691 huuropzeggingen en een mutatiegraad van 8,1%). In 2013 lag de mutatiegraad veel hoger (9,3% en 806 huuropzeggingen). Dit had te maken met het opleveren van nieuwbouw in dat jaar (133 woningen).

### *Loten*

In heel 2014 verlootte Centrada 106 van de in totaal 674 geadverteerde woningen. Daarmee komt het percentage op 15,7%, wat iets hoger is dan de norm van 15%.

### *Maatschappelijke verhuringen*

Een gedeelte van de woningen van Centrada is onttrokken aan het reguliere woonruimteverdeelsysteem, doordat de woningen worden gebruikt door maatschappelijke instellingen en organisaties. In sommige gevallen voor het (onzelfstandig) huisvesten van cliënten (bijvoorbeeld Enkeltje Zelfstandig), in andere gevallen voor het uitvoeren van werkzaamheden (bijvoorbeeld dagopvang). In het Lokaal Akkoord met de gemeente is afgesproken dat het percentage van het bezit dat jaarlijks wordt onttrokken aan de reguliere woningvoorraad maximaal 1% is. Eind 2014 was dit 0,72% (= 62 woningen) van het woningbezit. Eind 2013 was dit nog 0,74% (= 64 woningen) van het totale woningbezit.



*Bewoners Bolder leren elkaar beter kennen tijdens Boerenproeverij*

### Samenstelling woningvoorraad

Afhankelijk van de levensfase en de gezinsgrootte stellen huurders eisen aan een woning. Daarom beschikt Centrada over verschillende woningtypen en woningen van verschillende grootte. Het uitrustingsniveau is daarnaast verbijzonderd naar geschikte woningen voor jongeren, kleine en grote(re) gezinnen, ouderen en bijzondere doelgroepen.

### Locatieonderzoek Skaeve Huse

De gemeente Lelystad ging, in samenwerking met Centrada, in 2014 nog eenmaal op zoek naar een voor Skaeve Huse geschikte locatie. Met geschikt wordt bedoeld dat de locatie voldoet aan de richtlijnen uit het SEV-advies Skaeve Huse.

Uit een eerste gemeentelijke verkenning kwamen twee locaties naar voren die voldoen aan de richtlijnen. Deze locaties worden verder uitgewerkt. De gemeente stemt vervolgstappen af met Centrada.

### Nieuwbouw

Over het hele jaar 2014 werd € 3,7 miljoen uitgegeven aan nieuwbouw. Dit is 87% van wat werd begroot (4,2 miljoen). Er werd minder uitgegeven dan begroot door de goedkopere aanbesteding van de nieuwbouw van 24 meergezinswoningen op de locatie van de voormalige Ivoren Klif én door de latere start van de bouw van deze woningen. De oplevering van dit project schuift door naar het eerste kwartaal van 2015.

De nieuwbouw van 27 eengezinswoningen op de locatie Parkbos in de wijk Warande verliep zoals gepland. In het eerste kwartaal van 2014 werden de eerste vijftien

woningen opgeleverd. De overige woningen werden in het tweede kwartaal opgeleverd.

### Wonen en zorg

#### Clusteren en opplussen

Door het scheiden van wonen en zorg, blijven ouderen en andere mensen die behoefte hebben aan zorg (langer) thuis wonen en moeten zij die zorg in hun huis ontvangen. Rekening houdend met deze ontwikkelingen breidde Centrada de afgelopen jaren haar woningvoorraad uit met circa 400 levensloopbestendige woningen. Door deze inhaalslag en omdat een deel van de woningen van Centrada nog voldoende mogelijkheden biedt om deze geschikt te maken voor ouderen en mensen die zorg en begeleiding in huis nodig hebben om 'zelfstandig' te kunnen wonen, ligt het accent de komende jaren op het (beter) geschikt maken van bestaande woningen van Centrada en het clusteren van zelfstandige en geschikte woningen dicht bij (zorg)voorzieningen.

Vanwege het scheiden van wonen en zorg ontwikkelde Centrada in 2014 een visie op haar rol en positie als het gaat om het huisvesten van doelgroepen die zorg vragen. In deze visie besteedt Centrada ook aandacht aan de consequenties die het scheiden van wonen en zorg heeft voor bestaande contracten van Centrada met zorgpartijen. Op basis van deze visie inventariseert Centrada vervolgens samen met de gemeente en de zorgpartijen per wijk welke woningen het beste zijn te clusteren en geschikt zijn (te maken) voor de doelgroep die zorg nodig heeft. Met behulp van die inventarisatie maakt Centrada afspraken over het aanpassen en het labelen (reserveren voor een bepaalde doelgroep) van de woningen.

### 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 (ondanks dat de eerste tekenen van herstel van de koopmarkt in 2014 zichtbaar werden), 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. De komende jaren worden, met uitzondering van een complex met achttien appartementen, geen woningen gesloopt.

### Kengetallen verkoop

VERKOOP	NORM	2014
Aantal getransporteerde woningen	> 10 per jaar	9
Verkoopresultaat	1.150.000	1.050.000
Kosten makelaar	25.000	14.877
Kosten onderhoud bij verkoop	5.000	-

In 2014 verkocht Centrada in totaal negen huurwoningen. De norm van tien woningen en een verkoopresultaat van € 1.150.000 is hiermee net niet gehaald.

### Ontwikkelingen koopwoningenmarkt

In 2014 ging het beter met de koopwoningenmarkt in Lelystad. Dit werd vooral duidelijk doordat NVM-Makelaars in de regio Lelystad 30% meer woningen verkochten dan in 2013. Bovendien veranderde de daling van de gemiddelde verkoopprijs naar een voorzichtige prijsstijging (3% ten opzichte van 2013). De gemiddelde verkoopprijs van een tussenwoning ligt in de regio Lelystad nu rond € 135.000 en heeft daarmee het prijsniveau van 2012 weer bereikt. Deze prijs is overigens bijna 30% lager dan het Nederlands gemiddelde.

### Appartementen Kroonpassage

Per 1 september 2014 stopte Centrada met het beheer van

de 57 vrije sector huurappartementen Kroonpassage (Reaalhof/Stationsplein) van Amvest. Centrada beheerde en verhuurde de woningen van Amvest sinds de nieuwbouw in 1994. Het oorspronkelijke contract van tien jaar verlengde Centrada destijds twee maal met vijf jaar en eindigde van rechtswege. In overleg met Amvest droeg Centrada het beheer over aan makelaardij Van der Linden. De bewoners werden over de overdracht geïnformeerd.

## 2.2 Goede woningen

### Basiskwaliteit

Als Centrada nieuwe woningen bouwt, houdt zij rekening met de gewenste woonkwaliteit, zoals de grootte van de woning en de voorzieningen in de woning. Daarnaast voldoen de woningen ook aan de technische kwaliteit en eisen op het gebied van veiligheid en milieu. Bovendien heeft Centrada aandacht voor architectuur en stedenbouwkundige inpassing (beeldkwaliteit).

De bestaande woningen van Centrada voldoen aan de vastgestelde basiskwaliteit (conditieniveau 3, NEN 2767) en deze wordt, voor zover mogelijk en verantwoord, tussentijds aangepast aan veranderende eisen en regelgeving. De komende jaren investeert Centrada, ondanks de goede basiskwaliteit, nog behoorlijk veel in de bestaande woningen, vooral in energetische verbeteringen.

In 2014 investeerde Centrada € 15,4 miljoen (83% van wat was begroot).

### Reparatieverzoeken

Ondanks dat de woningen van Centrada 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 Centrada. Reparatieverzoeken worden deskundig en zoveel als mogelijk uitgevoerd op tijdstippen dat het de klant schikt.

### Huurdersonderhoud

#### Leviant

Leviant was een serviceorganisatie die inwoners van Lelystad ondersteunde bij hun wens om zo lang mogelijk



zelfstandig en comfortabel te wonen. Met veiligheids- en gemakdiensten richtte Leviant zich op alle inwoners van Lelystad. Alle huurders van Centrada waren gratis lid van Leviant. De diensten werden voornamelijk aangeboden in de woonservicegebieden rond de woonzorgcentra Hanzeborg, De Hoven, Laarhof en De Uiterton. Omdat er weinig gebruik werd gemaakt van de diensten, besloten de initiatiefnemers (Centrada, Coloriet en Woonzorg Flevoland) om de stichting per 1 januari 2015 op te heffen. Partijen beraden zich op het aanbieden van alternatieven aan cliënten die wel gebruik maakten van de gemakdiensten, voor zover deze diensten nog geen onderdeel uitmaken van hun reguliere aanbod.

#### *Kluswinkels*

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.

Huurders kunnen daarvoor deelnemen aan een fonds voor huurdersonderhoud (HOF) van Centrada. Tegen betaling van een vast bedrag per maand, voert Centrada het huurdersonderhoud voor de huurder uit. Centrada draagt deze activiteiten van het HOF in 2014 en 2015 over aan zogenaamde Kluswinkels.

Centrada wil deze Kluswinkels op drie locaties in Lelystad mogelijk maken door werk-ontmoetingsruimte aan te bieden. 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 eerste Kluswinkel ging in juni 2014 van start, in eerste instantie voor de Zuiderzeewijk, gevolgd door de Atolwijk. Kort voor de opening werden alle huurders van Centrada in de Zuiderzeewijk door de buurtvoorlichters geïnformeerd over de Kluswinkel en het feit dat zij voor het huurdersonderhoud voortaan bij de Kluswinkel terecht kunnen. Klanten zijn tot nu toe tevreden over het geleverde werk en de snelle service vanuit deze locatie in de wijk.

Naast het huurdersonderhoud levert de Kluswinkel een bijdrage aan andere initiatieven. Zo is ondersteuning geboden bij het schilderproject van buurtbewoonster Mila Romijn (die haar initiatief samenvat onder de afkorting M.I.L.A dat staat voor 'Met Inzet Lukt Alles'), wordt er gewerkt aan meubilair voor de moestuin aan het Amsteldiep en wordt de gereedschapsuitleen voor Welzijn Lelystad geregeld.

#### *Niet Planmatig Onderhoud (NPO)*

Niet Planmatig Onderhoud betreft onder meer onderhoud bij mutatie, bij calamiteiten en vraaggestuurd onderhoud. Over het hele jaar 2014 gaf Centrada € 5,4 miljoen uit aan niet-planmatig onderhoud. Dit is conform de jaarbegroting.

#### *Vraaggestuurd onderhoud*

Centrada pakt 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 worden tegelijkertijd de keuken, badkamer of toilet vervangen en worden waar mogelijk ook energiebesparende maatregelen toegepast. Wanneer een huurcontract vroegtijdig wordt opgezegd, kan er zelfs al rekening worden gehouden met de wensen van de nieuwe huurder.

#### *Projectmatig/Planmatig onderhoud*

Een deel van de onderhoudswerkzaamheden en woningverbetering wordt projectmatig of planmatig opgepakt, zoals de buitenkant van de woning en installaties. Over het hele jaar 2014 gaf Centrada € 2,7 miljoen uit aan planmatig onderhoud. Dit is 69% ten opzichte van de jaarbegroting (€ 3,8 miljoen) en is een gevolg van financiële meevallers (lagere inschrijvingen van bouwbedrijven) en het doorschuiven van twee onderhoudsprojecten naar 2015.

### Renovatie

Centrada gaf in 2014 € 3,5 miljoen uit aan de renovatie van het complex Rode Klif. Dit is 106% ten opzichte van de jaarbegroting (€ 3,3 miljoen).



Het Rode Klif na de renovatie

### 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 vrijkomen.

Waar mogelijk wordt asbest bij renovatie of groot onderhoud verwijderd. Asbest dat door de bewoners zelf is aangebracht, zoals asbesthoudend zeil, wordt op verzoek of wanneer de woning vrij komt voor verhuur verwijderd, zodat de woning veilig blijft. In het geval van het gevaar van besmetting door ondeskundig of het moeilijk kunnen verwijderen van asbest, wordt de verwijdering door of namens Centrada uitgevoerd.

### Asbestbeleid

Telkens wanneer een woning voor verhuur vrij komt en voorafgaand aan onderhoud, inspecteert Centrada de woning op de aanwezigheid van asbest. Daarmee houdt Centrada de asbestinventarisatielijst (de lijst met alle vermoedelijke asbesttoepassingen per woning) actueel. Daarnaast raamde Centrada de kosten voor de asbesttoepassingen die Centrada volgens het beleid de komende jaren zal verwijderen. Deze bedragen zijn in het Technisch Meerjaren Plan (TMP) opgenomen. Centrada verwijdert het asbest zoveel mogelijk tegelijk met werkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van planmatig onderhoud.

### Informerende van huurders over asbest in de woning

Eind 2013 informeerde Centrada alle huurders over het asbestbeleid van Centrada. Daarbij legde Centrada uit hoe de huurder moet omgaan met toepassingen in de woning waarin asbest is verwerkt.

Sinds halverwege 2014 ontvangen nieuwe huurders bij het ondertekenen van de huurovereenkomst een zogenaamde 'asbestsignalerings'. Dit is een sticker waarop is aangegeven waar in de woning asbest zit en hoe de huurder daarmee moet omgaan. Deze sticker moet de huurder aan de binnenkant van de meterkastdeur plakken.

Ook de bestaande huurders krijgen de asbestsignalering per post toegestuurd. Uiteindelijk is het de bedoeling dat medio 2016 alle huurwoningen van Centrada een asbestsignalering hebben.



Aftrap project 'Nul op de meter woning'

### 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. Op die manier worden niet alleen de lasten van haar huurders beperkt, maar wordt ook een bijdrage geleverd aan klimaatdoelstellingen en wordt de werkgelegenheid gestimuleerd. De woningen van Centrada hebben gemiddeld energielabel C, wat veel beter is dan het landelijk gemiddelde voor de corporatiesector, dat op label D uitkomt. In het convenant Energiebesparing Huursector zijn Rijksoverheid, Aedes en de Woonbond de doelstelling overeengekomen van gemiddeld label B (energie index van 1,25) in 2020. Centrada wil zich inspannen deze doelstelling te realiseren, voor zover de verhuurderheffing en energiesubsidies dit mogelijk maken, maar neemt er tot 2023 de tijd voor.



Bloemen voor de eerste huurder met zonnepanelen

### Energetische verbeteringen

Om ervoor te zorgen dat de woningen van Centrada in 2023 gemiddeld een energie index van 1,25 hebben, moet Centrada in beeld brengen welke maatregelen zij moet

treffen aan de woningen.

In maart 2014 stelde Centrada daarvoor een projectdocument 'Duurzaamheid' op. Aan de hand van het document worden maatregelen en investeringen gepland die de klimaatbelasting (CO<sub>2</sub>-uitstoot) van de woningen van Centrada moeten terugbrengen. Voor deze maatregelen begrootte Centrada € 2 miljoen.

De jaren 2014 en 2015 staan vooral in het teken van onderzoek doen naar welke maatregelen Centrada de komende jaren het best kan treffen en wat daarvoor het beste moment is. Centrada wil deze werkzaamheden namelijk zoveel mogelijk combineren met het planmatig onderhoud. Dat is efficiënter en bezorgt de huurder minder overlast. Vooruitlopend op de resultaten van dit onderzoek, startte Centrada alvast de volgende pilots:

#### - Hoek van 't IJ 20

Centrada stelde de woning aan het Hoek van 't IJ 20 in de Zuiderzeewijk beschikbaar om van deze woning een 'nul op de meter woning' te maken. Vier bouwbedrijven hebben dit naar eigen inzicht gedaan. Afgesproken is dat de vier bouwbedrijven de 'nul op de meter woning' gaan benutten als informatiecentrum voor wijkbewoners en geïnteresseerden. De vier bouwbedrijven zijn in gesprek gegaan met de gemeente over hoe de financiering gegarandeerd kan worden voor particulieren die hun woning energetisch willen verbeteren. Een oplossing hiervoor laat nog op zich wachten.

De investeringskosten voor Centrada bedroegen voor dit project € 24.200.

#### - PV-panelen Ivorenklif

Bij de nieuwbouw van het complex op de locatie van de voormalige Ivoren Klif (24 woningen) wil Centrada PV-panelen plaatsen op het dak om daarmee elektriciteit op te wekken voor de algemene ruimte (lift en verlichting). Een haalbaarheidsonderzoek toont aan dat het project kostenneutraal is.

#### - PV-panelen op flatgebouw De Stelling

Ook op flatgebouw De Stelling wil Centrada PV-panelen plaatsen, zowel voor het opwekken van elektriciteit voor de algemene ruimte en voorzieningen, als voor het verbruik van de elektriciteit in de individuele appartementen. Het plaatsen van PV-panelen voor de centrale voorzieningen is budgettair neutraal haalbaar. In 2015 onderzoekt Centrada de haalbaarheid van het plaatsen van panelen voor de individuele appartementen.

#### - PV-panelen op schuine daken EGW Schouw (412 woningen)

Het schilderwerk van de schuine daken van de eengezinswoningen Schouw West was in 2014 een natuurlijk moment om de daken te voorzien van PV-panelen. Het gaat om 400 eengezinswoningen van de in totaal 412 woningen in deze wijk. Vanwege de ligging en permanente schaduw zijn namelijk niet alle woningen geschikt voor het plaatsen van PV-panelen.

Centrada kon dit project alleen kostendekkend uitvoeren door middel van een huurverhoging en onder de voorwaarde dat 70% van de huurders aan het project zouden deelnemen. Aan vergelijkbare projecten bij andere corporaties doen echter meestal tussen de 15 en 25% van de huurders mee. Daarom besloot Centrada om de huurder individueel een aanbieding te doen met als doelstellingen dat de investering op termijn kostendekkend moet zijn én dat het netto voordeel voor de huurder gemiddeld € 10 per maand is.

Centrada wilde dat minimaal 15% van de huurders zou deelnemen, maar hoopte op 25%. Eind 2014 hadden 80 huurders (20%) aangegeven dat zij gebruik wilden maken van het aanbod. Bij de eerste 40 huurders waren toen de PV-panelen op het dak aangebracht. Ook in 2015 is deelname nog mogelijk.

## 2.3 Betaalbare woningen

### Huurprijsbeleid en huurverhoging

De rijksoverheid bepaalt welke mensen een sociale huurwoning mogen huren en wat de normen zijn voor de betaalbaarheid van deze woningen. Zo stelt de minister elk jaar per doelgroep (jongeren, gezinnen en ouderen) vast tot welk inkomen en tot welke huurprijs zij in aanmerking kunnen komen voor huurtoeslag. Het zogenaamde woningwaarderingssysteem (WWS) bepaalt de maximale huurprijs van een woning op basis van de kwaliteit van die woning, uitgedrukt in waarde-ringspunten. Ook bepaalt de overheid jaarlijks met hoeveel procent de huur mag stijgen.

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 blijft al haar woningen (rekening houdend met het woningwaarderingssysteem) verhuren tot de huurprijs waaronder de huurder huurtoeslag kan krijgen. Deze huurprijs stelt de minister jaarlijks vast.
- Bij het bepalen van de huurprijzen van leegkomende woningen gebruikt Centrada in principe de aftoppingsgrenzen, zodat huurders optimaal gebruik kunnen maken van huurtoeslag.
- Als de mogelijkheid wordt geboden, dan verhoogt Centrada bij de jaarlijkse huurverhoging de huren van huurders met hogere inkomens tot een huurprijs die volgens het WWS als maximaal redelijk wordt beschouwd. Op deze manier probeert Centrada de doorstroming te stimuleren.
- Voor maatschappelijk en zorgvastgoed brengt

Centrada in principe een kostendekkende huur in rekening.

Ter compensatie van de verhuurderheffing wordt aan de corporaties de mogelijkheid geboden dit voor een deel terug te verdienen door de huren extra te verhogen. Centrada maakt hier echter maar voor een deel gebruik van, zodat de betaalbaarheid voor haar huurders niet in het geding komt.

Het onderwerp betaalbaarheid van het wonen is in 2014 flink in de belangstelling gekomen. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat steeds meer huurders moeite hebben om rond te komen. In augustus heeft Centrada een themabijeenkomst betaalbaarheid georganiseerd, met als doel om hierover met huurders zelf in gesprek te gaan. Bijna twintig huurders en leden van de HVOB namen hier aan deel. Er werd ingegaan op vragen als: wat voor problemen ziet men?; wat zijn de oorzaken hiervan?; wat zou men er aan kunnen doen? Daarna is gediscussieerd over welke keuzes Centrada kan maken om de betaalbaarheid te vergroten. De inzichten uit de avond zijn meegenomen bij het vormgeven van het beleid rond betaalbaarheid in 2015.

#### *Vergroten van het aantal huurwoningen met een rekenhuur van onder de € 699,48 (prijspeil 2014)*

Het percentage woningen met een netto huurprijs onder € 699,48 is per 31 december 2014 99,29%. Dit komt neer op 8.576 van de 8.637 woningen. Dit is een stijging vergeleken met 2013 (98,77%).

De stijging valt te verklaren door:

- de verhoging van de liberalisatiegrens per 1 januari 2014; Centrada wil al haar woningen (rekening houdend met het woningwaarderingssysteem) blijven verhuren tot de huurprijs waaronder de huurder huurtoeslag kan krijgen. Per 1 januari 2014 paste Centrada de streefhuren aan op basis van de huurtoeslaggrenzen die per die datum golden.
- afscheid van woningen aan de Reaalhof/Stationsplein; deze woningen komen nu niet meer voor in de lijst van woningen met een huurprijs boven € 699.

#### *Huurverhoging*

Begin 2014 stelde Centrada de uitgangspunten vast voor de huurverhoging per 1 juli 2014. Net zoals in 2013 koos Centrada voor een inkomensafhankelijke huurverhoging; huurders met een hoger inkomen die een sociale huurwoning huurden, kregen extra huurverhoging om hen te stimuleren te verhuizen naar een huurwoning in de vrije sector of een koopwoning.

Centrada gebruikte de extra inkomsten van de huurverhoging om de verhuurderheffing te betalen. Grofweg werd voor de huurverhoging van 2014 het volgende beleid gehanteerd:

- Maximaal 4,0% huurverhoging voor huishoudinkomens tot € 34.085. Huurders met een jaarinkomen tot € 34.085 kregen 4% huurverhoging als hun huur lager was dan de streefhuur. Was hun huur gelijk aan of hoger dan de streefhuur, dan verhoogde Centrada de huur niet of met een aangepast lager percentage, zodat de huurprijs na verhoging uitkwam op de streefhuur.
- 4,5% huurverhoging voor huishoudinkomens van € 34.085 tot € 43.602. Ter maximalisatie van het doel van de inkomensafhankelijke huurverhoging (stimuleren van doorstroming) is bij deze inkomensgroep niet de streefhuur als bovengrens gehanteerd, maar de maximale huurprijs volgens het Woningwaarderingssstelsel.
- 6,5% huurverhoging voor huishoudinkomens vanaf € 43.602. Ook hier gold de maximale huurprijs volgens het Woningwaarderingssstelsel als bovengrens.

In tegenstelling tot vorig jaar leverden de straatnummers nu geen problemen op. Centrada ontving alle benodigde huishoudinkomensindicaties op tijd van de Belastingdienst, zodat Centrada de huurverhoging per 1 mei 2014 kon aanzeggen.

Op basis van de aanzegging ging de huur van de sociale huurwoningen per 1 juli 2014 gemiddeld met 3,91% omhoog (was in 2013 3,67%). Het gemiddelde percentage was lager dan wat maximaal was toegestaan (4,0%) en vloeiende voort

uit het huurprijsbeleid van Centrada. 15,7% van de huurders van de sociale huurwoningen had een huishoudinkomen van meer dan € 34.085. Zij kregen respectievelijk een huurverhoging van 4,5% of 6,5%.

Onderstaande tabel laat zien welke percentages waarom zijn toegepast. Wanneer de toegepaste percentages worden vergeleken met die van 2013 (laatste kolom), is te zien dat de huishoudinkomens vanaf € 34.085 gestaag afnamen en de groep huurders met een gematigde huurprijs (tussen nul en vier procent) groeide.

% HUURVERHOOGING	TOEGEPAST BIJ (2014)*	MOTIVATIE	TOEGEPAST BIJ (2013)*
0,0%	5,4%	Huidige netto huurprijs (ruim) boven streefhuur of al gelijk aan streefhuur (verhuurd in 2014)	7,7%
Tussen 0% en 4,0%	21,8%	Aangepast percentage waardoor de huurprijs na verhoging op streefhuur zit	13,9%
4,0%	57,1%	Huidige netto huurprijs (ruim) onder streefhuur en huishouden met inkomen over 2013 < € 34.085	61,6%
4,5%	7,5%	Voor huishoudinkomens tussen € 34.085 en € 43.602	8,1%
6,5%	8,2%	Voor huishoudinkomens vanaf € 43.602	8,7%

\* % is exclusief toegekende huurbezwaren

## Woonlasten

### Energielabels

In 2014 kregen 27 nieuwe woningen op de locatie Parkbos in de wijk Warande een energielabel A. Daarnaast werden 179 energielabels herzien, onder meer omdat de energieprestatie van de woningen verbeterde doordat de cv-ketels werden vervangen door hoog rendementketels. Hierdoor nam de gemiddelde energieprestatie van de woningen van Centrada toe. Het gemiddelde energielabel is C (energie-index 1,49). Centrada streeft er naar om in 2023 tot een energie index van 1,25 te komen.

### Huurincasso en -commissie

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 wordt voorkomen dat huurachterstanden zodanig oplopen dat deze bij deурwaarders terecht komen en huisuitzetting volgt. Huurders met een oplopende huurachterstand worden thuis bezocht door een woonconsulent.

## Kengetallen huurincasso

HUURINCASSO	NORM	2014
Huurachterstand actieve huurcontracten	1,00%	1,24%
Som huurachterstand	€ 600.000	€ 764.877*
Aantal aanzeggingen huurachterstand	Minder dan of gelijk aan 128 per jaar	135
Aantal ontruiming (woningen)	Minder dan of gelijk aan 48 per jaar	57
Juridische kosten incasso	€ 30.000 per jaar	€ 39.407
Afboeking huur oninbaar	€ 120.000 per jaar	€ 107.852
Afboeking mutatiekosten oninbaar	€ 180.000 per jaar	€ 115.254
Afboeking proceskosten oninbaar	€ 50.000 per jaar	€ 71.952

\*Huurachterstand t/m 30 november 2014

### Huurbezwaren

Huurders kunnen, in het geval zij het niet eens zijn met het huurbeleid en de huurverhoging, een beroep doen op de huurcommissie. Centrada ontving in totaal 96 huurbezwaren. Dit was minder dan het jaar daarvoor (135). In 61 gevallen (= 63,5% van het totaal) ging Centrada akkoord met de bezwaren en paste zij de huurverhoging aan. Dit omdat de huurder aantoonde dat het inkomen over 2013 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 35 gevallen ging Centrada niet akkoord.

Van deze 35 'afgewezen' bezwaren, zijn veertien bezwaren doorgezonden naar de Huurcommissie. Hiervan zijn er drie op verzoek van de huurder alsnog ingetrokken. Eind 2014 heeft de Huurcommissie van de elf te behandelen zaken er inmiddels zeven afgewezen. Vier bezwaren lopen nog.

### Evaluatie Protocol Preventie Huisuitzettingen

In 2014 is het Protocol Preventie Huisuitzettingen geëvalueerd met alle betrokken partijen om te komen tot nieuwe resultaatafspraken. Uitgangspunt hierbij was dat elke partner vanuit de eigen verantwoordelijkheid inzet levert. Met de aandachtspunten uit de evaluatie proberen we in 2015 tot nieuwe afspraken te komen.

### Check nieuwe huurders

Via GGN controleerde Centrada de betaalhistorie van nieuwe en onbekende huurders. Het doel was om op basis van deze informatie vooraf in gesprek te kunnen gaan met slechte betalers over het nakomen van de huurverplichtingen. Begin 2014 zijn de kosten en tijd die met de checks gemoeid waren geëvalueerd. Omdat informatie over het betaalgedrag vaak ontbrak of onjuist bleek, is besloten niet verder te gaan met het controleren van het historisch betaalgedrag via GGN. Het contract met GGN is wel aangehouden zodat bij twijfelgevallen het historisch betaalgedrag van een nieuwe klant toch gecontroleerd kan worden.

### Juridische kosten huur

In totaal gaf Centrada in 2014 € 39.407 uit aan huurincassokosten die voor rekening komen van Centrada (niet verhaalbaar). Dit is 131% van de begrote € 30.000.

### Huurachterstand

Een overzicht van de huurachterstanden per 31 december 2014 was vanwege de overgang in december naar het nieuwe primaire computersysteem van Centrada nog niet beschikbaar. De huurachterstand was per 30 november 2014 1,24%. Dit is het saldo huurachterstand van de actieve huurcontracten uitgedrukt in % van de bruto huur die had moeten binnenkomen.

In 2013 was de huurachterstand 0,98%.

De toename van de huurachterstand is te verklaren door:

- de verandering van de wijze van uitbetalen van de huurtoeslag;  
Ongeveer € 50.000 van de extra huurachterstand werd veroorzaakt door huurders, wiens huurtoeslag voorheen rechtstreeks naar Centrada werd overgemaakt. Deze huurders hadden voor deze wijziging nog geen huurachterstand.
- de overgang naar IBAN rekeningnummers;  
Hierdoor steeg het gemiddeld aantal storneringen in het eerste kwartaal met 150 stuks. Een groot deel van deze achterstand werd veelal in de loop van de maand alsnog door de huurder (handmatig) overgemaakt.
- het jaarlijks oplopen van de huurachterstanden tijdens de zomervakantie (geld wordt besteed aan vakantie). Daarnaast raken buffers bij huurders op, waardoor tegenslagen niet zijn op te vangen en vaak (tijdelijk) ten koste gaan van de huur.

Sinds april 2014 houden drie incassoconsulenten zich bezig met het intensief en persoonlijk benaderen van huurders met een huurachterstand. De dossiers met de hogere achterstanden werden extra bewaakt en er werd scherper gestuurd op de werkzaamheden van het incassobureau.

Tevens intensiverde Centrada de samenwerking met partners als IDO/ISL, MDF en Iriszorg.

#### *Huurdebiteuren*

In heel 2014 werd in totaal een bedrag aan € 295.058 aan oninbare vorderingen afgeboekt. Dit is 84,3% van het budget en komt daarmee ruim onder de norm.

#### *Ontruiming*

In totaal zegde Centrada in 2014 135 ontruiming aan, waarvan 61 ontruiming zijn doorgegaan (hetzelfde aantal als in 2013). Hiervan waren 57 ontruiming op basis van huurachterstand (in 2013: 52). Daarnaast werden in 2014 nog vier woningen ontruimd op basis van overlast.

#### *Huurderving*

De totale huurderving was in 2014 € 409.613. Dit is 79,4% van het budget en dus lager dan de norm. De huurderving heeft meerdere oorzaken. Sinds 2013 worden de werkzaamheden aan de binnenzijde van de woning (badkamer, toilet en keuken) uitgevoerd op een meer natuurlijk moment, namelijk wanneer de woning beschikbaar komt voor verhuur (mutatie). In de praktijk blijkt dat deze andere werkwijze de nodige knelpunten met zich mee brengt. Zo waren de ingeschatte termijnen die nodig zijn voor de werkzaamheden veel langer als de werkzaamheden iets buiten de standaard vallen (bijvoorbeeld afwijkende maat) en bij ontruimde woningen. Dit wordt met hoge prioriteit opgepakt door het team Verhuur en team Beheer & Onderhoud. In totaal kwam € 197.680 ten laste van dit mutatieonderhoud.

Sinds begin 2014 worden wekelijks alle leegstaande woningen doorgenomen. Bepaalde woningen komen regelmatig terug omdat de markt hiervoor ontbreekt (bijvoorbeeld woningen Reaahof) of omdat de gelabelde doelgroep er niet wil wonen (senioren). Daarnaast wordt een aantal woningen niet aansluitend verhuurd door de huidige aanbiedings-/acceptatieprocedure. Er wordt gewerkt aan oplossingen. Zo is bijvoorbeeld afgesproken om vaker incurante woningen te verloten en om toe te werken naar bloksgewijze aanbiedingen. In 2014 kwam € 184.719 ten laste van deze frictieleege stand. Daarnaast komt € 27.214 ten laste van overige leegstand (leegstand van twee calamiteiten woningen en een klein deel door verkoop).

#### **2.4 Voldoende keuzemogelijkheden**

##### *Zorgvuldige en rechtmatige verdeling 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.

#### *Loten*

Het begin 2012 gestarte experiment op het terrein van loten liep door in 2014. In de eerste helft van 2014 voerde Centrada (met medewerking van de gemeente) de evalueatie van dit experiment uit. Daaruit kon worden geconcludeerd dat het experiment loten geslaagd is. Nieuwkomers op de huurwoningmarkt, die nog geen of onvoldoende inschrijftijd/spaartijd hebben, maken van het loten gebruik om alsnog in aanmerking te komen voor een woning. De 'spoed' is niet bij elke doelgroep gelijk. In Lelystad is de spoedzoeker vooral te vinden onder de gezinnen. Ook blijkt er een groep oudere spoedzoekers te bestaan die van buiten Lelystad klaarblijkelijk in de buurt van hun (klein)kinderen gaat wonen. Wat zonder 'spaartijd' een stuk moeilijker was. Het effect van loten op de wachttijd is positief. Zo lijkt er geen negatief effect te zijn voor de reguliere woningzoekenden en wordt de totale wachttijd bij te verloten woningen gehalveerd. Ook de actieve wachttijd (= van eerste reactie tot aan huurcontract) is een half jaar korter.

#### *Gewijzigde woningbezettingnormen*

In 2014 evalueerde Centrada de per 1 januari 2013 gewijzigde bezettingnormen voor eengezinswoningen. Uit deze evaluatie blijkt dat de aangescherpte woningbezettingnormen ervoor zorgen dat de gemiddelde bezettinggraad van de sociale huurwoningen is toegenomen en dat de kansen voor gezinnen zijn toegenomen. Wel heeft de aanscherping tot gevolg dat de eenpersoonshuishoudens in de leeftijd van 18 tot 55 niet langer in een (drie kamer) eengezinswoning kunnen gaan wonen.

#### *Zeggenschap in en rondom de woning*

##### *Zelf Aangebrachte Voorzieningen beleid (ZAV-beleid)*

Centrada spant zich in om woningzoekenden en huurders te betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe

wooncomplexen en bij de aanpassing van bestaande complexen, zodat zij zich herkennen in het complex en er zich thuis voelen. Huurders kunnen er ook voor kiezen zelf extra kwaliteit aan hun woning toe te voegen, bijvoorbeeld in de vorm van zonnepanelen of een andere keuken of badkamer. Centrada stelde hiervoor spelregels vast. De algemene regel is dat de bewoner de kosten direct voor eigen rekening neemt.

Begin 2014 evalueerde Centrada haar ZAV-beleid. Het gaat hier om veranderingen in, aan of om de woning die de huurder wil (laten) aanbrengen of al heeft aangebracht. Bij de evaluatie waren de wensen van de klant het uitgangspunt. Op basis van de evaluatie paste Centrada de regels aan. Uitgangspunt is nu dat in beginsel elke verandering is toegestaan. Uiteraard zijn er wel voorwaarden, maar deze perken de vrijheid van huurders niet op onredelijke wijze in.

#### *Leefstijlen*

Centrada beseft dat er verschillende menstypen zijn. Als bewoners samenwonen op basis van een bepaalde belevingswereld trekt dat bepaalde mensen aan en andere juist niet. Door te stimuleren dat bewoners op complex- en buurtniveau (kunnen) samenwonen op basis van een gezamenlijke mentaliteit en door hen te betrekken bij vraagstukken die spelen in de woonomgeving, zullen zij zich waarschijnlijk (meer) verbonden voelen met het complex en de buurt.

Centrada gaat zich verdiepen in de mogelijkheden en de voor- en nadelen op dit terrein, met als vertrekpunt dat dit geen beperkingen voor andere huurders tot gevolg mag hebben.

#### *Kopen of huren*

Centrada stelt haar huurders in de gelegenheid hun woning te kopen. Daarnaast worden onder gunstige condities zogenaamde kluswoningen aangeboden, waarbij de koper de plicht heeft binnen een bepaalde tijd te investeren in de kwaliteit van de woning.

In 2014 verkocht Centrada in totaal negen woningen. De norm van tien woningen en een verkoopresultaat van € 1.150.000 werd daarmee net niet gehaald. Het op de

markt brengen van kluswoningen leidde in 2014 niet tot verkoop.

## 2.5 Een goede kwaliteit van de dienstverlening

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

### Deskundige en klantvriendelijke medewerkers

Omdat bij dienstverlening productie en consumptie samenvallen, wordt de waardering door de klant in hoge mate bepaald door de deskundigheid en klantvriendelijkheid van de medewerkers. Medewerkers zijn zich hiervan bewust en ontvangen training op dit gebied. In 2014 behaalde Centrada de volgende resultaten:

KWALITEIT DIENSTVERLENING	NORM	2014
Cijfer KWH voor dienstverlening 'woning zoeken'	7,7 of meer	7,5
Cijfer KWH voor 'nieuwe woning'	7,9 of meer	7,4
Cijfer KWH voor 'huur opzeggen'	7,8 of meer	8,0

Een optimale bereikbaarheid en een gastvrije ontvangst Centrada wil goed bereikbaar zijn. Of het nu gaat om een bezoek aan het kantoor, telefonisch klantcontact of correspondentie. Centrada streeft naar een gastvrije ontvangst en wil het verzoek van de klant tijdig en naar tevredenheid afhandelen.

### Bereikbaarheid

Eind 2014 stapte Centrada over op een nieuwe telefooncentrale. Hierdoor kon Centrada het aantal ontvangen telefoongesprekken niet goed monitoren. Geschat wordt dat het aantal telefoongesprekken in het laatste kwartaal gelijk was aan de hoeveelheden in de eerste drie kwartalen; tussen de circa 17.400 en 19.400. Het percentage telefoontjes dat binnen 30 seconden werd opgenomen, schommelde tussen de circa 71 en 78%. Dit percentage is lager dan het doel van 80%. De oorzaak hiervan is een toename van het aantal klantcontacten

door het besluit om het betalen van de jaarlijkse verlengingskosten voor woningzoekenden alleen via iDeal mogelijk te maken. Circa 85% van de woningzoekenden maakte hiervan gebruik. De overige 15% betaalt de verlengingskosten met een pinbetaling op kantoor. De meeste klanten van Centrada die een bezoek brengen aan kantoor doen dit om hun maandelijkse huur of hun jaarlijkse verlengingskosten voor hun inschrijving als woningzoekende te betalen. Centrada onderzoekt hoe zij haar klanten kan motiveren om betalingen via telebankieren te doen.

### Klantportaal 'Mijn Centrada'

Begin 2014 legde Centrada de laatste hand aan het nieuwe huurdersportaal 'Mijn Centrada.nl'. Via dit portaal is Centrada 24/7 bereikbaar voor de huurder. Centrada verwacht dat het klantportaal zal leiden tot minder telefonische klantcontacten. In het tweede kwartaal van 2014 kregen alle huurders van Centrada toegang tot het Klantportaal 'Mijn Centrada.nl'. Daarnaast ging de algemene promotie van het klantportaal van start. Dit had tot doel om het klantcontact zoveel mogelijk via het digitale klantportaal te laten verlopen.



Huurders testen klantportaal Mijn Centrada

### Ontwikkelplan Klantenservice

Om de dienstverlening van Centrada verder te verhogen, is het 'Ontwikkelplan team Klantenservice' opgesteld. Doel van dit Ontwikkelplan is om de werkzaamheden van

Klantenservice anders en beter te laten verlopen. Uitgangspunten daarbij zijn dat het klantcontact zoveel mogelijk via het digitale klantportaal 'Mijn Centrada.nl' verloopt.

#### Ontwikkelen internetsite

In het eerste kwartaal van 2014 deed Centrada verschillende aanpassingen aan de website van Centrada. Deze aanpassingen komen gedeeltelijk voort uit de (aangepaste) richtlijnen vanuit KWH. Een paar voorbeelden van wijzigingen en toevoegingen zijn:

- de mogelijkheid om nieuwsartikelen te delen via diverse social media;
- een tweet-feed, waardoor de meest recente tweets van Centrada zichtbaar zijn op de homepage;
- verwijzingen en aanpassingen in de vormgeving in verband met het klantportaal.

De website van Centrada werd halverwege 2014 door KWH beoordeeld op vindbaarheid, gebruiksvriendelijkheid, inhoud en functionaliteit. Centrada scoorde een 7,5. Met deze score eindigde Centrada van alle woningcorporaties in de categorie 4.000 tot 10.000 woningen op de tiende plek.

Nu alle klanten van Centrada toegang hebben tot het klantportaal 'Mijn Centrada', is het tijd om te inventariseren welke wensen en mogelijkheden er zijn voor de verdere ontwikkeling van de internetsite. Gedacht wordt aan toepassingen die het mogelijk maken zo klantgericht en zo digitaal mogelijk te communiceren met klanten. Dergelijke toepassingen worden niet eerder dan in 2015 aan de site toegevoegd.

#### Wensen, informatieverstrekking, storingen en klachten

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

aanleiding van deze informatie worden gemaakte afspraken verhelderd of bijgesteld of verbeteracties gestart.

#### KWH

Centrada meet de kwaliteit van haar dienstverlening met behulp van het KWH-huurlabel. 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.

Begin 2014 vroeg KWH aan huurders wat zij belangrijk vinden bij de dienstverlening van hun corporatie. Op basis van deze uitkomsten, de input van de corporaties en de ervaringen van KWH, scherpte KWH het Huurlabel aan. Met nieuwe manieren van meten bracht KWH in 2014 de stem van de klant nog krachtiger naar binnen.

#### KWH-scores per onderdeel in 2014

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

De meeste scores zitten boven de norm. Alleen het cijfer voor hoe Centrada omgaat met het afhandelen van klachten over de dienstverlening (het onderdeel ontevredenheid) ligt onder de norm. Voortzetting van het KWH-label zou hierdoor in gevaar kunnen komen. KWH zelf heeft echter aangegeven dat de in 2014 vernieuwde meetstelsel voor dit onderdeel niet optimaal heeft gefunctioneerd. Vandaar dat besloten is het KWH-label voor Centrada toch te verlengen. Dit neemt niet weg dat Centrada, mede op advies van KWH, wel aan de gang is

gegaan met het verbeteren van de dienstverlening bij uitingen van ontevredenheid.

Na het eerste kwartaal in 2015 start KWH weer met het meten van de dienstverlening voor 2015. Deze metingen leveren dan input van de klanten op, over hoe zij onder andere de aangepaste openingstijden, de gewijzigde processen (verhuurproces) en de perikelen rondom de overgang naar het nieuwe primaire computersysteem ervaren.

#### *Geschillencommissie*

In 2014 kwam de geschillencommissie zes maal bijeen. Tijdens deze zittingen werden negentien geschillen behandeld; zestien over een afwijzing van een urgentie en drie over een geschil over de werkwijze/dienstverlening van Centrada. Van de zestien geschillen over de afwijzing van een urgentie, werd niet één keer het bezwaar gegrond verklaard. Bij de drie geschillen over de werkwijze/dienstverlening van Centrada, werd tweemaal het bezwaar gegrond verklaard. In beide geschillen ging het over de opleverstaat van de woning en de afhandeling van deze opleverpunten. De commissie oordeelde dat de problemen niet juist en adequaat werden afgehandeld.

#### *Radar*

Voor 2014 vatte Centrada het plan op om één keer een gedrukte Radar te laten verschijnen en twee e-mail-nieuwsbrieven. De gedrukte Radar kreeg een wat andere inhoud dan huurders gewend waren. Deze bewaareditie bevatte - naast diverse nieuwsartikelen en relevante huurdersinformatie - een aantal achtergrondartikelen (bijvoorbeeld over de parlementaire enquête, het ondernemingsplan en het agressieprotocol).

Daarnaast voerde Centrada een pilot uit met een interactieve Radar. Door het downloaden van een app konden huurders en relaties het bewonersblad 'lezen'. De app bevatte verschillende interactieve elementen zoals een link naar het filmpje dat Centrada liet maken voor het Klantportaal 'Mijn Centrada.nl'. Huurders zonder iPad konden de Radar bekijken met een webviewer op de website van Centrada.

In totaal werd de Radar-app ongeveer 100 keer

gedownload en meer dan 200 keer bekeken via de webviewer. Veel (vooral oudere) huurders gaven echter aan graag de Radar fysiek te blijven ontvangen. Voor 2015 bekijkt Centrada in welke vorm de Radar het beste gegoten kan worden.

## **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. Want zij vormen de sleutel tot succes als het gaat om het voorkomen en de aanpak van vraagstukken die de kwaliteit van de leefomgeving onder druk zetten.

#### *Kengetallen leefbaarheid*

LEEFBAARHEID	NORM	2014
Bijdrage MFA	€ 780.000	€ 780.000
Particuliere woningverbetering	€ 50.000	€ 22.313
Activiteiten woonplannen	€ 106.622	€ 87.892
Stimuleren en activeren bewoners	€ 104.000	€ 84.552
Huur Rode Klif	€ 30.378	€ 30.730
Incidenteel beheer	€ 16.000	€ 15.842
Project Kluswinkel	€ 0	€ 31.516
<b>Totaal leefbaarheid</b>	<b>€ 1.087.000</b>	<b>€ 1.052.844</b>

#### *Huurders betrekken bij het beleid en bij de te leveren prestaties*

Zeggenschap van de centrale Huurdervereniging Ons Belang (HVOB) is geregeld in een samenwerkingsovereenkomst. Hierin is vastgelegd op welke terreinen sprake is van recht op informatie en advies-/instemmingsrecht. Met bewonerscommissies en buurtambassadeurs, maar ook met wijkbewoners vindt, 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 pleingesprekken, informatiebijeenkomsten, klantenpanels en de inzet van buurtvoorlichters. De inzet van deze instrumenten vindt plaats in overleg met de HVOB.

#### *Activiteiten woonplannen*

Voor 2014 begrootte Centrada € 208.025 voor fysieke en sociale activiteiten die bijdragen aan een schone, hele en veilige omgeving. Lopende het jaar werd dit bedrag teruggebracht naar € 106.622. Redenen hiervoor waren onder meer dat activiteiten niet doorgingen of dat kosten lager uitvielen dan begroot. Uiteindelijk werd er daadwerkelijk € 87.892 (= 82,4%) uitgegeven. Ongeveer € 30.250 is uitgegeven voor het betrekken van bewoners (bijdrage inzet buurtvoorlichters en vergoedingen bewonerscommissies). Het overige werd voornamelijk uitgegeven aan fysieke en sociale activiteiten ter verbetering van de leefbaarheid. Hieronder enkele activiteiten:

- Project Kempenaar Grijs: Bij twee flats legden de bewoners zelf met (financiële) ondersteuning van Centrada de gezamenlijke voortuinen opnieuw aan. Zij onderhouden deze zelf.
- Danzigstraat - Bewonersgroep: Centrada creëerde een bergruimte voor de opslag van materialen om het complex (extra) schoon te houden en de gezamenlijke binnentuin te onderhouden.
- Pleingesprekken: In mei en september zijn op verschillende locaties in de stad pleingesprekken gevoerd. Bewoners zijn hierbij uitgenodigd om met



*Pleingesprek De Stelling*

Centrada, gemeente, politie en Welzijn Lelystad in gesprek te gaan over wat hun wijk nodig heeft en wat zij daar in kunnen betekenen met ondersteuning van de professionals. Veel ideeën werden ingebracht die samen met de bewoners verder worden uitgewerkt.

- Moestuin Amsteldiep: Op 25 juni vond de officiële opening plaats van de moestuin aan het Amsteldiep. De moestuin is een plek voor ontmoeting en verbinding en op initiatief van buurtbewoners ontstaan.



*Bloemen voor huurders die 25 jaar in De Buizerd wonen*

- De Buizerd: Op 14 mei was er een groot feest in de Buizerd ter ere van het 25-jarig bestaan. Er was een hoge opkomst en de bewoners die al 25 jaar in de Buizerd wonen, zijn extra in het zonnetje gezet. Alles is door een groep enthousiaste bewoners georganiseerd en mede mogelijk gemaakt door een bijdrage van Centrada.
- Project Noordzeestraat, Oostzeestraat en Zeelaan: In de tweede helft van 2014 zijn huurders en particulieren aangesproken en aangeschreven op het onderhoud van de eigen tuin en achterpaden. Het merendeel van de bewoners gaf hier gehoor aan waardoor de wijk er schoon, heel en veilig uitziet. Bij een aantal huurders moest het vervolgtraject, de tweede sommatie, worden ingezet. Uiteindelijk had één bewoner de tuin niet in orde gemaakt, zodat dit is gedaan door een hovenier waarbij de kosten zijn verhaald op de huurder.
- Bewonersactiviteiten Waterwijk: Ondersteund door Centrada, gemeente en Welzijn Lelystad hielden

bewoners van de Zeelaan in 2014 een schoonmaak-actie en een straatfeest. De bewoners van de Deltawijk hielden een straatfeest en ruimden gezamenlijk zwerfafval op. Bewoners aan het carré Veluwemeerstraat, Voorstraat, Merenlaan en Markermeerstraat openden hun vernieuwde 'Vlinderplein' op 14 augustus op feestelijke wijze.

- Project Jol: Werkgroepen, bestaande uit bewoners en onder leiding van de wijkraad, voerden diverse activiteiten uit. Zo is in overleg met de gemeente een andere opstelplek voor de afvalcontainers op de ophaaldag gevonden, spreken bewoners elkaar aan op overlast van hondenpoep en gingen de bewoners in gesprek met de gemeente voor een nieuwe inrichting van het binnenhofje/speeltuin. Ten slotte organiseerden de bewoners een schoonmaakactie.

#### Bijdragen aan een schone, hele en veilige woonomgeving

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 Hennep, en de inzet van sociaal wijkbeheer.

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

#### Sociale meldingen

In 2014 registreerde Centrada in totaal 382 sociale meldingen (in 2013: 384). De meeste meldingen kwamen in de zomerperiode. Bewoners zijn meer buiten en

ervaren dan vaak eerder overlast. Het merendeel van de meldingen gingen over woongedrag, tuinonderhoud en geluidsoverlast. Aan het einde van het jaar stonden nog 56 sociale meldingen ter behandeling open. Door de overgang naar het nieuwe primaire computersysteem is de registratie van de sociale meldingen bijgehouden tot en met 30 november 2014.

SOCIALE MELDINGEN/OVERLAST	NORM	2014
Aantal geregistreerde sociale meldingen	n.v.t.	382
Juridische kosten sociaal	€ 50.000	€ 70.583

#### Juridische kosten sociaal

In 2014 gaf Centrada in totaal € 70.583 uit aan juridische kosten voor het oplossen van sociale meldingen (= 141,2% van het budget). De praktijk heeft geleerd dat het budget op basis van het aantal dossiers ontoereikend is. Het budget voor 2015 is daarom verhoogd.

In 2014 liepen er zesentwintig juridische trajecten (negen wietplantages, zeven onderhuur, zes overlast, één tuinonderhoud en drie overig), waarvan veertien in 2014 zijn afgesloten. Helaas leidde dit in vier gevallen tot een ontruiming (drie op basis van woonfraude en één op basis van een wietplantage).

#### Incidenteel sociaal en fysiek beheer

Voor het snel oplossen van kleine leefbaarheidsproblemen die een schone, hele en veilige woonomgeving in de weg staan, had Centrada in 2014 € 16.000 begroot. Centrada gaf hiervan in 2014 € 15.842 uit.

#### Convenant Hennep

In 2014 is de werking van het convenant Hennep geëvalueerd en zijn de cijfers over 2013 besproken. Deze laten een mooi resultaat zien. Het aantal ruimingen door de politie is gelijk gebleven, maar er zijn vergeleken met 2012 meer verdachten aangehouden, meer zaken bij het OM binnengekomen en met succes behandeld, meer bestuurlijke maatregelen getroffen door meer gemeenten, meer



*Nieuwe bewonerscommissie Buizerd*

terugvorderingen, boetes en naheffingen opgelegd door het UWV, de Belastingdienst en de Sociale Recherche. Netbeheerders hebben meer hennepanden van de stroom afgesloten. Goed nieuws is ook dat er bij de corporaties en particuliere verhuurmakelaars minder kwekerijen zijn ontruimd. Al met al kan de integrale aanpak van de hennep succesvol worden genoemd. Verbeterpunt blijft nog de informatie-uitwisseling. Informatie wordt niet zelden pas laat bij de partners aangeleverd. De bestuurlijke aanpak kan in sommige gemeenten nog beter en vaker worden ingezet. Ook zou de screening van huurders nog zorgvuldiger kunnen.

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

Huurders van Centrada worden gestimuleerd om zelf hun woonsituatie te verbeteren (optimaliseren).

Initiatieven op dit gebied worden (financieel) beloond vanuit een fonds Beter Buurt Bijdrage.

Daarnaast wordt een aantal projecten ondersteund die een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid op zowel stedelijk als op wijk- en buurtniveau (sponsoring). Voor deze activiteiten wordt een vast budget beschikbaar gesteld en vindt vooraf beoordeling plaats op het rendement.

#### *Stimuleren en activeren bewoners*

Het budget voor het stimuleren en activeren van bewoners (€ 114.000) bestaat uit de jaarlijkse bijdragen aan HVOB, Leviant, IDO en Hulptrajecten VVM (€ 62.000), bewoners-initiatieven in het kader van de Beter Buurt Bijdrage (€ 32.000) en het sponsoren van initiatieven van partners die ten goede komen aan de leefbaarheid (€ 20.000). In

2014 werd uiteindelijk 81,3% (€ 84.522) van het beschikbare budget uitgegeven.

Aan de jaarlijkse bijdragen werd € 49.020 uitgegeven. De HVOB betaalde € 10.000 terug; hun financiële situatie was goed en zo droegen zij bij aan een lagere bedrijfslast.

In 2014 ontving Centrada in totaal 32 aanvragen voor bewonersinitiatieven in het kader van de Beter Buurt Bijdrage, waarvan 30 zijn goedgekeurd. Vier goedgekeurde aanvragen zijn helaas door verschillende redenen (te weinig animo en geen medewerking gemeente) niet doorgeslagen. In totaal werd € 28.597 toegekend.

Aan sponsoring van initiatieven van partners die ten goede komen aan de leefbaarheid werd circa € 17.000 uitgegeven. Zo is een sponsorbijdrage toegekend aan de Dag van de Ouderen, het Belangen Comité Kamp, de Huttenbouwweek, Stichting Leergeld, Uitgastfestival en NL Doet. Eind 2014 bedankte Centrada de vrijwilligers (onder meer de Bewonerscommissies, Zwerfafvalruimers en Buurtambassadeurs) voor hun inzet, met het persoonlijk overhandigen van een kerstpakket.

#### *Bijdrage MFA's*

Geheel volgens begroting maakte Centrada in 2014 € 780.000 over aan de gemeente als bijdrage voor de realisatie van een multifunctionele accommodatie (MFA) in de Waterwijk (€ 300.000) en in de Zuiderzeewijk (€ 480.000), waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten, kunnen ontspannen of zichzelf kunnen ontplooiën.

#### *Stedelijke vernieuwing op uitnodiging*

De gemeenteraad stelde de Startnota Stedelijke Vernieuwing vast. Nu de subsidiestromen (ISV-middelen) vanuit het rijk zijn weggefallen kiest de gemeente voor

een nieuwe werkwijze bij de aanpak van de aandachtswijken. Initiatieven van andere partijen dan de gemeente en Centrada, zoals banken, bouwers, bewoners en welzijnspartijen, staan nu voorop. De gemeente verbindt en ondersteunt waar nodig.

Met deze werkwijze is bij de aanpak van de particuliere woningverbetering reeds in 2013 gestart. In 2014 gaf Centrada, samen met de gemeente invulling aan de beleidslijn 'Stedelijke Vernieuwing op uitnodiging'. In dat kader ging de Kluswinkel van start. Ook is de 'nul op de meter' woning gerenoveerd; een door Centrada tijdelijk ter beschikking gestelde huurwoning wordt dusdanig duurzaam gerenoveerd, dat deze als voorbeeld kan dienen voor de eigenaar-bewoners in de wijk.

Landelijk is er veel belangstelling voor deze nieuwe manier van werken. Op 7 april kwam in dat kader minister van Wonen Stef Blok (VVD) een kijkje nemen.

Voor de procesbegeleiding Particuliere woningverbetering (onder andere het inschakelen van Platform 31) was volgens afspraak met de gemeente € 50.000 begroot en hiervan is € 22.313 uitgegeven. De rest van het bedrag is beschikbaar voor 2015.



## 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 2014 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

Voor iedere maatschappelijke onderneming is het van cruciaal belang dat de klanten haar prestaties herkennen en waarderen. Centrada stuurt daarom op de wensen van de klant en beschouwt feedback van de klant als vertrekpunt voor de vraag hoe deze (nog) beter kan worden bediend. De medewerkers in het primaire proces vervullen hierbij een cruciale rol. Zij hebben dagelijks contact met de klant en hebben direct in beeld of de klant de wijze waarop de dienstverlening tot stand wordt gebracht als voldoende waardeert. Het vraagstuk van de inrichting van de organisatie van Centrada start dan ook bij het proces van afstemming van vraag en aanbod met de klant. Daarnaast wordt ernaar gestreefd zo gebiedsgericht mogelijk te werken met voldoende aandacht voor efficiëntie en slagkracht. Ten slotte concentreert Centrada zich op die zaken waar zij echt goed in is. Als het gaat om taken die beter en goedkoper door anderen kunnen worden uitgevoerd, wordt samenwerking gezocht met deskundige partners.

Kortom: Centrada denkt en handelt vanuit het gezichtspunt en de ambities van haar klanten en streeft ernaar hen zoveel mogelijk keuzemogelijkheden te bieden. Er is bij Centrada maar één echte baas, dat is de klant.

#### Slimmer Samen Werken

Het project 'Slimmer Samen Werken' 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, besteedt Centrada in het bijzonder aandacht aan de volgende vier punten, die onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden, te weten: zelfsturende teams, klantgerichtheid; persoonlijke verantwoordelijkheid, en feedback geven en ontvangen.

Zelfsturende teams zijn teams waarin de medewerkers van het team gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het realiseren van de teamresultaten. Ook zijn zij zelf verantwoordelijk voor het indelen en uitvoeren van taken en activiteiten (de processen).

In 2014 startte Centrada met de vertaling van het organisatie-thema 'zelfsturing' naar de kennis, vaardigheden en competenties die teams nodig hebben om ook echt zelfsturend te kunnen zijn. De stappen die vervolgens moeten worden gezet om zelfsturend te functioneren kunnen per team verschillen.

Om dit proces te ondersteunen startte Centrada met een programma voor talentontwikkeling, met als doel alle medewerkers zoveel mogelijk in te zetten op het werk waarin zij uitblinken. Ook wil Centrada rekening houden met ambities die medewerkers koesteren op de langere termijn. Deze werden daarom, inclusief de hiervoor benodigde competenties, gelijktijdig in beeld gebracht, zodat men zich ook op andere terreinen kan ontwikkelen en zo breder inzetbaar wordt. Om een passend ontwikkeltraject te kunnen opstellen, is ook gekeken naar de persoonlijke leerstijl. Alle medewerkers kregen een individueel gesprek met een GITP-adviseur. In samenwerking met de adviseur werd bepaald of en zo ja welke vragenlijsten, testen, opdrachten op een ander, zelf te bepalen moment, werden gedaan. Een aantal weken later vond een vervolggesprek plaats met de GITP-adviseur over het totaalbeeld van de ontwikkelingsbehoefte en -mogelijkheden. Hiervan ontving de medewerker een verslag. Dit verslag diende als input voor het Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP)-gesprek met de manager.

#### 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 slimmer en efficiënter te organiseren. Hierbij is in het bijzonder gekeken naar de mogelijkheden en effecten van informatisering. Naar aanleiding hiervan hebben het bestuur en het management van Centrada besloten om de personele bezetting van de organisatie in twee jaar tijd met in ieder geval negen tot tien fulltime formatieplaatsen terug te brengen. Gelijktijdig wordt de tijdelijke bezetting afgebouwd. Deze afslanking moet op 1 januari 2016 zijn gerealiseerd. Gedurende deze periode zet Centrada zich maximaal in om gedwongen ontslagen te voorkomen en mensen actief te begeleiden naar een andere werkgever. 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.

Eind januari werd overeenstemming bereikt met de vakbonden over een Sociaal Plan. In totaal ontvingen 26 medewerkers een brief waarin zij boventallig werden verklaard. Ook werden alle medewerkers geïnformeerd over beschikbare vacatures waarvoor zij belangstelling konden tonen en werden belangstellingsgesprekken gevoerd. In vervolg op deze gesprekken stelde het management een plaatsingsplan op. Vijftien medewerkers werden opnieuw geplaatst op de (nieuw) ontstane functies. Met de Ondernemingsraad zijn twee outplacementbureaus geselecteerd en de betrokken medewerkers van wie Centrada afscheid neemt, kregen gelegenheid om met beide bureaus kennis te maken.

In het kader van de reorganisatie was afgesproken dat in 2014 nog apart aandacht zou worden besteed aan de staffuncties. In 2014 is daarom gekeken naar de werkzaamheden, formatie en bezetting van de centrale staffuncties. Dit heeft geleid tot een vermindering van 0,77 FTE.

Over bovenstaande beslissingen heeft afstemming plaatsgevonden met de Ondernemingsraad.

De meeste medewerkers met wie de arbeidsovereenkomst wordt beëindigd, zijn gestart met het outplacementtraject.

#### Formatie

Op 31 december 2014 had Centrada 90 medewerkers in dienst op 76,05 formatieplaatsen (FTE). Hiervan was 2,97 FTE tijdelijke formatie. De totale formatie op 1 januari 2015 is 70,8 FTE. Hiermee loopt de reorganisatie volgens plan.

#### Opleidingen

Centrada biedt goede arbeidsomstandigheden en -voorwaarden, 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.

In 2014 reserveerde Centrada hiervoor een budget van € 173.000 (vorig jaar € 165.000). De laatste jaren is de realisatie op deze post ruim lager dan begroot, vandaar deze daling. Daarnaast werd geld gereserveerd voor trainingen 'pensioen in zicht', de agressietraining en organisatieontwikkeling.

Het totale budget was daarmee opgebouwd uit vijf rubrieken, namelijk:

- opleidingen algemeen (€ 100.000);
- persoonlijk loopbaanbudget (€ 5.000);
- 'pensioen in zicht' trainingen (€ 8.000);
- agressietrainingen (€ 20.000), en
- organisatieontwikkeling (€ 40.000).

In heel 2014 werd uiteindelijk € 246.000 uitgegeven, waarvan € 158.533 aan organisatieontwikkeling. Dit had vooral betrekking op het traject 'Talentontwikkeling' en op coaching en training in het kader van het beschrijven van de processen. Daarnaast startten in 2014 enkele medewerkers met functiegerichte opleidingen.

### Ziekteverzuim

Centrada monitort het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie. De nadruk werd gelegd op het terugdringen en beheersen van het frequent en kortdurend verzuim. Dit gebeurde in samenwerking met Venster Bedrijfszorg.

	DOELSTELLING	2014	2013
Verzuimpercentage*	5,0%	6,6%	3,56%
Meldingsfrequentie	1,0	1,54	1,29

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

Het grootste gedeelte van het verzuimpercentage bestaat uit langdurig verzuim. De reorganisatie heeft mogelijk ook invloed gehad op het verzuim.

### Producten en diensten

Vijf zelfsturende teams zijn belast 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.

### Beschrijven processen

In december 2013 startte Centrada op basis van een gedetailleerd plan van aanpak met het beschrijven van de primaire processen. Begin 2014 werden de twintig hoofdprocessen van de organisatie beschreven. Voor de start van elke procesbeschrijving gaven de clustermanagers aan binnen welke kaders de processen beschreven moesten worden.

Vervolgens werden de verbeterpunten en automatiseringswensen uit de processen in kaart gebracht en voor zover mogelijk meegenomen in de inrichting van het nieuwe primaire computersysteem (zie: 'Nieuw primair computersysteem').

### Optimaliseren Beleids- en Planning & Control cyclus

Centrada optimaliseert de Beleids- en de Planning & Control cyclus met als doel te zorgen voor goede en tijdige

management- en sturingsinformatie met voldoende afstemmings- en bijsturingmogelijkheden.

In 2014 maakte Centrada een begin met het anders vormgeven van de kwartaalrapportages. Op verzoek is een managementsamenvatting toegevoegd aan de kwartaalrapportage. Verder vond er een discussie plaats met de auditcommissie over de inhoud van de kwartaalrapportage. Daarnaast zijn de meerjarenbegroting en het portefeuilleplan verder geïntegreerd

### Aanpassen mandaat- en procuratieregeling en inkoopprocedure

In de tweede helft van 2014 zijn de mandaat- en procuratieregeling aangepast aan de nieuwe organisatiestructuur. De Raad van Commissarissen keurde de aangepaste stukken op 15 december 2014 goed.

De mandaat- en procuratieregeling en de inkoopprocedure werden zodanig aangepast dat voor iedere medewerker van Centrada duidelijk werd wat zijn of haar (financiële) beslisruimte is.

Daarnaast werden aangepaste standaard documenten voor de inkoop van planmatig onderhoud vastgesteld. Het gaat hierbij om uitnodigingen tot het doen van een offerte, opdrachtverstrekking en kaderbesluiten. Verder werd een matrix opgesteld waarin per werk voor 2014 werd aangegeven bij welke aannemers van de groslijst offertes werden opgevraagd. Tot slot zijn de inkoopvoorwaarden voor planmatig onderhoud aangepast aan het model Inkoopvoorwaarden van Aedes. Deze worden als bijlage bij de uitnodigingsbrieven meegestuurd.

### Medewerkers optimaal faciliteren

De informatievoorziening, -systemen en -infrastructuur worden zo ingericht dat de medewerkers optimaal worden gefaciliteerd hun werk te doen en over informatie beschikken waarmee zij hun afwegingen kunnen maken.

### Nieuw primair computersysteem (ERP-systeem)

In 2014 eindigde het contract met SGI automatisering voor het primaire computersysteem SGI tobias. De leverancier discontinueerde dit systeem en stelde een nieuw systeem voor. Begin 2014 werd de selectie voor een nieuw primair

systeem afgerond. Gekozen werd voor Dynamics Empire van Cegeka-dsa.

De kosten verbonden met de implementatie bedroegen in 2014 € 0,694 miljoen. De licentiekosten waren in 2014 € 0,424 miljoen.

Begin 2014 startten de medewerkers van Centrada met de inrichting van het nieuwe ERP-systeem. Zij werden hierbij ondersteund door consultants van Cegeka-dsa.

Eind 2014 werd het systeem Dynamics Empire in bedrijf genomen. Alhoewel de implementatie goed was voorbereid, waren er nog wel enkele technische en organisatorische issues. De leer- en verbeterpunten werden genoteerd en daaraan is een vervolg gegeven.

In de eerste helft van 2015 worden enkele extra functionaliteiten en extra wensen geïmplementeerd.

#### *Nieuw Document Management Systeem (DMS)*

In het eerste halfjaar van 2013 is besloten om het huidige Document Management Systeem Diskis van Cegeka te vervangen door het product Corsa van BCT. De implementatie werd uitgesteld in afwachting van de keuze voor een nieuw ERP-systeem. De implementatie van Corsa werd gelijkgeschakeld met die van Dynamics Empire van Cegeka-dsa. In 2014 is € 0,170 miljoen besteed aan de implementatie van Corsa.

#### **ICT**

Centrada investeert in informatie- en communicatietechnologie (ICT) met als doelen:

- Stimuleren van online dienstverlening en gebruik van nieuwe (sociale) media ten behoeve van één-op-één communicatie met de klant;
- Mogelijk maken van het zichtbaar en direct aanspreekbaar bij de klant (tijd- en plaatsafhankelijk) kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.

In dit kader wordt het ingevoerde nieuwe kantoorconcept met werkplekken op maat geoptimaliseerd.

#### *Implementatie Klantportaal 'Mijn Centrada'*

Begin 2014 werd het woningzoekendeel van het klantportaal 'Mijn Centrada' met succes in productie

genomen. De klanten waren erg te spreken over deze vernieuwde dienstverlening. Vervolgens werd ook het huurdersdeel van het portaal in productie genomen en werd er gewerkt aan de koppeling met het nieuwe ERP-systeem. Deze aanpassing bleek veel ingrijpender dan vooraf was ingeschat.



*'Mijn Centrada' toegankelijk voor woningzoekenden*

#### **Integriteit**

Wij hechten grote waarde aan integer handelen. In dit kader wordt regelmatig stilgestaan bij de interne gedragsregels en de klokkenluideregeling. Zie hiervoor paragraaf 7.6.

#### **Afstemming met de ondernemingsraad**

In 2014 kwamen tijdens de maandelijkse overlegvergaderingen met de Ondernemingsraad onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- de stand van zaken met betrekking tot de reorganisatie;
- competentieontwikkeling van medewerkers (talentontwikkeling);
- het ziekteverzuim;
- het Klantportaal 'Mijn Centrada';
- de vervanging van primaire computersysteem (ERP-systeem).

### CAO Woondiensten

Begin april startten de CAO-partijen met de eerste gesprekken voor een nieuwe CAO Woondiensten. De punten van discussie zijn: de opbouw en verdeling van de pensioenpremie, het afbouwen van het overgangsrecht met betrekking tot pensioen en een versobering van het loonebouw. Daarnaast worden bedrijfseigen regelingen ter discussie gesteld. De vakbonden legden namens de werknemers een looneis van drie procent op tafel. Ook deden ze voorstellen ter bevordering van 'van-werk-naar-werk-trajecten'. Na een periode van bezinning in de zomermaanden werden de onderhandelingen in oktober hervat. Helaas konden werkgevers en vakbonden elkaar niet vinden op het onderwerp loonsverhoging. De werkgevers braken de onderhandelingen over een nieuwe CAO Woondiensten af.

### Werkkostenregeling

Het kabinet besloot dat per 1 januari 2015 de werkkostenregeling (WKR) wordt ingevoerd. De WKR is een forfaitaire regeling en geldt alleen voor vergoedingen of verstrekkingen die deel uitmaken van het (belaste) loon. De werkgever mag een vrijstelling toepassen van 1,2% van zijn totale loonsom. In 2014 werd onderzocht wat de consequenties zijn voor Centrada. In samenspraak met de Ondernemingsraad nam de directie een aantal beslissingen omtrent de secundaire arbeidsvoorwaarden. Per 1 januari 2015 worden de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- Het aanbod in de bedrijfskantine wordt aangepast zodat het past binnen de WKR;
- De bijdrage fitness wordt beëindigd;
- Het fietsenplan wordt gereduceerd tot € 450 per persoon, waarbij jaarlijks rekening wordt gehouden met de aanschaf van zes fietsen;
- Beëindigen van de schoonmaakvergoeding auto bij gebruikmaking van een privéauto;
- Beëindigen van de voorfinanciering voor de collectieve ziektekostenverzekering.
- De eindejaarsuitkering van € 150 wordt vooralsnog buiten de WKR gehouden. Jaarlijks wordt in de maand december bekeken of binnen de WKR ruimte is om de eindejaarsuitkering netto uit te betalen.

### Investerings ten behoeve van de eigen organisatie *Herinrichting Financiën & Informatie (F&I)*

Begin 2014 werd er een positief besluit genomen over de herinrichting van de werkruimte van F&I. Er werden communicatie- en concentratieplekken voor de medewerkers gecreëerd. Het team ging over naar open en overzichtelijke werkplekken in combinatie met een zithoek bedoeld voor overleg. De verbouwing viel met € 105.000 iets hoger uit dan begroot (€ 80.000).

### *Wagenpark Centrada*

In de tweede helft van 2014 werd voor het team Beheer & Onderhoud een leaseauto ingezet vanwege het vervallen van een bestaande onderhoudsbus.

Om aan de fiscale wetgeving te voldoen schafte Centrada een geautomatiseerd rittenregistratie-systeem aan. Het systeem werd ingebouwd in de verschillende bedrijfs-wagens van Centrada. Daarnaast tekende iedere berijder van een bedrijfswagen of scooter een gebruikers-overeenkomst.

### *Klimaatonderzoek kantoorpand*

Met betrekking tot de kwaliteit van het binnenklimaat werd eind 2014 een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door bureau Cauberg-Huygen. De rapportage van het uitgevoerde onderzoek wordt in het eerste kwartaal van 2015 opgeleverd.

### *Bedrijfshulpverlening*

De collega's die betrokken zijn bij de bedrijfshulpverlening volgden een herhalingstraining in het kader van de EHBO. Verder is de brandveiligheid van het kantoorpand geïnspecteerd en ligt het bedrijfsnoodplan ter goedkeuring bij de gemeente.

## 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 toezichhouders.

De volgende aspecten spelen hierbij een rol:

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

#### Solvabiliteit

Begin 2014 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 2014 was de beoordeling van het CFV positief (zie paragraaf 6.7). Het CFV 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 van CFV met een integrale beoordeling. Deze beoordeling duidt zowel kwalitatief als kwantitatief de risico's en richt zich op het plagen 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 portfeuilleplan. De financiële perspectieven op middellange termijn ontwikkelen zich nog steeds gunstig voor Centrada waardoor de financiële continuïteit is geborgd

#### Liquiditeit en kasstromen

Ultimo 2014 had Centrada nog € 5,5 miljoen aan liquide middelen. Deze was ultimo 2013 nog € 15,6 miljoen. Centrada lost vanuit haar liquide middelen en positieve kasstromen haar schulden af. In goed overleg worden eerst de matchingsleningen 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.

#### Benchmarking; meten, vergelijken, verbeteren

Eind 2014 presenteerde Aedes de Aedes-benchmark. Uitgangspunt voor de benchmark bedrijfslasten zijn de netto bedrijfslasten van corporaties zoals die in de jaarrekening 2013 zijn opgenomen. Vervolgens zijn de netto bedrijfslasten vergelijkbaar gemaakt door ze te corrigeren voor de zogenaamde 'ruisfactoren'. Dit zijn kosten die door corporaties op verschillende wijze en onder verschillende posten worden geregistreerd (bijv. ingehuurd personeel: zijn dit personeelslasten of overige bedrijfslasten?). Daarna zijn de kosten eruit gehaald die door corporaties niet of nauwelijks beïnvloedbaar zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de onroerend zaak belasting en de verhuurderheffing.

Wat overblijft, zijn de geharmoniseerde beïnvloedbare bedrijfslasten: bedrijfslasten die voor alle corporaties op dezelfde manier worden berekend en waarbij de corporatie invloed uit kan oefenen op de hoogte van deze lasten.

De gemiddelde geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten van Centrada voor 2013 waren € 968 per verhuureenheid (VHE). Dit is onder het gemiddelde van de sector van € 1.035 per VHE. De benchmark laat zien dat Centrada op het gebied van de bedrijfslasten goed scoort in vergelijking met anderen, maar dat er ook nog wel verbetering mogelijk is. Hiervoor zijn al maatregelen getroffen, waaronder het doorvoeren van een reorganisatie.

#### Adequaat risicomanagement

Begin 2014 bediscussieerde Centrada in een intern overleg het risicomanagementbeleid, inclusief een planning voor de implementatie van risicomanagement. Verder is geoefend met het benoemen en kwantificeren van risico's.

Met de managers en coördinerende staffunctionarissen is vervolgens gesproken over het risicomanagementbeleid en werden de risico's uitgewerkt die op hun verantwoordingsgebied liggen. Deze zijn gekoppeld aan de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de begroting. Hierbij is gekeken naar impact van de risico's (prioritering) en bestaande beheersmaatregelen. In de vergadering van de auditcommissie van 26 mei zijn het risicomanagementbeleid en het risicoprofiel besproken. De Raad van Commissarissen keurde in haar vergadering van 8 september zowel het risicomanagementbeleid als 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	2014	2013
Huuropbrengsten	57.043	53.759
Opbrengsten servicecontracten	1.547	1.555
Lasten servicecontracten	-1.678	-1.614
Overheidsbijdragen	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-5.816	-6.396
Lasten onderhoudsactiviteiten	-9.220	-7.307
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-9.649	-4.187
Afschrijvingen vastgoed exploitatie	-21.776	-20.355
<b>Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille</b>	<b>10.452</b>	<b>15.455</b>
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-42
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
<b>Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling</b>	<b>-</b>	<b>-42</b>
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	1.039	2.066
Toegerekende organisatiekosten	-11	-11
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-534	-1.273
<b>Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille</b>	<b>493</b>	<b>782</b>
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	14.654	5.546
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	411	-111
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille VoV	-52	310
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	-
<b>Waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>	<b>15.013</b>	<b>5.745</b>
Opbrengsten overige activiteiten	984	1.214
Kosten overige activiteiten	-155	-2.150
<b>Netto resultaat overige activiteiten</b>	<b>829</b>	<b>-936</b>
<b>Overige organisatiekosten</b>	<b>-861</b>	<b>-1.051</b>
<b>Leefbaarheid</b>	<b>-1.640</b>	<b>-1.114</b>
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	-	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	-	-
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	373	783
Rentelasten en soortgelijke kosten	-13.320	-14.032
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<b>-12.948</b>	<b>-13.249</b>
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen</b>	<b>11.338</b>	<b>5.589</b>
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-4.358	-5.027
Resultaat deelnemingen	-	-
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen</b>	<b>6.980</b>	<b>562</b>
Buitengewone baten	-	-
Buitengewone lasten	-	-
<b>Buitengewone resultaat na belastingen</b>	<b>6.980</b>	<b>562</b>
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>6.980</b>	<b>562</b>



### 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 (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.



Opening Kluswinkel Zuiderzeewijk

#### Samenwerking met de gemeente

In het Lokaal Akkoord dat Centrada met de gemeente afsluit, staan de wederzijdse afspraken voor een periode van vier jaar vastgelegd. Op basis daarvan worden jaarafspraken gemaakt. De gemeente is gestart met het

actualiseren van de Woonvisie, die het kader wordt voor het nieuwe Lokaal Akkoord. In juni 2014 organiseerde de gemeente een brainstormsessie over de Woonvisie. Centrada was hierbij aanwezig als één van de belanghebbende partijen op het gebied van wonen in Lelystad. In de loop van 2014 gaf de gemeente aan dat zij meer tijd nodig had voor het actualiseren van de Woonvisie. Deze wordt nu eind 2015 afgerond, een jaar later dan gepland. werd het Lokaal Akkoord 2010-2013 met één jaar verlengd. In het Bestuurlijk Overleg (BO) van 23 oktober 2014 gaf de gemeente aan meer tijd nodig te hebben voor het actualiseren van de Woonvisie. Deze wordt nu eind 2015 afgerond, een jaar later dan oorspronkelijk gepland. Hierdoor schuift ook de actualisatie van het Lokaal Akkoord een jaar op. Het huidige Lokaal Akkoord en de jaarafspraken 2014 zijn een jaar verlengd.

In het Bestuurlijk Overleg met de gemeente werden in 2014 de volgende zaken besproken:

- Evaluatie van de jaarafspraken 2014.
- Toelichting op de stand van zaken van de projecten in de Zuiderzeewijk en uitleg over hoe Centrada handelt in geval van huurachterstand en huisuitzettingen.
- De mogelijke gevolgen van de door het parlement vastgestelde Huisvestingswet 2014.
- Het door Centrada uit te voeren doorstroom-experiment, dat eind 2014 van start ging.
- Een aantal wijzigingen ten aanzien van de woonruimteverdeling (onder meer tarieven en urgentiereglement).
- De in 2015 sterk oplopende taakstelling statushouders.
- Het ondernemingsplan van Centrada.

Op 28 oktober bracht nagenoeg het voltallige college van Burgemeester & Wethouders een kennismakingsbezoek aan Centrada. De bijeenkomst startte in de Kluswinkel, waar Centrada eerst een uitleg gaf over de speerpunten voor de komende jaren, waaronder het terugdringen van de leningenportefeuille en het verduurzamen van het bezit. Apart werd stilgestaan bij het onderwerp betaalbaarheid, een onderwerp waarbij gemeente en Centrada

veel met elkaar te maken hebben, bijvoorbeeld daar waar het gaat om de schuldenproblematiek. De bijeenkomst werd afgesloten met een rondleiding door het pas gerenoveerde appartementencomplex Rode Klif, waar ook een blik werd geworpen op de nieuwbouw van de 24 appartementen op de locatie van de voormalige Ivoren Klif. Hier werd ook ingegaan op de problematiek van het scheiden van wonen en zorg.

#### *Samenwerking met de HVOB*

Met de huurderbelangenvereniging HVOB worden iedere twee jaar de samenwerkingsafspraken geactualiseerd. Tijdens de overlegvergaderingen tussen Centrada en de HVOB kwamen in 2014 de volgende zaken aan de orde:

- Toelichting op de jaarrapportage Woonruimteverdeling.
- Experiment ter bevordering van de doorstroming.
- Evaluatie van de geschillencommissie
- Het project Kluswinkel.
- Bijeenkomst met huurders over betaalbaarheid.
- Een toelichting op het Lokaal Akkoord 2015 - 2018.

Daarnaast is de HVOB gevraagd om advies uit te brengen op:

- het voorstel huurprijsaanpassing 2014;
- de digitale dienstverlening en de wijzigingen in de openingstijden en telefonische bereikbaarheid;
- drie adviesaanvragen op het gebied van woonruimteverdeling (uitsluitingsperiode na ontruiming door hennepeteelt, gelijk stellen van inschrijf- en verlengingskosten en aanpassingen ten aanzien van het urgentiereglement).

De HVOB heeft op alle adviesaanvragen positief geadviseerd.

Op verzoek van de HVOB heeft het management van Centrada een aantal gesprekken gepland om, naast een aantal concrete casussen, met elkaar van gedachten te wisselen over de samenwerking tussen Centrada en de HVOB.

Daarnaast heeft Centrada in het vierde kwartaal vier plannen toegezonden en besproken met de HVOB

(ondernemingsplan 2015-2019, portefeuilleplan 2015-2024, Meerjarenbegroting 2015-2024 en de Begroting 2015). In haar reactie op deze plannen geeft de HVOB aan zich zorgen te maken over de gevolgen van de vergrijzing in Lelystad, het door bezuinigingen steeds meer een beroep moeten doen op mantelzorg en het beschikbaar blijven van voldoende sociale huurwoningen. Samen met de gemeente is afgesproken dat deze thema's aandacht krijgen in de Woonvisie die de gemeente in 2015 opstelt.

#### *Samenwerking met de Duurzaamheidswinkel*

Begin 2014 ging Centrada een partnerovereenkomst aan met de Duurzaamheidswinkel. Doelstelling voor Centrada was samenwerking en uitwisseling met andere partners in de Duurzaamheidswinkel en profilering van Centrada met betrekking tot het onderwerp Duurzaamheid. Samen met de gemeente Lelystad, Natuur en Milieufederatie Flevoland en de klimaatcoaches sprak Centrada over de beperkte animo voor de workshops die de klimaatcoaches verzorgen in de Duurzaamheidswinkel. Begin 2015 wordt een laatste poging gedaan door de workshop van de klimaatcoaches op een meer wervende manier gericht aan te bieden aan huurders van Centrada die zonnepanelen en een slimme meter hebben.



*Opening Duurzaamheidswinkel*

Centrada kon zich daarnaast in 2014 in de Duurzaamheidswinkel profileren met haar inspanningen en investeringen met betrekking tot maatregelen die de energieprestatie van haar huurwoningen verbeteren, onder meer door middel van een presentatie tijdens het symposium 'Werk maken van duurzame energie'. Eind

2014 heeft Centrada besloten om de partnerovereenkomst met de Duurzaamheidswinkel met een jaar te verlengen.

#### 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 op ondernemingsplanniveau. 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 dient zij zich maatschappelijk te legitimeren.

Zo organiseerde Centrada in augustus een themabijeenkomst over betaalbaarheid. Centrada ging daarbij met huurders in op vragen als: wat voor problemen ziet men?; wat zijn de oorzaken hiervan?; wat zou men er aan kunnen doen? Daarna is gediscussieerd over welke keuzes Centrada kan maken om de betaalbaarheid te vergroten. De inzichten uit de avond zijn meegenomen bij het vormgeven van het beleid rond betaalbaarheid in 2015.

#### 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. De samenwerkingsafspraken met de HVOB en met zorgpartners WZF en Coloriet worden in 2015 geëvalueerd.

Begin 2015 wordt een nieuw onafhankelijk visitatietraject opgestart. Centrada streeft er naar de bij de vorige visitatie behaalde scores (geïntegreerd eindoordeel: 7,6) minimaal te behouden.

#### Jaarverslag

Zoals elk jaar het geval is, verantwoordde Centrada zich ook in 2014 (financieel en inhoudelijk) door middel van het (volkshuisvestelijk) jaarverslag en de jaarrekening over de activiteiten die ze in 2013 heeft ontplooid, de keuzes die ze heeft gemaakt en de resultaten daarvan. In het tweede kwartaal van 2014 werden de jaarstukken (het

volkshuisvestelijke jaarverslag en de jaarrekening) geproduceerd en verzonden naar de relaties van Centrada. Een interactieve pdf van de jaarstukken is gepubliceerd op de website. Daarnaast is het Jaarbeeld 2013 (een samenvatting van de jaarstukken) geproduceerd, op de website gepubliceerd en verzonden.

#### 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 ('Governance'), 6 ('Verslag bestuur') en 7 ('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 c.q. uitwerking van de doelstellingen te bereiken. Anderzijds ten behoeve van het bevorderen van een goede naamsbekendheid en een positief imago.

#### Corporate communicatiebeleidsplan

In 2014 is een start gemaakt met het actualiseren van het communicatiebeleid (zowel intern als extern), tegen het licht van de in het ondernemingsplan geformuleerde keuzes voor de komende vijf jaar en de daar uit voortkomende veranderingen in de interne en externe samenwerking. Op basis van een gedachtewisseling en discussie, bepaalden management en directie een duidelijke richting voor de manier waarop Centrada zich wil positioneren bij haar doelgroepen.

Eind 2014 is het jaarplan communicatie 2015 gemaakt en is een eerste aanzet gegeven tot de communicatiekalender 2015.

### *Branchereputatie*

Aedes heeft samen met corporaties een sectorbreed programma ontwikkeld om te werken aan herstel van maatschappelijk vertrouwen. Geen snelle en flitsende campagne, maar een gedegen strategie die werkt vanuit een gezamenlijk verhaal en systematische dialoog met de omgeving. 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. Ook Centrada neemt hieraan deel.

### *Parlementaire enquête*

Op 16 april 2013 stelde de Tweede Kamer de onderzoeksopdracht voor een parlementaire enquête woningcorporaties vast. Tot 4 juni 2014 (de start van de openbare verhoren) speelde de enquête zich vooral achter de schermen af. Ter voorbereiding op de negatieve publiciteit over de corporatiesector die de openbare verhoren met zich mee konden brengen, en het effect dat dit kon hebben op de relatie van Centrada met haar klanten en belanghouders, is in alle teams een toelichting gegeven op de parlementaire enquête woningcorporaties. Naast uitleg over wat het doel is van deze enquête, wat de houding van de branche is en hoe Centrada daar 'in zit', kregen medewerkers ook handvatten aangereikt voor de manier waarop zij het beste konden reageren op kritische vragen en opmerkingen van klanten of belanghouders. Op de internetsite van Centrada en in de Radar is tevens uitleg gegeven over de parlementaire enquête. Op de website werden daarnaast de meest gestelde vragen van een antwoord voorzien.

### *Social media*

In 2014 maakte Centrada een start met het promoten van het Twitter- en Facebook-account van Centrada. Op informatiemateriaal voor klanten wordt naar deze accounts verwezen. Daarnaast is een social media-kalender gemaakt die ervoor zorgt dat er regelmatig en op strategische momenten berichten worden geplaatst op Facebook en Twitter.

## 4. Toekomst

Centrada heeft aan het eind van het verslagjaar 2014, in nauw overleg met de huurdersvereniging HVOB, de gemeente en andere samenwerkingspartners in Lelystad, het ondernemingsplan geactualiseerd voor de periode 2015-2019.

### Nieuwe wetgeving

De nieuwe Woningwet dwingt Centrada om keuzes te maken. Zo heeft de verhuurderheffing grote gevolgen voor het huishoudboekje van Centrada. Sinds 2013 moeten corporaties deze belasting betalen. Het bedrag loopt de komende jaren steeds verder op. In 2015 betaalt Centrada hier € 4,3 miljoen aan. Door zich te blijven concentreren op haar kerntaken en deze tegen zo laag mogelijke bedrijfskosten uit te voeren, kan Centrada haar ambities voor het wonen in Lelystad overeind houden.

### Betaalbaar wonen voorop

Ook het huishoudboekje van de huurders van Centrada staat steeds meer onder druk. Veel lasten nemen toe, terwijl de inkomsten voor veel huurders als gevolg van de crisis onzekerder worden. Centrada kiest er daarom voor de huur betaalbaar te houden. Bijna alle woningen van Centrada zijn sociale huurwoningen met een huur lager dan € 700 per maand. Tot die huurprijs kunnen bewoners aanspraak maken op huurtoeslag. Veel woningen houden zelfs een huurprijs tot € 600 per maand.

### Meer geld voor energieaanpak

Centrada investeerde de afgelopen jaren volop in nieuwe woningen en in renovatie van de bestaande woningen. De komende jaren is dit minder nodig. Wel gaat Centrada investeren in het energiezuinig maken van haar huurwoningen, onder andere door het aanbrengen van zonnepanelen (waarmee eind 2014 reeds een start is gemaakt in Schouw-West). Het doel is om binnen tien jaar de woningen op gemiddeld energielabel B te brengen. Ook hiermee houdt Centrada de woonlasten voor haar huurders betaalbaar.

### Een prettige woonomgeving

Centrada is mede verantwoordelijk voor een schone, goed

onderhouden, veilige en prettige woonomgeving. Om dit te bereiken werkt Centrada samen met bewoners en met partners in de stad die hiervoor ook een stukje verantwoordelijkheid dragen. Binnen deze samenwerking concentreert Centrada zich op haar kerntaken. Centrada stimuleert en beloont huurders die op eigen initiatief hun woonomgeving netjes en veilig houden. Samen met de gemeente en andere partijen stimuleert Centrada ook de eigenaar-bewoners (vaak de burens van onze huurders) om te investeren in de kwaliteit en uitstraling van hun woningen. Daarvoor faciliteren Centrada en de gemeente de oprichting van drie Kluswinkels: centrale ontmoetingspunten in de wijk van waaruit onderhoud aan de woning en de omgeving wordt gestimuleerd. Met als uitgangspunt: eigen initiatief en zelfwerkzaamheid van de wijkbewoners

### Zorg voor ouderen

De overheid verwacht dat de groeiende groep van ouderen langer zelfstandig blijft wonen. Ook als deze ouderen beperkingen krijgen en bepaalde zorg en aanpassingen nodig hebben. Woningen voor deze doelgroep moeten aan bepaalde eisen voldoen. In de woning moet snel zorg geboden kunnen worden en de woning moet bijvoorbeeld rolstoelgeschikt zijn. Om hier goede oplossingen voor te vinden, werkt Centrada samen met gemeente, welzijns- en zorginstellingen. Centrada investeert in het geschikt maken van haar woningen, niet alleen voor ouderen maar ook voor andere zorgbehoevenden.

### Basistaken heel goed tegen lage kosten

Centrada bouwt en renoveert de komende jaren minder en huurders van Centrada verhuizen minder vaak. Bovendien werkt Centrada toe naar een klantgerichte en efficiënte bedrijfsvoering: heel goede dienstverlening tegen lage kosten. Het klantcontact verloopt in de toekomst steeds meer digitaal. De organisatie van Centrada wordt op al deze veranderingen aangepast.

### Sparen voor later

In de verre toekomst (over 10-20 jaar) is een deel van de woningen van Centrada, in de wijken uit de jaren '70 en '80, aan vervanging toe. Om daarvoor straks voldoende

geld te kunnen lenen, moet Centrada financieel solide zijn. Om dat te bereiken lost Centrada de komende jaren flink af op de hoge schuldenlast. Centrada werkt mee aan het actualiseren van de gemeentelijke Woonvisie, waarin een eerste aanzet voor een toekomstvisie van deze oudere wijken wordt gemaakt.

#### Transparant

Centrada is transparant in ambities en inzet van middelen. Met HVOB, gemeente en andere partners wordt continue dialoog gevoerd over de keuzes voor de toekomst. Daarbij geeft Centrada alle inzicht die nodig is, bijvoorbeeld door prestaties te vergelijken met die van andere corporaties. Begin 2015 loopt een nieuw onafhankelijk visitatietraject. Centrada streeft er naar de bij de vorige visitatie behaalde positieve scores (geïntegreerd eindoordeel: 7,6) minimaal te behouden.

## 5. Corporate governance

### 5.1 Aedescode en Governancecode Woningcorporaties

Als lid van brancheorganisatie Aedes onderschrijft Centrada de Aedescode en de hieraan gekoppelde Governancecode Woningcorporaties volgens het principe 'pas toe of leg uit'.

In deze paragraaf legt Centrada hierover verantwoording af.

De hoofdlijnen van de governancestructuur bij Centrada zijn:

- Centrada heeft als rechtsvorm de stichting.
- Het bestuur is belast met het besturen van Centrada.
- De Raad van Commissarissen ziet toe op het bestuur en geeft advies.
- Centrada streeft naar een organisatie en processen gebaseerd op de principes van transparantie, betrouwbaarheid, controleerbaarheid, checks and balances en integriteit.
- De corporate governanceprincipes die Centrada hanteert, zijn neergelegd in afzonderlijke documenten<sup>1</sup> waaronder:
  - de Statuten;
  - het Reglement Raad van Commissarissen Woonstichting Centrada, inclusief de reglementen van de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de selectie- en benoemingscommissie;
  - de profielschets Raad van Commissarissen;
  - het Directiereglement Woonstichting Centrada;
  - het verbindingsstatuut;
  - het investeringsstatuut;
  - het financieel statuut;
  - het treasurystatuut en het treasurybeleidsplan;
  - de Gedragscode Woonstichting Centrada (integriteitcode);
  - de Klokkenuiderregeling Woonstichting Centrada.
- Wijzigingen in de governancestructuur worden door het bestuur vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

Centrada heeft de principes en uitwerkingen uit de Governancecode Woningcorporaties 2011 opgevolgd, met uitzondering van de volgende best-practice bepaling:

- II.2.1: benoeming bestuursleden voor een periode van vier jaar;

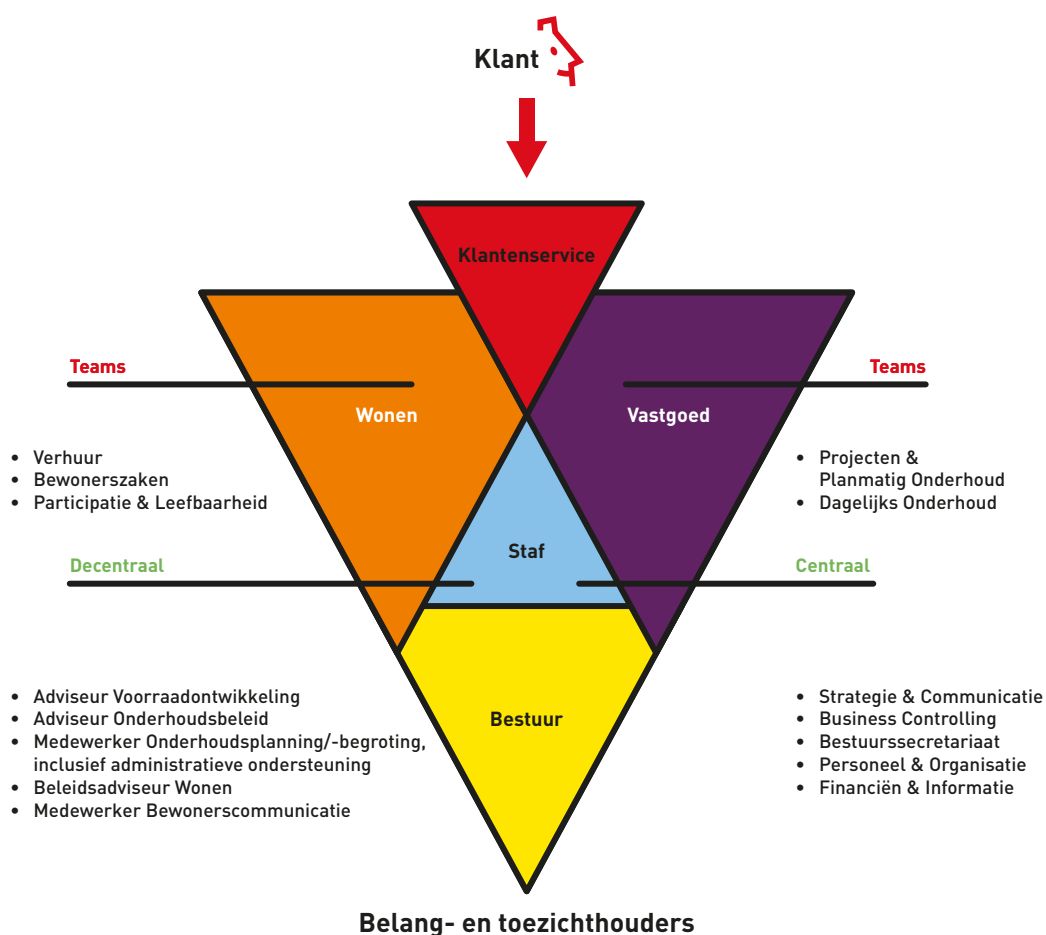
De Governancecode Woningcorporaties beveelt aan bestuurders voor maximaal vier jaar te benoemen.

Centrada heeft haar bestuurder benoemd voor onbepaalde tijd. De Raad van Commissarissen kiest hiervoor omdat zij belang hecht aan continuïteit in de besturing van Centrada.

<sup>1</sup> Deze documenten zijn samengesteld met inachtneming van de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties.

Zij zijn gepubliceerd op de website van Centrada.

## 5.2 Organisationschema



### 5.3 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf personen en heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en de algemene gang van zaken bij Centrada. Verder staat de Raad het bestuur met advies ter zijde. In het verslag van de Raad van Commissarissen (hoofdstuk 7) zijn de taak en werkwijze van de Raad van Commissarissen nader beschreven, evenals de wijze waarop de Raad van Commissarissen hieraan in 2014 invulling gaf.

### 5.4 Bestuur

Het bestuur bestaat uit één bestuurder die verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van Centrada, de strategie, de financiering, de naleving van wet- en regelgeving, het beheersen van risico's, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en

het beleid ten aanzien van deelnemingen van Centrada.

Het bestuur legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. In het verslag van het bestuur (hoofdstuk 6) zijn de taak en werkwijze van het bestuur nader beschreven.

### 5.5 Interne risicobeheersing- en controlesystemen

#### Risicobeheersing

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

Centrada heeft bij haar risicomanagement gekozen voor



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

In 2014 zijn de risico's bij de strategische doelstellingen uit het ondernemingsplan 2014-2018 benoemd. Verder is het risicomanagementbeleid opgesteld, zijn de risico's geprioriteerd en de bijbehorende beheersmaatregelen geformuleerd. De RvC heeft in haar vergadering van 8 september zowel het risicomanagementbeleid als het risicoprofiel vastgesteld.

#### Risicoparagraaf

##### *Belangrijkste risico's*

- Strategisch risico: politiek  
Als gevolg van besluitvorming in de landelijke politiek kan de investeringsruimte van Centrada onder druk komen te staan en dit kan betekenen dat realisatie van de lange termijn doelstelling met betrekking tot stedelijke vernieuwing/verversing niet lukt of langer duurt. En dat heeft consequenties voor de tevredenheid van de klanten van Centrada, het imago van Centrada en de waardeontwikkeling van het bestaande bezit. De continuïteit van Centrada kan uiteindelijk in het geding komen.  
Beheersmaatregelen: monitoren politieke besluitvorming en sturen op kasstromen.
- Strategisch risico: ontwikkeling vraag en aanbod
  - Te weinig bezit:
    - oplopen wachttijd; niet direct schadelijk voor Centrada;
    - druk op woningmarkt neemt toe, waardoor meer druk op Centrada wordt uitgeoefend om de kernvoorraad uit te breiden (zie hiervoor).
  - Te veel bezit: leegstand kan ontstaan, met grote gevolgen voor de continuïteit van Centrada.  
Beheersmaatregelen: monitoren ontwikkelingen met

betrekking tot de doelgroep/woningmarkt, monitoren realisatie van de doelstellingen en sturen op kasstromen.

- Organisatorisch risico: niet realiseren doelstellingen reorganisatie  
De vereiste efficiëncyslag wordt niet gerealiseerd, wat extra beheerkosten met zich meebrengt. Tevens kan de motivatie van medewerkers afnemen, wat kan leiden tot klanten die ontevreden zijn over de dienstverlening. Daarmee ontstaat imagoschade.  
Beheersmaatregelen: zorgen voor de juiste hard skills (processen, ICT, mandatering, e.d.) en waarborgen dat er voldoende aandacht is voor de soft skills (kwaliteit, kennis, ervaring, competenties).

##### *Bedreigingen en kansen*

- De nieuwe Woningwet
- Politiek landelijk: huurtoeslag, woningwaardering (betaalbaarheid)
- Politiek lokaal: samenstelling gemeenteraad, waarbij aandachtsgebieden met betrekking tot wonen versnipperd zijn over verschillende wethouders
- Bestuurderswisseling

##### *Risicobereidheid en weerstandsvermogen*

De (financiële) risicobereidheid is gelijk gesteld aan de door het CFV vastgestelde ondergrens van het weerstandsvermogen. Het weerstandsvermogen bedraagt ultimo 2013 € 218,6 miljoen. Dit ligt ruim boven de door het CFV vastgestelde ondergrens van € 90 miljoen. Vooral nog wordt gesteld dat het risico dat Centrada op dit moment loopt lager is dan de risicobereidheid.

##### *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 risicobeheersing- en controlesystemen in het verslagjaar waren:

- risicoanalyse van de operationele en financiële doelstellingen, inclusief frauderisicoanalyse;
- 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 de voltallige Raad van Commissarissen.

In de managementletter 2014 geeft de accountant aan dat, vanwege de organisatorische positie van de interne controlefunctie, niet volledig gesteund kan worden op de interne controlewerkzaamheden. De accountant geeft aan verbetermogelijkheden te zien op onderdelen van de interne beheersing en bij enkele processen. Om de interne beheersing verder te verbeteren, worden de aandachtspunten van de accountant in 2015 opgepakt.

#### Interne controle

In 2014 is uitvoering gegeven aan het Interne Controleplan 2014 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 2014 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, waardoor het nodig was de procedure en de bijbehorende maatregelen van interne controle aan te passen.
- Betalingsregelingen: ondanks de aanpassing van de richtlijnen blijft het aantal betalingsregelingen stijgen, evenals het bedrag waarvoor regelingen zijn getroffen.
- Toetsing inkomensgegevens: op basis van de in 2014 uitgevoerde interne controles is geconstateerd dat Centrada voldoet aan haar inspanningsverplichting om de juistheid van de inkomensgegevens van kandidaat-huurders bij woningtoewijzing vast te stellen.
- De kwaliteit van de dossiervorming is in 2014 sterk verbeterd, maar blijft een aandachtspunt op diverse plekken in de organisatie, waaronder de financiële administratie en verhuur. Het gaat hierbij om juistheid, tijdigheid en volledigheid van de dossiers.

In het vierde kwartaal van 2014 is het Interne controleplan 2015 vastgesteld. De aandachtspunten die de accountant benoemde in de managementletter 2014 zijn hierin meegenomen. Voor 2015 zijn als prioriteit benoemd:

- dossiervorming financiële administratie;
- projectbeheersing, inclusief dossiervorming;
- inkoop, met focus op de naleving van de aangepaste mandaat- en procuratieregeling;
- betalingsregelingen en betalingsafspraken, met name naleving aangescherpte afspraken;
- factuurverwerking, juistheid en tijdigheid;
- lonen en salarissen, met nadruk op de juistheid en volledigheid van de autorisatie van het standenregister;
- verkopen;
- ERP, met name op juistheid autorisaties;
- ERP/Corsa, met name naleving afspraken in het kader van ondertekenen brieven.

#### Fiscaliteit

##### *Horizontaal toezicht*

De samenwerking tussen de Belastingdienst en Centrada in het kader van horizontaal toezicht is besproken. De Belastingdienst is van mening dat de communicatie tussen Centrada en de Belastingdienst zeer open en transparant verloopt. 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. Tot slot constateert de Belastingdienst dat Centrada werkt aan het versterken van de fiscale beheersing en dat daarin in 2014 grote stappen zijn gemaakt.

##### Statuten en reglementen

Op 1 juli 2011 is de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties van kracht geworden. Het Reglement Raad van Commissarissen en het Directiereglement zijn in overeenstemming met de gewijzigde Governancecode. In 2015 worden de Statuten en reglementen aangepast aan de nieuwe Woningwet.

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

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

#### 5.6 Externe accountant

De Raad van Commissarissen benoemt, na advies van de auditcommissie en het bestuur, de externe accountant en stelt zijn beloning vast na overleg met het bestuur.

Het bestuur en de auditcommissie maken ieder 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.

De externe accountant woont de vergadering bij waarin de Raad van Commissarissen het verslag van de externe accountant over het onderzoek van de jaarrekening bespreekt en besluit over de goedkeuring van de jaarrekening. De externe accountant woont daarnaast de vergadering van de auditcommissie bij waar gesproken wordt over het accountantsverslag en de jaarrekening. Eveneens wordt de managementletter naar aanleiding van de interim-controle in de auditcommissie besproken in aanwezigheid van de accountant. De externe accountant kan tijdens deze vergaderingen worden bevraagd over zijn verklaring over de getrouwheid van de jaarrekening.

Het functioneren van de externe accountant is in 2012 grondig geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan is besloten Deloitte de controle van de jaarstukken 2012 en 2013 af te laten ronden. In 2014 is een selectietraject uitgevoerd, waarbij aan zes accountantskantoren (inclusief Deloitte) is gevraagd offerte uit te brengen. Op basis van de kennis-makingsgesprekken met alle kantoren, een beoordeling van de offertes en de presentatie die door twee kantoren is verzorgd, is besloten EY Accountants LLP te kiezen als externe accountant voor de boekjaren 2014 tot en met 2017.

In 2014 zijn de werkzaamheden die EY Accountants LLP verrichtte in het kader van het certificeren van de jaarrekening afgestemd op de werkzaamheden die Centrada zelf verrichtte. De controle voor de jaarrekening 2014 gaat naar verwachting € 34.500 (exclusief BTW) kosten. Voor de controle van de jaarrekening 2013 bracht Deloitte € 44.590 in rekening (exclusief BTW)

## 6. Verslag van het bestuur

### 6.1 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 (zie [www.centrada.nl](http://www.centrada.nl)). 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. In dit hoofdstuk zijn de taak en werkwijze van het bestuur nader beschreven.

### 6.2 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.

Aanvullende gegevens over het bestuur zijn opgenomen in de tabel op pagina 67.

In 2014 zijn geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt aan het bestuur.

### 6.3 Beloning bestuur

De Raad van Commissarissen stelt de beloning van het bestuur vast. Het bezoldigingsbeleid wordt vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

De beloning van de directeur bestuurder bestaat uit een vaste beloning. De totale bezoldiging was in 2014 € 142.955 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 bezoldiging blijft binnen de grens van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.

Op 3 december 2012 is de regeling bekend gemaakt waarin de minister voor Wonen, op grond van de Wet

Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), de corporatiesector onderverdeelt in grootteklassen met bijbehorende bezoldigingsmaxima voor topfunctionarissen.

Op advies van de remuneratiecommissie heeft de Raad van Commissarissen besloten de gemaakte afspraken over de beloning en de secundaire arbeidsvoorwaarden van de bestuurder onder de overgangsregeling te laten vallen. De bezoldiging voor de in 2015 nieuw te werven bestuurder wordt gebaseerd op de WNT en de bijbehorende regeling.

De Raad van Commissarissen evalueerde het functioneren van de directeur bestuurder in 2014 aan de hand van de prestatieafspraken zoals die in de begroting zijn weergegeven. In 2015 wordt een gesprek gevoerd over het overdrachtsdossier voor de nieuwe directeur bestuurder. Met de nieuwe directeur bestuurder worden prestatieafspraken gemaakt voor het resterende deel van boekjaar.

### 6.4 Tegenstrijdige belangen

Het is beleid van Centrada dat elke vorm en schijn van belangenverstremgeling 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 2014 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur bestuurder zoals bedoeld in principe II.3 van de Governancecode Woningcorporaties.

### 6.5 Ontwikkelingen in 2014

#### Economische ontwikkelingen

De economie laat tekenen van herstel zien. De groei van het aantal mensen met een uitkering is hiermee echter nog niet tot staan gebracht. Veel huishoudens hebben het moeilijk hun hoofd boven water te houden. Veel huurders zien hun inkomsten dalen, terwijl de lasten toenemen. Centrada wordt geconfronteerd met steeds meer



Partners hebben de samenwerkingsovereenkomst voor de MFA Warande ondertekend

huurders met betalingsproblemen. Terecht ontstaat steeds meer zorg over de betaalbaarheid van het wonen.

Verschillende spanningen en conflicten in de wereld leiden tot een steeds grotere groep mensen die hun toevlucht zoeken tot het stabiele en welvarende westen. De taakstelling tot huisvesting van statushouders die de gemeente Lelystad in 2015 van het ministerie krijgt opgelegd, is een verdubbeling ten opzichte van 2014.

#### Politieke ontwikkelingen

Het eindrapport van de parlementaire enquête woningcorporaties is op 30 oktober 2014 verschenen. De commissie constateert dat de misstanden in de sector onder andere zijn veroorzaakt door een aantal systeemfouten in het stelsel. Op basis hiervan beveelt de commissie een aantal wijzigingen van de Woningwet aan, die op onderdelen verder gaan dan het voorstel dat de minister aan de Tweede Kamer heeft gestuurd. In december 2014 heeft de parlementaire behandeling plaats gevonden.

De Rijksoverheid stuurt op een duidelijker afbakening van het takenpakket van corporaties. 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. De invulling van deze beleidslijn krijgt vorm via de herziene Woningwet, die op 1 juli 2015 van kracht wordt (inclusief de daar onder liggende Algemene Maatregel van Bestuur, waarin nadere uitwerking is geregeld).

Een deel van het vermogen van de corporaties wordt via een verhuurderheffing afgeroomd. Voor Centrada loopt dit

op tot € 6,5 miljoen per jaar vanaf 2018; voor de jaren daarna wordt een verdere stijging voorzien, evenredig aan het toenemend gebruik van Huurtoeslag. Daarnaast houdt Centrada er rekening mee dat er voorlopig per jaar meer dan € 1 miljoen moet worden afgedragen aan de sanering van probleemcorporaties.

#### Lokaal

De gemeente is gestart met de update van de Woonvisie, waar Centrada als één van de belangrijkste partijen op het terrein van het wonen in Lelystad nauw bij betrokken is. De Woonvisie zal volgens planning eind 2015 worden aangeboden aan de gemeenteraad. Deze Woonvisie is de basis voor het daarna overeen te komen Lokaal Akkoord 2016-2019.

De koopmarkt vertoont het laatste half jaar enige mate van herstel. Na zes jaar prijsdaling worden bestaande koopwoningen 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 en de gemiddelde wachttijd niet afneemt.

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).



Het Centrada Ondernemingsplan 2014 - 2018

### Ondernemingsplan Centrada

In december is het ondernemingsplan 2015-2019 vastgesteld. Bij de totstandkoming van dit plan is met de stakeholders van Centrada overleg gevoerd over de strategische keuzen waarvoor Centrada de komende jaren staat. Tevens zijn hierin de adviezen van de huurdersvereniging HVOB en de Ondernemingsraad betrokken.

### 6.6 Financiële continuïteit

#### Financieel resultaat

Het netto resultaat over 2014 is € 7,0 miljoen positief. In 2013 was het netto resultaat nog € 0,6 miljoen positief. Dit verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere huren (€ 3,3 miljoen), hogere gerealiseerde herwaardering (€ 2,9 miljoen), lagere rentelasten (€ 0,3 miljoen) en een lagere Vpb-last (€ 0,7 miljoen). De bedrijfslasten over 2014 zijn nagenoeg gelijk aan 2013. Centrada is een financieel gezonde corporatie die haar volkshuisvestelijke taken zonder meer zelfstandig kan uitvoeren. De door de overheid opgelegde saneringsheffing en verhuurderheffing veranderen dit beeld niet. Wel moeten corporaties - en dus ook Centrada - een groot deel van hun huuropbrengsten afstaan.

In 2014 moest Centrada de volgende posten in het resultaat opnemen:

Belastingen (onder andere OZB)	€ 2,5 miljoen
Heffingen (Centraal Fonds)	€ 5,4 miljoen
Vennootschapsbelasting	€ 4,4 miljoen

In totaal kent Centrada € 12,3 miljoen aan belastingen en heffingen. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de BTW-kosten en loonheffingen. Per verhuureenheid is dit € 1.360 per jaar, oftewel 2,5 maand huur.

De operationele kasstroom over 2014 is € 16,9 miljoen positief (2013: € 15,2 miljoen) en de kasstroomprognoses voor de komende jaren geven eveneens een positief beeld.

Centrada voldoet aan de normen die de toezichthouders stellen. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting constateert dat het volkshuisvestelijk vermogen van Centrada tot 2018 hoger is dan de minimaal noodzakelijke vermogensbuffer. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw geeft aan dat de operationele kasstroom en de onderpandwaarde van het vastgoed van Centrada voldoen aan de eisen. Centrada is daarmee kredietwaardig.

#### Portefeuilleplan 2015-2024

In 2014 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 2015-2024 heeft Centrada de volgende keuzes gemaakt ten aanzien van de verandering en instandhouding van haar woningportefeuille:

- Woningportefeuille: de actualisatie leidde onder meer tot een beperkter nieuwbouw- en verkoopprogramma. Gevolg daarvan is dat de omvang van de portefeuille de komende tien jaar stabiel blijft.
- Betaalbaarheid: Centrada vindt het niet verantwoord de huren ongelimiteerd te blijven verhogen en houdt daarom vrijwel de volledige voorraad beneden de maximale huurtoeslaggrens. Van de voorraad blijft 87,6% zelfs beneden de bovenste aftoppingsgrens van € 576,87 (peil 2014).
- Kwaliteit van het woningbezit: het woningbezit staat er goed voor, maar er zijn twee 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 gemiddeld energielabel B in 2023 en de daarvoor benodigde middelen zijn in de prognoses opgenomen.

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 uitgevoerd worden binnen de financiële randvoorwaarden die de toezichthouders aan corporaties stellen. Daarnaast ligt de komende tien jaar de focus op het terugbrengen van de schuldbelasting van Centrada. Doel hiervan is het verder versterken van de financiële positie, om daarna te kunnen investeren in vervanging/verversing van het bezit. Bovendien investeert Centrada de komende tien jaar in het verbeteren van de energieprestatie van het bezit en in het geschikt maken van haar woningen voor ouderen en andere zorgbehoevenden.

Het eigen vermogen ultimo 2014 op actuele waarde komt uit op € 259,1 miljoen. Dit is meer dan de ondergrens van 30% (€ 182,1 miljoen) die Centrada zelf als norm hanteert. Dit extra vermogen wordt op termijn ingezet voor de vervanging/verversing van het bezit.

#### Bijzondere risico's

Naast de gebruikelijke risico's voor een corporatie als Centrada onderkent Centrada dat de woningmarkt in Lelystad nog steeds bijzonder is. Het portefeuilleplan is gebaseerd op 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. Ook bij de nu gekozen uitgangspunten is vooral de realisatie van de huurharmonisatie van grote invloed op het weerstandsvermogen.

De opvatting over gebruikelijke risico's voor woningcorporaties blijkt in korte tijd snel te veranderen. In dat verband constateert Centrada dat de volgende thema's een extra claim kunnen leggen op het beschikbare weerstandsvermogen van Centrada:

- Duurzaamheid: de gemiddelde Energie-index (1,48; C-label) van ons bezit is goed te noemen, maar het energieakkoord en -convenant legt de lat per ultimo 2020 al op een gemiddelde index, voor de gehele branche, van 1,25 (B-label). Dit vereist maatregelen. Afhankelijk van oplossingsrichtingen en visie op duurzaamheid gaat dit om € 60 tot € 120 miljoen aan bruto investeringen. Ook na 2020 is een verdere aanscherping van de energieprestatie-eisen voor woningen en gebouwen te verwachten. Dit geldt zowel voor de bestaande voorraad, als voor de nieuwbouw.
- 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, waardoor verplichtingen uit meerjarige afspraken (bijvoorbeeld over het huurniveau) mogelijk niet nagekomen kunnen worden.

- Bezuinigingen bij de landelijke en lokale overheid: deze kunnen nadelig uitpakken voor de leefbaarheid in de wijken en daarmee in de ontwikkeling van de waarde van bezit.
- Het Woningwaarderingssysteem wordt gewijzigd. De WOZ-waarde wordt daar een belangrijk onderdeel van en in Lelystad ligt deze waarde laag ten opzichte van West-Nederland. Verder wordt een voorstel uitgewerkt voor regelgeving met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging (huursombenadering). Voor zover nu bekend, lijkt het effect van de wijzigingen voor de potentiële huuropbrengsten mee te vallen.
- Het huurbeleid van Centrada is geënt op de Huurtoeslaggrenzen (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.
- Verhuurderheffing: de omvang van deze heffing na 2018 is ingeschat op het niveau van 2018 plus inflatie. Het is niet ondenkbaar dat de heffing verder op gaat lopen. Het rijk zal de naar verwachting sterk oplopende kosten voor de Huurtoeslag mogelijk willen compenseren door een nog hogere verhuurderheffing.
- Fiscaliteit: In 2014 heeft Centrada een fiscale strategie bepaald, waarbij onder meer het afwaarderen naar lagere WOZ-waarde wordt ingezet. Dit heeft primair het karakter van een financieringsvoordeel. Wanneer de WOZ-waarde weer stijgt, kan dit leiden tot fiscale winsten.

De Belastingdienst heeft laten weten niet vooraf met Centrada overleg te willen voeren over het afwaarderen naar lagere WOZ-waarde. Dit neemt niet weg dat Centrada de afwaardering wel in de fiscale jaarstukken kan verwerken. Hierbij loopt Centrada het risico dat de Belastingdienst de afwaardering ter

discussie stelt. Centrada stelt alles in het werk om hierover vooraf een standpunt van de Belastingdienst te krijgen.

- Mogelijk wegvallen of wijzigen van de achtervangstructuur waardoor geborgde financiering (als dat al blijft bestaan) duurder gaat worden.
- Voor zover asbest in het bezit aanwezig is, zijn daar binnen de huidige regelgeving in de komende jaren geen grote saneringsmaatregelen voor nodig. Hier is in de plannen zo veel als mogelijk en verantwoord rekening mee gehouden. Voor de lange termijn blijft het een aandachtspunt.
- De gevolgen van het achterblijven van de kwaliteit van het particulier woningbezit in Lelystad (met name bij 5.000 woningen die Centrada tussen 1995 en 2004 heeft verkocht) op de leefbaarheid en de ontwikkeling van de waarde van bezit in de wijken.
- Anno 2023 zal de portefeuille gemiddeld 40 jaar oud zijn wat betekent dat de functionaliteit van woningen en gebouwen aandacht verdient. Bij de uitvoering van haar renovatieplannen heeft Centrada hier al rekening mee gehouden door, afhankelijk van de visie op de wijken en de toekomstbestendigheid van de complexen, te kiezen voor verschillende niveaus van renoveren. Pas over tien tot vijftien jaar dienen zich de eerste renovatieprojecten opnieuw aan. Op de langere termijn zijn naar verwachting forse ingrepen nodig in de monotone structuur en de eenzijdige samenstelling van de oudste wijken van Lelystad. Deze opgave is financieel nog niet ingerekend; duidelijk echter is dat dit een fors beslag zal leggen op de financiële middelen. Centrada zal dan ook moeten sparen voor later en dit kan leiden tot een structurele afname van het weerstandsvermogen van Centrada..

De marge die het weerstandsvermogen 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. Daarnaast hebben alle corporaties te maken met een inzakkende woningmarkt.

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 en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

### 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
Standvast Wonen, Nijmegen KleurrijkWonen, Geldermalsen	Collegiale lening; in 2014 afgelost Collegiale lening; in 2014 afgelost
Woningstichting GoedeStede, Almere De Alliantie, Huizen	Collegiale lening
Stichting Woningbouw Achtkarspelen, Buitenpost	Collegiale lening; in 2014 afgelost Collegiale lening (rentesubsidie)

## 6.7 Beoordelingen CFV, WSW en BZK

### Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)

Op grond van het Besluit beheer sociale huursector (BBSH) beoordeelt het CFV jaarlijks de financiële continuïteit van Centrada. Op basis van onder meer de ingediende prognosegegevens en verantwoordingsinformatie heeft

het CFV risicogericht onderzoek verricht op zes toezicht-terreinen, te weten: kwaliteit financiële informatie, behoud maatschappelijk gebonden vermogen, financieel risico-beheer, liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht vermogen. In 2014 gaf het CFV het volgende oordeel af:

- Toezichtsbrief 2014: het uitgevoerde onderzoek geeft geen aanleiding tot opmerkingen of nader onderzoek. De beoordeling geeft eveneens geen aanleiding tot het doen van interventies.

### Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

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

Op grond van de prognosegegevens 2014-2016 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 2013 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 dient ingezet te worden voor de financiering van DAEB-investeringen of aflossing van geborgde leningen.

### Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

De minister van BZK geeft in de jaarlijkse oordeelsbrief zijn oordeel over de prestaties van de corporatie. Over de prestaties van Centrada in het verslagjaar 2013 wordt het volgende opgemerkt in de Oordeelsbrief 2014:

Voor het financiële oordeel wordt verwezen naar de Toezichtbrief 2014 van het CFV.

Ten aanzien van de naleving van wet- en regelgeving door Centrada heeft de minister twee opmerkingen gemaakt:

- De accountant heeft kunnen vaststellen dat de opgave inzake de toewijzingsgegevens juist en volledig was en dat de toewijzingen van woongelegenheden met een maandhuur tot € 681,02 voor 90% of meer zijn gedaan aan huishoudens met een inkomen beneden de inkomensgrens van € 34.229. Centrada voldoet hiermee aan de staatssteunregeling.
- Bij Centrada zijn geen functionarissen werkzaam (geweest) die de maximale bezoldiging en/of de maximale ontslagvergoeding in 2013 hebben overschreden.

#### **6.8 Besteding middelen**

Het bestuur verklaart dat Centrada haar middelen in 2014 uitsluitend heeft besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Lelystad, 18 mei 2015

Eep Bronkhorst

Bestuurder Centrada

## 7. Verslag van de Raad van Commissarissen

### 7.1 Algemeen

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij Centrada. Daarnaast staat de Raad van Commissarissen het bestuur met advies ter zijde en vervult zij de werkgeversrol.

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 verslaggevingproces;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
- kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- governance.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn in de statuten van Centrada omschreven. Een en ander is verder uitgewerkt in het reglement Raad van Commissarissen dat op de website van Centrada is geplaatst.

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:

- het Besluit beheer sociale huurwoningen (BBSH);
- de Aedescode en de daaraan gekoppelde Governancecode Woningcorporaties;
- de missie, visie en strategie zoals vastgelegd in de Koersnotitie van Centrada;
- de financiële meerjarenprognose;
- de begroting voor het lopende boekjaar;
- de kwartaalrapportages, inclusief de prognose voor

het lopende boekjaar;

- het jaarverslag en de jaarrekening;
- het accountantsverslag en de managementletter met de aanbevelingen van de externe accountant;
- de benchmark-analyses van het Centraal Fonds Volkshuisvesting;
- de prestatieafspraken die met het bestuur zijn gemaakt;
- afspraken gemaakt met externe belanghebbenden;
- de financiële verantwoording over de verbindingen;
- het integriteitsbeleid en de Klokkenuiderregeling.

Dit toezichtkader is in 2014 gebruikt bij de beoordeling van (beleids)voorstellen, het nemen van (investerings)-beslissingen en de bewaking van de strategie tot realisatie van de doelstellingen.

### 7.2 Taak en werkwijze

Om de toezichhoudende 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 Raad van Commissarissen ondernam in het afgelopen boekjaar de volgende activiteiten om zich op de hoogte te houden van wat er speelt in het speelveld van Centrada:

- overleg met het bestuur;
- overleg met de externe accountant;
- overleg met de huurdersorganisatie (tweemaal in 2014);
- overleg met de Ondernemingsraad (driemaal in 2014);
- het volgen van cursussen van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

De Raad van Commissarissen vergaderde in 2014 viermaal volgens een vooraf vastgesteld schema. Vaste onderwerpen op de agenda waren: belangrijke investeringen, de meerjarenplanning, het jaarverslag 2013, de kwartaalrapportages over 2014, de begroting

2015, 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 benoeming van een nieuwe externe accountant voor de boekjaren 2014 tot en met 2017;
- de voortgang van de reorganisatie;
- de voortgang van de implementatie van het nieuwe ERP systeem;
- de herziening van de Woningwet;
- risicomanagement;
- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie van Centrada;
- het ondernemingsplan 2015-2019;
- het portefeuilleplan 2015-2024;
- de Meerjarenprognose 2015-2024

De Raad van Commissarissen heeft in 2014 in haar vergaderingen de effecten van het tijdig betalen van de huur gevolgd. Als gevolg van het regeringsbeleid, waarbij de huurtoeslag in alle gevallen wordt overgemaakt op de rekening van de huurder, ontstaat het risico dat huurachterstanden oplopen en huurders mogelijk in de problemen komen. Staat de rekening in het rood dan zijn de huurders niet meer in staat de gehele huur te betalen. De Raad maakt zich zorgen over mogelijke huisuitzettingen als gevolg van dit regeringsbeleid.

De Raad heeft in 2014 gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van zowel het WSW als het CFV.

De Raad liet zich informeren over het beleid van beide instellingen zowel in algemene zin als met betrekking tot Centrada.

Ter voorbereiding op zowel het jaarlijkse evaluatiegesprek met de bestuurder als ter voorbereiding op het komen tot een profielschets voor de toekomstige bestuurder heeft een delegatie (in wisselende samenstelling) uit de Raad gesproken met stakeholders. Het betreft hier de wethouder wonen, een bestuurder van een zorginstelling, de huurdersorganisatie en een delegatie van de OR. Met een delegatie van het management en de OR is

gesproken over het profiel van de toekomstige bestuurder.

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen nam:

- vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening 2013;
- vaststelling van de begroting 2015;
- vaststelling van de mandatering met betrekking tot de begroting 2015;
- vaststelling van het financieel statuut en treasury jaarplan 2015;
- vaststelling van het functieprofiel directeur bestuurder Centrada;
- vaststelling van het risicomanagementbeleid en het risicoprofiel;
- opdrachtverstrekking aan Raeflex voor het uitvoeren van de visitatie over 2011-2014;
- goedkeuring van kaderbesluit 4 inzake nieuwbouw Ankerplaats/Bolder;
- goedkeuring van kaderbesluit 4 inzake nieuwbouw Eem, Vecht, Keteldiep;
- goedkeuring van kaderbesluit 4 inzake nieuwbouw Waterwijzer;
- goedkeuring van kaderbesluit 4 inzake nieuwbouw Warande, locatie Parkwijk;
- goedkeuring van kaderbesluit 4 inzake sloop Steile Bank;
- goedkeuring van kaderbesluit 4 inzake renovatie Rode Klif;
- goedkeuring inzake het voorstel tot vervroegde aankoop van het bezit van Leystromen;
- goedkeuring van het bestuursbesluit inzake afwikkeling grondruil Steile Bank en Ivoren Klif;
- goedkeuring van het ondernemingsplan 2015-2019, het Portefeuilleplan 2015-2024 en de Meerjarenbegroting 2015-2024.

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.

De Raad vergaderde in 2014 tweemaal buiten aanwezigheid van het bestuur. In deze vergaderingen is gesproken over het functioneren van en de relatie met het bestuur en kwamen de prestatienormen aan de orde. Verder is in deze vergaderingen gesproken over de werving van een nieuwe directeur bestuurder.

De Raad nam kennis van het verslag van de klachtencommissie in de zin van artikel 16 BBSH. 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.

### **7.3 Samenstelling Raad van Commissarissen**

De Raad van Commissarissen bestaat eind 2014 uit vijf leden. De leden zijn primair voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen, volgens de Governancecode Woningcorporaties voor één volgende zittingstermijn van vier jaar worden herbenoemd.

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 57.

Mevrouw Poppe is in 2014 herbenoemd voor een periode van een jaar. De herbenoeming gebeurde binnen de kaders van de profielschetsen en op basis van goed functioneren binnen de Raad van Commissarissen.

### **7.4 Bezoldiging Raad van Commissarissen**

In 2014 bedroeg de totale bezoldiging van de Raad van Commissarissen € 39.811 (2013: € 70.518). Voor de individuele bezoldiging wordt verwezen naar pagina 58.

De bezoldiging van leden van de Raad van Commissarissen wordt vastgesteld met inachtneming van de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). De Raad van Commissarissen heeft besloten voor haar honorering in 2015 de percentages van 2014 te hanteren, dat wil zeggen 5% voor leden en 7,5% voor de voorzitter over de maximale bezoldiging volgens de Blok-staffel.

Geen enkel lid van de Raad van Commissarissen ontvangt een bezoldiging die gekoppeld is aan de financiële prestaties van Centrada.

### **7.5 Onafhankelijkheid**

De Raad van Commissarissen waakt ervoor dat de meerderheid van zijn leden onafhankelijk is in de zin van de in de Governancecode Woningcorporaties bepaling III 2.2 aangeduide criteria.

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

- een Klokkeluideregeling;
- 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 bepaling III 2.2 van de Governancecode Woningcorporaties.

In 2014 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.

Eén commissaris heeft in 2014 zijn nieuwe hoofdfunctie voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. De nieuwe hoofdfunctie betreft een bestuurdersfunctie bij een andere corporatie. Op basis van de volgende afwegingen

heeft de Raad van Commissarissen besloten dat de nieuwe hoofdfunctie verenigbaar is met het commissariaat bij Centrada:

- de corporatie is niet werkzaam binnen hetzelfde werkgebied als Centrada;
- Centrada heeft geen financiële en/of contractuele banden met deze corporatie.

Voor een overzicht van de nevenfuncties van de leden van de Raad van Commissarissen en het bestuur wordt verwezen naar de tabellen op pagina 69.

## 7.6 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 2014 is binnen de organisatie van Centrada geen beroep gedaan op de Gedragscode van Centrada, noch op de Klokkenuiderregeling.

## 7.7 Zelfevaluatie

In 2014 heeft geen formele zelfevaluatie van het functioneren van de commissarissen in relatie tot de vastgestelde profielen plaatsgevonden. De samenstelling van de Raad is in de tweede helft van 2013 aanmerkelijk gewijzigd. In de laatste vergadering van 2014 zijn met de keuze van een externe partij de eerste stappen gezet om begin 2015 te komen tot de gewenste evaluatie.

## 7.8 Werkgeversrol

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor een goed bestuur, onder meer door benoeming, schorsing, ontslag en een jaarlijkse evaluatie van het bestuur. In 2014 is de samenstelling van het bestuur niet gewijzigd.

De Raad van Commissarissen stelde het bezoldigingsbeleid en de arbeidsvoorwaarden van het bestuur (opnieuw) vast. Een en ander is vastgelegd in het remuneratierapport. De hoofdlijnen van dit rapport zijn opgenomen in paragraaf 3.9.

Het contract met het bestuur is aangegaan voor onbepaalde tijd. De Raad van Commissarissen heeft hiervoor gekozen, omdat belang wordt gehecht aan de continuïteit binnen het bestuur. Voor het huidige bestuurslid geldt een (wederzijdse) opzegtermijn van twee maanden. Er is geen afvloeiingsregeling getroffen.

Contracten met nieuwe bestuurders worden in principe aangegaan voor bepaalde tijd, met een maximum van vier jaar.

De Raad van Commissarissen besprak in de vergadering buiten aanwezigheid van het bestuur het functioneren van het bestuur. De remuneratiecommissie stelde vervolgens in het jaarlijkse beoordelingsgesprek vast, dat de prestatie-eisen in 2014 in voldoende mate zijn gerealiseerd.

## 7.9 Kerncommissies

De Raad van Commissarissen heeft twee kerncommissies: een auditcommissie en een remuneratiecommissie. De taak van de commissies is 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.

De hoofdlijnen van de kerncommissies worden hieronder weergegeven.

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.

#### Auditcommissie

De auditcommissie ondersteunt de Raad van Commissarissen bij zijn toezichthoudende rol met betrekking tot de financiële verantwoording en de interne beheersing.

Voor de uitvoering van haar taken vergaderde de auditcommissie in 2014 tweemaal. De bestuurder en de Business Controller woonden alle vergaderingen bij. De accountant was aanwezig bij beide vergaderingen. De auditcommissie heeft niet met de externe accountant overlegd buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada. Tevens 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 2013;
- het controleverslag 2013 en de managementletter interim-controle 2014;
- de begroting 2015;
- het portefeuilleplan 2015-2024;
- het financieel statuut en het treasury jaarplan 2015;
- de benoeming van een nieuwe externe accountant voor de boekjaren 2014 tot en met 2017;
- risicomangement;
- fiscaliteiten;
- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie;
- de bevindingen ten aanzien van de uitgevoerde interne controles;
- vastgoedsturing.

#### Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie ondersteunt de Raad van Commissarissen bij het opstellen en het uitvoeren van het beloningsbeleid van Centrada.

#### Hoofdlijnen uit het remuneratierapport 2012

De bestuurder van Centrada is in 2002 in dienst getreden. Op dat moment was sprake van een unieke situatie (reorganisatie, matching en een omvangrijke en bijzondere volkshuisvestelijke opgave). Bij het maken van afspraken over de beloning is hier rekening mee gehouden. In 2006 is het contract met de bestuurder aangepast en nagenoeg in overeenstemming gebracht met de op dat moment geldende code. Daarbij is onder meer afgesproken dat wordt afgezien van de in het verleden overeengekomen periodieke verhogingen van het salaris van de bestuurder. Mede door de inzet van de bestuurder is bij Centrada inmiddels sprake van een 'normale' corporatie, met een gezonde financiële basis.

De Raad van Commissarissen heeft besloten voor haar honorering in 2015 de percentages van 2014 te hanteren, dat wil zeggen 5% voor leden en 7,5% voor de voorzitter over de maximale bezoldiging volgens de Blok-staffel.

#### Selectiecommissie

In 2014 is gestart met de werving van een nieuwe directeur bestuurder. Voor deze werving is een selectiecommissie opgericht. Deze werd gevormd door mevrouw Poppe en de heer Krul.

#### 7.10 Goedkeuring operationele en financiële doelstellingen en strategie

Het bestuur legde in de begroting 2015 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 15 december 2014 goedgekeurd.

### 7.11 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.

### 7.12 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 het verkoopprogramma en de realisatie van de beheer- en onderhoudsnorm.

### 7.13 Maatschappelijke verantwoording en horizontale dialoog

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. De evaluatie 2014 is vertaald in jaarafspraken 2015. Centrada heeft deze verwerkt in het geactualiseerde Portefeuilleplan 2015-2024. De bestuurder koppelt het bestuurlijk overleg met de gemeente terug aan de Raad van Commissarissen.

#### Overleg met de huurdersvereniging

De manager Wonen voerde in 2014 het overleg met de huurdersvereniging. In september heeft een kennismakingsgesprek plaatsgevonden tussen het nieuwe lid van de Raad van Commissarissen die benoemd is op voordracht van de huurdersvereniging en het bestuur van de huurdersvereniging. Daarnaast was een delegatie van de Raad van Commissarissen aanwezig tijdens een bijeenkomst in augustus waarin werd gesproken over lopende ontwikkelingen en tijdens een bijeenkomst in oktober waarin de strategische keuzen van Centrada werden besproken. De resultaten van de overleggen met de huurdersvereniging zijn teruggekoppeld aan de Raad van Commissarissen.



Ook in 2014 is er contact geweest tussen de 'huurders-commissarissen' en het bestuur van de huurdersvereniging.

De Raad van Commissarissen was dit jaar betrokken bij de voorbereiding van een brainstormbijeenkomst met huurders. Ook de huurdersvereniging was bij de voorbereiding betrokken. Uiteraard woonden de leden van de Raad van Commissarissen de feitelijke brainstormbijeenkomst ook bij.

#### Overleg met de Ondernemingsraad

In 2014 is drie keer overleg gevoerd. Hierbij is vooral gesproken over de rolverdeling en samenwerking tussen Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen en de procedure rond de selectie en benoeming van de nieuwe directeur bestuurder. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad de Raad van Commissarissen geïnformeerd over de evaluatiebijeenkomst met de directie van Centrada, die naar aanleiding van de reorganisatie is gehouden.

De resultaten van de overleggen met de Ondernemingsraad zijn teruggekoppeld aan de Raad van Commissarissen. De samenwerking met de Ondernemingsraad ervaart de Raad van Commissarissen als open en positief.

#### 7.14 Aanbieding jaarverslag 2014

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen het door het bestuur opgemaakte jaarverslag over 2014 aan. Deze omvat de winst- en verliesrekening, de balans, de daarbij behorende toelichting, waarin mede begrepen de jaarrekening 2014, 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 126 van dit verslag.

De Raad van Commissarissen kan zich met deze stukken verenigen en stelt het bestuur voor de jaarrekening 2014 overeenkomstig vast te stellen, welke vaststelling conform artikel 13 lid 1a van de Statuten het bestuur en de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht tot volledige decharge zal strekken.

Bij goedkeuring van de jaarrekening en de in de jaarrekening voorgestelde resultaatbestemming bedraagt het jaarresultaat over het verslagjaar 2014 € 6,980 miljoen positief.

#### 7.15 Slotopmerking

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

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

Lelystad, 18 mei 2015

Bas Jan van Bochove

Voorzitter Raad van Commissarissen

### Samenstelling Bestuur in 2014

NAAM	M/V	LEEFTIJD	BESTUURDER SINDS	WERKZAAM BIJ CENTRADA SINDS	DUUR BENOEMING
drs. ing. E.H. Bronkhorst	M	63	01-10-2003	01-10-2002	Onbepaalde tijd

### Nevenfuncties bestuurders (peildatum 31 december 2014)

NAAM	NEVENFUNCTIES
drs. ing. E.H. Bronkhorst	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bestuurslid Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Flevoland</li><li>- Lid van de Raad van Arbitrage voor de bouw</li><li>- Bestuurslid stichting Leviant; de stichting staat garant voor een dienstenpakket op het gebied van comfort, veiligheid en contact, waardoor Lelystedelingen onder meer langer zelfstandig kunnen blijven wonen.</li></ul>

## Samenstelling Raad van Commissarissen in 2014

NAAM	M/V	LEEFTIJD	FUNCTIE IN RVC	PORTEFEUILLE	EERST BENOEMD	HER- BENOEMD	LOPENDE TERMIJN	HOOFDFUNCTIE
B.J. van Bochove	M	64	voorzitter	Bestuurlijke en politieke zaken	1-7-2013		1	Waarnemend burgemeester gemeente Weesp
mr. P.E.F Poppe <sup>1</sup>	V	58	vicevoorzitter	Juridische zaken, Communicatie	7-5-2008	1-10-2014	3	Jurist, mediator, coach
J. Krul	M	48	lid	Financiën	1-7-2013		1	Gemeentesecretaris
drs. P.M. Huisman <sup>1</sup>	V	60	lid	Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening	1-10-2013		1	Project- en interim manager
mr. drs. E.S. Rijnders <sup>2</sup>	M	49	lid	Bedrijfseconomie, Bedrijfskunde, Bouw	1-10-2013		1	directeur Omala NV (tot 1-12) directeur Janivo Stichting (va 1-12)

Mevrouw Poppe en mevrouw Huisman zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie  
De heer Rijnders is benoemd op voordracht van de ondernemingsraad.

Mevrouw Poppe en de heer Van Bochove zijn lid van de remuneratiecommissie.  
Mevrouw Poppe, de heer Krul en de heer Rijnders zijn lid van de auditcommissie.

De selectie- en benoemingscommissie is in 2006 opgeheven. De taken zijn overgedragen aan de Raad van Commissarissen. Besluiten over benoeming werden unaniem genomen.

<sup>1</sup> Benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie

<sup>2</sup> Benoemd op voordracht van de ondernemingsraad

### Nevenfuncties leden Raad van Commissarissen (peildatum 31 december 2014)

NAAM	NEVENFUNCTIES
B.J. van Bochove	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lid van het bestuur van de Vereniging voor Toezichhouders in Woningcorporaties</li> <li>- Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Havensteder</li> <li>- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, waaronder Schuldhulpverlening</li> <li>- Lid van de Raad van Toezicht van de Stichting Voortgezet Onderwijs Lelystad</li> <li>- Liaisonpartner Willem4</li> <li>- Eigenaar van Van Bochove advies en management</li> <li>- Voorzitter College van Deskundigen Openbare Ruimte</li> <li>- Voorzitter College van Deskundigen Duurzame Bouwproducten</li> <li>- Lid van het algemeen bestuur van het forum Stedelijke Vernieuwing</li> </ul>
mr. P.E.F. Poppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examinator Politieacademie, Apeldoorn</li> </ul>
J. Krul	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lid Raad van Commissarissen OSG/Metrium</li> <li>- Lid Raad van Toezicht Bevolkingsonderzoek Noord</li> </ul>
drs. P.M. Huisman	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorzitter Raad van Toezicht Atlas College Hoorn</li> <li>- Voorzitter bestuur Cinema Oostereiland</li> <li>- Voorzitter Hoornse Ondernemers Compagnie</li> <li>- Penningmeester Kerkmeijer-de Regtstichting</li> <li>- Lid geschillencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland</li> </ul>
mr. drs. E.S. Rijnders	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Aves</li> <li>- Lid Raad van Toezicht Stichting Clusius College (AOC)</li> <li>- Voorzitter bestuur Stichting Wittevrouwenbolwerk/Stichting Vondellaan</li> <li>- Secretaris bestuur Stichting Eigen Werk</li> <li>- Voorzitter Monumentencommissie gemeente Oldebroek</li> <li>- Vice-voorzitter Rekenkamercommissie gemeente Huizen</li> </ul>

### Honorering leden Raad van Commissarissen in 2014

NAAM	FUNCTIE	HONORERING	ONKOSTEN-VERGOEDING	BTW	TOTAAL
B.J. van Bochove	voorzitter	7.875,00	0,00	1.653,75	9.528,75
mr. P.E.F. Poppe	vice-voorzitter	8.062,50	205,60	1.736,29	10.004,39
J. Krul	lid	5.250,00	480,00	1.203,30	6.933,30
drs. P.M. Huisman	lid	5.250,00	448,40	1.196,65	6.895,05
mr. drs. E.S. Rijnders	lid	5.250,00	80,00	1.119,30	6.449,30
<b>Totaal:</b>		<b>31.687,50</b>	<b>1.214,00</b>	<b>6.909,30</b>	<b>€ 39.810,80</b>



# Deel B

Centrada

Jaarrekening 2014

# 1. Kengetallen

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

VERHUUR	2014	2013	2012
<b>Prijs/kwaliteitsverhouding</b>			
Gemiddeld aantal punten WWS	157	157	157
Gemiddelde netto-huurprijs	549	512	488
<b>Aantal woningen naar huurprijsklasse</b>			
Goedkoop (< € 389,05)	612	613	656
Betaalbaar (€ 389,05 tot € 596,75)	6.701	6.718	6.753
Duur (€ 596,75 en hoger)	1.034	998	802
<b>Kwaliteit</b>			
Kosten niet-planmatig onderhoud per VHE	287	269	271
Kosten planmatig onderhoud per VHE	707	528	1.047
Totaal uitgaven onderhoud (x € 1.000)	8.698	6.784	10.817
<b>Verhuur</b>			
Mutatiegraad woningen	8,30%	9,33%	8,10%
Huurachterstand in % jaarhuur	1,24%	0,98%	1,18%
Huurderving in % jaarhuur	0,72%	1,08%	0,88%

KERNCIJFERS PER VERHUUREENHEID	2014	2013	2012
<b>Balans</b>			
<i>Activa</i>			
Materiële vaste activa / vastgoedbeleggingen	67.755	63.287	66.268
Financiële vaste activa	138	502	2
Vlottende activa	1.414	2.035	3.076
<i>Passiva</i>			
Eigen vermogen	28.818	24.091	26.537
Overige voorzieningen	1.676	1.692	606
Weerstandsvermogen	30.495	25.783	27.143
Langlopende schulden	34.297	37.592	39.133
<b>Exploitatie</b>			
<i>Opbrengsten</i>			
Huren	6.519	6.148	5.964
Resterende bedrijfsopbrengsten	295	339	374
	<b>6.814</b>	<b>6.487</b>	<b>6.338</b>
<i>Kosten</i>			
Afschrijvingen incl. realisatie herwaardering	1.473	1.630	1.497
Onderhoudslasten	994	776	1.251
Personeelslasten	610	641	649
Leefbaarheid	71	73	36
Resterende bedrijfslasten	1.533	1.200	902
	<b>4.681</b>	<b>4.321</b>	<b>4.336</b>
<i>Financiële baten en lasten</i>			
Financiële baten	43	90	92
Financiële lasten	- 1.522	- 1.605	- 1.706
	<b>- 1.480</b>	<b>- 1.515</b>	<b>- 1.614</b>
Exploitatie per woning	653	652	388



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

## 2. Balans per 31 december 2014 voor resultaatbestemming

BALANS PER 31 DECEMBER 2014 VOOR RESULTAATBESTEMMING (X € 1.000)	REF.	2014	2013
<b>ACTIVA</b>			
<b>Vaste activa</b>			
<i>Materiële vaste activa</i>			
Sociaal vastgoed in exploitatie		575.046	538.142
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie		2.579	1.647
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie		4.644	3.681
<b>Totaal materiële vaste activa</b>	<b>10.1</b>	<b>582.269</b>	<b>543.470</b>
<i>Vastgoedbeleggingen</i>			
Commercieel vastgoed in exploitatie		9.298	8.469
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		1.291	1.441
<b>Totaal vastgoedbeleggingen</b>	<b>10.2</b>	<b>10.589</b>	<b>9.910</b>
<i>Financiële vaste activa</i>			
Latente belastingvordering		1.211	4.390
<b>Totaal financiële vaste activa</b>	<b>10.3</b>	<b>1.211</b>	<b>4.390</b>
<b>Som der vaste activa</b>		<b>594.069</b>	<b>557.770</b>
<b>Vlottende activa</b>			
<i>Voorraden</i>			
Vastgoed bestemd voor de verkoop		138	-
Overige voorraden		45	64
<b>Totaal voorraden</b>	<b>10.4</b>	<b>183</b>	<b>64</b>
<i>Vorderingen</i>			
Huurdebiteuren		1.817	1.573
Gemeenten		1	121
Overige vorderingen		5.059	128
Overlopende activa		221	262
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>10.5</b>	<b>7.098</b>	<b>2.084</b>
<i>Liquide middelen</i>	<b>10.6</b>	5.498	15.642
<b>Som der vlottende activa</b>		<b>12.779</b>	<b>17.790</b>
<b>Totaal activa</b>		<b>606.848</b>	<b>575.560</b>

PASSIVA	REF.	2014	2013
<b>Eigen vermogen</b>			
Overige reserves		252.160	210.091
Resultaat boekjaar		6.980	562
<i>Totaal eigen vermogen</i>	10.7	<b>259.140</b>	<b>210.653</b>
<b>Voorzieningen</b>			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen		-	1.208
Voorziening latente belastingverplichtingen		14.320	13.141
Voorziening reorganisatie		319	425
Overige voorzieningen		29	18
<i>Totaal voorzieningen</i>	10.8	<b>14.668</b>	<b>14.792</b>
<b>Langlopende schulden</b>			
Schulden / leningen kredietinstellingen		273.286	301.157
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		1.350	1.488
Overige schulden		25.462	26.059
<i>Totaal langlopende schulden</i>	10.9	<b>300.098</b>	<b>328.704</b>
<b>Kortlopende schulden</b>			
Schulden aan kredietinstellingen		19.838	7.904
Schulden aan leveranciers		2.534	1.550
Belastingen en premies sociale verzekering		768	609
Schulden ter zake van pensioenen		117	182
Overlopende passiva		9.685	11.166
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	10.10	<b>32.942</b>	<b>21.411</b>
<b>Totaal passiva</b>		<b>606.848</b>	<b>575.560</b>

### 3. Winst- en verliesrekening over 2014

WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2014 (X € 1.000)	REF.	2014	2013
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>			
Huuropbrengsten	11.1	57.044	53.759
Opbrengsten servicecontracten	11.2	1.547	1.555
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	11.3	504	751
Geactiveerde productie eigen bedrijf	11.4	48	197
Overige bedrijfsopbrengsten	11.5	984	1.214
<i>Som der bedrijfsopbrengsten</i>		<b>60.127</b>	<b>57.476</b>
<b>Bedrijfslasten</b>			
Afschrijvingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	11.6	22.346	20.858
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	11.7	-5.194	1.056
Erfpacht	11.8	6	5
Lonen en salarissen	11.9	4.001	4.266
Sociale lasten	11.10	621	578
Pensioenlasten	11.10	718	761
Onderhoudslasten	11.10	8.698	6.784
Leefbaarheid	11.11	1.053	641
Lasten servicecontracten	11.12	1.678	1.614
Overige bedrijfslasten	11.13	11.733	8.876
<i>Som der bedrijfslasten</i>		<b>45.660</b>	<b>45.439</b>
<b>Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>	11.14	<b>358</b>	<b>199</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>		<b>14.825</b>	<b>12.236</b>
<b>Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering</b>	11.15	<b>9.460</b>	<b>6.603</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>			
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		373	783
Rentelasten en soortgelijke kosten		- 13.320	- 14.032
<i>Saldo financiële baten en lasten</i>	11.16	<b>- 12.947</b>	<b>- 13.249</b>
<b>Resultaat voor belastingen</b>		<b>11.338</b>	<b>5.589</b>
<i>Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering</i>	11.17	-4.358	-5.027
<b>Nettoresultaat na belastingen</b>		<b>6.980</b>	<b>562</b>

## 4. Kasstroomoverzicht 2014 (directe methode)

KASSTROOMOVERZICHT 2014 (directe methode) (x € 1.000)	2014	2013
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Ontvangsten van huurders	58.225	55.712
Ontvangsten van subsidiegevers	-	335
Ontvangsten overige	975	1.649
	<b>59.200</b>	<b>57.696</b>
Betalingen aan werknemers	- 5.462	- 5.788
Betalingen aan leveranciers onderhoud	- 9.637	- 11.665
Betalingen uit hoofde van zakelijke lasten	- 8.921	- 5.237
Betalingen overige	- 4.689	- 5.531
	<b>- 28.710</b>	<b>- 28.221</b>
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperatie</i>	<b>30.490</b>	<b>29.475</b>
Ontvangen interest	196	235
Betaalde interest	- 13.800	- 14.549
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>16.886</b>	<b>15.161</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Investerings in materiële vaste activa	- 7.129	- 15.188
Desinvesteringen materiële vaste activa	1.037	2.397
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>- 6.092</b>	<b>- 12.791</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		
Ontvangsten uit langlopende schulden (nieuwe leningen)	8.700	35.200
Aflossingen langlopende schulden	- 24.638	- 43.576
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>- 15.938</b>	<b>- 8.376</b>
<b>Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar</b>	<b>- 5.144</b>	<b>- 6.006</b>
<i>Saldo liquide middelen 31-12-2013</i>	15.642	
<b>Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar</b>	<b>- 5.144</b>	
<b>Collegiale lening (Wonen Limburg)</b>	<b>-5.000</b>	
<b>Saldo liquide middelen 31-12-2014</b>	<b>5.498</b>	

## 5. Algemene toelichting

### 5.1 Algemeen

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

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

Woonstichting Centrada heeft als doel:

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

### 5.2 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.

### 5.3 Stelselwijziging

De grondslagen voor het opstellen van deze jaarrekening zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande verslagjaar.

### 5.4 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.

### 5.5 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.

### 5.6 Verbindingen

- Stichting Leviant te Lelystad;

Deze verbinding komt niet in aanmerking voor consolidatie daar geen sprake is van een economische eenheid, doch slechts sprake is van bestuurlijke invloed (Centrada levert voor de verbinding één bestuurslid) en van een financiële band door middel van een gemaximaliseerde inbreng van € 5.500 per jaar. Tevens is deze stichting per 1-1-2015 ontbonden.

### 5.7 Fiscaliteiten

Centrada heeft met de Belastingdienst een convenant over horizontaal toezicht. Daarnaast heeft Centrada de vaststellingsovereenkomst met de belastingdienst (VSO-2), die eind 2012 afliep, verlengd. Voor de fiscale jaren tot en met 2011 wordt Centrada beschouwd als een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) waardoor voor de fiscale winst een herbestedingsreserve mag worden gevormd. Gevolg hiervan is dat Centrada over de jaren 2008 tot en met 2011 geen vennootschapsbelasting hoeft af te dragen. Vanaf 2012 is de vorming van een herbestedingsreserve niet meer mogelijk.

## 6. Grondslagen voor waardering van activa en passiva

### 6.1 Verwerking verplichtingen

In de jaarrekening wordt naast juridische afdwingbare verplichtingen tevens rekening gehouden met feitelijke verplichtingen die kunnen worden gekwalificeerd als “intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd”. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de corporatie 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 ontwerpfase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

### 6.2 Materiële vaste activa

#### 6.2.1 Sociaal vastgoed in exploitatie

Sociaal vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat jaarlijks per 1 januari door de minister wordt vastgesteld.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

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 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 kasstroom genererende 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. Investeringsubsidies 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 kasstroom genererende eenheid (complex) die voldoen aan de algemene activeringscriteria worden geactiveerd. Ter beoordeling of en in hoeverre hierbij sprake is van een

bijzonder waardeverminderingsverlies 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".

Op de bedrijfswaarde per complex wordt afgeschreven op basis van de verwachte levensduur, waar de lineaire methode van afschrijven wordt gehanteerd. De waarde-mutaties van de bedrijfswaarde worden op complexniveau verwerkt in het eigen vermogen en/of de winst- en verliesrekening. De waardevermeerdering van het sociaal vastgoed tussen enerzijds de bedrijfswaarde en anderzijds de boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs (rekening houdend met cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve waardeverminderingen) wordt rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt. De waardevermeerdering dient echter in de winst- en verliesrekening te worden verwerkt, voor zover deze een terugnemings van een waardevermindering van hetzelfde actief is die voorheen als last was verwerkt in de winst- en verliesrekening. De terugnemings van een waardevermindering in de winst- en verliesrekening is niet hoger dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien in voorgaande jaren geen bijzonder waardeverminderingsverlies voor het actief zou zijn verantwoord.

Een waardevermindering dient in de winst- en verliesrekening te worden verwerkt. De waardevermindering dient echter ten laste van het eigen vermogen te worden verwerkt tot het bedrag dat met betrekking tot het desbetreffende actief in het vermogen is opgenomen.

De ongerealiseerde waardevermeerdering, (herwaardering) maakt onderdeel uit van de overige reserves. De herwaarderingreserve is niet hoger dan het verschil tussen de boekwaarde op basis van de bij de waardering gehanteerde actuele waarde waarop de herwaarderingreserve 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.

De verwachte opbrengstwaarde van woningen geoormerkt voor verkoop wordt gedefinieerd als de contante waarde van het bedrag dat kan worden verkregen bij vrijwillige verkoop binnen een verwachte termijn, onder aftrek van verkoopkosten die niet door de koper worden gedragen en de al verantwoorde bedrijfswaarde. Ter bepaling van de verwachte verkoopopbrengst worden taxaties uitgevoerd door onafhankelijke externe deskundigen dan wel worden vergelijkbare onroerende zaken als referentie gehanteerd. Op basis van het vastgestelde verkoopplan zijn de effecten in de waardering betrokken.

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 herstructurerings, 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.

#### 6.2.2 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 kasstroom genererende eenheid (complex), wordt rekening gehouden met de bedrijfswaarde van de bestaande kasstroom genererende 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.

Indien op projectniveau de opgenomen voorziening de geactiveerde kosten overschrijdt dan is dit project per saldo opgenomen onder de voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw aan de creditzijde van de balans.

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

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van aanschafwaarde onder aftrek van lineaire afschrijvingen. De afschrijvingen zijn gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs rekening houdend met een eventuele restwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikname. Op grond wordt niet afgeschreven.

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 waardeinstijging in het eigen vermogen. Bij de realisatie van de waardeinstijging wordt deze als een afzonderlijke post in de winst- en verliesrekening verwerkt.

## 6.3 Vastgoedbeleggingen

### 6.3.1 Commercieel vastgoed in exploitatie

#### *Classificatie*

Het vastgoed in exploitatie wordt op objectniveau geclassificeerd 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), 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 geprognoseerde 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 waardebepaling 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 opbrengst-waarde aan het einde van de beschouwingsperiode;
- huurbetalingen per maand vooraf;
- uitgaven worden halverwege het jaar gerealiseerd.

Tevens is bij de waardebepaling 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 kasstroom genererende 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 waardestijging toegelicht bij het eigen vermogen.

#### *6.3.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden*

Onroerende zaken die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) zijn overgedragen aan een derde en waarvoor Centrada een terugkoopplicht kent, worden aangemerkt als financieringsconstructie. De betreffende onroerende zaken worden gewaardeerd tegen actuele waarde zijnde de met de koper overeengekomen contractprijs (eerste waardering) en daarna de marktwaarde op basis van VOV.

Indien de regeling voorziet in een terugkooprecht tegen een significant lagere terugkoopprijs dan de reële waarde op het terugkoopmoment dan is de verwerking overeenkomstig de terugkoopplicht.

Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde wordt aan de creditzijde van de balans een terugkoopverplichting opgenomen. Deze terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd en getoetst aan de bij overdracht ontstane verplichting rekening houdend met de contractvoorwaarden.

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

kortlopende schulden verantwoord.

Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de actuele waarde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden worden verantwoord in de winst- en verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet, onder de categorie "Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille." De herwaarderingsreserve betreft het ongerealiseerde positieve verschil tussen de actuele waarde en de historische kostprijs.

## 6.4 Financiële vaste activa

### 6.4.1 Latente belastingvorderingen

Voor latente belastingen wordt een voorziening getroffen voor tijdelijke verschillen tussen de boekwaarde van activa en verplichtingen ten behoeve van de financiële verslaggeving en de fiscale boekwaarde van die posten. Er wordt uitsluitend een latente belastingvordering opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst belastbare winsten beschikbaar zullen zijn die voor de realisatie van het tijdelijke verschil kunnen worden aangewend. Een aantal balansposten bevat een waarderingsverschil van tijdelijke aard, waarvoor geen latentie is gevormd. Dit zijn onder andere de onroerende zaken in exploitatie, de onroerende zaken in ontwikkeling, de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden en de terugkoopverplichting verkocht onder voorwaarden. In de jaarrekening is als uitgangspunt gehanteerd dat tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering van balansposten tot uitdrukking komen in een latentie. Indien het onduidelijk is op welk moment de latentie gerealiseerd kan worden dan wordt de latentie op nihil gewaardeerd. Voor de hiervoor genoemde verschillen geldt dat het moment waarop het tijdelijke verschil ophoudt te bestaan onduidelijk is en daardoor de grondslag ontbreekt om een latentie op te nemen. De tijdelijke verschillen hebben in dit kader een meer semipermanent karakter.

Voor de herbestedingsreserve en herinvesteringsreserve geldt dat het moment waarop de verschillen ophouden te

bestaan toereikend in te schatten is. Centrada hanteert hierbij het uitgangspunt dat voor het gedeelte van de herbestedingsreserve en herinvesteringsreserve dat per ultimo 2014 nog niet is aangewend geen (passieve) latentie wordt opgenomen. Centrada verwacht op basis van de meerjarenbegroting 2015-2019 voldoende investeringen te doen om de resterende stand van de herbestedings- en herinvesteringsreserve aan te wenden.

Latente belastingvorderingen worden per iedere verslagdatum herzien en verlaagd voor zover het niet langer waarschijnlijk is dat het daarmee samenhangende belastingvoordeel zal worden gerealiseerd. Latente belastingvorderingen zijn opgenomen onder de vlottende activa of onder de financiële vaste activa indien de verwachte looptijd groter is dan een jaar. De latente belastingverplichtingen zijn opgenomen onder de voorzieningen. De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschiedt tegen nominale waarde, waarbij wordt uitgegaan van het geldende belastingpercentage.

Daarnaast is in dit kader van belang dat de afboeking van de herbestedings- en herinvesteringsreserve op deze investeringen weliswaar leidt tot een verschil in commerciële en fiscale waardering op de betreffende balansposten (onroerende zaken in exploitatie/onroerende zaken in ontwikkeling), echter het moment van realisatie van dit verschil (verkoop, afschrijving of sloop) ligt naar verwachting pas in de verre toekomst. Voor deze tijdelijke verschillen heeft Centrada om de hiervoor genoemde overwegingen besloten om de latentie op nihil te waarderen.

## 6.5 Voorraden

### 6.5.1 Vastgoed bestemd voor de verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de verwachte opbrengstwaarde.

De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incourantheid van de voorraden.

### 6.5.2 Overige voorraden

Waardering van voorraden grond- en hulpstoffen vindt plaats tegen laatst betaalde inkooprijzen. Tevens wordt rekening gehouden met een aftrek voor mogelijke incurantheid gebaseerd op verwachte lagere marktwaarde.

### 6.6 Vorderingen

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

### 6.7 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.

### 6.8 Voorzieningen

#### 6.8.1 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.

#### 6.8.2 Voorziening latente belastingverplichting

Voor latente belastingen wordt een voorziening getroffen voor tijdelijke verschillen tussen de boekwaarde van activa en verplichtingen ten behoeve van de financiële verslaggeving en de fiscale boekwaarde van die posten. De latente belastingverplichtingen zijn opgenomen onder de voorzieningen. De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschiedt tegen nominale waarde, waarbij wordt uitgegaan van het geldende belastingpercentage.

Een aantal balansposten bevat een waarderingsverschil van tijdelijke aard, waarvoor geen latentie is gevormd. Dit zijn onder andere de onroerende zaken in exploitatie, de

onroerende zaken in ontwikkeling, de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden en de terugkoopverplichting verkocht onder voorwaarden. In de jaarrekening is als uitgangspunt gehanteerd dat tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering van balansposten tot uitdrukking komen in een latentie. Indien het onduidelijk is op welk moment de latentie gerealiseerd kan worden, wordt de latentie op nihil gewaardeerd. Voor de hiervoor genoemde verschillen geldt dat het moment waarop het tijdelijke verschil ophoudt te bestaan onduidelijk is en daardoor de grondslag ontbreekt om een latentie op te nemen. De tijdelijke verschillen hebben in dit kader een meer semipermanent karakter.

#### 6.8.3 Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de actuele waarde van het complex, dan wel de geactiveerde kosten van de nieuwbouw waartoe de investeringen behoren. Voor complexen met een negatieve actuele waarde wordt een voorziening gevormd ter grootte van de negatieve waarde. Voor nieuwbouwprojecten wordt, indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het betreffende complex overtreffen, voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen wordt in dit verband verstaan de waarde van alle investeringsuitgaven minus aan deze investering toe te rekenen bedrijfswaarde (voor sociaal vastgoed) of marktwaarde in verhuurde staat (commercieel vastgoed).

#### 6.8.4 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.

#### 6.8.5 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen zijn gevormd voor de gemeenschappelijke ruimten van de complexen het Rode Klif en de Buizerd. Deze voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

#### 6.9 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.

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.

#### 6.10 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.

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-aftrekbare kosten.

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

De grondslagen latente belastingen is opgenomen onder paragraaf 6.8.2.

#### 6.11 Herstel van een materiële fout in de jaarrekening (niet zijnde een ernstige tekortschieten in de inzichtsvereiste)

Woningstichting Centrada is in het verleden overeenkomsten aangegaan met een aantal Toegelaten Instellingen in het kader van 'Matching van middelen'. Hiertoe beheert Centrada thans een tweetal complexen, welke in de toekomst zullen worden teruggekocht van de betreffende Toegelaten Instellingen, rekening houdend met de uitgangspunten van matching van middelen.

In de jaarrekening 2013 zijn deze transacties, vanwege de overeengekomen toekomstige transactie tot (terug)koop van deze complexen, geclassificeerd als verkopen onder voorwaarden en daarmee gebracht onder de waarderingsgrondslagen van RJ213. Het karakter van deze transacties en de daarmee samenhangende exploitatie van het vastgoed, kan naar het huidige inzicht echter niet worden geclassificeerd als een verkoop onder voorwaarden, als bedoeld in RJ645.301. Gezien het karakter van de afspraken is hier sprake van een financial lease, waarbij de leaseobjecten volgens de grondslagen van Centrada classificeren als sociaal vastgoed in exploitatie. Deze objecten dienden derhalve gepresenteerd en gewaardeerd te worden onder Sociaal vastgoed in exploitatie (RJ212.403).

Als gevolg van het herstel van genoemde materiële fouten, laten de correcties zich als volgt tonen:

BEDRAGEN X € 1.000	VOOR CORRECTIE 2013	NA CORRECTIE 2013	WIJZIGING ABSOLUUT
Sociaal vastgoed in exploitatie (RJ 212)	512.349	538.142	25.793
Vastgoed verkocht onder voorwaarden (RJ 213)	27.497	1.441	-26.056
Eigen vermogen	210.916	210.653	-263
Nettoresultaat (gewogen t.o.v. eigen vermogen)	149	562*	413
<b>Balanstotaal op basis waarvan weging is gehanteerd</b>	<b>575.823</b>	<b>575.560</b>	<b>-263</b>

Deze fout is in 2014 retrospectief (tevens aanpassen van ter vergelijking opgenomen cijfers) verwerkt. Hiertoe is gebruik gemaakt van ontwerprichtlijn RJ150 inzake fouterstel.

\*Het gaat hier om een verbetering van het resultaat, doordat een directe mutatie in de herwaardering is ontstaan.

## 7. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

### 7.1 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.

#### 7.1.1 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.

#### 7.1.2 Bijzondere posten

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

### 7.2 Bedrijfsopbrengsten

#### 7.2.1 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 huurderiving wegens leegstand en oninbaarheid.

#### 7.2.2 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 deriving wegens oninbaarheid. De kosten van de leveringen en diensten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten.

#### 7.2.3 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.

#### 7.2.4 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).



### 7.2.5 Overige bedrijfsopbrengsten

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

## 7.3 Bedrijfslasten

### 7.3.1 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 bedrijfs-waarde 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.

### 7.3.2 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.

### 7.3.3 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.

### 7.3.4 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.

### 7.3.5 Pensioenlasten

De pensioenregeling (SPW) betreft een toegezegd-pensioenregeling bij het bedrijfstakpensioenfonds. Hierbij is een pensioen toegezegd aan personeel op de pensioengerechtigde leeftijd, afhankelijk van leeftijd, salaris en dienstjaren. Deze toegezegd-pensioenregeling is verwerkt als er sprake zou zijn van een toegezegde-bijdrageregeling.

Voor de pensioenregeling betaalt Centrada op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan het pensioenfonds. Behalve de betaling van premies heeft Centrada geen verdere verplichtingen uit hoofde van deze pensioenregeling. Centrada heeft in geval van een tekort bij het pensioenfonds geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies. De premies worden verantwoord als personeelskosten als deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien deze tot een terugstorting leiden of tot een vermindering van toekomstige betalingen.

De dekkingsgraad ultimo 2014 bedraagt 114% (2013: 114%).

### 7.3.6 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.

### 7.3.7 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.

### 7.3.8 Lasten servicecontracten

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

### 7.3.9 Overige bedrijfslasten

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

### 7.3.10 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

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.

### 7.3.11 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.

### 7.3.12 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 verslagperiodes naar rato van de resterende hoofdsom. (Dis)lagio en aflossingspremies worden als rentelast aan de opeenvolgende verslagperiodes 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.

### 7.3.13 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

De belastingen over de resultaten omvatten zowel de op korte termijn te verrekenen belastingen als de latente belastingen. De op korte termijn te verrekenen belastingen is de te verwachten belastingschuld over het resultaat voor belastingen rekening houdend met fiscale faciliteiten, waaronder de vaststellingsovereenkomst (VSO) en niet-aftrekbare kosten, gebruik makend van de toepasbare belastingpercentages per balansdatum en

eventuele aanpassingen van de belastingschuld met betrekking tot voorgaande jaren.

Op verliezen worden belastingen in mindering gebracht, indien compensatie met in voorgaande jaren behaalde winsten mogelijk is en dit leidt tot belastingrestitutie. Tevens worden belastingen in mindering gebracht indien redelijkerwijs mag worden aangenomen dat compensatie van verliezen met toekomstige winsten mogelijk is. Latente belastingen worden berekend op basis van nominale waarde, waarbij wordt uitgegaan van het geldende belastingpercentage. Latente belastingvorderingen zijn opgenomen onder de financiële vaste activa, latente belastingverplichtingen zijn opgenomen onder de voorzieningen.

## 8. 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
- timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

### 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.

### 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 ontwerpfase 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.

## 9. 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.

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

## 10. Toelichting op de balans (x € 1.000)

### 10.1 Materiële vaste activa

#### 10.1.1 Sociaal vastgoed in exploitatie

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

	2014	2013
<b>Bedrijfswaarde per 1 januari</b>	<b>538.142</b>	<b>527.543</b>
<i>Mutaties:</i>		
Investerings	2.105	2.170
Foutherstel <sup>1</sup>	-	25.793
Desinvestering verkopen	- 534	- 900
Desinvestering sloop	-	- 94
Van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	2.610	16.645
Mutatie herclassificatie vastgoed	- 485	- 159
Mutatie voorraad bestemd voor verkoop	-	1.405
Afschrijvingen	-21.776	- 20.355
Waardeveranderingen via het resultaat	4.630	- 1.864
Waardeveranderingen via vermogen	50.354	- 12.042
<b>Totaal mutaties</b>	<b>36.904</b>	<b>10.599</b>
<b>Bedrijfswaarde per 31 december</b>	<b>575.046</b>	<b>538.142</b>

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 325 miljoen (2013: € 332 miljoen). De herwaardering bedraagt € 236 miljoen (2013: € 196 miljoen).

#### *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 11.10 Langlopende schulden.

<sup>1</sup> In paragraaf 6.11 wordt een nadere toelichting gegeven op het foutherstel

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

	2014	2013
Bedrijfswaarde complexen in volledige eigendom	548.840	512.349
Bedrijfswaarde complexen via matchingconstructie	26.206	25.793
<b>Totaal bedrijfswaarde</b>	<b>575.046</b>	<b>538.142</b>

#### *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 meerjaren onderhoudsbegroting 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 door de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- jaarlijkse huurverhoging voor 2015 is 1,0% plus een opslag van 1,5%, voor 2016 is dit 1,5% en vanaf 2017 2,0% (Voorgaand jaar: 4,1%);
- jaarlijkse huurderving voor woningen van 0,61% in 2015, 0,7% in 2016 en 0,8% vanaf 2017 (voorgaand jaar: 0,75%);
- jaarlijkse huurderving voor zorgcomplexen met een langdurig contract 0% (voorgaand jaar: idem);
- mutatiegraad van gemiddeld 8,4% (gemiddelde van de laatste drie jaar) en huurharmonisatie tot streefhuur (voorgaand jaar: mutatiegraad 8,7% en huurharmonisatie tot streefhuur);
- jaarlijkse stijging van de variabele lasten vanaf 2015 variërend van 1,75% tot 3,0% (voorgaand jaar: variërend van 1,5% tot 3,0%);

- jaarlijkse stijging van de onderhoudslasten vanaf 2015 variërend van 1,5% tot 3,0% (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 2015 is de beheernorm € 1.176 per verhuureenheid en vanaf 2016 is de beheernorm € 1.134 (voorgaand jaar: € 1.120 per verhuureenheid). Vanaf 2015 wordt deze norm geïndexeerd met looninflatie variërend van 1,75% tot 3,0%;
- 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 5,25% (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 23,2 jaar (voorgaand jaar: 23,6 jaar). Hierbij wordt een minimale levensduur gehanteerd van 20 jaar;
- de saneringsheffing wordt niet meegenomen in de bedrijfswaardeberekening (voorgaand jaar idem);
- de verhuurderheffing is structureel meegenomen. De heffing bedraagt € 3,6 miljoen in 2014 en loopt op naar € 5,4 miljoen in 2017. De verwachting is dat de heffing daarna 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 2015-2024 gehanteerd (voorgaand jaar: idem).



### Mutatie bedrijfswaarde

De stijging/daling van de bedrijfswaarde inzake het sociaal vastgoed in exploitatie in 2014 dat in volledige eigendom is, is als volgt te analyseren:

<b>Bedrijfswaarde 2013</b>	<b>512.349</b>
<i>Autonome ontwikkeling</i>	
Vrijval kasstromen	-29.358
Effect een jaar opschuiven	27.237
Nieuwe (des)investeringen binnen horizon	1.168
<b>Subtotaal autonome ontwikkeling</b>	<b>- 953</b>
<i>Voorraadmutaties</i>	
Verkoop	39
Classificatiewijzigingen	- 768
Nieuwbouw	3.140
<b>Subtotaal voorraadmutaties</b>	<b>2.411</b>
<i>Parameterwijzigingen</i>	
Indexaties	- 3.052
Levensduur	8.493
<b>Subtotaal parameterwijzigingen</b>	<b>5.441</b>
<i>Wijzigingen exploitatiebeleid</i>	
Huren	13.366
Huurderving	- 404
Onderhoud	9.008
Dekking loonkosten onderhoud	8.469
Belastingen en verzekeringen	957
Verhuurdersheffing	1.863
Leefbaarheid	27
Algemeen straatwerk	33
Personeelskosten	- 840
Overige bedrijfskosten	- 2.680
Restwaarde	- 101
<b>Subtotaal wijzigingen exploitatiebeleid</b>	<b>29.698</b>
<i>Wijzigingen (des)investeringsbeleid</i>	
Verkoop	- 106
<b>Subtotaal wijzigingen (des)investeringsbeleid</b>	<b>- 106</b>
<b>Bedrijfswaarde 2014</b>	<b>548.840</b>

### Schattingen

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

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

### Zekerheden

De activa in complex 708 Zeewijk Noord is voor een totaalbedrag van € 4.007.787 met hypotheek bezwaard. Deze activa heeft per 31 december 2014 een boekwaarde van € 2.725.691.

### Verkopen

In 2014 zijn negen woningen in de vrije verkoop verkocht. Deze verkopen hadden een gezamenlijke opbrengst van € 1,1 miljoen. De bedrijfswaarde van de verkochte woningen uit MVA in exploitatie bedroeg € 0,5 miljoen.

In totaal zijn 3.019 woningen geclassificeerd voor verkoop. Naar verwachting zullen hiervan op de korte termijn (in 2015) tien woningen aan zittende huurders worden verkocht.

De verwachte opbrengstwaarde bedraagt € 1,2 miljoen

De bedrijfswaarde bedraagt € 0,6 miljoen

Aantal woningen welke binnen vijf jaar verwacht te worden verkocht bedraagt 80. De verwachte opbrengstwaarde van deze woningen bedraagt € 9,3 miljoen.

### Verzekeringen

De activa zijn verzekerd tegen de aanschaf- c.q. voortbrengingskosten. Door gemaakte afspraken met AON loopt Centrada geen risico onderverzekerd te zijn. De laatste wijziging van deze verzekering heeft plaatsgevonden per 1 januari 2014. Daarnaast zijn de VVE-complexen zelfstandig verzekerd. Per 1 januari 2015 is Centrada overgestapt naar HM Bedrijfsadvies als intermediair voor de verzekeringsportefeuille.

### 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 2014 € 963 miljoen (2013: € 1.004 miljoen).

### 10.1.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

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

	2014	2013
Verkrijgingsprijzen	9.361	11.180
Cumulatieve waardeverminderingen	- 8.922	- 9.729
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	1.208	4.207
<i>Primo</i>	<b>1.647</b>	<b>5.658</b>
<i>Mutaties:</i>		
Investeringen	4.193	14.756
Naar sociaal vastgoed in exploitatie	- 2.610	- 16.645
Subsidies	-	70
Waardeveranderingen	567	1.138
Afgeboekte projectkosten	- 10	- 331
Mutatie voorzieningen	- 1.208	- 2.999
<i>Saldo</i>	<b>932</b>	<b>- 4.011</b>
Verkrijgingsprijzen	10.944	9.361
Cumulatieve waardeverminderingen	- 8.365	- 8.922
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	-	1.208
<b>Ultimo</b>	<b>2.579</b>	<b>1.647</b>

### Bouwrente

Tijdens de bouw wordt rente op vreemd vermogen geactiveerd. Gedurende het boekjaar 2014 is hiervoor een bedrag van € 177.873 geactiveerd.

### 10.1.3 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:

	2014	2013
Verkrijgingsprijzen	7.868	7.477
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 4.187	- 3.684
<b>Boekwaarde per 1 januari</b>	<b>3.681</b>	<b>3.793</b>
<i>Mutaties:</i>		
Investerings	1.511	391
Afschrijvingen	- 548	- 503
	<b>963</b>	<b>- 112</b>
Verkrijgingsprijzen	9.379	7.868
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 4.735	- 4.187
<b>Boekwaarde per 31 december</b>	<b>4.644</b>	<b>3.681</b>

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

## 10.2 Vastgoedbeleggingen

### 10.2.1 Commercieel vastgoed in exploitatie

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

	2014	2013
<b>Boekwaarde per 31 december</b>	<b>8.469</b>	<b>8.710</b>
<i>Mutaties:</i>		
Investerings	-	5
Desinvestering sloop	-	- 214
Mutatie herclassificatie vastgoed	484	157
Niet-gerealiseerde waardeverandering	345	- 201
Herwaardering als gevolg van herclassificatie	-	12
<i>Saldo</i>	<b>829</b>	<b>- 241</b>
<b>Actuele waarde per 31 december</b>	<b>9.298</b>	<b>8.469</b>

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 7,5 miljoen (2013: € 6,6 miljoen). De herwaardering bedraagt € 2,8 miljoen (2013: € 2,7 miljoen).

De bedrijfswaarde van het commerciële vastgoed in exploitatie bedraagt € 13,1 miljoen (2013: € 10,4 miljoen).

De huurinkomsten van de vastgoedbeleggingen bedragen € 819.000 en de directe exploitatielasten bedragen € 111.000. Deze bedragen zijn in 2012 als uitgangspunten genomen voor de berekening van het commercieel vastgoed in exploitatie (taxatie door DTZ Zadelhoff). In 2013 en 2014 is op basis van aanwezige marktinformatie een geactualiseerde inschatting gemaakt van de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat van het commercieel vastgoed per complex.

#### Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2014 € 14 miljoen (2013: € 13 miljoen).

#### 10.2.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

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

	2014	2013
Verkrijgingsprijzen	2.134	28.190
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 693	- 1.003
<b>Boekwaarde per 1 januari</b>	<b>1.441</b>	<b>27.187</b>
<i>Mutaties:</i>		
Foutherstel <sup>2</sup>	-	- 26.056
Terugkoopverplichting VoV	- 98	-
Niet gerealiseerde waardeverminderingen vastgoedportefeuille	- 52	310
	<b>- 150</b>	<b>- 25.746</b>
Verkrijgingsprijzen	2.036	2.134
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 745	- 693
<b>Boekwaarde per 31 december</b>	<b>1.291</b>	<b>1.441</b>

#### Van sociaal vastgoed in exploitatie

In 2014 zijn er geen woningen verkocht conform Verkocht onder Voorwaarden.

#### Naar sociaal vastgoed in exploitatie

In 2014 is één woning teruggekocht. Deze woning wordt gewaardeerd onder voorraad bestemd voor de verkoop tegen de vastgestelde verkoopprijs.

#### Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit verkocht onder voorwaarden bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2014 € 1,7 miljoen (2013 € 1,9 miljoen).

<sup>2</sup> In paragraaf 6.11 wordt een nadere toelichting gegeven op het foutherstel

### 10.3 Financiële vaste activa

#### 10.3.1 Latente belastingvordering

	31-12-2014	31-12-2013
Stand 1 januari	4.390	-
Dotatie	-	4.390
Vrijval	- 3.179	-
<b>Totaal latente belastingvorderingen</b>	<b>1.211</b>	<b>4.390</b>

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

#### 10.4 Voorraden

	31-12-2014	31-12-2013
Vastgoed bestemd voor verkoop	138	-

Het vastgoed bestemd voor verkoop betreft de bestaande woningen die ultimo boekjaar leeg staan en worden verkocht. Per 31-12-2014 staat er één woning leeg die op korte termijn wordt verkocht. Deze woning betreft de terugkoop van een VoV woning. De leegwaarde van deze woning bedraagt € 137.500.

	31-12-2014	31-12-2013
Overige voorraden	45	64

#### 10.5 Vorderingen

##### 10.5.1 Huurdebiteuren

	31-12-2014	31-12-2013
Huurdebiteuren + overige vorderingen	3.434	2.925
Af: voorziening wegens oninbaarheid	- 1.617	- 1.352
<b>Totaal huurdebiteuren</b>	<b>1.817</b>	<b>1.573</b>

De vorderingen zijn naar verwachting binnen één jaar inbaar.

##### 10.5.2 Gemeenten

	31-12-2014	31-12-2013
Te vorderen bijdragen gemeente Lelystad	1	121

### 10.5.3 Overige vorderingen

	31-12-2014	31-12-2013
Inschrijfgeld woningzoekenden	8	49
Verkoop nieuwbouw	-	1
Deposito bij collega corporaties	5.000	-
Overige	51	78
<b>Totaal overige vorderingen</b>	<b>5.059</b>	<b>128</b>

Onder de overige vorderingen zijn geen posten opgenomen met een resterende looptijd langer dan één jaar. De deposito bij collega corporaties betreft een kortlopende lening bij Wonen Limburg die vervalt op 19 februari 2015.

### 10.5.4 Overlopende activa

	31-12-2014	31-12-2013
Te ontvangen rente	20	29
Vooruitbetaalde kosten	1	1
Te factureren	30	53
Overige	170	179
<b>Totaal overlopende activa</b>	<b>221</b>	<b>262</b>

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

## 10.6 Liquide middelen

	31-12-2014	31-12-2013
Kas	1	3
Rekening-courant banken	374	5.616
Deposito's	5.120	10.021
Kruisposten	3	2
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>5.498</b>	<b>15.642</b>

De deposito's bestaan uit:

€ 5 miljoen welke is geplaatst bij ABN AMRO Bank N.V. tegen een rentevergoeding tussen de 0,35% en 0,85% afhankelijk van looptijd en volume, deze is dagelijks opvraagbaar;

De liquide middelen inclusief deposito staan geheel ter vrije beschikking.

## 10.7 Eigen vermogen

	31-12-2014	31-12-2013
Overige reserves	18.633	11.653
Ongerealiseerde herwaardering	240.507	199.000
<b>Totaal eigen vermogen</b>	<b>259.140</b>	<b>210.653</b>
Beginstand	11.653	11.091
Resultaat boekjaar	6.980	562
<b>Totaal overige reserves</b>	<b>18.633</b>	<b>11.653</b>
Beginstand	199.000	217.908
Bij: directe vermogensmutaties sociaal vastgoed	50.534	- 12.042
Bij: directe vermogensmutaties matchingsconstructie	433	- 263
Af: gerealiseerde herwaardering	- 9.460	- 6.603
<b>Totaal ongerealiseerde herwaardering</b>	<b>240.507</b>	<b>199.000</b>

Ultimo 2014 is in totaal € 240,5 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2013: € 199 miljoen). In 2014 is € 9,5 miljoen onttrokken wegens realisatie, € 50,5 miljoen bijgeboekt wegens directe vermogensmutatie sociaal vastgoed en € 0,4 miljoen bijgeboekt wegens directe vermogensmutatie van de matchingsconstructie. Bij de bepaling van de herwaardering is geen rekening gehouden met de invloed van eventuele belastingen.

## 10.8 Voorzieningen

### 10.8.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

	31-12-2014	31-12-2013
<b>Stand 1 januari</b>	<b>1.208</b>	<b>4.207</b>
Vrijval	- 567	- 969
Dotaties	-	592
Onttrekkingen	- 641	- 2.622
<b>Saldo</b>	<b>- 1.208</b>	<b>- 2.999</b>
<b>Stand 31 december</b>	<b>-</b>	<b>1.208</b>

De voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw heeft betrekking op vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie. Het gaat om het project Ivoren Klif. In 2014 is een voorziening van € 0,6 miljoen vrijgevallen wat betrekking heeft op de Ivoren Klif. Dit wordt veroorzaakt doordat de stichtingskosten lager gaan uitvallen dan begroot. In 2014 is de voorziening nieuwbouw in zijn geheel onttrokken.



#### 10.8.2 Voorziening latente belastingverplichting

	31-12-2014	31-12-2013
<b>Stand 1 januari</b>	<b>13.141</b>	<b>1.019</b>
Dotatie	1.207	12.421
Vrijval	- 29	- 299
<i>Totaal voorziening latente belasting</i>	<b>14.319</b>	<b>13.141</b>

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

De latentie heeft tevens betrekking op commercieel-fiscale verschillen in de waardering van de leningen en het kantoorpand. Het kortlopende deel van de voorziening bedraagt € 56.926

#### 10.8.3 Voorziening reorganisatie

	31-12-2014	31-12-2013
<b>Stand 1 januari</b>	<b>425</b>	<b>-</b>
Dotatie	-	425
Vrijval	- 106	-
<i>Totaal voorziening latente belasting</i>	<b>319</b>	<b>425</b>

In 2014 is voor € 106.000 kosten gemaakt ten laste van de reorganisatie. In 2015 wordt verwacht dat de restant van de voorziening vrij komt te vallen. De voorziening reorganisatie bestaat uit een bruto ontslagvergoeding, aanvulling WW en kosten outplacement en heeft een verwachte looptijd van twee jaar inclusief 2014.

#### 10.8.4 Overige voorzieningen

	31-12-2014	31-12-2013
<b>Stand 1 januari</b>	<b>18</b>	<b>15</b>
Dotatie	14	9
Vrijval	- 3	- 6
<i>Totaal overige voorzieningen</i>	<b>29</b>	<b>18</b>

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

## 10.9 Langlopende schulden

Leningen overheid en kredietinstellingen

De mutaties 2014 van de langlopende schulden kunnen als volgt worden toegelicht.

	Leningen kredietinstellingen		
	Collegiale leningen	Leningen krediet instellingen	Totaal leningen
<i>Primo</i>			
Nominale waarde	16.000	334.060	350.060
Cumulatieve aflossingen/klim	-	40.999	40.999
Schuldrestant per vervaldatum	<b>16.000</b>	<b>293.061</b>	<b>309.061</b>
Kortlopende schulden	- 3.000	- 4.904	- 7.904
Schuldrestant op balansdatum	<b>13.000</b>	<b>288.157</b>	<b>301.157</b>
<i>Mutaties</i>			
Opgenomen leningen	-	8.700	8.700
Mutatie roll-over lening	-	-	-
Geheel afgeloste leningen	- 11.000	- 12.574	- 23.574
Reguliere aflossing	-	- 4.588	- 4.588
Correctie cumulatieve aflossing	-	3.525	3.525
Mutatie vervaldatum	<b>- 11.000</b>	<b>- 4.937</b>	<b>- 15.937</b>
<i>Ultimo</i>			
Nominale waarde	5.000	330.186	335.186
Cumulatieve aflossingen/klim	-	42.062	42.062
Schuldrestant per vervaldatum	<b>5.000</b>	<b>288.124</b>	<b>293.124</b>
Aflossingsverplichting 2015	- 5.000	- 14.838	- 19.838
Schuldrestant op balansdatum	-	<b>273.286</b>	<b>273.286</b>

	0- 5 jaar	5 -10 jaar	> 10 jaar	Totaal
percentage				
<= 6	31.446	21.000	198.128	250.574
> 6	-	-	42.549	42.549
	<b>31.446</b>	<b>21.000</b>	<b>240.678</b>	<b>293.124</b>

Het schuldrestant op balansdatum is inclusief de aflossing van de langlopende leningen.

De gemiddelde rentevoet van de leningen per balansdatum bedraagt 4,39% (2013; 4,38%). De rente over de roll-over lening heeft een variabel rentepercentage dat is gebaseerd op 3-maands euribor. Drie collegiale leningen van in totaal € 11 miljoen zijn in 2014 vervroegd afgelost. De laatste collegiale lening bij Goede Stede à € 5 miljoen wordt in 2015 vervroegd afgelost.

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

Financieringswijze	Restantschuld	Gem. resterende looptijd	Gem. rente	Gem. resterende rentevastperiode
Annuiteit	123.524	17,04	5,43	15,89
Fixe	93.200	14,82	4,45	7,70
Roll over	12.000	0,28	0,12	0,04
Basisrente	64.400	48,16	3,13	3,46
<b>Totaal</b>	<b>293.124</b>	<b>22,49</b>	<b>4,39</b>	<b>10,00</b>

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 2014 € 307,1 miljoen. Dit is inclusief de reeds overeengekomen herfinanciering van € 19 miljoen.

#### Zekerheden

Van de leningen overheid en kredietinstellingen is € 288,1 miljoen (2013 € 293,1) 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 2014 € 430,7 miljoen en is gebaseerd op de individuele kasstromen van de leningportefeuille gebruik makend van een disconteringsvoet die gelijk is aan de IRS Curve op 31 december 2014. De boekwaarde bedraagt ultimo 2014 € 293,1 miljoen.

#### Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Het verloop is als volgt:

	31-12-2014	31-12-2013
Terugkoopverplichting overige woningen	1.350	1.488

De waardeverandering is € 0,1 miljoen. De waardeontwikkeling voor de categorie overige woningen is conform de Koopgarantbepalingen. Het aandeel van de koper bedraagt dertien maal 50% en één maal 70%. In 2014 is tevens één woning teruggekocht en gepresenteerd onder de voorraad bestemd voor verkoop.

## Overige schulden

Het verloop is als volgt:

	31-12-2014	31-12-2013
Waarborgsommen	19	3
Terugkoopverplichting "Newtrada"	16.935	17.548
Terugkoopverplichting "Leystromen"	8.508	8.508
<b>Saldo ultimo boekjaar</b>	<b>25.462</b>	<b>26.059</b>

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 € 16.000 toegenomen. De toename wordt veroorzaakt doordat Centrada vanaf 2014 het beleid rondom waarborgsommen heeft veranderd. Huurders met een bepaalde risicoprofiel zijn verplicht om drie maanden borg vooruit te betalen. Hierdoor zijn de waarborgsommen toegenomen.

### 10.10 Kortlopende schulden

#### Schulden aan kredietinstellingen

	31-12-2014	31-12-2013
Schulden aan kredietinstellingen	19.838	7.904

Betreft het kortlopende deel van de schulden/leningen kredietinstellingen. Dit is inclusief de vervroegde aflossing van € 5 miljoen bij Goede Stede welke in 2015 zal plaatsvinden en € 10 miljoen aan vervroegde aflossingen vanuit de herfinanciering, waar geen nieuwe lening tegenover staat.

#### Schulden aan leveranciers

	31-12-2014	31-12-2013
Schulden aan leveranciers	2.534	1.550

Eind 2014 zijn er diverse termijnen in rekening gebracht, waarvan de vervaldatum in 2015 valt. Daarnaast zijn door de overgang naar het nieuwe primaire systeem veel facturen geaccordeerd en betaald in 2015.

## Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2014	31-12-2013
Omzetbelasting	597	450
Vennootschapsbelasting	-	-
Loonheffingen	119	112
Sociale premies	52	47
<b>Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen</b>	<b>768</b>	<b>609</b>

## Schulden ter zake van pensioenen

	31-12-2014	31-12-2013
Pensioenpremies	117	182

## Overlopende passiva

	31-12-2014	31-12-2013
Niet vervallen rente geldleningen	6.712	7.273
Nog te ontvangen facturen	1.234	1.727
Vooruitontvangen huren	983	981
Reservering vakantiedagen en overuren	106	106
Vooruitontvangen bijdrage exploitatie	624	642
Betalingen onderweg	-	333
Overige	26	104
<b>Totaal overlopende passiva</b>	<b>9.685</b>	<b>11.166</b>

De vooruit ontvangen bijdrage exploitatie kan worden gesplitst in een looptijd tot en met één jaar (€ 19.987) en langer dan één jaar (€ 603.686).

## Financiële instrumenten

### *Algemeen*

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

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

#### *Marktrisico*

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

#### *Valutarisico*

Centrada is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

#### *Prijrisico*

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

#### *Renterisico*

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

Voor vorderingen en schulden met variabele 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.

#### *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 rechten en verplichtingen*

##### *Bankgaranties*

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

##### *Obligo Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)*

Obligo aan het WSW uit hoofde van de door het fonds verstrekte borgstellingen, voor het geval het betaalde disagio over de achtergestelde leningen niet voldoende is om de aanspraken op het fonds te dekken. Ultimo 2014 bedraagt de obligo € 11.708.774 (over € 307 miljoen aan leningen).

##### *Herfinancieringsoperatie*

In het kader van de herfinancieringsoperatie van totaal € 100 miljoen, resteert er in 2015 nog een aflossing en herfinanciering van € 19 miljoen aan leningen.

##### *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 2014 resteert Centrada nog een verplichting van € 320.000 aan de gemeente Lelystad. Deze bestaat uit een bijdrage MFA Warande (€ 300.000) en een bijdrage aan de proceskosten voor de Particuliere Woningverbetering in Lelystad (€ 20.000).

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

### 11.1 Huuropbrengsten

	2014	2013
Woningen en woongebouwen	56.957	53.815
Onroerende zaken niet zijnde woningen	497	508
	<b>57.454</b>	<b>54.323</b>
Af: huurderving wegens werkzaamheden	206	203
Af: huurderving wegens betalingsverschil/oninbaarheid	14	26
Af: huurderving wegens frictieeegstand	177	202
Af: huurderving wegens verkoop	13	133
	<b>410</b>	<b>564</b>
<b>Totaal huren</b>	<b>57.044</b>	<b>53.759</b>

De huurstijging was voor 2014 3,4% (2013: 3,3%). Vanaf 2013 is de post huurderving wegens frictieeegstand apart gepresenteerd, deze post zat eerder bij de post huurderving wegens werkzaamheden.

### 11.2 Opbrengsten servicecontracten

	2014	2013
Overige goederen, leveringen en diensten	1.560	1.572
Af: vergoedingsderving	13	17
<b>Totaal vergoedingen</b>	<b>1.547</b>	<b>1.555</b>

### 11.3 Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille

	2014	2013
Opbrengst verkopen bestaand bezit	1.050	2.092
Af: boekwaarde	533	1.273
Af: verkoopkosten	11	26
<i>Totaal netto verkoopresultaat</i>	<b>504</b>	<b>793</b>
Netto verkoopresultaat Onderhanden projecten	-	- 42
<b>Totaal netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille</b>	<b>504</b>	<b>751</b>

De verkoopopbrengst betreft negen verkochte woningen (2013: zeventien woningen). De door verkoop in 2014 gerealiseerde waardeinstijging ten opzichte van de verkrijgingsprijs, begrepen in het eigen vermogen, bedraagt € 3,4 miljoen.

### 11.4 Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

	2014	2013
Geactiveerde uren op projecten huurwoningen	48	197

### 11.5 Overige bedrijfsopbrengsten

	2014	2013
Administratievergoeding	439	324
Beheervergoeding	345	333
Vrijval bijdrage gemeente van complex Hanzeborg	50	49
Bijdragen van de gemeente	-	455
Overige baten	150	53
<b>Totaal overige bedrijfsopbrengsten</b>	<b>984</b>	<b>1.214</b>

### 11.6 Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

	2014	2013
Afschrijving sociaal vastgoed in exploitatie	21.776	20.355
Afschrijving onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	570	503
<b>Totaal afschrijvingen</b>	<b>22.346</b>	<b>20.858</b>

De afschrijvingen zijn € 1,4 miljoen hoger dan 2013. De bepaling realisatie van de afschrijvingen vindt tegenwoordig plaats met een gespecialiseerd software pakket.

Met name de afschrijving op componentenniveau (differentiatie naar casco, badkamers, keukens, etc.) kan nu beter worden verwerkt. Dit zorgt voor een stijging van de afschrijvingen.



### 11.7 Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

	2014	2013
Sociaal vastgoed in exploitatie	- 4.627	1.864
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	- 567	- 808
	<b>- 5.194</b>	<b>1.056</b>

### 11.8 Erfpacht

	2014	2013
Erfpachtcanon Neringweg 289-389	6	5

### 11.9 Personeelslasten

	2014	2013
Salarissen	3.804	4.114
Inleenkrachten	197	152
Totaal lonen en salarissen	<b>4.001</b>	<b>4.266</b>
Sociale lasten	621	578
Pensioenlasten	718	761
Totaal sociale lasten en pensioenlasten	<b>1.339</b>	<b>1.339</b>
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>5.340</b>	<b>5.605</b>

### 11.10 Onderhoudslasten

	2014	2013
PO (projectmatig)	6.174	3.606
Herstructurering	9	826
Dagelijks onderhoud inclusief eigen dienst	2.563	2.549
Uren eigen dienst planmatig onderhoud	- 48	- 197
<b>Totaal onderhoudslasten</b>	<b>8.698</b>	<b>6.784</b>

### 11.11 Leefbaarheid

	2014	2013
Bijdrage MFA	805	300
Activiteiten woonplannen	119	166
Stimuleren / activeren bewoners	82	129
Incidenteel beheer	16	29
Gemeenschappelijke ruimte	31	17
<b>Totaal leefbaarheid</b>	<b>1.053</b>	<b>641</b>

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

### 11.12 Lasten servicecontracten

	2014	2013
Glasfonds	144	163
Ontstoppingsfonds	84	90
Onderhoudsfonds	233	235
Algemene verlichting	310	348
Schoonmaakkosten	153	253
Overig	754	525
<b>Totaal lasten servicecontracten</b>	<b>1.678</b>	<b>1.614</b>

De kosten lasten servicecontracten zijn € 131.000 hoger dan de opbrengst servicecontracten. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de afrekening van de servicekosten 2013 en de niet-verrekenbare servicekosten.

### 11.13 Overige bedrijfslasten

	2014	2013
<i>Beheerkosten</i>		
Overige personeelslasten	321	417
Huisvestingskosten	268	305
Bestuurskosten	9	19
Algemene kosten	1.355	1.445
Reorganisatie	-	425
<i>Subtotaal beheerkosten</i>	<b>1.953</b>	<b>2.611</b>
<i>Heffingen</i>		
Belastingen	2.516	2.440
Verzekeringen	244	232
Contributie landelijke federatie	60	70
Heffingen	5.414	2.092
<i>Subtotaal heffingen</i>	<b>8.234</b>	<b>4.834</b>
<i>Overige bedrijfslasten</i>		
Overige exploitatielasten	987	1.094
Mutatie voorziening dubieuze debiteuren	559	337
<i>Subtotaal overige bedrijfslasten</i>	<b>1.546</b>	<b>1.431</b>
<b>Totale overige bedrijfslasten</b>	<b>11.733</b>	<b>8.876</b>

De stijging van de overige bedrijfslasten wordt voornamelijk veroorzaakt door de stijging van de heffingen met € 3,3 miljoen. Daarnaast zijn de kosten voor de reorganisatie volledig genomen in 2013, waardoor de lasten reorganisatie in 2014 ten laste van de voorziening komen.

#### 11.14 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2014	2013
Commercieel vastgoed in exploitatie	345	- 201
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	- 52	310
Herwaardering herclassificatie vastgoed	-	12
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	26	78
Waardeverandering woning bestemd voor verkoop	39	-
<b>Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>	<b>358</b>	<b>199</b>

#### 11.15 Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering

	2014	2013
Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering	9.460	6.603

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 2014 heeft betrekking op het verschil tussen de afschrijvingslasten op basis van de bedrijfswaarde en de historische kostprijs en op de boekwaarde van verkochte activa.

#### 11.16 Financiële baten en lasten

##### 11.16.1 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2014	2013
Rente op liquide middelen	172	221
Rente op overige vorderingen	23	3
Rente tijdens de bouw	178	559
<b>Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten</b>	<b>373</b>	<b>783</b>

De rente op liquide middelen is ten opzichte van 2013 gedaald, omdat enerzijds het liquiditeitsaldo lager is en anderzijds de rentevergoeding gedaald is.

##### 11.16.2 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2014	2013
Leningen kredietinstellingen	- 13.320	- 14.032
<b>Totaal rentelasten en soortgelijke kosten</b>	<b>- 13.320</b>	<b>- 14.032</b>

### 11.17 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2014	2013
Mutatie latente belastingvordering	- 3.179	4.390
Mutatie voorziening latente belasting	- 1.179	- 12.122
Belasting boekjaar	-	2.705
<b>Totaal</b>	<b>- 4.358</b>	<b>- 5.027</b>

De belasting boekjaar is als volgt berekend:

Commercieel resultaat voor belasting		<b>11.338</b>
Afschrijving op sociaal vastgoed	21.659	
Overige waardeveranderingen	- 5.194	
Niet-gerealiseerde waardeverandering	- 358	
Uit overige reserves gerealiseerde herwaardering	- 9.460	
Dotatie voorziening groot onderhoud	- 6.511	
Waardering leningen / disagio	- 34	
Saneringssteun	1.782	
Verschil opbrengst verkoop woningen	- 504	
		<b>1.380</b>
Fiscale winst		<b>12.718</b>
Af: te verrekenen verliezen		<b>- 12.718</b>
Belastbaar bedrag		-

Door gebruik te maken van de fiscale faciliteiten is de verschuldigde vennootschapsbelasting over het boekjaar 2014 nihil.

## 12. Overige informatie

### 12.1 Werknemers

Ultimo 2014 heeft Centrada 90 werknemers in dienst. Dit aantal komt overeen met 76,0 fulltime equivalenten (2013; 90 werknemers en 79,3 fulltime equivalenten).

### 12.2 Bestuurders en commissarissen

De bezoldiging van de huidige 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 prepensioen-uitkeringen), uitkeringen bij beëindiging van het dienstverband en bonusbetalingen.

De bezoldiging van de huidige bestuurder die in het boekjaar ten laste van de woningcorporatie is gekomen bedragen € 189.689 (2013: € 187.851) en is als volgt gespecificeerd (in euro's):

	2014	2013
Periodiek betaalde vergoedingen	137.799	135.350
Kostenvergoeding	5.460	5.460
Beloningen betaalbaar op termijn	46.431	47.041
<b>Totaal</b>	<b>189.689</b>	<b>187.851</b>

De bezoldiging van huidige en gewezen commissarissen die in het boekjaar ten laste van de woningcorporatie zijn gekomen, bedragen € 31.688 (2013: € 52.027) en is naar individuele commissaris als volgt gespecificeerd (in euro's):

Naam	Functie	Bezoldiging	
		2014	2013
B.J. van Bochove	Voorzitter RvC	7.875	3.476
P.E.F. Poppe	Vice-voorzitter RvC	8.063	9.000
P.M. Huisman	Lid RvC	5.250	1.313
J. Krul	Lid RvC	5.250	2.625
E.S. Rijnders	Lid RvC	5.250	1.313
W. de Weerd	Ex-lid RvC	-	9.050
M.L. Bot	Ex-lid RvC	-	6.750
R.E.B. Prins	Ex-lid RvC	-	6.000
B.A. Spelbos	Ex-lid RvC	-	4.500
W.J. Bos	Ex-lid RvC	-	8.000
<b>Totaal</b>		<b>31.688</b>	<b>52.027</b>

### 12.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (WNT)

Vanaf boekjaar 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) van kracht (Besluit van 15 november 2012). Toegelaten instellingen vallen bij algemene maatregel van bestuur onder de strekking van de WNT. Voor topfunctionarissen van toegelaten instellingen geldt daarnaast een aanvullende regeling zoals opgenomen in de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. Op grond van de WNT en deze regeling dienen de individuele inkomensgegevens van topfunctionarissen te worden gerapporteerd. De opgave is als volgt (in euro's):

Component	Dhr. Eep Bronkhorst	Mevr. Martine Klaucke	Dhr. Ronald Gouwerok
Bruto beloning	137.799	74.646	83.263
Beloningen betaalbaar op termijn	46.431	24.951	28.437
<b>Totaal</b>	<b>184.229</b>	<b>99.598</b>	<b>111.700</b>
Norm WNT	148.800	148.800	148.800
Reden overschrijving	Overgangsregeling		
Duur dienstverband in het boekjaar	1 jaar	1 jaar	1 jaar
Huidige functie	Directeur bestuurder	Manager wonen	Manager vastgoed
Eerdere functies bij Centrada	Directeur	Teamleider bewonerszaken & verhuur, Manager verhuur & informatie, Medewerker personeel & organisatie	
Jaar waarin het dienstverband is geëindigd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

#### 12.4 Accountants honoraria

Over de jaren 2013 en 2014 zijn de volgende bedragen aan accountants honoraria in rekening gebracht, de bedragen zijn exclusief btw en x € 1;

	2014		
	Ernst & Young accountants	Overig	Totaal
Controle van de jaarrekening 2014	18.000	-	18.000
Controle van de jaarrekening 2013	30.850	-	30.850
Fiscale advisering	-	33.070	33.070
	<b>48.850</b>	<b>33.070</b>	<b>81.920</b>

	2013		
	Deloitte accountants	Overig	Totaal
Controle van de jaarrekening 2013	20.000	-	20.000
Controle van de jaarrekening 2012	47.821	-	47.821
Overige controle- en advieswerkzaamheden	9.220	-	9.220
Fiscale advisering	-	31.300	31.300
	<b>77.041</b>	<b>31.300</b>	<b>108.341</b>

Het budget voor de controle van de jaarrekening 2014 is € 34.500 exclusief BTW en exclusief 2% kantoorkosten. Hiervan is € 18.000 gefactureerd door EY. Voor het restant van € 17.190 worden nog facturen verwacht.

De reservering van € 24.590 voor de controle van de jaarrekening 2013 is overschreden.

De voormalige accountant Deloitte heeft een meerwerkfactuur van € 6.260 in rekening gebracht. De extra werkzaamheden hadden betrekking op de invoering van de WNT, controle Vpb en controlewerkzaamheden inzake het kasstroomoverzicht t.b.v. de dVi 2013. De controle van de jaarrekening 2013 heeft daarmee in totaal € 50.850 gekost.

De fiscale advisering betreft werkzaamheden inzake de aangiften vennootschapsbelasting 2012 en 2013, advisering ten behoeve van loonbelasting en pensioen, advisering werkkostenregeling en overleg met de belastingdienst. De fiscale advisering wordt verzorgd door Deloitte accountants.

# Ondertekening van het jaarverslag en de jaarrekening

## **Bestuur**

Het jaarverslag en de jaarrekening van Woonstichting Centrada is vastgesteld door het bestuur op 18 mei 2015 te Lelystad.

drs. ing. E.H. Bronkhorst  
Directeur bestuurder Centrada

## **Raad van commissarissen**

Het jaarverslag en de jaarrekening van Woonstichting Centrada is goedgekeurd door de raad van commissarissen op 18 mei 2015 te Lelystad.

B.J. van Bochove  
voorzitter

P.E.F. Poppe  
vice-voorzitter

P.M. Huisman  
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 2013

De jaarrekening 2013 is vastgesteld in de algemene vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 18 juni 2014. De algemene vergadering van de Raad van Commissarissen heeft de bestemming van het resultaat vastgelegd conform het daartoe gedane voorstel.

## 1.3 Voorstel resultaatbestemming 2014

De directie stelt aan de Raad van Commissarissen voor het positieve resultaat over het boekjaar 2014 ten bedrage van € 6.980.123,74 geheel toe te voegen aan de overige reserves.

## 1.4 Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum.

## 1.5 Controleverklaring

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen verklaring.

## Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur en de raad van commissarissen van Woonstichting Centrada

### Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de jaarrekening 2014 van Woonstichting Centrada te Lelystad gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2014 en de winst-en-verliesrekening over 2014 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

#### 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 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 tevens 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 III bij het Bbsh. 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 2014 en van het resultaat over 2014 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 in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder g, van Boek 2 van BW 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 2:391 lid 4 BW.

Alkmaar, 18 mei 2015

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](http://www.centrada.nl).

Centrada  
Wigstraat 18  
8223 EG Lelystad  
0320-239600  
[wonen@centrada.nl](mailto:wonen@centrada.nl)

