



Slimmer (samen) werken

Centrada jaarverslag
en jaarrekening 2013



Slimmer (samen) werken

Centrada jaarverslag en jaarrekening 2013

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Deel A Jaarverslag 2013	
Hoofdstuk 1. Governance	8
Hoofdstuk 2. Verslag bestuur	13
Hoofdstuk 3. Verslag Raad van Commissarissen	19
Hoofdstuk 4. Missie, opgave en strategie	30
Hoofdstuk 5. Partner in wonen	32
Hoofdstuk 6. Goed en betaalbaar wonen voor iedereen	37
Hoofdstuk 7. Wonen in een fijne buurt	53
Hoofdstuk 8. Betrokken en deskundige medewerkers maken het verschil	59
Hoofdstuk 9. Presteren naar vermogen	63
Hoofdstuk 10. Toekomst	72

Deel B Jaarrekening 2013

Hoofdstuk 1.	Kengetallen	76
Hoofdstuk 2.	Balans per 31 december 2013 voor resultaatbestemming	80
Hoofdstuk 3.	Winst- en verliesrekening over 2013	82
Hoofdstuk 4.	Kasstroomoverzicht 2013	83
Hoofdstuk 5.	Algemene toelichting	84
Hoofdstuk 6.	Grondslagen voor waardering van activa en passiva	86
Hoofdstuk 7.	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	94
Hoofdstuk 8.	Financiële instrumenten en risicobeheersing	98
Hoofdstuk 9.	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	99
Hoofdstuk 10.	Kasstroomoverzicht	100
Hoofdstuk 11.	Toelichting op de balans	101
Hoofdstuk 12.	Toelichting op de winst- en verliesrekening	115
Hoofdstuk 13.	Overige informatie	124

Deel C Overige gegevens

Overige gegevens	126
Controleverklaring	127



Centrada levert De Bolder op aan Kwintes en Woonzorg Flevoland

Voorwoord

De Strategie, Structuur en Cultuur van een organisatie zijn nauw met elkaar verbonden. Langs deze drie pijlers blik ik in dit voorwoord vooruit naar het voorliggend Centrada jaarverslag 2013.

Strategie

De strategie van Centrada lag vast in de Koersnotitie uit 2008, die in 2012 herijkt is. De veranderingen in de omgeving van Centrada gaan zo snel, dat besloten is om voortaan jaarlijks, in de vorm van een ondernemingsplan, de strategie voor de middenlange termijn te beschouwen. Eind 2013 is het Ondernemingsplan 2014-2018 vastgesteld. In het hoofdstuk 'Toekomst' in dit jaarverslag wordt nader ingegaan op de strategische keuzen die in het Ondernemingsplan (in nauw overleg met de stakeholders) zijn gemaakt voor de komende jaren.

Structuur

Een van deze keuzen is om de organisatie aan te passen aan de nieuwe realiteit. Door minder verhuisbewegingen, het stilvallen van de nieuwbouwproductie en door het afronden van de renovatieopgave is er minder werk bij Centrada. Daarnaast worden processen efficiënter ingericht en zal er meer gebruik worden gemaakt van de mogelijkheden van ICT, waarbij de klant bijvoorbeeld zijn eigen gegevens kan wijzigen of zelf een afspraak kan inplannen. Eind 2013 is besloten tot een reorganisatie, die onder andere tot gevolg heeft dat er de komende twee jaar circa negen formatieplaatsen verdwijnen. Hiermee kan Centrada flink besparen op de beheerkosten.

Cultuur

Het centrale thema voor 2013 - Slimmer Samen Werken -

is voortvarend opgepakt. Dit thema is uitgewerkt langs de volgende vier lijnen:

- klantgericht (wees je er van bewust voor wie je het uiteindelijk doet);
- zelfsturende teams (verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen);
- persoonlijke verantwoordelijkheid (wat is je eigen rol binnen het team?);
- feedback (samenwerken lukt alleen als je eerlijk bent naar elkaar).

Het belang van deze uitwerking is door de reorganisatie alleen maar groter geworden en zal de komende jaren dan ook doorlopen. Een cultuuromslag vergt immers een lange adem.

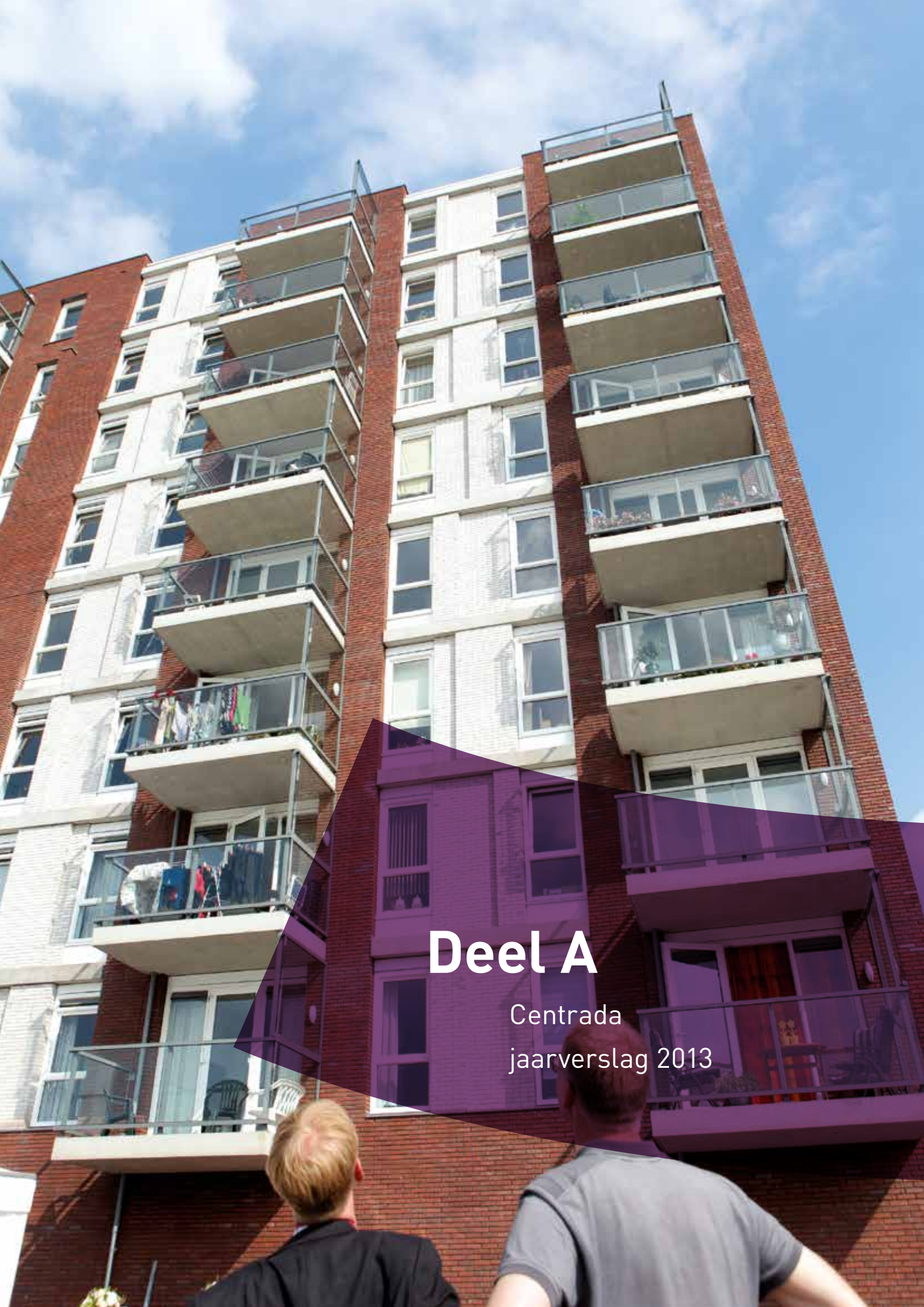
Prestaties

Bij elkaar was er in 2013 dus veel aandacht voor Centrada zelf. Terwijl het concreet volkshuisvestelijk presteren in Lelystad gewoon doorliep. Er werden 133 woningen en twee zorgcontracten (elk contract bestaat uit drie groepswoningen, welke ruimte bieden aan achttien cliënten) opgeleverd. Tevens werd gestart met de bouw van 27 nieuwe woningen in de Warande en werden elf appartementen in de Zuiderzeewijk gesloopt om de leefbaarheid in deze wijk een kwaliteitsverbetering te geven. Daarnaast werd gestart met de renovatie van 175 woningen, eveneens in de Zuiderzeewijk. Met deze renovatie rondt Centrada de grootschalige kwaliteitsverbetering van circa 4.500 woningen in de afgelopen vijf jaar af.

Eep Bronkhorst

Directeurbestuurder Centrada





Deel A

Centrada
jaarverslag 2013

1. Governance

1.1 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 documenten¹ 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 Klokkenluideregeling Woonstichting Centrada.

- Wijzigingen in de governancestructuur worden door het bestuur vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

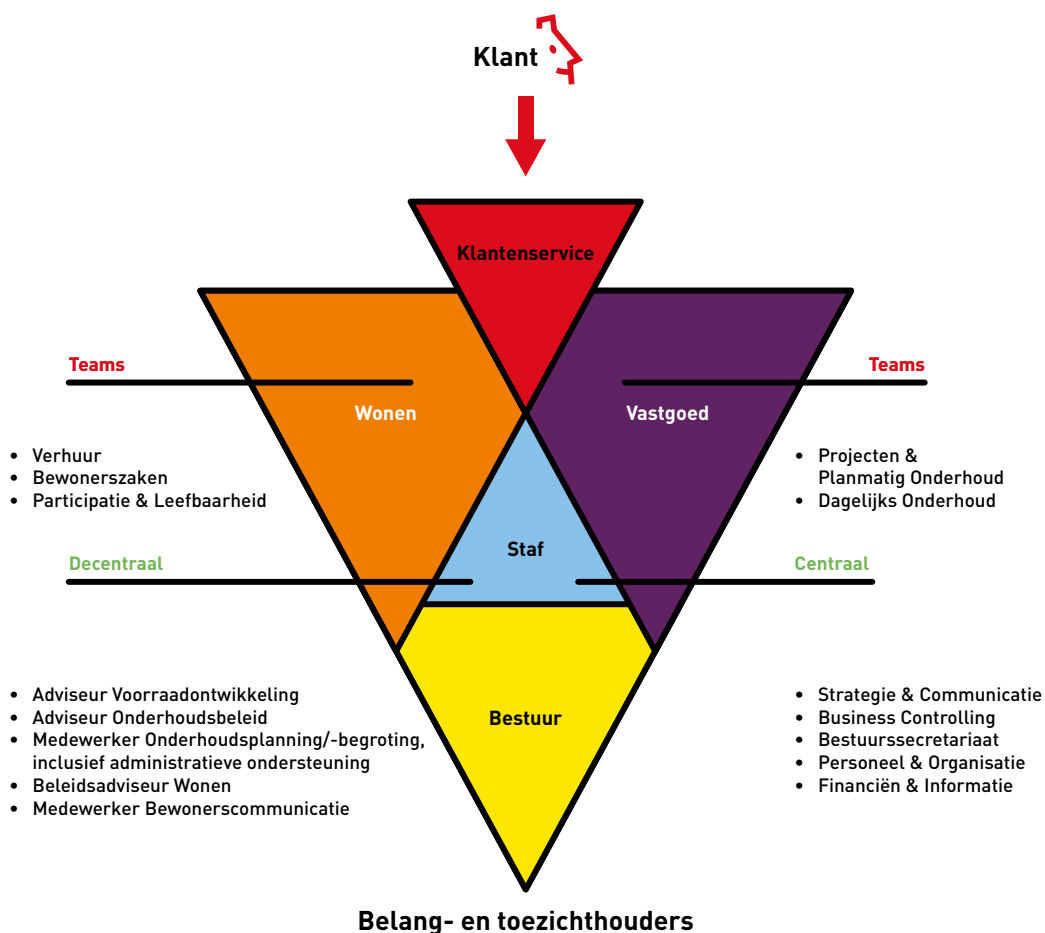
Centrada heeft de principes en uitwerkingen uit de Governancecode Woningcorporaties 2011 opgevolgd, met uitzondering van de volgende best-practice bepaling:

- 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.

¹ Deze documenten zijn samengesteld met inachtneming van de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties.

Zij zijn gepubliceerd op de website van Centrada.

1.2 Organisatieschema



1.3 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat eind 2013 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 3) zijn de taak en werkwijze van de Raad van Commissarissen nader beschreven, evenals de wijze waarop de Raad van Commissarissen hieraan in 2013 invulling gaf.

1.4 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 2) zijn de taak en werkwijze van het bestuur nader beschreven.

1.5 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 de in 2012 herijkte koersnotitie. 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 2013 is het Ondernemingsplan 2014-2018 opgesteld. Begin 2014 worden de risico's bij de strategische doelstellingen benoemd. Verder wordt in 2014 het risicomanagement-beleid opgesteld, worden de risico's geprioriteerd en de bijbehorende beheersmaatregelen geformuleerd.

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

De Business Controller functioneert rechtstreeks onder verantwoordelijkheid van het bestuur en vervult een belangrijke rol bij het beoordelen en toetsen van interne risicobeheersing- en controlesystemen. Daarnaast vindt

een beoordeling plaats van verschillende interne en externe financiële rapportages.

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

In de managementletter 2013 geeft de accountant aan dat de interne beheersing toereikend is in het kader van de jaarrekeningcontrole. 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 2014 opgepakt.

Interne controle

In 2013 is uitvoering gegeven aan het Interne Controleplan 2013 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 2013 zijn uitgevoerd:

- De overgang van 19% naar 21% BTW is zonder noemenswaardige problemen verlopen.
- Personeel/salarissen: de verdeling van verantwoordelijkheden binnen de procedure salarisverwerking is verder aangescherpt.

- **Betalingsregelingen:** steeds meer huurders komen door de aanhoudende crisis in betalingsproblemen. Stringent vasthouden aan de regels zou tot nog meer problemen leiden. In het tweede kwartaal zijn de richtlijnen aangepast.
- **Toetsing inkomensgegevens:** op basis van de in 2013 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.
- **Fiscaliteit:** de aandacht voor fiscale zaken binnen het cluster Vastgoed moet versterkt worden.
- **Dossiervorming** is een belangrijk aandachtspunt op diverse plekken in de organisatie, waaronder de financiële administratie, projecten en verhuur. Het gaat hierbij om de juistheid, de tijdigheid en de volledigheid van de dossiers.

In het vierde kwartaal van 2013 is het Interne controleplan 2014 vastgesteld. De aandachtspunten die de accountant benoemde in de managementletter 2013 zijn hierin meegenomen. Voor 2014 zijn als prioriteit benoemd:

- dossiervorming financiële administratie en vastgoed;
- inkoop, met focus op de naleving van de aangepaste mandaat- en procuratieregeling;
- betalingsregelingen en betalingsafspraken, vooral naleving aangescherpte afspraken;
- factuurverwerking: vooral juistheid en tijdigheid
- belastingen, focus op naleving afspraken binnen het Tax Control Framework;
- lonen en salarissen, vooral naleving aangescherpte afspraken.

Interne frauderisicoanalyse

Frauderisicoanalyse is een onderdeel van het totale risicomangementsysteem van Centrada. Begin 2013 is in overleg met Deloitte een interne frauderisicoanalyse op hoofdlijnen uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van een door de accountant aangereikt format, wat door de Business Controller vertaald is naar een voor Centrada werkbaar model.

De conclusie die op basis van de analyse getrokken kan

worden is dat het frauderisico bij Centrada redelijk beperkt is en dat op voldoende niveau beheersmaatregelen zijn getroffen.

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 2013 grote stappen zijn gemaakt.

Vennootschapsbelasting

De Raad van Commissarissen heeft op advies van de auditcommissie besloten om de verlenging van de Vaststellingsovereenkomst Belastingplicht Woningcorporaties (VSO-2) goed te keuren. De VSO-2 bevat voor woningcorporaties specifieke fiscale winstbepalingen.

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. Met het aanpassen van de Statuten wordt gewacht totdat de Herzieningswet aangenomen is.

In 2011 is het Verbindingenstatuut vastgesteld.

In 2012 is het Investeringsstatuut vastgesteld.

Eind 2013 is het Financieel statuut vastgesteld.

1.6 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.

In 2013 zijn de werkzaamheden die Deloitte Accountants B.V. verrichtte in het kader van het certificeren van de jaarrekening nader afgestemd op de werkzaamheden die Centrada zelf verrichtte. De controle voor de jaarrekening 2013 gaat naar verwachting € 44.590 (exclusief BTW) kosten. Voor de controle van de jaarrekening 2012 bracht Deloitte € 65.071 in rekening (exclusief BTW).

Het functioneren van de externe accountant is in 2012 grondig geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan is besloten:

- Deloitte de controle van de jaarstukken 2012 af te laten ronden;
- begin 2013 een offerteaanvraag voor te bereiden waarbij accountantskantoren, waaronder Deloitte, worden uitgenodigd zich te presenteren. Op basis daarvan zal een keuze worden gemaakt voor een externe accountant, waarbij de voorkeur uitgaat naar een meerjarig contract dat ziet op de controles van de boekjaren 2013 tot en met 2016.

In afwijking hiervan is in de vergadering van de Raad van Commissarissen van 25 maart 2013 besloten, vanwege de personele wijzigingen binnen de Raad van Commissarissen

en de werkorganisatie, het selectietraject een jaar uit te stellen en het contract met Deloitte Accountants B.V. met een jaar te verlengen. Dit betekent dat de controle van de jaarstukken over 2013 door Deloitte wordt uitgevoerd.

2. Verslag bestuur

2.1 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). 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.

2.2 Samenstelling bestuur

De directeurbestuurder 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 27.

In 2013 zijn geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt aan het bestuur.

2.3 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 directeurbestuurder bestaat uit een vaste beloning, die in 2013 gewijzigd is met de reguliere Cao-loonstijgingen. De totale bezoldiging bestaat uit het belastbaar loon, inclusief de bijtelling van de auto van de zaak (2013: € 135.350, 2012: € 138.305), 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 nieuw te werven bestuurders wordt gebaseerd op de WNT en de bijbehorende regeling.

De Raad van Commissarissen evalueerde het functioneren van de directeurbestuurder in 2013 aan de hand van de prestatieafspraken zoals die in de begroting zijn weergegeven.

In april 2014 wordt een functioneringsgesprek gevoerd, waarin prestatieafspraken worden gemaakt voor het komend boekjaar.

2.4 Tegenstrijdige belangen

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

In 2013 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeurbestuurder zoals bedoeld in principe II.3 van de Governancecode Woningcorporaties.

2.5 Ontwikkelingen in 2013

Economische ontwikkelingen

De crisis is steeds meer voelbaar voor de doelgroep van de corporatie (huishoudens met een huishoudinkomen < € 34.229) en leidt tot dalende koopkracht. Het aantal Lelystedelingen met een uitkering stijgt snel en is hoger dan landelijk gemiddeld. Centrada wordt geconfronteerd met steeds meer huurders met betalingsproblemen. De verwachting is dat de omvang van de doelgroep gaat toenemen.

Politieke ontwikkelingen

Begin 2013 is het Woonakkoord gesloten. Dit Woonakkoord biedt ten opzichte van het Regeerakkoord een aantal verbeteringen voor de sociale huursector, echter de gevolgen blijven fors. Het belangrijkste pluspunt is het schrappen van het huurplafond van 4,5% van de WOZ-waarde. Deze maatregel zou voor Centrada desastreus zijn uitgepakt.

De verhuurderheffing is weliswaar verlaagd, maar blijft met € 1,7 miljard in 2017 (gemiddeld ruim € 700 per corporatiewoning per jaar) nog steeds hoog. Nu ook de Eerste Kamer heeft ingestemd met de verhuurderheffing is deze belasting voor corporaties definitief.

Voor de zomer van 2014 verschijnt de novelle Herzieningswet, waardoor er ook duidelijkheid komt over het werkgebied van de corporaties en over de splitsing tussen DAEB- en niet-DAEB activiteiten. De Herzieningswet wordt op zijn vroegst op 1 januari 2015 ingevoerd. Daarnaast is het ook wachten op de manier waarop de motie van de Tweede Kamer, over het optrekken van de inkomensgrens voor sociale huurwoningen naar € 38.000, wordt uitgewerkt.

Akkoord kabinet - Aedes

Het Aedes-bestuur heeft kort na de zomer een principeakkoord gesloten met het kabinet en dit voorgelegd aan de leden van Aedes. De corporatiesector beschouwt voor deze kabinetsperiode de verhuurderheffing als een voldongen feit. Zowel het kabinet als de corporaties blijven oog houden voor de beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen. Naast afspraken over het werkdomein van woningcorporaties en het toezicht in de sector, beloven de corporaties zich zo veel als mogelijk in te blijven zetten om te investeren. Hiervoor komt uit het energieakkoord € 400 miljoen beschikbaar voor energiebesparende maatregelen in de sociale huursector. Een meerderheid van de Aedes-leden heeft ingestemd met het akkoord.

Lokaal

Door de economische crisis is de groei van Lelystad aanzienlijk vertraagd; de nieuwbouw in uitbreidingsgebied

Warande ligt nagenoeg stil. De groeiambitie van 600 nieuwbouwwoningen per jaar is noodgedwongen losgelaten. Op termijn hoopt Lelystad weer te kunnen groeien naar een nieuwbouwproductie van 400 woningen per jaar. De bevolkingsprognose is aangepast aan dit bijgestelde groeitempo. De 80.000-inwonersgrens verwacht men nu in 2023 te passeren, vijf jaar later dan de vorige prognose liet zien.

Beleidsmatig vertaalt dit zich in een accentverschuiving van 'stad maken' naar 'stad zijn'. Meer aandacht dus voor het behouden en ontwikkelen van de kwaliteiten van de bestaande stad.

Ondernemingsplan Centrada

In december is het Ondernemingsplan 2014-2018 vastgesteld. Bij de totstandkoming van dit plan is met de stakeholders van Centrada veel 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. Begin 2014 wordt het Ondernemingsplan in digitale vorm (via de website te raadplegen) gepubliceerd.

2.6 Financiële continuïteit

Financieel resultaat

Het netto resultaat over 2013 is € 0,1 miljoen positief. In 2012 was het netto resultaat nog € 4,9 miljoen negatief. Dit verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere overige bedrijfslasten (€ 2,6 miljoen) en een hogere Vpb-last (€ 1,5 miljoen). Daar staan lagere overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille (4,8 miljoen) en lagere onderhoudslasten (€ 4 miljoen) tegenover. De operationele kasstroom over 2013 is € 15,2 miljoen positief en de kasstroomprognoses voor de komende jaren geven eveneens een positief beeld. De door de overheid opgelegde saneringsheffing en verhuurderheffing veranderen dit beeld niet. Centrada voldoet aan de normen die de toezichthouders stellen. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting constateert dat het volkshuisvestelijk vermogen van Centrada tot 2017 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 2014-2023

In 2013 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 2014-2023 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 86% zelfs beneden de bovenste aftoppingsgrens van € 574,35 (peil 2013).
- 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 schuldpositie 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 weerstandsvermogen ultimo 2013 op actuele waarde komt uit op € 225,7 miljoen. Dit is meer dan wat op grond van het door het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) berekende risicoprofiel (19,7% van het balanstotaal, ofwel circa € 113,4 miljoen) gewenst is. Ook is het meer dan de ondergrens van 30% (€ 172,7 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 (1,49; C-label) van het bezit van Centrada is goed. Het energieakkoord en -convenant legt de lat per ultimo 2020 echter 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.
- 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 eveneens impact op de leefbaarheid van de wijk.

- Hervorming toeslagenstelsel: vanaf 2014 wordt de huurtoeslag rechtstreeks naar huurders overgemaakt en niet meer naar de corporatie. Hierin schuilt het risico van oplopen van de huurachterstanden en meer oninbare vorderingen.
- Bezuinigingen bij de landelijke en lokale overheid die nadelig kunnen uitpakken voor de leefbaarheid in de wijken en daarmee in de ontwikkeling van de waarde van bezit.
- Verhuurderheffing: de omvang hiervan na 2017 is ingeschat op het niveau van 2017 plus inflatie. Het is niet ondenkbaar dat de heffing met meer dan inflatie op gaat lopen.
- Saneringsheffing: de werkelijke omvang van de heffing hangt af van het verloop van de sanering van bekende probleemcorporaties en de aanmelding van nieuwe gevallen.
- Het Woningwaarderingstelsel wordt gewijzigd. De WOZ-waarde wordt daar een belangrijk onderdeel van en in Lelystad ligt deze laag ten opzichte van West-Nederland. Dit kan een drukkend effect hebben op de huuropbrengsten.
- Anno 2023 is de portefeuille gemiddeld 40 jaar oud met als gevolg dat de functionaliteit van woningen en gebouwen gedateerd raakt.
- Fiscaliteit: Centrada zal een fiscale strategie uitwerken die er op gericht is de fiscale druk zoveel mogelijk te beperken. Op deze wijze kan zij maximaal invulling geven aan haar volkshuisvestelijke taken. In dat kader wordt er fiscaal een onderhoudsvoorziening gevormd zodat de komende jaren er geen vennootschapsbelasting verschuldigd zal zijn. Centrada is zich ervan bewust dat de vorming van de fiscale voorziening voor groot onderhoud nog onderwerp van gesprek zal worden met de belastingdienst, waarbij met name de planningshorizon zal worden besproken. Centrada is echter wel van mening dat met de huidige inzichten de hoogte van

deze voorziening juist is ingeschat.

- Financiering van nieuwbouw en verbeteringsmaatregelen moet naar verwachting in de toekomst voor een aanzienlijk deel uit eigen middelen geschieden.
- Mogelijk wegvallen of wijzigen van de achtervangstructuur waardoor geborgde financiering (als dat al blijft bestaan) duurder gaat worden.
- Het huurbeleid van Centrada is geënt op het (blijven) verhuren onder de huurtoeslaggrenzen (maximum en aftopping). Realisatie van de geplande opbrengsten is daarmee sterk afhankelijk van het rijksbeleid ten aanzien van deze grenzen en ten aanzien van de huurtoeslag.
- De gevolgen van het achterblijven van de kwaliteit van het particulier woningbezit in Lelystad voor de leefbaarheid en de ontwikkeling van de waarde van bezit in de wijken.
- Voorzover asbest in het bezit aanwezig is, zijn daarvoor binnen de huidige regelgeving in de komende jaren geen grote saneringsmaatregelen nodig. Voor de lange termijn blijft het een aandachtspunt.

Zeker op de langere termijn kan het voorgaande leiden tot een structurele afname van het weerstandsvermogen van Centrada. De impact daarvan kan bepalend zijn voor de mogelijkheden die Centrada ook na 2023 zal hebben om de voorraad marktconform te kunnen blijven aanpassen.

De marge die het weerstandsvermogen toont, betekent 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 in het bijzonder 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. Sinds vier jaar worden de kasstromen 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 Woningstichting GoedeStede, Almere Woonstichting De Key, Amsterdam De Alliantie, Huizen Stichting Woningbouw Achtkarspelen, Buitenpost	Collegiale lening Collegiale lening Collegiale lening Collegiale lening; achtergesteld (in 2013 afgelost) Collegiale lening Collegiale lening (rentesubsidie)

2.7 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 2013-2017 en de dVi 2012 heeft het CFV risicogericht onderzoek verricht op zes toezichtterreinen, te weten: kwaliteit financiële informatie, behoud maatschappelijk gebonden vermogen, financieel risicobeheer, liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht vermogen. In 2013 gaf het CFV het volgende oordeel af:

- Toezichtsbrief 2013: 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)

Uit de integrale beoordeling over 2012 waren twee aandachtspunten naar voren gekomen, te weten de omvang van de onderhoudslasten en het 'in-control' zijn

Centrada. Ten aanzien hiervan merkt het WSW het volgende op:

- Uit de externe validatie van het onderhoudsbeleid blijkt dat de omvang van het door Centrada ingerekende onderhoud toereikend is om de kwaliteit van het bezit de komende vijftig jaar in stand te houden. Het WSW acht hiermee de omvang van de ingerekende onderhoudskosten voldoende onderbouwd en acceptabel.
- De financiële functie is versterkt met de aanstelling van een Business Controller en een manager Financiën & Informatie. De Business Controller heeft een rechtstreekse rapportagelijijn met de Raad van Commissarissen. Het WSW acht deze rechtstreekse lijn van belang in het kader van de checks en balances binnen Centrada.

Op grond van de overlegde informatie in de vorm van de prognosegegevens 2013-2017 en de dVi 2012 beoordeelt het WSW Centrada als kredietwaardig.

Uit de kasstroomprognose blijkt dat de operationele kasstroom de komende vijf jaar voldoende is om fictief 2% van de leningenportefeuille af te kunnen lossen. Centrada voldoet hiermee aan een belangrijk toetscriterium van het WSW. De onderpandwaarde van het door Centrada bij het WSW ingezette bezit voldoet eveneens aan de norm.

De beoordeling leidt tot het toekennen van een faciliteringsvolume van € 58,3 miljoen.

Gezien het feit dat Centrada over voldoende liquide middelen beschikt, geeft het WSW vooralsnog geen faciliteringsvolume vrij. Op korte termijn is er ook geen financieringsbehoefte. Centrada heeft aangegeven dat zij de beschikbare middelen in wil zetten voor het versneld aflossen van de matchingsleningen.

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

De minister van BZK geeft in de jaarlijkse oordeelsbrief oordelen en signaleringen over de prestaties van de corporatie. Hieronder staan de constatering uit de oordeelsbrief 2013 over de prestaties van Centrada in het verslagjaar 2012.

Voor het financiële oordeel wordt verwezen naar de Toezichtbrief 2013 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 € 664,66 voor 90% of meer zijn gedaan aan huishoudens met een inkomen beneden de inkomensgrens van € 34.085. Centrada voldoet hiermee aan de staatssteunregeling.
- Uit de verantwoordingsstukken wordt opgemaakt dat Centrada mogelijk een bankgarantie heeft verstrekt die op grond van MG circulaire 2001-26 niet toegestaan is. Centrada heeft de minister geïnformeerd over de kenmerken en condities van deze bankgarantie. Naar aanleiding van deze informatie heeft de minister laten weten dat het om een toegestane activiteit gaat. Deze aangelegenheid wordt hiermee als afgedaan beschouwd.

2.8 Besteding middelen

Het bestuur verklaart dat Centrada haar middelen in 2013 uitsluitend heeft besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Lelystad, 18 juni 2014

Eep Bronkhorst

Bestuurder Centrada

3. Verslag Raad van Commissarissen

3.1 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 integriteitbeleid en de Klokkenuiderregeling.

Dit toezichtkader is in 2013 gebruikt bij de beoordeling van (beleids)voorstellen, het nemen van (investerings-) beslissingen en de bewaking van de strategie tot realisatie van de doelstellingen.

3.2 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 het volgende 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 2013);
- overleg met de Ondernemingsraad (eenmaal in 2013);
- het volgen van cursussen van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

De Raad van Commissarissen vergaderde in 2013 viermaal volgens een vooraf vastgesteld schema. Vaste onderwerpen op de agenda waren: belangrijke investeringen, de meerjarenplanning, het jaarverslag 2012, de kwartaalrapportages over 2013, de begroting 2014, treasury, risicomangement, fiscaliteit en externe verslaggeving.

Daarnaast zijn drie extra vergadering gehouden. In twee vergaderingen stond de samenstelling van de Raad van Commissarissen centraal, in de derde vergadering is het Ondernemingsplan 2014-2018 besproken.

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

- samenstelling en teamprofiel van de Raad van Commissarissen;
- de invulling van de financiële functie;
- de relatie met het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW);
- de huurverhoging 2013;
- de voortgang van de vastgoedopgave;
- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie van Centrada;
- het Woonakkoord, de verhuurderheffing en de effecten hiervan op de financiële positie van Centrada;
- het Ondernemingsplan 2014-2018;
- het Portefeuilleplan 2014-2023;
- de Visie op de inrichting en werkwijze van de organisatie.

De Raad van Commissarissen heeft in 2013 langdurig stilgestaan bij de verhuurderheffing. Daarbij zijn de gevolgen voor de betaalbaarheid van het wonen in Lelystad in het algemeen, de effecten voor de huurders van Centrada in het bijzonder en de afspraken die hierover zijn gemaakt, beoordeeld. Verder heeft de Raad van Commissarissen uitgebreid aandacht besteed aan de gevolgen voor de organisatie, zoals beschreven in de Visie op de inrichting en werkwijze van de organisatie. Er is vooral gekeken of de voorgenomen reorganisatie en de bijbehorende formatievermindering realistisch is en zorgvuldig vorm wordt gegeven.

De Raad van Commissarissen heeft geconcludeerd dat Centrada haar keuzes zorgvuldig heeft gemaakt en daarbij de belangen van de verschillende partijen goed heeft afgewogen.

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen nam:

- vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening 2012;
- vaststelling van de begroting 2014;
- vaststelling van de mandatering met betrekking tot de begroting 2014;
- vaststelling van het teamprofiel Raad van Commissarissen, rooster van aftreden en voorstel voor werving commissarissen;
- benoeming vier nieuwe commissarissen;
- goedkeuring van kaderbesluit 1-2-3 inzake sloop Steile Bank;
- goedkeuring van het bestuursbesluit inzake de afwikkeling grondruil Steile Bank en Ivoren Klif;
- goedkeuring van kaderbesluit 3 inzake groot onderhoud Rode Klif;
- goedkeuring van het bestuursbesluit inzake de vereffening van leningen tussen woonstichting De Key en Centrada;
- goedkeuring van het bestuursbesluit inzake de afwikkeling bijdrage herstructurering gemeente Lelystad;
- goedkeuring van het bestuursbesluit inzake het verlenen van volmacht aan het WSW;
- vaststelling van het financieel statuut;
- goedkeuring van het Ondernemingsplan 2014-2018, het Portefeuilleplan 2014-2023 en de Visie op de inrichting en werkwijze van de organisatie.

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 2013 eenmaal buiten aanwezigheid van het bestuur. In deze vergadering is gesproken over het functioneren van en de relatie met het bestuur en kwamen de prestatienormen aan de orde.

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 6.6 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.

3.3 Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen is in 2013 verkleind van zeven naar vijf leden. Het besluit tot verkleining is in 2012 genomen op grond van het feit dat Centrada in rustiger vaarwater is beland. Tevens wordt hiermee een kostenbesparing gerealiseerd.

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 samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2013 als volgt gewijzigd:

- In juni heeft de heer Spelbos (deskundig op het terrein van financiën) zijn lidmaatschap van de Raad van Commissarissen beëindigd.
- Per 1 juli zijn de heren Van Bochove en Krul benoemd als lid van de Raad van Commissarissen.
- In de vergadering van 9 september is de heer Van Bochove benoemd als voorzitter van de Raad van Commissarissen.
- Per 1 oktober zijn mevrouw Bot (deskundig op het terrein van zorg) en de heer Prins (deskundig op het terrein van personeel en organisatie) afgetreden als lid van de Raad van Commissarissen. Beide commissarissen waren niet herkiesbaar.
- Per 1 oktober is mevrouw Huisman benoemd als lid van de Raad van Commissarissen op voordracht van de Huurdersvereniging Ons Belang en is de heer

Rijnders benoemd als lid van de Raad van Commissarissen op voordracht van de Ondernemingsraad.

- Per 31 december zijn de heer Bos (deskundig op het terrein van volkshuisvesting) en de heer De Weerd afgetreden als lid van de Raad van Commissarissen. Beide commissarissen waren herkiesbaar.

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 28.

In 2013 is geen sprake geweest van herbenoemingen van zittende commissarissen.

3.4 Bezoldiging Raad van Commissarissen

In 2013 bedroeg de totale bezoldiging van de Raad van Commissarissen € 70.518 (2012: € 73.826). Voor de individuele bezoldiging wordt verwezen naar pagina 29.

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 2014 de staffel van 2013 te hanteren. Geen enkel lid van de Raad van Commissarissen ontvangt een bezoldiging die gekoppeld is aan de financiële prestaties van Centrada.

3.5 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 Klokkenluiderregeling;

- 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 2013 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 2013 een verzoek ingediend voor het aanvaarden van een nevenfunctie. Na toetsing van het verzoek aan het protocol 'Aanvaarding nevenfuncties door commissarissen van Centrada' is dit verzoek afgewezen.

De bestuurder heeft in 2013 een verzoek ingediend voor het aanvaarden van een nevenfunctie. Na toetsing aan het protocol 'Aanvaarding nevenfuncties door bestuurders van Centrada' is dit verzoek gehonoreerd.

Voor een overzicht van de nevenfuncties van de leden van de Raad van Commissarissen en het bestuur wordt verwezen naar de tabellen op pagina 27 en 29.

3.6 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 belangenverstremming.

In 2013 is binnen de organisatie van Centrada geen beroep gedaan op de Gedragscode van Centrada, noch op de Klokkenuiderregeling.

3.7 Zelfevaluatie

In 2013 heeft geen formele zelfevaluatie van het functioneren van de commissarissen in relatie tot de vastgestelde profielen plaatsgevonden. De samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2013 aanmerkelijk gewijzigd. Dit geeft aanleiding de jaarlijkse zelfevaluatie in 2014 weer op te pakken.

3.8 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 2013 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.

Contracten met het bestuur worden in principe 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.

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 2013 in voldoende mate zijn gerealiseerd.

3.9 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 2013 driemaal. De bestuurder en de Business Controller woonden alle vergaderingen bij. De accountant was aanwezig bij twee vergaderingen. Tijdens één vergadering overlegde de auditcommissie met de externe accountant 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 2012;
- het controleverslag 2012 en de managementletter interim-controle 2013;
- de begroting 2014;
- het Portefeuilleplan 2014-2023;
- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie;
- risicomanagement;
- de invulling van de financiële functie;
- de bevindingen ten aanzien van de uitgevoerde interne controles;
- fiscale planning;
- vastgoedsturing;
- het financieel statuut.

Remuneratiecommissie

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

De remuneratiecommissie heeft een advies opgesteld betreffende het voorstel van de directiebestuurder inzake het moment en de wijze waarop hij zijn pensionering in wil vullen. Dit advies is door de Raad besproken.

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 volkhuysvestelijke 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. Deze situatie heeft tot gevolg dat de functie op basis van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties in de toekomst ingeschaald kan worden in functiegroep D.

De remuneratiecommissie bracht naar aanleiding van de WNT-staffel het volgende advies uit, dat door de Raad van Commissarissen is opgevolgd:

- De bezoldiging van de zittende bestuurder valt onder de overgangsregeling.
- De bezoldiging voor nieuw te werven bestuurders wordt gebaseerd op de staffel volgens de WNT.

De bezoldiging van commissarissen is gekoppeld aan de staffel voor bestuurders.

Bij een nieuwe benoeming en herbenoeming van een commissaris geldt dat de bezoldiging voor leden en voorzitters van een Raad van Commissarissen per kalenderjaar niet meer mag zijn dan 5% respectievelijk 7,5% van het voor de topfunctionaris van de corporatie geldende bezoldigingsmaximum.

De remuneratiecommissie bracht naar aanleiding hiervan het volgende advies uit, dat door de Raad van Commissarissen is opgevolgd:

- Bij herbenoeming wordt de honorering afgestemd op de maxima volgens de WNT.
- Voor nieuw te werven commissarissen wordt de honorering gebaseerd op de WNT.

De Raad van Commissarissen heeft besloten ten aanzien van de honorering van commissarissen in 2014 uit te gaan van de maximale bedragen uit de WNT-staffel 2013.

Selectiecommissie

In 2013 zijn vier leden van de Raad van Commissarissen afgetreden. Daarom is begin 2013 de werving voor nieuwe leden uitgevoerd. Voor deze werving is een selectiecommissie opgericht. Deze werd gevormd door de heren De Weerd, Prins en Bos.

Uit ruim 100 reacties zijn zes kandidaten uitgenodigd voor een gesprek en uiteindelijk zijn uit deze zes kandidaten, vier commissarissen benoemd.

3.10 Goedkeuring operationele en financiële doelstellingen en strategie

Het bestuur legde in de begroting 2014 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 16 december 2013 goedgekeurd.

3.11 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.

3.12 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, het verkrijgen van borging van het WSW op de herfinancieringsoperatie en de realisatie van de beheer- en onderhoudsnorm.

3.13 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 2013 is vertaald in jaarafspraken 2014. Centrada heeft deze verwerkt in het geactualiseerde Portefeuilleplan 2014-2023. De bestuurder koppelt het bestuurlijk overleg met de gemeente terug aan de Raad van Commissarissen.

Overleg met de huurdersvereniging

De manager Wonen voerde in 2013 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.

Overleg met de Ondernemingsraad

In 2013 is de zittingstermijn van de commissaris, benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad, tot een einde gekomen. Medio 2013 is door de Ondernemingsraad een nieuwe kandidaat voorgedragen. Deze kandidaat is door de Raad van Commissarissen benoemd.

In 2013 is, naast de gesprekken over de voordracht, éénmaal regulier overleg gevoerd. Hierbij kwam vooral de voorgenomen reorganisatie van Centrada aan de orde. Ook is de samenwerking tussen de directie en Ondernemingsraad besproken. Het overleg is teruggekoppeld aan de Raad van Commissarissen. De samenwerking met de Ondernemingsraad ervaart de Raad van Commissarissen als open en positief.

3.14 Aanbieding jaarverslag 2013

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen het door het bestuur opgemaakte jaarverslag over 2013 aan. Deze omvat de winst- en verliesrekening, de balans, de daarbij behorende toelichting, waarin mede begrepen de jaarrekening 2013, evenals het volkshuisvestingsverslag over het afgelopen boekjaar.

De jaarrekening is door Deloitte Accountants B.V. gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Deze verklaring treft u aan op pagina 127 van dit verslag.

De Raad van Commissarissen kan zich met deze stukken verenigen en stelt het bestuur voor de jaarrekening 2013 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 2013 € 148.793 positief.

3.15 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.

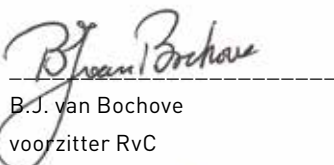
De Raad van Commissarissen van Centrada wil het bestuur, de managers, de medewerkers en de Ondernemingsraad bedanken voor hun positieve bijdragen.

Lelystad, 18 juni 2014
Bas Jan van Bochove
Voorzitter Raad van Commissarissen

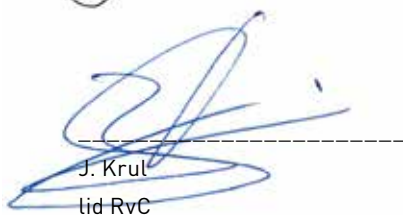
Ondertekening



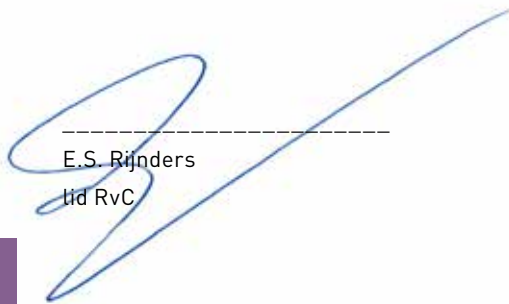
E.H. Bronkhorst
directeurbestuurder



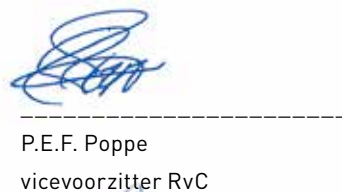
B.J. van Bochove
voorzitter RvC



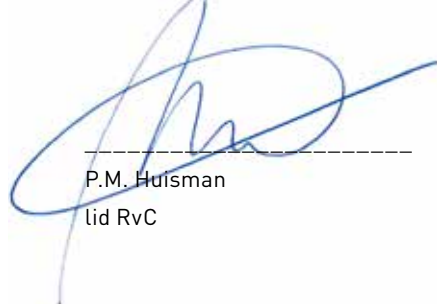
J. Krul
lid RvC



E.S. Rijnders
lid RvC



P.E.F. Poppe
vicevoorzitter RvC



P.M. Huisman
lid RvC

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

Samenstelling Bestuur in 2013

NAAM	GEBOREN	BESTUURDER SINDS	WERKZAAM BIJ CENTRADA SINDS	DUUR BENOEMING
Dhr. drs. ing. E.H. Bronkhorst	1951	01-10-2003	01-10-2002	Onbepaalde tijd

Nevenfuncties bestuurders (peildatum 31 december 2013)

NAAM	NEVENFUNCTIES
Dhr. drs. ing. E.H. Bronkhorst	<ul style="list-style-type: none">- Bestuurslid Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Flevoland- Voorzitter bestuur Ondernemingsoverleg Bouwnijverheid Lelystad- Voorzitter bestuur stichting Bouwtalent Flevoland (tot 27 juni 2013)- Voorzitter bestuur stichting Bad Hanzeborg (tot 29 mei 2013)- 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.

Samenstelling Raad van Commissarissen in 2013

NAAM	GEBOREN	FUNCTIE IN RVC	PORTEFEUILLE	BENOEMD TOT	TERMIJN	BEROEP
B.J. van Bochove	1950	voorzitter	Bestuurlijke en politieke zaken	01-07-2017	1	
Mw. mr. P.E.F Poppe ²	1956	vice-voorzitter	Juridische zaken, communicatie	01-10-2014	2	jurist, mediator, coach
J. Krul	1966	lid	Financiën	01-07-2017	1	gemeente-secretaris
Mw. drs. P.M. Huisman ²	1954	lid	Volkshuis-vesting, Ruimtelijke Ordening, Zorg en welzijn	01-10-2017	1	project- en interim manager
mr. drs. E.S. Rijnders ³	1965	lid	Bedrijfs-economie, Bedrijfskunde, Bouw	01-10-2017	1	directeur OMALA NV

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.

² Benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie

³ Benoemd op voordracht van de ondernemingsraad

Honorering leden Raad van Commissarissen in 2013

NAAM	FUNCTIE	HONORERING	BIJDRAGE ZVW	ONKOSTEN-VERGOEDING	BTW	TOTAAL
Dhr. B.J. van Bochove	voorzitter	3.438	-	38	722	4.198
Mw. mr. P.E.F. Poppe	vice-voorzitter	9.000	-	305	1.954	11.259
Dhr. J. Krul	lid	2.625	-	420	639	3.684
Mw. drs. P.M. Huisman	lid	1.313	-	273	333	1.919
Mr. drs. E.S. Rijnders	lid	1.313	-	80	292	1.685
Dhr. W. de Weerd		9.050	-	2.361	1.922	13.333
Mw. drs. M.L. Bot		6.750	547	684	1.537	9.518
Dhr. drs. R.E.B. Prins		6.000	486	522	1.364	8.372
Dhr. B.A. Spelbos RA		4.500	-	252	998	5.750
Dhr. drs. W.J. Bos		8.000	-	926	1.874	10.800
Totaal:						€ 70.518

Nevenfuncties leden Raad van Commissarissen (peildatum 31 december 2013)

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

4. Missie, opgave en strategie

In het Ondernemingsplan 2014-2018 is de visie van Centrada nagenoeg dezelfde als die uit de in 2012 herijkte koersnotitie. Deze luidt: Gedreven door mensen werkt Centrada aan duurzame kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in vitale wijken en buurten in Lelystad.

Centrada bezit nagenoeg alle sociale huurwoningen in Lelystad. Als eigenaar van 28% van de woningen in de stad vervult Centrada een belangrijke maatschappelijke rol in de Lelystadse samenleving. Dit vertaalt zich in de volgende missie:

Om dit te bereiken wil Centrada zich positioneren als een logische en betrouwbare partner van haar klanten, de gemeente en andere partijen met een brede en lange termijn verantwoordelijkheid op het gebied van het wonen.

De medewerkers van Centrada hanteren de volgende kernwaarden in de omgang met klanten, partners en elkaar. Deze kernwaarden vormen als het ware de lidmaatschapsregels van de organisatie.

- *Maatschappelijk gedreven;*
- *Klantgericht;*
- *Ondernemend.*

Voor de middenlange termijn werden in de koersnotitie uit 2012 in totaal 27 doelstellingen geformuleerd en gegroepeerd naar vijf resultaatgebieden. Eind 2013 werd het Ondernemingsplan 2014-2018 vastgesteld. In dit ondernemingsplan is de uitwerking in resultaatgebieden en doelstellingen losgelaten en is gekozen voor een andere opzet. Deze wordt beschreven in hoofdstuk 10 ('Toekomst').

Resultaatgebied 1: Partner in Wonen

Centrada wil op de lange(re) termijn bereiken dat:

1. legitimatie bestaat voor haar handelen bij klanten, de gemeente, lokale partners, externe toezichhouders en financiers;
2. intensief wordt samengewerkt met ketenpartners op basis van heldere afspraken over wederzijds te leveren prestaties;

3. sprake is van een goede naamsbekendheid en een positief imago;
4. sprake is van deskundig en integer ondernemingsbestuur en dito toezicht.

Resultaatgebied 2: Goed en betaalbaar wonen voor iedereen

Centrada wil op de lange(re) termijn bereiken dat:

5. een woningvoorraad in de sociale huursector beschikbaar is, die aansluit op de behoefte van haar klantgroepen;
6. deze woningvoorraad betaalbaar is voor huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229, voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften en in urgente situaties voor huishoudens met een laag middeninkomen tot € 43.000;
7. deze woningvoorraad op een zorgvuldige en rechtvaardige wijze wordt verdeeld;
8. de woonlasten laag blijven door te investeren in energiebesparende maatregelen;
9. de woningen voldoen aan een basiskwaliteitsniveau voor onderhoud en oplevering, evenals eisen en wensen op het gebied van veiligheid, duurzaamheid en beeldkwaliteit;
10. de dienstverlening aansluit op de wensen van de individuele klant en deze goed is geïnformeerd over de hierop betrekking hebbende leveringscondities;
11. plezierig en (langer) zelfstandig wonen wordt bevorderd door met ketenpartners een samenhangend pakket aan diensten op het gebied van comfort, veiligheid en contact aan te bieden evenals tegen concurrerende tarieven aanvullende service, zoals huurdersonderhoud, te verlenen;
12. klanten zoveel mogelijk keuze hebben in leefmilieu, eigendomsvorm en kwaliteit en prijs.

Resultaatgebied 3: Wonen in een fijne buurt

Centrada wil op de lange(re) termijn bereiken dat:

13. de wijken waar haar bezit is geconcentreerd zich

- kenmerken door een gedifferentieerde woningvoorraad, een goed onderhouden, veilige en schone woonomgeving en goede voorzieningen;
14. bewoners in deze wijken zich betrokken voelen bij en zelf verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van de eigen woning en woon- en leefomgeving;
 15. via een zogenaamde acupunctuuraanpak en door nauw samen te werken met anderen de 'oudere' wijken van Lelystad de concurrentie met de nieuwe(re) meer gedifferentieerde wijken in de toekomst aan (blijven) kunnen;
 16. wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van de particuliere woningvoorraad in deze wijken.
25. beginnen bij de klant, dan de samenleving en vervolgens de onderneming;
 26. de netto bedrijfslasten de toets der kritiek kunnen doorstaan;
 27. adequate sturing plaatsvindt op de waardeontwikkeling van het vastgoed; bewust wordt omgegaan met investeringen, verbindingen en risico's.

De komende hoofdstukken zijn ingedeeld vanuit de structuur van deze vijf resultaatgebieden (de hoofdstukken) en 27 bijbehorende doelstellingen (de paragrafen).

Resultaatgebied 4: Betrokken en deskundige medewerkers maken het verschil

Centrada wil op de lange(re) termijn bereiken dat medewerkers:

17. weten wat de klant van hen verwacht en initiatieven nemen tot het bereiken en verhogen van de klanttevredenheid;
18. betrokken zijn bij hun werk;
19. zowel individueel als in teamverband verantwoordelijkheid nemen voor en continu werken aan het verbeteren van het totale proces waarin producten en diensten tot stand komen;
20. beschikken over de juiste competenties en zich blijven ontwikkelen;
21. kosten- en opbrengstbewust handelen en aandacht hebben voor de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering.

Resultaatgebied 5: Presteren naar vermogen

Centrada wil op dit gebied op de lange(re) termijn bereiken dat:

22. de financiële continuïteit is gewaarborgd;
23. de kasstromen toereikend zijn om de kapitaal-lasten en de kosten van de bedrijfsvoering te kunnen dekken;
24. haar vermogen daar wordt ingezet waar de hoogste toegevoegde waarde is te bereiken, te

5. Partner in wonen

Centrada is een maatschappelijke onderneming die zich beweegt in een spanningsveld tussen staat, markt en gemeenschappen. Zij behartigt een publiek belang, 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. Als maatschappelijke onderneming spant Centrada zich in haar maatschappelijke meerwaarde continu voor het voetlicht te brengen. Anderzijds handelt Centrada zo economisch mogelijk. Dit stelt hoge en bijzondere eisen aan het besturen en het toezicht, alsmede aan de professionaliteit van de organisatie.

Huurders (HVOB), gemeente en Ondernemingsraad zijn de belangrijkste samenwerkingspartners van Centrada. Deze partijen worden dan ook het meest bij het opstellen van beleid en plannen betrokken.

5.1 Centrada wil legitimatie voor haar handelen bereiken bij klanten, de gemeente, lokale partners en externe toezichthouders

Centrada is transparant in haar ambities en inzet van middelen en zij legt verantwoording af over de behaalde resultaten. Zij nodigt de gemeente, klanten en andere partners uit om een dialoog aan te gaan over haar keuzes. Dit geldt niet alleen op belangenniveau, maar ook op wijk- en buurniveau. Want de buurt is uiteindelijk de plaats waar Centrada haar grootste toegevoegde waarde heeft. Vooral hier moet Centrada zich maatschappelijk legitimeren.

Afstemming met de gemeente

De directeurbestuurder van Centrada voert regelmatig bestuurlijk overleg met de wethouder. De voortgang van de jaarafspraken zijn het belangrijkste onderwerp in het bestuurlijk overleg met de gemeente. Over het onderwerp Wonen-Zorg is een apart bestuurlijk overleg gehouden, waarbij ook de voor Zorg verantwoordelijke wethouder aansloot.

Daarnaast heeft ook overleg plaatsgevonden over het Ondernemingsplan van Centrada. In dit overleg heeft de wethouder aangegeven veel waardering te hebben voor de in dit plan gemaakte strategische keuzen.

Afstemming met de HVOB

De manager Wonen voerde in 2013 het overleg met de huurdersvereniging. Tijdens de overlegvergaderingen werden de volgende onderwerpen besproken:

- het voorstel huuraanpassing 2013
- de jaarrapportage woonruimteverdeling en kamerverhuur
- het jaarverslag 2012
- het Laatste Kansbeleid
- de selectieprocedure voor een lid van de Raad van Commissarissen op voordracht van de huurdersvereniging
- het asbestbeleid en de communicatie hierover richting bewoners
- het traject rondom de inkomensafhankelijke huurverhoging en de bezwarenprocedure
- het jaarplan en de begroting 2014
- de jaarafspraken Lokaal Akkoord en het traject om te komen tot een nieuw Lokaal Akkoord met de gemeente Lelystad

De HVOB werd in 2013 actief betrokken bij de problematiek rondom het verkrijgen van de inkomensverklaringen van de Belastingdienst. Mede op hun advies is besloten de inkomensafhankelijke huurverhoging met twee maanden uit te stellen.

In een aparte bijeenkomst is met de HVOB gesproken over de consequenties van de verhuurdersheffing voor Centrada. Er is stil gestaan bij de strategische keuzes die Centrada zal moeten maken en de gevolgen voor de huurders.

Deze strategische keuzes zijn verwerkt in het Ondernemingsplan 2014-2018 en het portefeuilleplan. De HVOB adviseerde positief over beide plannen.

Afstemming met de ondernemingsraad

Tijdens de maandelijkse overlegvergaderingen tussen de directeurbestuurder en de ondernemingsraad kwamen in 2013 onder meer de volgende onderwerpen aan de orde: de stand van zaken met betrekking tot het asbest-beleidsplan, het Portefeuilleplan, de resultaten van het



Centrada, Kwintes en Woonzorg Flevoland ondertekenen huurcontract De Bolder

medewerkerstevredenheidsonderzoek, de stand van zaken met betrekking tot de jaarstukken 2012, het stakeholdersbeleid, de nieuwe leden van de RvC, het ziekteverzuim en de CAO Woondiensten en de reorganisatie.

Ondernemingsplan

Vanwege ontwikkelingen die het verdienmodel van Centrada onder druk zetten (zoals de verhuurderheffing) startte Centrada al eind 2012 om opnieuw kritisch te kijken naar de houdbaarheid van haar ambities zoals deze waren geformuleerd in de koersnotitie. Hierbij werden stakeholders als gemeente, HVOB en OR nauw betrokken. Met partijen met wie Centrada nauw samenwerkt aan de leefbaarheid in de wijk en op het terrein van wonen en zorg voerde Centrada overleg over de strategische keuzes die Centrada wil maken voor de komende vijf jaar. De bevindingen uit deze gesprekken en de adviezen van de HVOB en de OR werden besproken met de Raad van Commissarissen.

Deze stemde in december in met het Ondernemingsplan 2014-2018, waarna het plan werd vastgesteld door de directeurbestuurder. Begin 2014 wordt het Ondernemingsplan in digitale vorm (via de website) gepubliceerd.

Overleg met externe toezichthouders

In 2013 voerde Centrada meerdere malen overleg met de accountmanager van het WSW, onder meer over de informatievoorziening van Centrada, de meerjarenbegroting, het ondernemingsplan, het portefeuilleplan en het financieel statuut.

In dit overleg gaf het WSW aan dat de kwaliteit van de informatievoorziening bij Centrada over het algemeen

goed is en dat de meerjarenbegroting een helder beeld geeft van de voorgenomen activiteiten. Verder wordt de openheid en de transparantie vanuit Centrada bijzonder gewaardeerd. Medio augustus beoordeelde het WSW dat Centrada een verklaring van de kredietwaardigheid ontvangt en zodoende voldoet aan de voorwaarden voor borging.

5.2 Centrada wil intensief samenwerken met ketenpartners op basis van heldere afspraken over wederzijds te leveren prestaties

Vanuit een wederkerige relatie werkt Centrada intensief samen met de gemeente, haar klanten en ketenpartners op basis van heldere en haalbare afspraken over te behalen resultaten en komt zij haar afspraken na. Dit vanuit de overtuiging dat door samen te werken meer kan worden bereikt voor de huidige en toekomstige klant. Afspraken met de gemeente over de wederzijdse inzet worden vastgelegd in een Lokaal Akkoord en hierop gebaseerde jaarafspraken. Afspraken met de HVOB zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Naast de gemeente vindt ook afstemming plaats en worden prestatieafspraken gemaakt met andere maatschappelijke partners op belangen- en projectniveau in bijvoorbeeld de keten wonen-zorg-welzijn.

Samenwerking met de gemeente

Lokaal Akkoord en jaarafspraken

In januari ondertekenden Centrada en de gemeente de jaarafspraken 2013. Deze afspraken hadden betrekking op de woningmarkt en de verdeling van sociale huurwoningen in Lelystad, de wachttijden, de huisvesting van bijzondere doelgroepen, duurzaamheid en woonlasten, stedelijke vernieuwing en nieuwbouw, wonen, zorg en welzijn en

wijkafspraken. De jaarafspraken 2013 zijn een uitwerking van de prestatieafspraken tussen gemeente Lelystad en Centrada die in december 2009 zijn vastgelegd in het Lokaal Akkoord 2010-2013.

Op verzoek van de gemeente is besloten om pas in 2014 een nieuw Lokaal Akkoord af te sluiten voor de periode 2015-2018. Hier is voor gekozen, zodat het nieuwe college (dat na de raadverkiezingen in maart 2014 wordt gevormd) haar eigen accenten kan leggen. Tevens speelt mee dat er in 2014 meer duidelijkheid ontstaat over de verhouding gemeente-corporaties (er van uitgaande dat de herzieningswet dan eindelijk wordt vastgesteld).

Bovendien kan er dan bij het opstellen van het Lokaal Akkoord 2015-2018 rekening worden gehouden met de vernieuwing in 2014 van de gemeentelijke Woonvisie en het gemeentelijk programma Wonen-Welzijn-Zorg.

In december zijn voor het tussenjaar 2014 aparte jaarafspraken opgesteld tussen gemeente en Centrada. Deze afspraken werden besproken met de gemeenteraad en betreffen de wachttijden en urgentie, woningtoewijzing aan maatschappelijke organisaties ten behoeve van hun uitstroom, het aanpakken en voorkomen van woonfraude, energie en duurzaamheid en wonen, welzijn en zorg. Ook zijn er specifieke, gebiedsgerichte afspraken gemaakt.

Samenwerking met Huurdervereniging Ons Belang (HVOB)

Centrada en de huurderbelangenvereniging HVOB actualiseren iedere twee jaar hun samenwerkingsafspraken. In februari 2013 is de geactualiseerde samenwerkingsovereenkomst opnieuw door beide partijen ondertekend. De samenwerkingsovereenkomst heeft als doel de samenwerking, communicatie en overleg tussen Centrada en de HVOB zo goed mogelijk te laten verlopen.

Samenwerking met zorgpartners

In 2009 maakte Centrada met zorgpartner Coloriet afspraken over de woonruimteverdeling, de zorggarantie en het koppelen van wonen en zorg in woonservicebuurt De Hoven en werd er een dienstverleningsovereenkomst

opgesteld tussen Coloriet en Centrada. Deze afspraken werden begin 2013 geëvalueerd met als resultaat dat ook de gemeente zich kon vinden in een voortzetting van de huidige samenwerking tot 1 januari 2015. Vanaf die datum wordt de gemeente namelijk verantwoordelijk voor een aantal ondersteunings- en zorgtaken (transitie van AWBZ-taken naar gemeente/WMO), wat er waarschijnlijk toe leidt dat de ondersteuning/zorg anders georganiseerd gaat worden.

De verbeterpunten uit de evaluatie worden verwerkt in nieuwe samenwerkingsafspraken tussen Centrada en Coloriet in 2014.

Samen met Coloriet en Welzijn Lelystad ontwikkelde Centrada een flyer voor bewoners met informatie over de zorggarantie in het woonservicegebied De Hoven. Op deze manier krijgen bewoners de complete informatie over de voordelen van het wonen in het gebied en werd er goed uitvoering gegeven aan de samenwerking tussen de drie partijen.

Met Woonzorg Flevoland (WZF) maakte Centrada afspraken over de woonruimteverdeling en de zorggarantie in de woonservicebuurten waar WZF actief is. Daarnaast werd de afspraak gemaakt dat de tien eerste verhuringen van de 59 appartementen op de nieuwbouwlocatie De Ankerplaats ter beschikking worden gesteld aan kandidaten die een zorgindicatie hebben en op de wachtlijst van WZF staan.

Samenwerking met partners op het gebied van leefbaarheid

Evaluatie Hennepprotocol

Een jaar nadat het in werking trad, evalueerden alle betrokken partijen uit de provincie Flevoland het hennepprotocol. Daarbij werden de resultaten en de samenwerking besproken. De gezamenlijke aanpak liet goede resultaten zien. Partijen waren positief over de aanpak. Op basis van verbeterpunten werd de integrale aanpak verder verfijnd en aangescherpt.

Inzet groepswerkstraffen met reclassering Nederland

Met Reclassering Nederland is afgesproken dat zij in 2013, net als in 2012, één dag per week komen om werkzaamheden uit te voeren in het kader van de leefbaarheid. De Reclassering Nederland werd in 2013 op diverse plekken in Lelystad ingezet. Bijvoorbeeld voor het leeghalen van een woning van een huurder die met de 'noorderzon' was vertrokken of voor onderhoud aan groenstroken van Centrada. Met de inzet ondersteunde Centrada incidenteel ook huurders die hun tuin wel willen onderhouden, maar dat niet meer zelf kunnen. Daarnaast werd de Reclassering Nederland ingezet bij projecten om kosten te besparen.

Inzet buurtvoorlichters

Met de buurtvoorlichters zijn afspraken gemaakt hoe de samenwerking in 2013 geëvalueerd wordt. Dit heeft geleid tot een plan van aanpak waarin de doelstellingen, werkwijze, de evaluatie en voorwaarden zijn opgenomen. Uit de evaluatie bleek dat door inzet van de Buurtvoorlichters Centrada meer huurders bereikt dan via het traditionele kanaal (schriftelijke communicatie) en dat klanten over het algemeen de bezoeken van de Buurtvoorlichters positief ontvangen. De feedback die Centrada via de Buurtvoorlichters van haar klanten ontvangt is waardevol. Centrada heeft daarom besloten om de samenwerking en de financiële bijdrage voor 2014 te continueren.

Bijeenkomsten wijkgericht werken

Gemeente en Welzijn Lelystad organiseerden voor alle stadsdelen bijeenkomsten om met partners de wijkanalyses te bespreken. Uit de bijeenkomsten werden thema's benoemd waarmee partners gezamenlijk aan de slag gingen. De gemeente en Welzijn Lelystad organiseren in 2014 een vervolg om de thema's en acties verder uit te werken. Daarnaast gebruikte Centrada de uitkomsten van de wijkanalyses om prioriteiten aan te brengen in de leefbaarheids- en participatieprojecten voor 2014.

Pleingesprekken

In 2013 hield Centrada in samenwerking met Welzijn Lelystad en de gemeente twaalf pleingesprekken in de

verschillende wijken in Lelystad waar Centrada huurwoningen heeft. Doel van deze gesprekken was om in contact te komen met bewoners over hun woonomgeving. De opkomst van bewoners was wisselend, echter overal werd de opzet gewaardeerd. Veel zaken die aan de orde kwamen konden direct worden opgepakt.

In het derde kwartaal van 2013 evalueerde Centrada de pleingesprekken met gemeente en Welzijn Lelystad. In 2014 krijgen de pleingesprekken een vervolg, waarbij de Politie (wijkagent) als partner aansluit.

Samenwerking met maatschappelijke organisaties

Centrada maakte in 2013 met tien maatschappelijke organisaties nieuwe afspraken over het met voorrang huisvesten van cliënten die uitstromen uit de instellingen. Enerzijds wil Centrada met deze afspraken voorkomen dat deze mensen door het ontbreken van passende huisvesting terug vallen in hun ontwikkeling. Anderzijds draagt Centrada hiermee bij aan het bevorderen van de doorstroming bij de maatschappelijke organisaties, zodat zij weer ruimte hebben voor nieuwe cliënten. Het percentage toewijzingen in het kader van doorstroming vanuit maatschappelijke organisaties, mag maximaal 6,0% van het aantal huur-opzeggingen bedragen. Centrada heeft in 2013 in totaal 38 woningen met urgentie toegewezen. Dit is 4,7% van het aantal opgezegde huurwoningen (806). Eind 2013 werden de afspraken en de procedure met alle organisaties en de gemeente geëvalueerd. Afgesproken is dat de huidige afspraken grotendeels hetzelfde blijven.

5.3 Centrada streeft naar een goede naamsbekendheid en een positief imago

Centrada staat 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.

Actualiseren corporate communicatie- en sponsorbeleid

Met de koers als uitgangspunt is het corporate

communicatie- en het sponsorbeleid van Centrada geformuleerd. Inmiddels is in het vierde kwartaal van 2013 het Ondernemingsplan 2014-2018 afgerond. Met dit ondernemingsplan als uitgangspunt wordt in 2014 het corporate communicatiebeleid van Centrada geactualiseerd.

Sociale media

Centrada wil zich profileren via Twitter. Daarnaast vervult Twitter een belangrijke rol bij het informeren van klanten en het beantwoorden van hun vragen. Met behulp van een Facebookaccount wil Centrada een community creëren met daarbinnen interactie met bewoners. De toegevoegde waarde van inzet van sociale media als communicatiemiddel richting klanten wordt kritisch gevolgd. In de loop van 2013 is het gebruik van Twitter en Facebook landelijk afgenomen. In 2014 worden het Twitter- en Facebookaccount van Centrada met behulp van gratis middelen (zoals vermelding in de automatische handtekening onder emails) gepromoot.

Digitaliseren Radar

In 2013 besloot Centrada tot het verder digitaliseren van de Radar. Besloten werd om de Radar in 2013 nog twee keer te laten verschijnen, zowel gedrukt als digitaal. Vanaf 2014 verschijnt de Radar alleen nog digitaal. Om die reden werd in 2013 het aanmelden voor de digitale Radar onder huurders gepromoot. Daarvoor werden diverse middelen ingezet, zoals de website, Facebook, Twitter en de gedrukte Radar. Onder huurders die zich aanmeldden, werden bijvoorbeeld kaartjes van de Zwaluwhoeve of het Dolfinarium verloot. Nieuwe huurders ontvingen bij het tekenen van het huurcontract een formulier, waarop zij hun e-mailadres konden invullen en toestemming konden geven voor het ontvangen van de digitale Radar.

6. Goed en betaalbaar wonen voor iedereen

De eerste zorg voor Centrada is dat er voor haar klanten blijvend voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn en dat zij die voorraad kwalitatief kan vernieuwen. Bij dit vraagstuk gaat het niet alleen om het individuele bewonersbelang, maar ook om het realiseren van een goede balans tussen wat duurzaam en goed is voor de klant en duurzaam en goed is voor de buurt, de stad en de maatschappij. Dit vraagt van Centrada een zorgvuldig laveren en een open en transparante wijze van opereren met als vertrekpunt klanten zoveel mogelijk keuze te bieden in woonmilieu en eigendomsvorm, alsmede een woning- en dienstenaanbod dat aansluit op hun behoeften.

6.1 Centrada wil ervoor zorgen dat voldoende sociale huurwoningen beschikbaar zijn en dat deze woningen aansluiten op de behoeften van haar klantgroepen

Om zowel het aantal woningen als het soort woningen te kunnen bepalen dat gewenst is voor de huisvesting van de doelgroepen van beleid, is het nodig een beeld te hebben van de omvang, leeftijdsopbouw, huishoudensamenstelling, inkomen en demografische ontwikkeling (geboorte, sterfte, vestiging en vertrek) van de Lelystadse bevolking. Op basis van het inzicht in deze woningbehoefte brengt Centrada in samenwerking met de gemeente de huidige en in de toekomst gewenste omvang en samenstelling van de woningvoorraad in de sociale huursector in beeld. Naar de mening van Centrada is op dit moment de omvang van de huidige woningvoorraad in de sociale sector in principe toereikend om de doelgroepen van beleid te huisvesten. Dit wil niet zeggen dat er geen sprake blijft van een gezonde spanning tussen vraag en aanbod, uitgedrukt in wachttijden. De afgelopen jaren zijn deze wachttijden als gevolg van de crisis op de koopwoningmarkt opgelopen. De vraag is of dit tijdelijk is of dat sprake is van structurele veranderingen op de woningmarkt. Daarom volgt Centrada de ontwikkelingen op dit gebied nauwgezet.

Doelgroepen

De gemeente actualiseerde in 2013 het rapport 'Thermometer woningmarkt'. Dit is een onderzoek naar de behoefte aan kernvoorraadwoningen, op basis van de

te verwachten ontwikkeling van de doelgroepen van volkshuisvestingsbeleid. Centrada is hier nauw bij betrokken. De verwachting is dat (als gevolg van de crisis) de komende jaren de behoefte aan sociale huurwoningen zal toenemen, terwijl het overaanbod in de goedkope koopsector zal blijven voortbestaan. De conclusies van het onderzoek worden meegenomen bij de actualisatie van de gemeentelijke Woonvisie, dat in 2014 plaatsvindt.

Naast zorg voor de wachttijden heeft de gemeente ook aandacht voor de sociale structuur van de bevolking van Lelystad. Men wil voorkomen dat, door een overaanbod van goedkope huurwoningen, huishoudens met lage inkomens naar Lelystad worden getrokken. Liever ziet de gemeente dat huishoudens met koopkracht zich in Lelystad vestigen. Vanuit die achtergrond gaat Centrada in 2014 maximaal 5% van de vrijkomende woningen beschikbaar stellen voor huishoudens met een laag-middeninkomen (€ 34.229 tot € 43.000, prijspeil 2013).

Experiment bevorderen doorstroming

De wachttijd voor een sociale huurwoning voor een gezin in Lelystad is relatief hoog ten opzichte van de norm en van de andere doelgroepen. Tegelijkertijd blijkt uit cijfers dat 1.272 huurders boven de 65 jaar in een eengezinswoning wonen. Als start van het experiment 'bevorderen doorstroming' onderzocht Centrada in 2013 bij deze doelgroep via een vragenlijst wat hun (toekomstige) woonwensen zijn en wat hen zou motiveren om te verhuizen.

De algemene conclusie van het onderzoek is dat bijna 40% van de respondenten niet wil verhuizen. 35% gaf aan alleen vanwege gezondheidsredenen bereid te zijn tot verhuizen. De verbondenheid met de woning, omgeving, buurt en de mensen bleek groot. De uitkomsten van het onderzoek gebruikt Centrada om het experiment verder vorm te geven. Voor 2014 heeft Centrada een budget opgenomen om senioren te stimuleren om door te stromen van een eengezins- naar een seniorenwoning. Het experiment 'bevorderen doorstroming' wordt in 2014 uitgevoerd.



Bouw Parkbos Warande gestart

Nieuwbouw

In 2013 realiseerde Centrada voor in totaal € 14,8 miljoen aan nieuwbouw. Dit is 80% ten opzichte van de jaarbegroting (€ 18,6 miljoen). Deze afwijking wordt vooral veroorzaakt door financiële besparingen op diverse projecten. Daarnaast is met de gemeente Lelystad en een zorginstelling afgesproken het project Skaeve Huse (€ 480.000) niet in uitvoering te nemen. De redenen hiervoor waren het ontbreken van een geschikte locatie en onvoldoende cliënten die in aanmerking komen voor Skaeve Huse. De nieuwbouw van 27 woningen in de Warande is later gestart. De uitvoering van dit project loopt door tot en met het eerste kwartaal 2014.

De start van de nieuwbouw Ivoren Klif verschoof van het vierde kwartaal 2013 naar het eerste kwartaal 2014 (€ 647.000). In 2014 levert Centrada 51 nieuwe woningen op. De verwachting is dat Centrada in 2015 start met de nieuwbouw van twintig woningen in de Warande.

Verkoop

In 2013 werden zeventien woningen verkocht; tien vrije verkoop en zeven verkopen aan zittende huurders. Het begrote aantal te verkopen woningen (twintig verkopen in 2013) werd hiermee niet gehaald. Oorzaak is de aanhoudende crisis op de woningmarkt (verdere daling in 2013 van de verkoopprijzen en het aantal transacties) in combinatie met de verscherpte regels rondom de financiering (in 2013 werden drie getekende koopovereenkomsten ontbonden op grond van het niet verkrijgen van de benodigde hypothecaire geldlening). De gemiddelde verkoopopbrengsten waren daarentegen hoger en de verkoopkosten lager dan begroot.

6.2 De sociale huurwoningen van Centrada zijn betaalbaar voor huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229, voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften en - in urgente situaties - voor huishoudens met een laag middeninkomen tot € 43.000

Centrada zorgt er in eerste instantie voor dat de door de overheid gedefinieerde 'primaire' doelgroep, die op financiële gronden niet in staat is zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven, goed en betaalbaar kan wonen. Het gaat hier om huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.229 (prijsspeil januari 2013). Ook wil Centrada zich inzetten voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften. Het gaat hierbij onder meer om starters op de woningmarkt, maar ook om bepaalde groepen ouderen en jongeren, ex-psychiatrische patiënten en dak- en thuislozen die niet zonder hulp, begeleiding en/of zorg zelfstandig kunnen wonen. Bij het huisvesten van de laatstgenoemde groepen wordt samengewerkt met instellingen die hulp, begeleiding en/of zorg bieden.

Huurprijsbeleid

Centrada vindt het van groot belang dat de betaalbaarheid van de woningen in Lelystad voor huishoudens die zijn aangewezen op huurtoeslag in stand wordt gehouden. Daarom houdt zij de huurprijs van haar huurwoningen in principe onder de hiervoor genoemde maximale huurgrens huurtoeslag van € 681,02 (prijsspeil 1 januari 2013). Als basis voor haar huur(prijs)beleid hanteert Centrada de voor jongeren tot 23 jaar, één- en tweepersoonshuishouden, huishoudens met drie of meer personen en de 65-plussers de van toepassing zijnde aftoppings-/ huurtoeslaggrenzen.

Rekening houdend met het woningwaarderingssysteem

(WWS) wordt in het geval van extra kwaliteit een aanvullend huurbedrag in rekening gebracht met als plafond de maximale huurgrens huurtoeslag. Andersom wordt bij het ontbreken van kwaliteit een lagere huurprijs gevraagd. Ten slotte brengt Centrada indien mogelijk bij huishoudens met een jaarinkomen boven de grens van € 43.000 vijf procent extra huur in rekening.

Streefhuur

Per 1 januari 2013 werd een groot deel van de streefhuren (= huurprijs na een mutatie) voor de sociale huurwoningen aangepast. Dit omdat deze huren gekoppeld zijn aan de aftopgrenzen van de huurtoeslag, die per 1 januari 2013 zijn gewijzigd. Per 1 juli 2013 volgde de aanpassing van de streefhuren, die gekoppeld zijn aan de maximale huurprijsgrens op basis van het woningwaarderingssysteem ($\pm 9\%$). Per die datum wordt jaarlijks deze grens geïndexeerd met het inflatiepercentage (dit jaar 2,5%).

Huurverhoging 2013

De Eerste Kamer keurde in 2013 het wetsvoorstel goed dat inkomensafhankelijke huurverhogingen mogelijk maakt. Het achterliggende doel van het wetsvoorstel is het bevorderen van de doorstroming, het bestrijden van scheefwonen en - hoewel het nergens expliciet wordt beschreven - compensatie voor de verhuurderheffing.

Op basis van het huishoudinkomen bedroeg de huurverhoging per 1 juli 2013:

- maximaal 4,0% (= regulier) voor huishoudinkomens tot en met € 33.614 (peiljaar 2011);
- maximaal 4,5% (= 4,0% regulier + 0,5% extra op basis van het inkomen) voor huishoudinkomens tussen € 33.614 en € 43.000;
- maximaal 6,5% (= 4,0% regulier + 2,5% extra op basis van het inkomen) voor huishoudinkomens vanaf € 43.000.

Om de inkomensafhankelijke huurverhoging voor sociale huurwoningen te kunnen doorvoeren, moest de Belastingdienst de inkomensverklaringen van de huurders aan Centrada leveren. Begin april 2013 bleek 60% van de benodigde inkomensverklaringen te ontbreken. Dit had te maken met de straatnummers in Lelystad (vrijwel uniek voor Nederland). De Belastingdienst kon dit probleem niet eerder dan per half juni verhelpen. Omdat de huuraanzegging twee maanden voor invoering bij de huurder op de mat moet liggen, besloot Centrada om de huurverhoging voor de sociale huurwoningen met twee maanden uit te stellen naar 1 september 2013. Voor het overige bezit werd de huurverhoging per 1 juli 2013 aangezegd. In 2014 wordt de huurverhoging weer per 1 juli aangezegd.

Onderstaande tabel laat zien welke huurverhogingspercentages bij hoeveel huurders/huishoudens zijn toegepast.

% HUURVERHOGING	% WAARBIJ TOEGEPAST*	MOTIVATIE
tot 4,00%	83,2%	Huidige netto huurprijs (ruim) onder streefhuur en huishouden met inkomen over 2011 < € 33.614
4,50%	8,1%	Voor huishoudinkomens tussen € 33.614 en € 43.000
6,50%	8,7%	Voor huishoudinkomens vanaf € 43.000

* % is nog exclusief toegekende huurbezwaren.

De gerealiseerde huurverhoging in 2013 voor de woningen van Centrada is gemiddeld 3,5%. Dit is lager dan wat maximaal is toegestaan (4,0%). Het lagere percentage komt omdat een deel van de huurprijzen al op of rond de streefhuur zitten en dan geen of een lager percentage huurverhoging ontvangen.

Claim huurverhoging

Door het noodgedwongen uitstellen van de huurverhoging van 1 juli naar 1 september derfde Centrada circa € 300.000 aan huurinkomsten. De Belastingdienst en de Staat der Nederlanden zijn door Centrada voor deze schade aansprakelijk gesteld. In antwoord op deze aansprakelijkheidsstelling geeft de Staat der Nederlanden aan dat zij niet ongeoorloofd heeft gehandeld en zich op die grondslag niet aansprakelijk acht. Om vooralsnog een juridisch traject te voorkomen, stelde Centrada eind december voor om in gesprek te gaan om te komen tot een passende compensatie. Daarnaast hoort Centrada graag welke maatregelen er zijn genomen om problemen bij het leveren van de inkomensverklaringen in de toekomst te voorkomen.

Huurbezwaren

Met de komst van de inkomensafhankelijke huurverhoging namen de mogelijkheden voor huurders om bezwaar te maken toe. Zo kunnen huurders bezwaar maken tegen de huurverhoging als de huishoudensamenstelling wijzigt, als het huishoudinkomen over 2012 veel lager was dan in 2011, of als een lid van het huishouden gehandicapt of chronisch ziek is. Huurders hadden tot 1 september de tijd om bezwaar te maken tegen de huurverhoging.

Centrada ontving in totaal 135 huurbezwaren. In 65 gevallen (= 48% van het totaal) ging Centrada akkoord met de bezwaren en werd de huurverhoging aangepast. Met de overige 70 bezwaren ging Centrada niet akkoord omdat gegevens ontbraken. Daarvan werden op verzoek van de klant in totaal 26 zaken (= 19% van het totaal) doorgestuurd naar de Huurcommissie. Geen enkele van deze bezwaren werd toegewezen; twee werden alsnog ingetrokken door de huurders, vier bezwaren werden niet

ontvankelijk verklaard (te laat binnen), van achttien bezwaren werd het voorstel tot huurverhoging redelijk bevonden en twee bezwaren zijn nog bij de Huurcommissie in behandeling.

Kengetallen bereikbaarheid en betaalbaarheid

BEREIKBAARHEID	NORM	2013
% verhuringen aan inkomens > € 34.229	<10% per jaar	1,67%
% woningen met netto huurprijs < € 681,02	90,00%	98,77%

BETAALBAARHEID	NORM	2013
Huurachterstand actieve huurcontracten*	1,00%	n.v.t.
Aantal ontruiming (woningen)	Max. 7 per kwartaal	61

* Huurachterstand actieve huurcontracten is cumulatief

% verhuringen aan inkomens > € 34.229

Woningcorporaties zijn (vanwege een beschikking van de Europese Commissie over staatsteun) verplicht 90% van al hun vrijkomende huurwoningen met een huur tot de maximale huurgrens huurtoeslag van € 681,02 (prijspeil 1 juli 2013) te verhuren aan huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.229 (prijspeil januari 2013). Het totaal aantal verhuringen aan huishoudens met een inkomen > € 34.229 in 2013 was 15 van de 899 geregistreerde 'Centrada' huurcontracten (=1,67%). Dit is ruim onder de norm van 10%.

Daarnaast werden er in 2013 nog achttien niet 'Centrada' huurcontracten in het kader van de staatssteun afgesloten (Newtrada en Woonstichting Leystromen). Allen aan huishoudens met een inkomen < € 34.229.

Een deel van de groep zogenaamde lage midden-inkomens (€34.678 tot € 43.000) heeft, bijvoorbeeld omdat men geen toegang heeft tot de hypotheekmarkt, onvoldoende alternatieven op de woningmarkt in Lelystad. In de jaarafspraken is daarom afgesproken dat Centrada

in 2014 maximaal 5% (de helft van de 10% ruimte die de staatssteunregeling biedt) van de vrijkomende sociale huurwoningen beschikbaar stelt voor deze groep.

Centrada en gemeente bepalen in gezamenlijk overleg de criteria hiervoor. Inmiddels heeft de Tweede Kamer een motie aangenomen waarin wordt voorgesteld om de inkomensgrens voor de staatssteunregeling te verhogen naar circa € 38.000. Deze ontwikkeling wordt meegenomen bij de verdere uitwerking in 2014.

% woningen met netto huurprijs < € 681,02

Centrada vindt het van groot belang dat de betaalbaarheid van de woningen in Lelystad voor huishoudens die aangewezen zijn op huurtoeslag in stand wordt gehouden. Daarom houdt zij de huurprijs van haar huurwoningen in principe onder de hiervoor genoemde maximale huur-grens huurtoeslag van € 681,02. Eind december 2013 had 98,77% van de woningen een netto huurprijs onder € 681,02.

Huurachterstand

Centrada begeleidt huurders bij het tijdig en volledig voldoen van de huur om te voorkomen dat huurachterstanden ontstaan en deze zodanig oplopen dat huis-uitzetting volgt. Op dit gebied werkt Centrada samen met professionele en betrokken partners.

De huurachterstand van zittende bewoners is in 2013 gedaald van 1,18% in het eerste kwartaal naar 0,98% aan het einde van het vierde kwartaal. Hiermee daalt de huurachterstand wederom (was eind vorig kwartaal 1,10%) en bevindt deze zich net onder de norm van 1,00%.

Om de huurachterstanden omlaag te krijgen, ondernam Centrada in 2013 verschillende acties. Zo werden alle bewoners die op de nominatie stonden om te worden doorgestuurd naar een incassobureau, nagebeld of bezocht. Gemiddeld zo'n 120 telefoontjes/bezoeken per maand. Bovendien werd met elke huurder, voordat er sprake was van een dagvaarding vanwege de huurachterstand, een extra gesprek gevoerd. Dit had weliswaar niet direct effect op de hoogte van de huurachterstand, maar het aantal zaken dat daadwerkelijk bij het incassobureau

werd gemeld, nam af. Daarnaast werden inspanningen gepleegd om huurachterstand bij de eerste verhuurnota terug te dringen.

Ook startte Centrada in 2013 met het voeren van gesprekken met kandidaat-huurders die bij de controle van de kredietwaardigheid negatief beoordeeld worden. Met Check Sociaal kan er eenvoudig online gecontroleerd worden wat de betaalbaarheid en het huurgedrag van een nieuwe huurder is. In de tweede helft van 2013 werden 531 checks uitgevoerd en acht gesprekken gevoerd. Het doel van deze gesprekken was kennismaking met de nieuwe huurder, het in kunnen schatten van een mogelijk betaalrisico en het geven van voorlichting. Één kandidaat werd afgewezen.

In het eerste kwartaal van 2014 wordt het effect van Check Sociaal geëvalueerd.

Tot eind 2013 konden huurders kiezen of de Belastingdienst de huurtoeslag rechtstreeks naar Centrada moest overmaken of moest uitbetalen op de rekening van de huurder zelf. Met ingang van december 2013 wordt de huurtoeslag in alle gevallen rechtstreeks uitbetaald op de rekening van de huurder. De huurders wiens huurtoeslag naar Centrada werd overgemaakt (2.060 huurders) werden in het derde kwartaal van 2013 per brief door Centrada geïnformeerd over deze wijziging. Of deze wijziging effect heeft op de huurachterstand wordt pas in het eerste kwartaal van 2014 zichtbaar. In het eerste kwartaal van 2014 worden daarom de huurders die voorheen via Centrada huurtoeslag ontvingen direct persoonlijk benaderd als er door de wijziging huurachterstand ontstaat of verder oploopt.

Ontruiming (woningen)

In 2013 werden in totaal 129 ontruiming aangezegd, waarvan er 61 op basis van een vonnis werden ontruimd (47%). Hiervan werden er 52 op basis van huurachterstand ontruimd, vier op basis van overlast en vijf vanwege een wietplantage in de woning. Dit is een stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2012 werden 135 ontruiming aangezegd, waarvan er 52 door gingen (38,5%); vier

huisuitzettingen op basis van overlast/wietplantage, 47 op basis van huurachterstand. Huurders blijken vaak een huurachterstand op te bouwen doordat zijn geen werk en geen inkomen of uitkering (meer) hebben.

Laatste Kans Protocol

Een kleine groep huurders blijkt - al dan niet door 'eigen schuld' - in de problemen te raken of veroorzaakt problemen. Denk hierbij aan huurachterstanden of huurschuld, verwaarlozing van zichzelf of de omgeving, het belanden in criminaliteit of overlastgevend gedrag, al dan niet in combinatie met psychische problematiek of verslaving. Dit resulteert uiteindelijk in een ontruiming. In uitzonderlijke gevallen en onder voorwaarden wil Centrada deze huurders een laatste kans bieden. Daarom legde Centrada in 2013 een Laatste Kans Protocol voor advies voor aan de HVOB. In 2014 wordt het protocol in de werkprocessen geïmplementeerd.

6.3 De beschikbare sociale huurwoningen worden op een zorgvuldige en rechtvaardige wijze verdeeld

Toewijzing aan de doelgroep

Centrada verdeelt de woningen via het aanbodmodel. Het aanbodmodel kenmerkt zich door het publiceren van het vrijkomende woningaanbod door de verhuurder, en het vervolgens zoeken en reageren van de woningzoekenden zelf. Van de vrijkomende huurwoningen wijst Centrada 85% toe op basis van inschrijfduur. Hoe langer iemand staat ingeschreven als woningzoekende, hoe meer kans deze maakt om voor een woning in aanmerking te komen. Speciaal voor mensen die per direct op zoek zijn naar een woning, maar nog niet lang staan ingeschreven (spoedzoeker), wordt 15% van de vrijkomende woningen verloot.

De tabel op de volgende pagina geeft - van de nieuwe verhuringen in 2013 - weer met wie Centrada deze is aangegaan: naar gezinsgrootte en naar inkomen weergegeven conform de vereisten uit het BBSH. In totaal werden er 899 woningen toegewezen in 2013.



Aanhangsel E: aantal toewijzingen in het verslagjaar 2013

	HUURGRENZEN		
	≤ KWALITEITS- KORTINGGREN	> KWALITEITS- KORTINGGREN ≤ LAAGSTE AFTOPPINGS- GREN	> LAAGSTE AFTOPPINGS- GREN
1. Eenpersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW	81	139	30
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW	3	71	16
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW		27	35
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW		6	14
2. Tweepersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW	16	106	20
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW	1	30	7
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW		6	21
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW		6	6
3. Drie- en meerpersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW		34	178
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW		4	41
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW			1
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW			

Woonruimteverdeling

Aanpassing woningbezettingnorm eengezinswoningen

De afgelopen jaren namen de wachttijden voor eengezinswoningen toe. Ook constateerde Centrada dat er relatief veel kleine huishoudens terecht kwamen in vier- en vijfkamer eengezinswoningen. Daarom scherpte Centrada per 1 januari 2013 in overleg met de gemeente de woningbezettingnormen voor de eengezinswoningen aan. De woningbezettingnormen bepalen de verhouding tussen het aantal kamers van de woning en het aantal personen

waarmee de woningzoekende wil verhuizen. Grote (schaarse) eengezinswoningen worden op deze manier toegewezen aan grote(re) huishoudens. Nu moet een huishouden voortaan uit minimaal drie personen bestaan om voor een vierkamer eengezinswoning in aanmerking te kunnen komen (was twee personen). Hiermee probeert Centrada de wachttijden voor de eengezinswoningen positief te beïnvloeden. Dit blijkt succesvol. De aangescherpte woningbezettingnormen zorgen ervoor dat de gemiddelde bezettingsgraad van de eengezinswoningen

gemiddeld met een meer dan een half persoon is toegenomen ten opzichte van 2012 en dat de kansen voor gezinnen zijn toegenomen (lagere wachttijd).

Experiment loten

Sinds november 2011 wordt een deel (15%) van de woningen verloot. Met het toepassen van loten biedt Centrada de woningzoekenden die onverwacht en snel een betaalbare huurwoning nodig hebben nu ook een (gelijke) kans op een betaalbare huurwoning (= hoofddoel). Het toewijzen op basis van loten is een experiment. Om de effecten van het experiment goed te kunnen meten duurt het experiment loten twee volle jaren (2012 en 2013). Na deze periode wordt bepaald of en hoe het loten onderdeel wordt van het woonruimteverdeelsysteem.

Urgentie

Woningzoekenden kunnen bij een zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheid, die buiten de eigen schuld is ontstaan, urgentie aanvragen. Hiervoor moeten zij een aparte procedure, tegen betaling (als drempel) doorlopen. Wordt de urgentieaanvraag gehonoreerd dan krijgt de woningzoekende absolute voorrang. Deze wordt verzilverd als de urgente zelf reageert op een passende woning uit het wekelijkse aanbod van vrijkomende woningen. De urgentiecommissie kent de urgentie toe.

Naast de urgenties op basis van het urgentiereglement zijn er nog enkele andere bijzondere situaties waarbij een woningzoekende absolute voorrang krijgt. Het gaat hierbij om statushouders, personen die door herbestemming of sloop gedwongen worden te verhuizen (stadsurgenten), woningzoekenden met een zorgindicatie (zorgurgenten) en cliënten van maatschappelijke organisaties die doorstromen.

Aantal urgenties op basis van het urgentiereglement

In 2013 werden in totaal 52 urgentieaanvragen door de urgentiecommissie behandeld. Dit is lager dan in 2012 (75). De dalende lijn die sinds 2012 is ingezet is het gevolg van het wegvallen van de achttien maanden wachttijdbonus die werd gegeven bij sociale omstandigheden

(relatiebreuk/scheiding met zorg over minderjarige kinderen). Deze bonus wordt namelijk sinds de start van het experiment loten eind 2011 niet meer toegekend. Hier is destijds voor gekozen omdat de doelgroep waarvoor de wachttijdbonus is bestemd deel uitmaakt van de doelgroep waarop het experiment loten zich richt (de spoedzoeker). Daarnaast zorgen de ingestelde inkomensgrens (tot € 43.000) en de vereenvoudiging van de urgentiewijzer (wanneer komt iemand wel/niet in aanmerking voor urgentie) voor minder aanvragen.

Van de 52 urgentieaanvragen werden er 25 gehonoreerd. Twee van de gehonoreerde aanvragen verliepen via de directie, omdat het een sociale urgentie betrof zonder minderjarige kinderen (=uitzonderlijke situatie). Op verzoek van de aanvragers werden 12 afgewezen urgentieverzoeken ter tweede beoordeling voorgelegd aan de onafhankelijke geschillencommissie van Centrada. De geschillencommissie wees alsnog 1 urgentie toe (op basis van medische gronden). Het totaal aantal urgentietoekenningen in 2013 komt hiermee op 26. Zie tabel hieronder.

TYPE URGENTIE	AANTAL
Toekenning financieel	7
Toekenning medisch	12
Toekenning sociaal	7
Totaal	26

Het aantal toegekende urgenties en de verhuringen op basis van urgenties nam in 2013 steeds verder af. Dit is een direct gevolg van de introductie van het loten eind 2011 en het op basis hiervan aangescherpte urgentiereglement. Een deel van de woningzoekenden die met spoed een woning zoekt, kan immers nu met behulp van loten relatief snel in aanmerking komen voor een woning. Hierdoor neemt het aantal woningen dat beschikbaar is voor de reguliere woningzoekenden toe. Hetgeen hun kansen op een woning doet toenemen en een gunstig effect heeft op de wachttijd.

Aantal verhuringen op basis van het urgentiereglement

In 2013 werden 23 woningen verhuurd op basis van urgentie conform het urgentiereglement. Hiermee daalde het aantal verhuringen aan urgenten ten opzichte van 2012 (33). Gemiddeld had een urgente in 2013 met 1,1 maand nadat de urgentie was toegekend een woning. Centrada voldoet hiermee aan de afspraken in het Lokaal Akkoord (wachtijd urgenten is korter dan 3 maanden). Daarnaast vonden er in 2013 nog 11 verhuringen plaats op basis van de toegekende wachtijdbonus van 18 maanden. Dit aantal daalt (was in 2012 nog 15) omdat de wachtijdbonus sinds begin 2012 niet meer wordt toegekend.

Aantal verhuringen op basis van overige urgenties -Statushouders

De verdeling voor de huisvesting van mensen die een verblijfsvergunning hebben gekregen, wordt per jaar vastgesteld op basis van het inwoneraantal. Volgens het Lokaal Akkoord huisvest Centrada 97% van de gemeentelijke doelstelling. In 2013 huisvestte Centrada 37 statushouders in 21 woningen.

-Stadsurgenten

In 2013 verzilverden vier stadsurgenten hun urgentie. Het ging hier om urgenties die zijn verstrekt in het kader van de voorgenomen sloop van de woningen aan de Steile Bank, Muiderzand en Blokkerhoek.

-Tweede kans beleid

Het tweede kansbeleid is een laatste kans voor huurders in de gemeente Lelystad die vanwege huurschuld of overlast zijn uitgezet of dreigen te worden uitgezet. In 2013 pastte Centrada het tweede kansbeleid niet toe.

-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 de deze zorggarantie. Dit zijn Woonservicebuurt

de Hoven (Coloriet), Woonservicebuurt Hanzepark (Woonzorgcentra Flevoland) en Woonservicebuurt de Uiterton (Woonzorgcentra Flevoland). Centrada hanteert bij de verdeling van deze complexen met zorggarantie een specifieke voorrangsregeling, de zogenaamde zorgurgentie. Woningzoekenden met een zorgindicatie afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)⁴ kunnen in aanmerking komen voor deze zorgurgentie. In 2013 werden in totaal 23 woningen verhuurd met een zorgurgentie.

Uitstroom Maatschappelijke organisaties

Centrada heeft met diverse maatschappelijke organisaties afspraken gemaakt om cliënten van deze organisaties in het kader van hun behandeling of juist na afloop van de behandeling in staat te stellen vrijwel direct toe te treden tot de woningmarkt. Enerzijds wil Centrada hiermee bijdragen aan het voorkomen dat deze mensen door het ontbreken van passende huisvesting terug zouden vallen in hun ontwikkeling. Anderzijds draagt Centrada hiermee bij aan het bevorderen van de doorstroming bij de maatschappelijke organisaties, zodat zij weer ruimte hebben voor nieuwe cliënten. Het percentage toewijzingen in het kader van doorstroming vanuit maatschappelijke organisaties bedraagt maximaal 6,0% van het aantal huuropzeggingen per jaar (Lokaal Akkoord). Centrada wees op basis van bovenstaande afspraak in 2013 in totaal 38 woningen met urgentie toe. Dit is 4,7% van het aantal opgezegde huurwoningen (806).

Wachttijden

Actieve wachttijd

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 2013 was de gemiddelde actieve wachttijd 1,4 jaar. Dit is lager dan in 2012 (1,6 jaar). Vooral de toename van het aanbod aan huurwoningen in 2013 door 133 nieuwbouwwoningen (en de doorstroming die daardoor op gang kwam) droeg hieraan bij. De normen

⁴ Met uitsluiting van zware psychiatrische problematiek

zijn streefwaarden die zijn vastgelegd in het huidige Lokaal Akkoord. Samen met de gemeente streeft Centrada naar een verlaging van de wachttijden.

DOELGROEP	ACTIEVE WACHTTIJD IN JAREN
a. jongeren tot 23	1,0
b. 1+2 pers. HH 23-54	1,4
c. 1+2 pers. met kinderen	1,8
d. 1+2 pers. HH 55-69	1,0
e. senioren vanaf 70	1,4
Gemiddelde actieve wachttijd	1,4

Kengetallen verhuur

MUTATIE (BEDRAGEN X € 1)	NORM	2013
Mutatiegraad (woningen)	10,00%	9,33%
Gemiddelde mutatiekosten per mutatie	1.928	2.138
% aansluitende verhuringen	50,00%	32,63%

HUURDERVING	NORM	2013
Huurderving in % van de netto huur	0,75%	1,08%
Leegstand woningen door frictie/markt	0,14%	0,35%
Leegstand woningen door werkzaamheden	0,21%	0,30%

Mutatiegraad

In 2013 was de mutatiegraad 9,33% (806 huuropziggingen). In 2012 waren dit nog 691 huuropziggingen en een mutatiegraad van 8,1%. De stijging is te verklaren door de oplevering van nieuwbouw in 2013 (133 woningen) en het ontbreken daarvan in 2012. Van de 133 nieuwe bewoners verliet 42% (56 huurders) een 'Centrada' woning, waarvan een deel van de vrijkomende woningen ook weer is betrokken door een huurder van Centrada. Ook de woningen die zij achterlieten is voor een deel weer betrokken door een huurder van Centrada. Als dit wordt doorgerekend op basis van 42% dan zijn ± 95 huuropziggingen te koppelen aan de oplevering van de nieuwbouw.

Mutatiekosten

De norm per mutatie bedraagt € 1.928 (inclusief BTW). In 2013 waren de mutatiekosten per mutatie (806 woningen) € 2.138. Dit is boven de norm. Centrada verving in 2013 tijdens mutaties 134 badkamers, 132 keukens en 101 toiletten voor een totaalbedrag van € 1,2 miljoen. Zowel het aantal als de kosten liggen (ruim) boven hetgeen voor 2013 werd verwacht. Dit is verklaarbaar omdat het aantal mutaties in 2013 hoger lag dan verwacht, waardoor er meer vervangingen noodzakelijk waren dan vooraf begroot.

Aansluitende verhuringen

In 2013 was het percentage aansluitende verhuringen 32,6%. Dit is lager dan de norm (50%). De oorzaak is de toename van de werkzaamheden vanwege een toename in het aantal huuropziggingen door oplevering van nieuwbouw. Ook had het steeds vaker laten uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden bij een mutatie (vervangen badkamer, keuken en toilet) een negatief effect op het percentage aansluitende verhuringen.

Huurderving

De huurderving in procenten van de netto huurprijs was in 2013 totaal 1,08%. Dit is boven de door Centrada gestelde norm van 0,75%. Dat hangt samen met het lage aantal aansluitende verhuringen en het groter aantal woningen dat te koop stond. In 2013 nam de frictieleegstand af en liep de leegstand door werkzaamheden op. Centrada nam daarom een aantal maatregelen om de huurderving als gevolg van leegstand door werkzaamheden en leegstand door verkoop terug te dringen.

Experiment kamerverhuur

In februari 2013 zijn alle zes kamers die Centrada bij wijze van experiment te huur heeft (verdeeld over twee woningen), verhuurd. Het beheer en de verhuur van de kamers zijn inmiddels ondergebracht in het reguliere werkproces. In 2014 wordt het experiment geëvalueerd.

6.4 De woonlasten blijven laag door te investeren in energiebesparende maatregelen

Betaalbaarheid heeft niet alleen betrekking op de huren. Zo beslaan de energiekosten een steeds groter deel van de woonlasten. In het belang van haar klanten investeert Centrada daarom in energiebesparende maatregelen in haar woningbezit. Door de sector zijn met de rijksoverheid doelstellingen afgesproken voor de hele sector. Ook op provinciaal en lokaal niveau zijn ambities geformuleerd. Centrada houdt zich aan de centraal gemaakte afspraken en vertaalt de regionale en lokale ambities in concrete maatregelen per woningcomplex. Hierbij is zij zich er goed van bewust dat resultaten op dit vlak niet alleen afhangen van fysieke investeringen. De factor 'gedrag' is minstens even belangrijk, vandaar dat veel aandacht zal worden geschonken aan gedragsbeïnvloeding, via onder andere voorlichting.

Maatregelen terugdringen servicekosten

In overleg met de HVOB en de bewonerscommissies is er na het vastleggen van het servicekostenbeleid voor gekozen om de kosten van de schoonmaakcontracten als speerpunt op te pakken. De schoonmaakcontracten werden inhoudelijk beoordeeld en besproken met de bewonerscommissies. Bekeken werd of aanpassingen noodzakelijk waren en welke gevolgen dit zou hebben voor de kosten. Alle schoonmaakcontracten zijn eind 2013 opnieuw aanbesteed tegen veelal een goedkoper tarief.

Energielabels

De woningen van Centrada scoren goed als het gaat om hun energielabel. Namelijk 77% van de woningvoorraad van Centrada heeft label C of beter, landelijk is dat 44%. Dit komt vooral omdat de woningen relatief jong zijn. Maar ook omdat van 2007 tot 2014 circa 500 nieuwbouwwoningen met een label A aan de portefeuille zijn toegevoegd. Ook bij de 4.500 woningen die de afgelopen jaren zijn gerenoveerd, zijn waar mogelijk energiebesparende maatregelen aangebracht.

Uit onderzoek blijkt wel dat het nog verder verbeteren van het label gepaard gaat met grote investeringen en relatief weinig energiebesparing. Daarom is grondig onderzoek

vooraf en een afweging van de baten en lasten nodig. Het in 2012 gesloten Energieconvenant tussen Aedes, Woonbond en de minister, gaat ten aanzien van door woningcorporaties te treffen energiematregelen aanzienlijk verder dan voorgaande convenanten. Voor Centrada een reden om in 2014 het energiebeleid verder uit te werken.

6.5 De woningen voldoen aan een basiskwaliteitsniveau voor onderhoud en oplevering en aan eisen en wensen op het gebied van veiligheid, duurzaamheid en beeldkwaliteit

De klanten van Centrada kunnen rekenen op een goede woning (product). Centrada vernieuwt daarom haar voorraad waar nodig en houdt de kwaliteit van het bestaande bezit in stand of verbetert deze. De nieuw te bouwen woningen maar ook de bestaande woningen voldoen aan een basisnorm voor onderhoud en oplevering. Voor nieuwe woningen betreft dit in ieder geval de minimaal in wet- en regelgeving vastgelegde technische kwaliteit en de reguliere eisen en wensen op het gebied van veiligheid en milieu. Als het gaat om maatregelen op het gebied van veiligheid en milieu moet worden gedacht aan het treffen van voorzieningen op het terrein van inbraakpreventie (Politiekeurmerk Veilig Wonen), gebruik van milieuvriendelijke en duurzame materialen en energiebewust bouwen en verbeteren. Voor zover mogelijk en verantwoord wordt bestaand woningbezit tussentijds aangepast aan de zich wijzigende wensen en eisen en wet- en regelgeving. Centrada bouwt haar woningen zo flexibel mogelijk, zodat deze later eenvoudig en goedkoop zijn aan te passen aan gewijzigde omstandigheden. Verder moeten de woningen passen in de omgeving. Centrada heeft dan ook aandacht voor architectuur en stedenbouwkundige inpassing.

Niet Planmatig Onderhoud

Over het gehele jaar 2013 is de realisatie € 4,9 miljoen. Dit is 86% ten opzichte van de jaarbegroting (€ 5,6 miljoen). De afwijking wordt vooral veroorzaakt omdat er minder vraag (€ 558.000) was naar vervanging van keukens, badkamers en toiletten. Aan contractonderhoud is

€ 393.000 minder uitgegeven. Dit is vooral een gevolg van het niet afsluiten van het contract voor reiniging van mechanische ventilatie units. Onderzoek heeft uitgewezen dat het goedkoper is om dit via het planmatig onderhoud uit te laten voeren. Hier tegenover staat dat de kosten voor mutatie (€ 79.000), overig onderhoud (€ 32.000) en huurdersonderhoudsfonds (€ 58.000) hoger zijn.

Planmatig Onderhoud

Over het hele jaar 2013 is de realisatie € 2,9 miljoen. Dit is 62% ten opzichte van de jaarbegroting (€ 4,6 miljoen). Van de 22 projecten zijn er negentien afgerond. De afwijking wordt vooral veroorzaakt door een inkoopvoordeel van € 263.000 bij het vervangen van 604 ketels. Twee projecten, met een totale omvang van € 740.000, zijn naar het eerste kwartaal 2014 doorgeschoven. Daarnaast is er geen invulling gegeven aan de post Energetische Verbeteringen (€ 550.000). De bedoeling was om gelijktijdig met het planmatig onderhoud ook energetische verbeteringen aan te brengen. Er is geen geschikt project gevonden voor het aanbrengen van energetische verbeteringen.

Renovatie

Over het hele jaar 2013 is de realisatie € 2,0 miljoen. Dit is 56% ten opzichte van de jaarbegroting (€ 3,5 miljoen). De afwijking wordt vooral veroorzaakt omdat een groot deel van deze werkzaamheden overlooptprojecten betrof uit 2012. Ten tijde van het opmaken van de begroting voor 2013 zijn deze werkzaamheden begroot in het eerste kwartaal 2013, deze zijn echter in het vierde kwartaal van 2012 nog uitgevoerd en gefactureerd.

Jaarresultaat vastgoed

Over het hele jaar 2013 is de realisatie € 24,6 miljoen. Dit is 76% ten opzichte van de jaarbegroting (€ 32,4 miljoen). In de voorgaande paragrafen is hier een toelichting op gegeven.

Asbestbeleid

Centrada actualiseerde in 2013 haar asbestbeleid en de in het verleden opgemaakte inventarisatielijst, waarin is opgenomen in welke woningen van Centrada materialen

zijn verwerkt die asbest bevatten. Daarnaast werden een calamiteitenplan opgesteld en een communicatieplan op basis waarvan de bewoners werden geïnformeerd. Ook werd een aantal medewerkers van Centrada die in hun werk met asbest te maken hebben, opgeleid. Het beleid en de plannen werden voorgelegd aan de HVOB en de ondernemingsraad die beiden positief adviseerden. Huurders werden via een extra Radar eind 2013 in het algemeen geïnformeerd over asbest en over het asbest-beleid van Centrada. Via de internetsite van Centrada kunnen zij op adresniveau informatie opzoeken met betrekking tot waar zich mogelijk asbest in de woning bevindt. De informatie werd goed ontvangen. Slechts vijf huurders benaderden Centrada met aanvullende vragen.

6.6 De dienstverlening sluit aan op de wensen van de individuele klant en de klant is goed geïnformeerd over de leveringscondities van de dienstverlening

De tevredenheid van woningzoekenden en huurders als klant betreft niet alleen het prestatieniveau van de woning, maar gaat vooral over de wijze waarop de dienstverlening tot stand komt. Omdat bij dienstverlening productie en consumptie samenvallen, wordt de waardering van de klant in hoge mate bepaald door de deskundigheid en klantvriendelijkheid van medewerkers. Een volgende schakel vormt een gastvrije ontvangst door de Klantenservice in het kantoor van Centrada met ruime openingstijden en een uitstekende telefonische bereikbaarheid. De klant kan hier voor al zijn wensen, vragen, storingen en klachten terecht, waarbij 80% van de klanten in één keer worden geholpen. De daaropvolgende schakel vormt een goede storingsdienst buiten kantooruren. Maar dit is nog niet voldoende. Uiteindelijk gaat het er om dat klachten of gebreken tijdig en accuraat worden verholpen en wanneer zaken niet gehaald kunnen worden, uitgelegd wordt waarom. Ten slotte zal Centrada haar online dienstverlening verder ontwikkelen, zodat de klant 24 uur per dag en zeven dagen per week de organisatie kan bereiken, maar ook een aantal zaken zelf kan regelen. Klanttevredenheid en kostenbesparing gaan hier hand in hand.

Kengetallen dienstverlening

DIENSTVERLENING	NORM	2013
Aantal ontvangen telefoongesprekken	62.000	69.563
Telefonische bereikbaarheid Centrada	80% < 30 seconden	74,7%
Aantal doorgeschakelde telefoontjes (extern)	130 per kwartaal	920
Telefonische bereikbaarheid storingsdienst	80% < 60 seconden	-
Aantal geregistreerde klachten	n.v.t.	130
% afgehandelde klachten dienstverlening	90% < dagen	78,5%
% op tijd afgehandelde correspondentie	100% < 5 werkdagen	86,0%

Telefonische bereikbaarheid

Over heel 2013 werd 74,7% van de 69.563 telefoontjes binnen 30 seconden beantwoord. Hoewel daarmee een grote prestatie is geleverd, is het niet is gelukt om de scherp geformuleerde ambitie (80%) op dit terrein te halen. Onder meer een toename van het aantal telefoontjes door de oplevering van nieuwbouw en door de inkomensafhankelijke huurverhoging is hier debet aan. Uit een analyse van de dagen waarop de telefonische bereikbaarheid slecht scoort, bleek daarnaast dat een groot knelpunt voortkwam uit storingen in het computersysteem. Voor deze storingen werd een oplossing gevonden.

Afhandeling correspondentie

Een tijdige afhandeling van poststukken is niet alleen klantvriendelijk, het voorkomt ook onnodige irritaties en klantcontacten. In 2013 werden in totaal 14.721 documenten ter afhandeling verspreid. Hiervan werd 86% op tijd afgehandeld (= binnen twaalf werkdagen).

Een positief effect werd verkregen doordat het team klantenservice de andere teams wees op het belang van het tijdig afhandelen van de klantcorrespondentie.

Klachten dienstverlening

In 2013 ontving Centrada 130 klachten over de dienstverlening. Van deze klachten gingen er 68 over het afhandelen van een reparatieverzoek, zestien over woning zoeken, zes over de renovatie van de woning, drie over de oplevering van een woning, acht over het gedrag van een

medewerker en 29 over de overige dienstverlening van Centrada.

Afhandeling klachten

Van alle klachten die in 2013 bij Centrada binnen kwamen, werd 78,5% op tijd afgehandeld. Dat is beneden de norm (=90%). Uit de gegevens van de KWH-meting bleek daarnaast dat de ontevredenheid onder de huurders over de inhoudelijke afhandeling groot is. Hiervoor werd gemiddeld een 4,6 gescoord. Uiteindelijk kwam de score wel uit op de norm van een 6,5.

Geschillencommissie

Als een huurder een klacht over de dienstverlening indient bij Centrada en de klacht wordt niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan een huurder dit als geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. De geschillencommissie adviseert hierover aan het bestuur. Deze neemt hierover een gemotiveerd besluit. Ook wanneer een woningzoekende een geschil heeft over de woonruimteverdeling kan deze zijn beklag doen bij de geschillencommissie. De uitspraak van de geschillencommissie bij geschillen betreffende woonruimteverdeling is bindend voor de huurder en voor Centrada.

De geschillencommissie kwam in 2013 achtmaal bijeen. Tijdens deze acht zittingen werden twintig bezwaarschriften behandeld; veertien over de woonruimteverdeling (in alle gevallen over afwijzingen van

urgentieaanvragen) en zes over een geschil over de werkwijze van Centrada.

Dit is ten opzichte van 2012 waarin elf zaken werden behandeld, bijna een verdubbeling. Dit is te verklaren doordat de klachtenprocedure toegankelijker is geworden, waardoor er vaker een geschil over de dienstverlening van Centrada werd ingediend.

Van de veertien verzoekschriften over de woonruimteverdeling werd één bezwaar gegrond verklaard. Dit betrof een urgentietoekenning die door Centrada werd ingetrokken omdat er niet op een woningaanbieding werd gereageerd. De geschillencommissie was van mening dat de reden hiervoor voldoende legitiem was.

Bij de zes klachten over een kwestie tussen een huurder en Centrada werd in één geval het bezwaar gegrond verklaard. De geschillencommissie was van mening dat het afhandelen van de klacht onacceptabel lang duurde. Ook werd in de ogen van de geschillencommissie de verantwoordelijkheid voor het oplossen teveel bij de klant gelegd. De directeur nam het advies van de geschillencommissie over. De andere vier klachten werden ongegrond bevonden. In één klacht werd geen uitspraak gedaan, omdat dit een beleidskwestie van Centrada betrof.

Eind 2013 werd het zittingsjaar met de manager Wonen van Centrada geëvalueerd. Tijdens deze evaluatie werd ondermeer de zittingstermijn aan de orde gesteld. Ook werd de definitie van de maatschappelijke binding uit het urgentiereglement ter discussie gesteld. Deze biedt naar de mening van de geschillencommissie teveel mogelijkheid tot allerhande uitleg. Zij verzoekt daarom of hiervoor een concreter definitie kan worden vastgesteld. Dit voorstel wordt in 2014 in het bestuurlijk overleg met de gemeente en aan de HVOB ter goedkeuring voorgelegd. Daarna wordt ook het reglement aangepast.

Implementatie klantinformatiesysteem & klantportaal ('Mijn Centrada')

Centrada startte in 2012 met het realiseren van een klantenportaal 'Mijn Centrada' op de website van Centrada. De klant kan inloggen op 'Mijn Centrada' en dan huurgegevens raadplegen, contactgegevens wijzigen en

reparatieverzoeken melden en inplannen. In 2013 ging veel energie zitten in het compleet maken van de informatieschermen. Daarnaast zijn alle voorbereidingen getroffen om straks digitaal reparatieverzoeken in te kunnen plannen. Het daarbij benodigde planbord werd in gebruik genomen. Het klantportaal wordt begin 2014 gelanceerd.

Meting KWH-Huurlabel

KWH meet sinds 2012 continu de kwaliteit van de dienstverlening van Centrada. In maart deelde KWH mee dat de kwaliteit van de dienstverlening van Centrada gemiddeld een 7,7 scoorde. Deze score was voldoende om het keurmerk voor zorgeloos huren (Het KWH-Huurlabel) van Centrada met twee jaar te verlengen.

De meting voor 2013 startte in februari. Hieronder de scores per onderdeel tot en met eind 2013. Opvallendste daler was de score voor de bereikbaarheid en opvallendste stijger was klachten behandelen (scoorde op de norm). Centrada scoorde met deze cijfers op alle onderdelen op of (ruim) boven de norm. De verwachting is dat het KWH-Huurlabel in het eerste kwartaal van 2014 dan ook wordt verlengd. De aandachtspunten uit de KWH-meting worden als input gebruikt voor het beschrijven/verbeteren van de processen. Waarbij als kader wordt meegegeven dat de processen minimaal aan de klantnormen van het KWH-Huurlabel moeten voldoen.

KWH HUURLABEL	NORM	2013
Bereikbaarheid	≥ 7,0	7,1
Woning zoeken	≥ 7,0	7,7
Nieuwe woning	≥ 7,0	7,9
Huur opzeggen	≥ 7,0	7,8
Reparaties	≥ 7,0	7,9
Onderhoud	≥ 7,0	7,9
Klachten behandelen	≥ 6,5	6,5

6.7 Plezierig en (langer) zelfstandig wonen wordt bevorderd door met ketenpartners een samenhangend pakket aan diensten op het gebied van comfort, veiligheid en contact aan te bieden, evenals tegen concurrerende tarieven aanvullende service, zoals huurdersonderhoud, te verlenen

De dienstverlening van Centrada reikt verder dan alleen het verhuren en beheren van woningen. Zo ontwikkelt en levert Centrada met andere partijen een samenhangend pakket aan diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn met als doel het plezierig en (langer) zelfstandig wonen te bevorderen.

Leviant

Centrada werkt sinds 2007 samen met Leviant. Leviant levert zorg- en gemaksdiensten aan huurders van Centrada. De financiële bijdrage van Centrada in 2013 bedroeg € 5.500.

Huurder Onderhoud Fonds (HOF)

Huurders van Centrada kunnen zich voor een vast bedrag van € 3,25 per maand abonneren op het Huurder Onderhoud Fonds (HOF). Deze service voert kleine vervangingen en reparaties uit die huurders volgens het huurcontract zelf moeten uitvoeren.

Uit onderzoek in 2012 bleek dat het HOF niet kosten-dekkend is en dat slechts 30% van de huurders er (te veel) gebruik van maakt. Daarom onderzocht Centrada in 2013 de mogelijkheden om HOF en de daarbij behorende werkzaamheden over te dragen aan een andere partij.

Omdat Centrada de tarieven voor het HOF niet wil verhogen en het serviceniveau niet wil beperken, zette Centrada in op het stimuleren van zelforganisatie en zelfbeheer op het gebied van onderhoud in en rond de woning. Dit werd in het najaar van 2013 verder uitgewerkt in de propositie Buurtbanen en Woningonderhoud.

De gemeente Lelystad en - in het verlengde daarvan - het Werkbedrijf zijn hierbij nauw betrokken.

Samen met het Werkbedrijf wordt in 2014 een pilot gestart met de oprichting van een kluswinkel in de Zuiderzeewijk. De kluswinkel wordt gerund door uitkeringsgerechtigden

die met behoud van uitkering de HOF-werkzaamheden bij de huurders van Centrada gaan uitvoeren. Als dit een succes is, dan worden er in de loop van 2014 nog drie locaties geopend en draagt Centrada de werkzaamheden en het HOF over aan de kluswinkels.

6.8 Klanten wordt zoveel mogelijk keuze geboden in leefmilieu, eigendomsvorm en kwaliteit en prijs

Om klanten zoveel mogelijk keuze te bieden, zorgt Centrada in de eerste plaats voor voldoende betaalbare woningen en een woningportefeuille met verschillende woningtypen, woninggrootte en uitrustingsniveau. Daarnaast beschikken de woningen van Centrada over een energielabel, zodat de klant de energiekosten kan betrekken bij de keuze van een woning. Verder kunnen klanten kiezen tussen kopen en huren, alsmede uit verschillende woonmilieus en prijs-/prestatieniveaus. Extra kwaliteit als gevolg van het bijvoorbeeld variëren in uitrustingsniveau van een woning, maar ook als het gaat om investeringen die leiden tot een besparing op energiekosten, kost uiteraard geld.

Continue afstemming met de klant is nodig om een optimaal prijs-/prestatieniveau te realiseren.

Experiment uitvoeren waarbij leefstijlen van bewoners worden betrokken

Bij wijze van experiment hanteerde Centrada voor het complex Het Rode Klif een leefstijl-indicatie. Daarbij werd gebruik gemaakt van de Brand Strategy Methode. Voor het Rode Klif werd geconcludeerd dat de rode leefstijl (stedelijk wonen) het beste past bij dit complex en de omgeving. Bij de renovatie wordt rekening gehouden met deze leefstijl. Na de renovatie (gereed in 2014) wordt ook de marketingstrategie voor dit complex gericht op (potentiële) bewoners met deze leefstijl.

Beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) aanscherpen

Centrada wil haar klanten de mogelijkheid bieden om tegen een hogere huurprijs te kiezen voor extra luxe of comfort. In 2005 heeft Centrada vastgesteld hoe zij wenst om te gaan met Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV).

Het gaat hier om veranderingen in, aan of om de woning die de huurder wil (laten) aanbrengen of al heeft aangebracht. In onze koers, huurprijsbeleid en onderhoudsbeleid zijn keuzes gemaakt die van invloed zijn op het huidige ZAV-beleid. Eind 2013 is daarom een notitie opgesteld met daarin de uitgangspunten en de randvoorwaarden voor het 'nieuwe' ZAV-beleid. In 2014 wordt het kader vastgesteld en daarna als input gebruikt voor het herijken van het proces.

7. Wonen in een fijne buurt

Om de klanten van Centrada met plezier te laten wonen is meer nodig dan een huis. Het gaat ook om de kwaliteit van de woonomgeving en de manier waarop mensen in wijken en buurten samenleven. In dit kader werkt Centrada samen met bewoners en anderen aan wijken waar mensen niet alleen graag wonen en leven, maar zich ook kunnen ontplooiën en vooruitkomen.

Het werken aan vitale wijken vraagt van Centrada een breed scala aan maatregelen. Deze lopen uiteen van mensen aanspreken op hun woongedrag, tot het fysiek ingrijpen in de wijk door het slopen van bestaande woningen en het (laten) bouwen van nieuwe en vooral andere woningen. Het gaat om een combinatie van zowel fysieke ingrepen als inspanningen in het sociale domein.

7.1 De wijken waar de woningen van Centrada zijn geconcentreerd kenmerken zich door een gedifferentieerde woningvoorraad, een goed onderhouden, veilige en schone woonomgeving en goede voorzieningen

Als het met de wijken in Lelystad goed gaat, gaat het goed met de mensen en de stad. Vitale wijken kenmerken zich door een goed woon- en leefmilieu voor allerlei soorten bewoners. Het zijn wijken met een mix van goedkope en dure woningen, zodat bijvoorbeeld huishoudens met een middeninkomen, die een wooncarrière willen maken, met plezier in hun wijk kunnen blijven wonen. Ook een goed onderhouden, veilige en schone omgeving en goede voorzieningen hebben een positief effect op de reputatie van een wijk en tevredenheid van haar bewoners. Hier

komt bij dat elke wijk of buurt uniek is. Alleen al door de ligging en de aanwezige voorzieningen. Tevens veranderen de bewoners van een wijk of buurt in de loop der jaren en daarmee ook de behoeften in de inrichting en samenstelling: mensen worden ouder, kinderen verlaten de wijk en mensen verhuizen. Werken aan vitale wijken vraagt dan ook om maatwerk.

In de wijken en buurten is Centrada gemakkelijk aanspreekbaar en bereikbaar en pakt zij overlastveroorzakend gedrag systematisch aan en zet zij waar nodig buurtbemiddeling in.

SOCIALE MELDINGEN/OVERLAST	NORM	2013
Aantal geregistreerde sociale meldingen	n.v.t.	384
Budget juridisch advies i.v.m. overlast	75.000 per jaar	85.981

Sociale meldingen

In heel 2013 werden 384 sociale meldingen geregistreerd. De meeste meldingen hadden betrekking op woongedrag (vooral onderhuur en geluidsoverlast) en slecht onderhouden tuinen.

Extern juridisch advies

De totale gemaakte juridische kosten waren in 2013 € 85.981. Dit is 115% van het begrote bedrag. In 2013 rondde Centrada twaalf zaken succesvol af. Bij één zaak werd Centrada in het ongelijk gesteld.

Kengetallen leefbaarheid

LEEFBAARHEID (BEDRAGEN X D 1)	NORM	2013
Beheer (fysieke maatregelen)	139.650	119.369
Bewoners stimuleren/activeren	66.350	56.475
Bewoners betrekken	118.024	104.570
Bewoners binden	623.000	309.392
Huur Rode Klif	30.000	29.479
Algemeen	25.000	21.299
TOTAAL	1.002.024	640.584

Beheer (Fysieke maatregelen)

Voor 2013 werd € 139.650 begroot voor fysieke maatregelen die de leefbaarheid ten goede komen. Hiervan was € 18.000 begroot voor incidentele uitgaven sociaal beheer voor het team bewonerszaken. In 2013 werd € 119.369 (85%) daadwerkelijk uitgegeven.

De uitgaven waren lager dan begroot. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat een aantal uitgaven nog niet zijn gefactureerd (\pm € 5.000) en een aantal projecten goedkoper werden uitgevoerd dan gebudgetteerd. Hieronder de projecten die in 2013 werden afgerond:

- Kempenaar Grijs - Containerproblematiek
- Binnen-/Ringdijk flats - overlast zwaluwen verminderen
- Slagboominstallatie Leyakkers
- Inrichting Agoradek
- Vervangen doodgevroren beplanting
- Schoener flats - Inbraakwerende maatregelen
- Aanpak tuinen/directe woonomgeving Meentweg
- Verwijderen spinrag/spinnenbestrijding
- Opruim-/schoonmaakacties Griend Oost en West
- Aanpak tuinen/directe woonomgeving Meentweg
- Verhogen veiligheid en uitstraling algemene ruimte Schans/Stelling

7.2 Bewoners van de wijken waar de woningen van Centrada zijn geconcentreerd voelen zich betrokken bij en nemen zelf verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de eigen woning en woon- en leefomgeving

Wijken en buurten zijn van de bewoners. Het gaat erom dat zij zelf keuzes kunnen maken en verantwoordelijkheid dragen voor de eigen woon- en leefomgeving. Zij vormen de sleutel tot succes als het gaat om het voorkomen van en bij de aanpak van problemen die de kwaliteit van de leefomgeving ernstig onder druk zetten.

Bewoners stimuleren om zelf hun woonsituatie te verbeteren:

Voor 2013 werd € 66.350 begroot om bewoners te activeren en te stimuleren om zelf hun woonomgeving te verbeteren en te optimaliseren. Er werd € 56.475 (85%)

daadwerkelijk uitgegeven, onder meer aan:

- stimulering van de aanleg van voor- en achtertuinen in Eem, Vecht en Keteldiep;
- stimuleren van huurders in Galjoen-Zuid en Hanzepark om hun tuin aan te leggen of beter te onderhouden;
- het schoon houden van algemene ruimten.

Beter Buurt Bijdrage

Onderdeel van het stimuleren en activeren van bewoners om zelf hun woonsituatie te verbeteren is de Beter Buurt Bijdrage; een financiële bijdrage voor bewonersinitiatieven. In 2013 werden er 33 aanvragen voor de Beter Buurt Bijdrage goedgekeurd. In totaal werd er een bedrag van € 29.568 uitgekeerd in het kader van de Beter Buurt Bijdrage. Dit is een overschrijding van € 4.568 van het budget. Deze overschrijding is ontstaan door het succes. De initiatieven in 2013 varieerden van het gezamenlijk inrichten van een moestuin voor de buurt, een voorjaars-schoonmaak, het plaatsen van tuinheden tot een gezamenlijke kerstlunch.

Bewoners betrekken bij hun woonomgeving

Centrada initieert betrokkenheid van bewoners door onder andere het opzetten en laten werken van bewonerscommissies. Het betrekken van bewoners is een eerste stap, maar ook de activiteiten die hieruit volgen pakt zij op. Initiatieven van bewoners zelf die bijdragen aan de leefbaarheid worden beloond met een financiering uit een leefbaarheidfonds. Daarnaast vervult Centrada in wijken waar zij bezit heeft een voorbeeldfunctie als het gaat om het schoon, heel en veilig houden van de woning en de directe woonomgeving. 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 zij samen met anderen: de gemeente, overige eigenaren, politie en instellingen op het gebied van zorg en welzijn. Het gaat hier om organisaties die, net als Centrada, een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid in wijken en buurten. Hierdoor raakt Centrada op het terrein van anderen. Uitgangspunt is dat verantwoordelijkheden blijven liggen



Bewoners Galjoen planten fruit-, vruchten- en notenbomen voor de buurt

waar ze horen. Indien nodig spreekt Centrada anderen aan op hun (mede)verantwoordelijkheid.

Voor 2013 werd € 118.024 begroot om bewoners te betrekken bij hun woonomgeving of bij het doen en laten van Centrada. In totaal werd € 104.570 (89%) daadwerkelijk uitgegeven, onder meer aan de volgende activiteiten:

- Voor het complex De Meerij vormden een vijftal bewoners een nieuwe bewonerscommissie;
- Er werden buurtambassadeurs aangesteld voor Horst 25 en omgeving, voor de Meentweg en voor Kempenaar straat 7/16;
- Binnen het participatietraject Noordzee- en Oostzeestraat hebben bewoners de speeltuin verbeterd, een moestuin aangelegd, de verkeersveiligheid verbeterd en een hondenspeelplek aangelegd.
- In de Boswijk ont deden acht kinderen en twee begeleidende (groot)ouders de wijk van zwerfafval.

Inzet Buurtvoorlichters

Ook in 2013 werkte Centrada regelmatig samen met de Buurtvoorlichters in projecten ten behoeve van de leefbaarheid. Zo werden de Buurtvoorlichters onder meer ingezet voor de promotie van de pleingesprekken, de Beter Buurt Bijdrage, het afnemen van een enquête onder bewoners van de Noordzee- en Oostzeestraat, het huis aan huis verspreiden van de leefregels in Kamp Havenkom en het onder de aandacht brengen van een start van een project en een bewonersavond (Agoradek).

Bewonerscommissies, Klankbordgroepen en Buurtambassadeurs

In 2013 voerde Centrada regelmatig overleg met de bewonerscommissies De Buizerd, Centrumzone, Leyakkers, Marktzicht en de Rode Klif, onder meer over het beëindigen van de serviceverlening voor kabeltelevisie en radio door UPC, zodat de bewoners een vrije keuze hebben in leverancier van deze diensten, het oprichten van een bewonerscommissie.

Overige activiteiten

Naast de bestaande bewonerscommissies, stak Centrada in 2013 veel energie in het betrekken van bewoners bij hun wijk en buurt. Hieronder enkele voorbeelden:

- Voor het complex HanzeStaete aan de Bremenstraat meldde een groep bewoners zich om zich in te zetten om het complex schoon, netjes en veilig te houden. Denk daarbij aan het verwijderen van spinnenrag, stofzuigen van de deurmat, opruimen van zwerfafval en strooien van zout in de winter. Deze bewoners werden door Centrada in de gelegenheid gesteld om deze werkzaamheden uit te voeren door materialen beschikbaar te stellen.
- Naar aanleiding van de pleingesprekken 2012 werd aan Hofje Blokkerhoek een bewonersgroep geformeerd. Deze groep sprak samen met de gemeente, Welzijn Lelystad en Centrada over de verbetering van de uitstraling van het pleintje Blokkerhoek. Met als resultaat dat bewoners onder andere het onderhoud van het groen adopteerden en een aanvraag voor de Beter Buurt Bijdrage indienden voor het gezamenlijk aanpakken van de voortuinen/erfafscheiding.

- In de Noordzeestraat en Oostzeestraat werd een project gestart ter stimulering van bewonersbetrokkenheid en participatie. De projectgroepleden spraken wekelijks in de wijk met bewoners over wat de wijk nodig heeft en welke activiteiten er nodig zijn om dit te bereiken. In dit project werd intensief samengewerkt met Welzijn Lelystad en gemeente, met ondersteuning van de Bakkerij.
- In de wijken waar de Woonplanmonitor een slechte score geeft ten aanzien van de sociale en/of fysieke woonomgeving, voerde Centrada pleingesprekken. Het doel van deze pleingesprekken is om met bewoners en partners de aandachtspunten in de wijk te bespreken en deze te vertalen naar activiteiten voor de woonplannen van 2014.

Bewoners binden

Voor 2013 werd € 623.000 begroot om bewoners te binden (sociaal/cultureel). Uiteindelijk werd € 309.392 uitgegeven (50% van het totale budget). Eind 2013 betaalde Centrada de bijdrage voor de MFA-light Boswijk (€ 300.000). De bijdrage voor de MFA-light Waterwijk (€ 300.000) is doorgeschoven naar 2014. De rest van het budget werd onder meer uitgegeven aan het sponsoren van de organisatie van de Huttenbouwweek (Waterwijk), een schoonmaakactie in de Kamp en de organisatie van vrije voetbaltrainingen door voetbalvereniging SVL voor de jeugd uit de Atol- en Zuiderzeewijk.

Corporate sponsoring

Elk jaar reserveert Centrada ook een bedrag voor corporate sponsoring (in 2013 € 25.000). Hiervoor kunnen activiteiten of organisaties in Lelystad in aanmerking komen als deze in Lelystad plaatsvinden of gevestigd zijn (in het werkgebied van Centrada) en als deze een bijdrage leveren aan het behouden of vergroten van het woongenot, de leefbaarheid en veiligheid of de sociale samenhang in (een wijk of buurt van) Lelystad waar Centrada bezit heeft. In 2013 gaf Centrada € 18.292 uit aan sponsoring van de volgende organisaties of activiteiten:

- Stichting Leergeld Lelystad (SLL)

SLL zet zich in om kinderen uit financieel zwakke gezinnen te laten meedoen aan buitenschoolse activiteiten (en daarmee aan de maatschappij), onder het motto 'nu meedoen is later meetellen'. Onder de huurders van Centrada bevinden zich veel gezinnen die in aanmerking komen voor ondersteuning door de stichting. Om die reden is Centrada een sponsorovereenkomst met SLL aangegaan waarin is afgesproken dat Centrada de stichting twee jaar lang (in 2012 en 2013) steunt met € 5.000 per jaar.

- Uitgastfestival

Het Uitgastfestival is een, voor iedereen gratis toegankelijk, muziek- en cultuurfestival in het Natuurpark in Lelystad. Het programma biedt activiteiten voor volwassenen en kinderen. Vanwege de laagdrempeligheid van het festival en de mogelijkheden die het biedt voor binding en ontmoeting van inwoners van Lelystad, sponsorde Centrada de afgelopen jaren dit festival met € 5.000. Inmiddels heeft Centrada besloten de sponsoring op termijn te stoppen en af te bouwen naar een bedrag van € 3.000 in 2013 en € 1.500 in 2014.

- Agora Culture Business Club

Het Agora theater in Lelystad levert een bijdrage aan de leefbaarheid van de stad. Centrada sponsorde het theater met een bedrag van € 3.392. In ruil daarvoor kreeg Centrada voor nagenoeg datzelfde bedrag aan theaterbonnen die binnen projecten gericht op sociale cohesie cadeau zijn gedaan aan huurders van Centrada.

- Fraai Lawaai

Fraai Lawaai is een muziekproject van De Kubus op drie basisscholen in Lelystad, voor alle groepen en na schooltijd in de Brede School. Ouderparticipatie krijgt een brede invulling en het wijkgevoel wordt geïntensiveerd. Door middel van de activiteiten binnen Fraai Lawaai wordt de samenwerking met de partners in de wijk bevorderd, het wijkgevoel onder de wijkbewoners geïntensiveerd en een bijdrage geleverd aan het versterken van de leefbaarheid en sociale cohesie in de wijken Zuiderzeewijk,

Boswijk en Waterwijk. Daarom steunt Centrada het project twee jaar lang (2012 en 2013) met € 5.950 per jaar.

Verschillende sponsorverzoeken werden niet gehonoreerd, omdat de organisatie of activiteit onvoldoende een relatie had met de kerntaak of onvoldoende meerwaarde betekende voor de huurders en/of de wijken en buurten in Lelystad waar Centrada bezit heeft.

7.3 Via een zogenaamde acupuncturaanpak en door nauw samen te werken met anderen wordt bereikt dat de 'oudere' wijken van Lelystad de concurrentie met de nieuwe(re) meer gedifferentieerde wijken in de toekomst aan (blijven) kunnen

Op de lange(re) termijn is vernieuwing van de woningvoorraad in delen van deze 'oudere' wijken in Lelystad onontkoombaar. Het verdient naar de mening van Centrada en de gemeente de voorkeur deze vernieuwing niet te realiseren in de vorm van een (te) grootschalige aanpak, maar door gefaseerde en gerichte interventies. De reden hiervoor is dat de urgentie binnen de wijken en buurten verschillend is en hier in de regel grote (des-)investeringen mee zijn gemoeid. Bijkomend voordeel van de voorgenomen aanpak is dat een groot deel van de sociale netwerken in stand blijft. Met de gemeente, de bewoners en andere partijen zijn inmiddels de kansen op dit gebied in deze wijken in beeld gebracht en vertaald in een soort acupuncturaanpak die voldoende rekening houdt met eigenzinnigheden en specifieke eigenschappen van iedere wijk.

Rode Klif

Het Rode Klif is één van de oudste wooncomplexen in Lelystad, in gebruik genomen in 1973 voor jongeren en vervolgens bestemd voor ouderen. Inmiddels is het complex bijna 40 jaar oud en voldoet het niet meer aan de hedendaagse technische en functionele eisen voor de huidige doelgroep (55+ers, alleenstaanden en paren). Ook de populariteit onder de doelgroep nam af. Op basis van technische, functionele en omgevingskwaliteiten versus de vraag uit de markt, doelgroepen en leefstijlen,

stelde Centrada in 2012 een visie op voor het Rode Klif. In 2013 zijn de werkzaamheden ten aanzien van het benodigde onderhoud en de gewenste veranderingen aan het Rode Klif, mede met behulp van een architect, geconcretiseerd en van een begroting voorzien. In december is gestart met de werkzaamheden.

Eem, Vecht en Keteldiep

Centrada besloot de woningen aan de Eem, Vecht en Keteldiep in de Zuiderzeewijk niet te renoveren, maar te slopen en te vervangen door nieuwbouw op dezelfde locatie. Door gebruik te maken van conceptbouw is het gelukt om tegen geringe meerkosten een nieuwbouwwoning te realiseren die in de exploitatie goedkoper uitvalt en een aanzienlijk betere energieprestatie heeft. De woningen werden begin 2013 opgeleverd.

Steile Bank

In 2013 sloopte Centrada het wooncomplex Steile Bank (elf appartementen). De complexen Muiderzand en Blokkerhoek (achttien appartementen) worden uiterlijk in 2017 gesloopt. Centrada besloot in 2012 tot deze sloop omdat de renovatiekosten van de woningen niet in verhouding staan tot de kwaliteitsverbetering. Besloten is geen nieuwe woningen terug te bouwen op de locatie van de Steile Bank, omdat deze locatie grenst aan een belangrijke groenstrook waardoor deze nu meer volume krijgt wat ten goede komt aan de uitstraling van de wijk

7.4 Er wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van de particuliere woningvoorraad in de 'oudere' wijken van Lelystad

Eigenaren van voormalige sociale huurwoningen vormen een bijzondere aandachtsgroep in de 'oudere' wijken van Lelystad. De praktijk leert dat deze particuliere eigenaren in veel gevallen onvoldoende middelen hebben gereserveerd voor groot onderhoud aan hun huis. Maar, niet alleen in fysieke zin zijn de problemen groot. Vaak is sprake van een complexe problematiek achter de voordeur en kan de woning niet worden verkocht, omdat men bij verkoop met een restschuld blijft zitten. Door de schaal van de

versnippering heeft deze problematiek een negatieve invloed op de leefbaarheid in de wijken en op de waarde (-ontwikkeling) van het woningbezit. Als het gaat om de aanpak van de particuliere voorraad ligt de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de eigenaren zelf en marktpartijen, zoals hypotheekverstrekkers, evenals bij de overheid. Centrada wil in dit proces een actieve en inspirerende rol vervullen door met de gemeente, de bewoners en andere belanghebbenden een agenda op te stellen voor de aanpak en fasering van dit vraagstuk en waar mogelijk op andere terreinen te ondersteunen.

Particuliere woningverbeteringen

Met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is door de gemeente en Centrada een overleg gestart om oplossingsmogelijkheden te inventariseren voor particuliere woningverbeteringen en de alternatieven van (eventueel collectieve) bekostiging op een rij te zetten. In 2013 vonden drie Ronde Tafelconferenties Particuliere Woningverbetering plaats. Gemeente Lelystad, Centrada en Ministerie van BZK hadden hiervoor een breed gezelschap uitgenodigd van adviseurs, bouwers, financiers en mensen uit de wijk/welzijnshoek. De conferenties leverden veel nieuwe ideeën op, waarmee partijen concreet aan de slag zijn gegaan. Een van de ideeën betreft het Buurtbanenproject, waarbij onder leiding van het Werkbedrijf een kluswinkel wordt ingericht, waar vanuit werklozen werkervaring kunnen opdoen. Centrada stelt hiervoor een bedrijfsruimte in het Rode Klif ter beschikking. Het is de bedoeling om het huurdersonderhoud (HOF) hier naar toe over te hevelen, zodat meteen een goede basis voor de opzet ontstaat.

Daarnaast dachten aannemers een 'nul-op-de-meter' renovatieconcept uit voor de woningen van particuliere eigenaren in de Atol- en Zuiderzeewijk. Centrada heeft hiervoor een proefwoning aangeboden. Deze wordt voor een periode van 1,5 jaar als modelwoning gebruikt, waar geïnteresseerde eigenaar-bewoners terecht kunnen voor meer informatie.

Ten aanzien van het (beperkt) terugkopen van woningen van eigenaren die te kampen hebben met meervoudige,

voor hen zelf onoplosbare problematiek, heeft Centrada aangegeven dit in principe niet te willen doen. Dit blijft in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de hypotheekverstrekker en het betreffende huishouden.

8. Betrokken en deskundige medewerkers maken het verschil

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 het 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.

8.1 Alle medewerkers van Centrada weten wat de klant van hen verwacht en zij nemen initiatieven tot het bereiken en verhogen van de klanttevredenheid

De kern van de organisatie van Centrada wordt gevormd door zelfstandige, resultaatgerichte organisatieonderdelen (teams) die zijn belast met de levering van herkenbare en afgeronde producten en diensten aan klanten en klantgroepen.

De teams sturen op prestaties die er voor de klant toe doen en denken in processen die nodig zijn om de resultaten te bereiken. In dat kader doorlopen zij steeds opnieuw de volgende verbetercyclus:

- de teams vertalen hun output in voor de klant of klantgroepen herkenbare producten en dienstverlening, inclusief de hierop betrekking hebbende leveringscondities;
- om de afspraken met de klant in de praktijk waar te (kunnen) maken, beschrijven zij de hiervoor benodigde processen,
- en de teams streven ernaar deze processen continu te verbeteren.

Procesgericht organiseren

In 2013 zijn de verschillende teams binnen Centrada gestart om de werkprocessen te verbeteren en deze zo op elkaar af te stemmen dat maatwerk aan de klanten wordt geleverd. Dit doen de teams op basis van resultaatafspraken binnen de kaders die door het management zijn gesteld en volgens de RASCI methode. Met de RASCI methode worden processen en verantwoordelijkheden kernachtig in kaart gebracht en wordt snel inzichtelijk waar verbetermaatregelen nodig zijn. Hierdoor ontstaat direct de resultaatgerichte manier van werken die aansluit bij de nieuwe visie van Centrada.

Bij de ontwikkeling van de processen houden de teams rekening met de (nieuwe) mogelijkheden die automatisering kan bieden. Daarvoor zoeken zij aansluiting bij het ICT projectteam.

In 2014 worden de werkprocessen verder uitgewerkt en geïmplementeerd en getoetst.

8.2 De medewerkers van Centrada zijn betrokken bij hun werk

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eind 2012 werd de tevredenheid onder de medewerkers van Centrada gemeten. Begin 2013 zijn de resultaten bekendgemaakt. De medewerkers waardeerden de algemene tevredenheid met een 9,1. Dit is ruim boven het gemiddelde van de sector. Dat betekent niet dat er op onderdelen niets te verbeteren valt. De resultaten van het MTO zijn in 2013 per team besproken en verbeterpunten zijn geïnventariseerd. De punten die organisatiebreed aan de orde komen, zijn zoveel mogelijk meegenomen in het traject Slimmer Samen Werken. Teamspecifieke aandachtspunten zijn op teamniveau aangepakt.

'Slimmer Samen Werken'

De clustermanagers en de adviseur P&O stonden in 2013 uitgebreid stil bij de ontwikkeling van de organisatie en bij hoe Centrada de kwaliteit van (samen)werken kan verbeteren. In 2013 stonden de volgende vier thema's centraal:

- feedback geven en ontvangen;
- zelfsturende teams;

- klantgerichtheid, en
- persoonlijke verantwoordelijkheid

Een delegatie van medewerkers, georganiseerd in een zogenoemd aanjaagteam, dacht mee over bovenstaande thema's. Tijdens medewerkerbijeenkomsten op 21 en 28 maart 2013 blikten de clustermanagers kort terug op de afgelopen jaren en gaven zij de aftrap voor het organisatie-ontwikkelingstraject 'Slimmer Samen Werken'. Het aanjaagteam presenteerde op inspirerende en creatieve wijze de vier thema's. De bijeenkomsten met de medewerkers vormden de basis voor alle activiteiten die in 2013 rond de vier thema's zijn georganiseerd.

In groepen van zes personen werden alle medewerkers in een dagdeel getraind op vaardigheden die nodig zijn om adequaat feedback te geven en te ontvangen. Daarnaast voerden de clustermanagers wekelijks gesprekken over 'Slimmer Samen Werken' met collega's. In deze gesprekken stonden zij met collega's stil bij de vier thema's en bij hun recente ontwikkelingen en ervaringen daarbij. Een groep medewerkers ging aan de slag met het thema 'zelfsturende teams'. Dit 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). De groep startte met de vertaling van het wat abstracte organisatiethema 'zelfsturing' naar de kennis, vaardigheden en competenties die teams nodig hebben om ook echt zelfsturend te kunnen zijn. Hierbij maakten zij gebruik van FLOW (stichting Fonds Leren en Ontwikkelen Wooncorporaties). De stappen die moeten worden gezet om zelfsturend te functioneren, kunnen per team verschillen. In 2014 worden de teams begeleid in dit proces.

Voorgenomen reorganisatie

Eind 2013 informeerde de directie alle medewerkers over een voorgenomen reorganisatie die nodig wordt geacht als gevolg van het volkshuisvestingsbeleid van het kabinet, de stagnerende woningmarkt en de economische situatie van huurders. Deze omstandigheden vragen niet alleen om een nieuwe koers, maar hebben ook tot gevolg dat inkomsten en uitgaven bij Centrada in de toekomst

niet meer in balans zijn.

Centrada voerde hierover in 2013 intensief overleg met de gemeente, de huurdervereniging en andere partijen.

Dit leidde tot keuzes over welke taken in de toekomst nog wel of juist niet meer door Centrada zullen worden uitgevoerd. Gelijktijdig werd onderzocht of het mogelijk is werkzaamheden op onderdelen slimmer en efficiënter te organiseren. Hierbij werd in het bijzonder gekeken naar de mogelijkheden en effecten van informatisering.

De resultaten zijn vastgelegd in een Ondernemingsplan 2014-2018 dat eind 2013 ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen is voorgelegd.

Eind 2013 vonden ook overleggen plaats met vakbonden en OR om afspraken met elkaar te maken over hoe Centrada op een zo goed mogelijke manier met de personele gevolgen kan omgaan. Uiteindelijk adviseerde de Ondernemingsraad negatief op de voorgenomen reorganisatie. Ondanks dit advies stemde de Raad van Commissarissen wel in met de reorganisatie. Met de OR werden vervolgens goede afspraken gemaakt over de verdere samenwerking en de onderhandelingen met de vakbonden werden weer opgestart. Dit resulteerde uiteindelijk in een Sociaal Plan op 28 januari 2014. Het uitgangspunt is dat Centrada gedwongen ontslagen zo veel mogelijk wil voorkomen en dat Centrada zich maximaal inzet om collega's actief te begeleiden naar een andere werkgever. Door de bedrijfskosten van Centrada op deze wijze terug te brengen kan Centrada zoveel als mogelijk haar maatschappelijke doelstelling blijven uitvoeren, namelijk: zorgen voor voldoende goede en betaalbare huisvesting in kansrijke wijken.

Workshop integriteit

Vanuit de kernwaarden maatschappelijk betrokken, klantgericht en ondernemend, heeft Centrada een gedragscode opgesteld met als titel: "Ik ben Centrada, Centrada zijn wij". In deze gedragscode is vastgesteld hoe te handelen en te gedragen op deze aandachtsgebieden. Centrada wil deze gedragscode onder de aandacht blijven brengen van de medewerkers. In juni hebben alle medewerkers een workshop Integriteit gevolgd. Tijdens

de gevoerde discussies is de gedragscode op een aantal punten verduidelijkt.

Agressiebeleid

Onaangepast gedrag, vandalisme, agressie en criminaliteit zijn helaas regelmatig terugkerende verschijnselen in onze samenleving. Ook Centrada wordt hiermee geconfronteerd. Dit zorgt voor een stijgend gevoel van onveiligheid bij medewerkers van Centrada.

Een duidelijke visie op agressie, heldere kaders over hoe om te gaan met boosheid en agressie, een actieplan en nazorgmogelijkheden dragen bij tot een gevoel van veiligheid voor onze medewerkers.

Het agressiebeleid van Centrada dat in 2007 voor het eerst werd vastgesteld voldeed niet meer aan de eisen van deze tijd. Er werd een werkgroep opgericht met de opdracht om het agressieprotocol aan te passen aan de eisen van deze tijd en middelen te implementeren die ons helpen om te kunnen voldoen aan het protocol.

Het agressiebeleid van Centrada werd daarom in 2013 uitgebreid en aangescherpt en bestaat uit:

- het (aangepaste) agressiebeleid;
- huisregels voor klanten;
- een gedragsprotocol voor medewerkers van Centrada (en voor mensen die in opdracht van Centrada werken);
- een incidentenregistratiesysteem;
- een protocol incidentenafhandeling waarin maatregelen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd (inclusief standaardbrieven).

Het aangescherpt beleid werd eind 2013 door leden van de werkgroep agressie in alle teams gepresenteerd en toegelicht. De uitrol van middelen vindt plaats in het voorjaar van 2014.

Ontwikkeling formatie

Op 31 december 2013 had Centrada 90 medewerkers in dienst op 79,3 formatieplaatsen (FTE). 5,4 FTE betreft medewerkers met een tijdelijke aanstelling.

Ziekteverzuim

Met een percentage van 3,38 in 2013 werd de daling uit 2012 verder doorgezet. Dit percentage ligt onder de doelstelling van 5%. Ondanks de verdere daling van het verzuimpercentage blijft het terugdringen en beheersen van het frequent en kortdurend verzuim een belangrijk aandachtspunt.

De meldingsfrequentie ligt met 1,28 iets hoger dan vorig jaar en boven de doelstelling van 1.

Centrada startte in het eerste kwartaal de samenwerking met een nieuwe Arbodienstverlener: Venster Bedrijfszorg. Centrada koos voor deze dienstverlener vanwege de kleinschaligheid en de korte lijnen met de bedrijfsarts en het voordeel van de vestigingsplaats in Lelystad.

Belangrijkste doelstelling blijft het terugdringen van het kortdurend, frequent verzuim.

ZIEKTEVERZUIM	NORM	2012	2013
Verzuimpercentage	5,0	5,47	3,38
Meldingsfrequentie	1,0	1,19	1,28

8.3 De medewerkers van Centrada nemen zowel individueel als in teamverband verantwoordelijkheid voor en werken continu aan het verbeteren van het totale proces waarin producten en diensten tot stand komen

Samenwerking Lijn - Staf

In 2013 stonden de clustermanagers en de (coördinerende) staffunctionarissen uitgebreid stil bij de verwachtingen over en weer: Wat verwacht 'de lijn' van de staf en vice versa? Welke bijdrage levert de staf aan het primaire proces? Zij discussieerden met elkaar met als doel deze relatie nog scherper te krijgen en te bekrachtigen in de organisatiestructuur. Naar aanleiding hiervan is de taakverdeling verder aangescherpt.

8.4 De medewerkers van Centrada beschikken over de juiste competenties en blijven zich ontwikkelen

Klantwensen, maar ook wet- en regelgeving en concurrentie veranderen. Hiertoe is het nodig continu aandacht te hebben voor het op peil houden van de competenties

van de medewerkers. Immers, de medewerkers van Centrada maken de organisatie: zij zijn Centrada. Zij moeten de ambassadeurs zijn die in hun denken en doen uiting geven aan de kernwaarden. Centrada spant zich daarom in dat alle medewerkers zich niet alleen verbonden voelen met de missie en doelstellingen, maar zich ook continu blijven ontwikkelen. Medewerkers worden daarom, rekening houdend met hun ambities en mogelijkheden, gestimuleerd te werken aan het verbeteren van hun competenties.

Opleidingen

Een groot deel van het opleidingsbudget van 2013 (€ 250.000) werd ingezet voor de ondersteuning van de organisatieontwikkeling. Naast de functiegerichte opleidingen, werden opleidingen begroot in het kader van het project 'Slimmer Samen Werken', zoals de feed-backtraining.

Daarnaast volgden de opzichters, projectleiders, huismeesters, vaklieden, sociaal wijkbeheerders en woonmakelaars een asbesttraining. De training was opgebouwd uit verschillende modules: asbestherkenning, communicatie en beleid, procedures en regelgeving. Afhankelijk van de functie, volgden de medewerkers één of meerdere modules. Alle medewerkers die de training volgden zijn in staat om asbestverdacht materiaal te herkennen en er op de juiste wijze mee om te gaan, zoals bedoeld in de Arbeidsomstandighedenwet.

Het opleidingsbudget werd niet volledig benut (€ 169.000 wel en € 81.000 niet). Dat komt gedeeltelijk omdat enkele organisatiebrede opleidingen, zoals de agressietrainingen en de WOW-workshop, werden doorgeschoven naar 2014. Daarnaast besloot de directie eind 2013 vanwege de voorgenomen reorganisatie om de dure opleidingen op te schorten.

8.5 De medewerkers van Centrada handelen kosten- en opbrengstenbewust en hebben aandacht voor de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering

Centrada heeft zorg voor de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering. Op dit gebied wil zij een voorbeeldfunctie vervullen. De maatregelen en voorzieningen die nodig zijn om de belasting op dit gebied te minimaliseren worden uitgewerkt in een intern milieubeleidsplan.

In 2014 wordt aandacht besteed aan bewustwording en wordt het beleid 'milieubelasting eigen bedrijfsvoering' opgesteld. Totdat het beleid is vastgesteld, wordt wel degelijk rekening gehouden met de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering. Er wordt getracht zo duurzaam mogelijk in te kopen en te werken.

9. Presteren naar vermogen

Het zorg dragen voor de financiële continuïteit is één van de prestatievelden van corporaties. Omdat de huur de inflatie volgt en de kosten harder stijgen dan de inflatie, neemt de verdien capaciteit af, net als de mogelijkheid te investeren en aflossingen te kunnen opbrengen. Voor Centrada betekent dit dat zij vanwege haar bescheiden financiële positie scherp aan de wind moet zeilen. Naast het waarborgen van de continuïteit moet ook worden voldaan aan de eisen van de financiers en toezichthouders. Het sturen op een goed evenwicht tussen maatschappelijk en financieel rendement en kosten-beheersing is daarom van belang. In dit kader zorgt Centrada voor een economisch duurzame bedrijfsvoering met als basis een positieve netto kasstroom om de kapitaallasten te kunnen dekken.

Centrada kan in financieel opzicht niet alles tegelijk. Daarom past zij, vanwege de afhankelijkheid van verkoop en de grotere onzekerheid over de financiële opbrengsten door de huidige crisis op de koopwoningmarkt, in principe de regel toe van 'eerst verdienen en dan pas uitgeven'. Verder zet Centrada haar vermogen daar in waar de hoogste toegevoegde waarde is te bereiken. Immers, het doel van Centrada is, naar vermogen, waarde te creëren op het vlak van wonen. Dit betekent het realiseren van waarde in eerste instantie voor haar klanten (klant-waarde), vervolgens voor de samenleving (maatschappelijke waarde) en tenslotte voor het bedrijf (ondernemingswaarde).

Lelystad kan op Centrada (blijven) rekenen. De financiële spankracht is in principe toereikend om de opgave in de sociale huursector in de stad te financieren. Als de investeringscapaciteit niet toereikend is, wordt samenwerking gezocht.

9.1 De financiële continuïteit is op de lange termijn gewaarborgd

Eind 2013 stelde Centrada een Financieel Statuut vast. Het financieel beleid is erop gericht om de financiële continuïteit en realisatie van de ondernemingsdoelen op zowel de korte als de lange termijn te borgen.

Het Financieel Statuut geeft aan welke instrumenten daarvoor worden gehanteerd. Centrada kent de volgende externe toezichthouders: het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Centrada probeert te voldoen aan de kaders die deze instanties stellen.

CFV

Met ingang van 2013 heeft het CFV het toezicht verbreed en aangescherpt. Dit is vastgelegd in de beleidsregels. CFV houdt op basis van zes toezichtsvelden en 24 signaalpunten risicogericht en continu toezicht. Dit betekent dat het CFV niet over elk toezichtsveld een aparte beoordeling geeft. De individuele solvabiliteitsoordelen en continuïteitsoordelen zijn dan ook vervallen en worden vervangen door een toezichtsbrief. Het karakter van de financiële beoordeling is hierdoor wezenlijk anders dan de oordelen uit het verleden.

In de toezichtsbrief 2013 gaf het CFV aan dat het uitgevoerde onderzoek geen aanleiding geeft tot opmerkingen of nader onderzoek. Eveneens gaf het onderzoek geen aanleiding tot het doen van interventies. Het vermogen van Centrada ligt ultimo 2012 meer dan 12% boven de buffer die het CFV nodig acht. In de ontwikkeling van het vermogen op basis van de prognoses van Centrada blijft deze buffer bestaan.

De nieuwe beoordelingssystematiek van het CFV betekent voor Centrada dat sprake is van een basisarrangement: het CFV heeft geen reden te veronderstellen dat er risico's zijn die de continuïteit op de korte of middellange termijn in gevaar brengen. Er worden geen toezichtsafspraken gemaakt.

WSW

Het WSW zorgt ervoor dat woningcorporaties tegen gunstige rentetarieven geld kunnen lenen. Als organisatie doen ze dit door garanties te verstrekken aan hun financiers. Met dit systeem geeft het WSW woningcorporaties toegang tot de kapitaalmarkt tegen zo laag mogelijke kosten. De besparing die corporaties op deze manier realiseren, scheelt de huurder gemiddeld € 35 per maand.

Centrada trekt de komende jaren geen additionele leningen aan. In dat kader kende het WSW geen borgingsruimte toe aan Centrada. Wel merkte het WSW Centrada aan als borgbaar. Dit betekent dat Centrada voldoet aan de financiële normen van het WSW.

9.2 De kasstromen zijn toereikend om de kapitaallasten en de kosten van de bedrijfsvoering te kunnen dekken

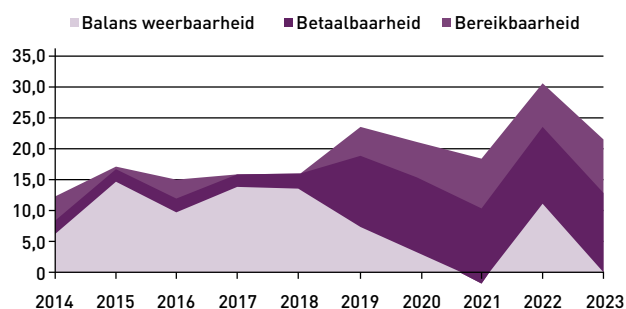
De komende jaren blijft het zeer uitdagend om de ambities te kunnen realiseren. De financierbaarheid van de investeringen, de verhuurderheffing, de beschikbaarheid van kapitaal en de noodzakelijke verkoopprogramma's om onrendabele investeringen te kunnen bekostigen, vergen van Centrada veel ondernemerschap. Invulling van deze ambities op basis van harde kasstromen en het inzichtelijk maken en beheersbaar houden van bijbehorende risico's zijn de ruggengraat van de beoogde duurzame financiële positie van Centrada. Voor het kunnen realiseren van toekomstige investeringsplannen wordt een solide operationele kasstroom steeds belangrijker. De kasstroom moet zodanig zijn dat de rentelast hieruit kan worden voldaan. Centrada stuurt actief op haar kasstromen. De verhuurderheffing onderstreept nogmaals het belang. De operationele kasstroom voldeed vooralsnog in 2013 met 4,9% ruimschoots aan de 2% aflossingsnorm van het WSW.

Het WSW ontwikkelde zeer recent het nieuwe risicobeoordelingskader. Deze wordt vanaf 2014 geïmplementeerd. In dit stelsel wordt de aflossingsnorm anders gedefinieerd; op basis van de restant levensduur van het bezit. Dit betekent in de praktijk dat Centrada meer vrije kasstromen moet genereren om aan deze norm te voldoen.

In het Ondernemingsplan 2014 - 2018 zet Centrada haar kasstromen in langs drie speerpunten;

- Betaalbaarheid; het betaalbaar houden van de woningvoorraad voor de doelgroep;
- Bereikbaarheid; het beschikbaar houden van betaalbare woningen;
- Balansweerbaarheid; het versterken van de vermogenspositie.

In onderstaande grafiek wordt in miljoenen euro's weergegeven hoe Centrada haar kasstromen wil inzetten. Omdat de woningvoorraad door de recente investeringen kwantitatief en kwalitatief op orde is, wordt de eerste jaren het vermogen versterkt om de relatief hoge schuldpositie terug te dringen. Vanaf 2018 is Centrada weer voornemens om te investeren in het bezit. Lelystad kent veel monotoon bezit in uniforme wijken. Om dit structureel te verbeteren is een financieel zeer solide corporatie nodig en een gezond economisch klimaat.



Treasury

Centrada heeft in het verleden collegiale leningen aangetrokken. Woonstichting De Key was een van de matchingspartners. Mede dankzij deze steun kan Centrada zich nu financieel gezond noemen. Centrada kan voor de afgesproken data haar collegiale leningen aflossen.

In 2013 loste Centrada een lening van De Key van € 11,6 miljoen af. Via kasgeldleningen was een deel al 'terug gefinancierd'. Het saldo van € 3,6 miljoen is vervolgens door Centrada aan De Key uitbetaald. Ook is begin 2014 de collegiale lening van Standvast Wonen van € 3 miljoen vervroegd afgelost.

9.3 Vermogen wordt ingezet daar waar de hoogste toegevoegde waarde is te bereiken

Centrada gaat zorgvuldig om met het aan ons toevertrouwde maatschappelijk vermogen. Een deel van het vermogen van de corporaties wordt via een verhuurderheffing afgeroomd.

Voor Centrada loopt dit op tot € 5 miljoen per jaar vanaf 2017. Daarnaast houden we er rekening mee dat we per

jaar meer dan € 1 miljoen kwijt zijn aan de sanering van probleemcorporaties.

Door kritisch te sturen op onze netto bedrijfslasten, proberen wij deze zo laag mogelijk te houden. Op deze wijze proberen wij de huren die onze inkomsten genereren, maximaal in te zetten voor onze huurders. Dit doen wij door de woningen te onderhouden en nieuw te bouwen.

9.4 De netto bedrijfslasten kunnen de toets der kritiek doorstaan

Bedrijfslasten Centrada vergelijken met de rapportages van het CFV

De netto bedrijfslasten zijn in 2013 gestegen van € 1.136 naar € 1.514 per VHE. De stijging van de bedrijfslasten is in lijn met de verwachting en is te wijten aan de verhuurdersheffing en saneringsheffing die in 2013 zijn opgelegd aan corporaties.

Centrada maakt gebruik van de benchmark van het CFV (Corporatie in perspectief) om haar bedrijfslasten kritisch te beschouwen. In 2012 besloot het CFV zich volledig te richten op haar toezichtstaak en te stoppen met het maken van kennisproducten zoals de bedrijfsvergelijking. Het Corporatie Benchmark Centrum (CBC) gaat vanaf 2014 de bedrijfsvergelijking Corporaties in Perspectief (CiP) uitgeven.

In 2013 kondigde Centrada een reorganisatie aan waarmee de formatie met circa 9 FTE wordt teruggedrongen.

De formatiereductie moet op 1 januari 2016 zijn gerealiseerd en moet leiden tot structureel lagere lasten.

Extern advies

Een belangrijk onderdeel van het beheersbaar houden van

de bedrijfslasten is het beperken van de kosten van extern advies. Externe ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld de fiscalisering van de sector zorgen er echter voor dat Centrada meer deskundigheid moet inhuren. In 2013 werd door Centrada het volgende besteed:

SAMENVATTING x € 1.000	BEGROOT 2013	REALISATIE 2013
Advies automatisering	39	52
Fiscaal advies	30	53
Juridisch advies	110	146
Treasury	50	45
Overig advies	29	43
Totaal	258	339

Business Informatieplan

Begin 2013 vond er een verkenning plaats voor het opstellen van een Business Informatieplan. In dit plan wordt aansluiting gevonden met CORA 2.0 (Corporatie Referentie Architectuur, de inrichting van de informatievoorziening) en VERA (Volkshuisvesting Referentie Architectuur, de technische infrastructuur). De diverse in dit plan geformuleerde beleidsuitgangspunten worden, waar mogelijk, meegenomen tijdens de komende pakketselecties ter vervanging van het primaire systeem SG|tobias en het documentmanagementsysteem Diskis.

Informatisering

Op de volgende pagina wordt aangegeven welke projecten in 2013 startten. Enkele projecten zijn gereed. Van de lopende projecten wordt aangegeven wanneer deze worden opgeleverd:

AFGERONDE PROJECTEN	VERWACHTE OPLEVERING	TOELICHTING
Digitalisering werk opdracht reparatieverzoeken	Gereed	Fase 1, dit ter voorbereiding op de digitale en geautomatiseerde factuurstroom
i-DEAL	Gereed	Fase 1 gaat over woningzoekenden
IBAN / SEPA	Gereed	Ontwikkeling ten behoeve van het aanpassen van het huidige primaire informatiesysteem (SG tobias) om verwerking te kunnen blijven uitvoeren overeenkomstig
Digitalisering werk opdracht opzichters	Gereed	Fase 2, dit ter voorbereiding op de digitale en geautomatiseerde factuurstroom
Digitalisering bon mutatieinspectie	Gereed	Fase 3, dit ter voorbereiding op de digitale en geautomatiseerde factuurstroom

LOPENDE PROJECTEN	VERWACHTE OPLEVERING	TOELICHTING
Iris Fases II / Klantportaal	febr/mrt 2014	Optimalisatie door verlaging van het aantal vragen vanuit de woningzoekenden en de reparatieverzoeken van huurders. Technisch gereed 18 december. Centrada bepaalt nog de datum van lancering richting de eigen organisatie, huurders en overige stakeholders. Dit zal begin januari 2014 plaatsvinden.
Vastgoedinformatie	gereed 2015	Uitfasering IBIS-Main en implementatie nieuw generieke applicatie die veel efficiencyvoordelen opleveren in het proces, organisatiebreed.
Nieuw primair systeem	1 jan 2015	Optimalisatie van de huidige functionaliteiten en werkprocessen en het vertalen van de actuele wensen en behoefte in het nieuwe systeem
Microsoft office 2010/13	1 jul 2014	Vernieuwing Microsoft 2003 naar release 2010/13. Dit om aan te kunnen blijven sluiten bij de ontwikkeling van de hieraan gekoppelde informatiesystemen en applicaties. Realisatie alleen mogelijk na implementatie nieuw DMS
Document Management Systeem (DMS) van Corsa	1 jul 2014	Optimalisatie functionaliteiten richting toekomst en het verlagen van de licentie-, onderhoud- en beheerkosten.
Digitalisering facturatie proces	gereed 2015	Fase 4, afronding digitalisering factuurstroom. Veel handmatige werkzaamheden zullen hierdoor automatisch en digitaal worden afgehandeld. Het huidige aannemersportaal zal ook kritisch worden bekeken. Er zitten nu teveel inefficiënties in.
Automatisering managementrapportages	medio 2014	Efficiencyslag in het proces en facilitering management en teams qua informatievoorziening
i-DEAL	medio 2014	Fase 2 gaat over de servicekosten en huurbetalingen

Informatiesystemen en communicatietechnologie (ICT)

In 2013 verving Centrada de tien jaar oude vaste standaard werkstations door zogenaamde 'thin-clients'. Een eerste stap naar een beter presterend en stabiel netwerk.

Virtualisatie van de ICT-infrastructuur

Virtualisatie is een techniek waardoor een flexibeler werkomgeving mogelijk wordt gemaakt en de gebruiker toegang heeft tot een digitale omgeving op elke locatie en op elk tijdstip. Het project is in drie fasen opgeknippt. Fase 1 van het project werd in 2013 succesvol afgerond.

Dit betrof de servervirtualisatie. Hiermee kunnen de virtuele servers gemakkelijk tussen fysieke systemen worden overgezet.

Fase 2 is de realisatie van een remote backup en uitwijkvoorziening bij een extern datacenter. In het eerste kwartaal van 2014 zal deze worden afgerond. Het risico bij calamiteiten zal hierdoor kleiner worden voor Centrada. Nu wordt weliswaar extern een back up opgeslagen, maar buiten Centrada zijn er geen servers per direct beschikbaar die operationeel zijn.

Fase 3 van het project kan pas doorgang vinden als het nieuwe Document Management Systeem is geïmplementeerd. Deze fase betrof de in gebruik name van de nieuwe Windows 7 Remote Desktop gebruikersomgeving.

Document Management Systeem

De implementatie van het nieuwe Document Management Systeem (DMS) & Microsoft Office 2010 is uitgesteld. Begin 2014 maakt Centrada een keuze voor een nieuw primair systeem. Het is verstandiger om te wachten met de implementatie en inrichting van het DMS systeem totdat de definitieve keuze van het primaire systeem bekend is.

Sepa

In het kader van de geplande overgang naar IBAN werd eind 2013 de meeste recente versie van het ERP-systeem SGI Tobias geïmplementeerd. Deze versie ondersteunt de nieuwe standaard.

Klantportaal

Eind 2013 leverde de leverancier het klantportaal op aan Centrada. Bij het testen stuitte Centrada echter op veel punten van aandacht opgeleverd. Omdat deze verbeterpunten eerst moesten worden opgelost, vindt de implementatie van het klantportaal plaats in het eerste kwartaal van 2014. Enkele huurders testten in 2013 bij Centrada de software. Zowel het personeel als de huurders waren enthousiast over de gebruiksmogelijkheden.

9.5 Sturing op de waardeontwikkeling van het vastgoed

Het vastgoed is het maatschappelijk kapitaal van Centrada. Het vastgoed genereert het merendeel van onze inkomsten, waarmee het ons in staat stelt om onze volkshuisvestelijke taken uit te voeren. Daarnaast is de woning, het vastgoed, ook het product aan onze huurder en het middel om betaalbare huisvesting aan te bieden. Centrada volgt nauwlettend de waardeontwikkeling van haar vastgoed. Zo speelt de bedrijfswaarde een belangrijke rol in de verslaggeving. De bedrijfswaarde is de contante waarde van haar exploitatiekasstromen. Het is een indicatie van de toekomstige verdien capaciteit, een belangrijk stuurinstrument voor de organisatie. Deze waarde is de "waarde in verhuurde staat".

De ontwikkeling van de verkoopwaarde (ook wel "leegwaarde" genoemd) wordt ook gevolgd en geanalyseerd. Deze waarde is de waarde in onverhuurde staat. Deze waarde ligt doorgaans hoger dan de bedrijfswaarde, als gevolg van onze maatschappelijk taak om betaalbare woningen aan te bieden.

Minister Blok wil in de herziene Woningwet opnemen dat woningcorporaties hun vastgoed moeten waarderen met reële marktwaarde als uitgangspunt.

Centrada is van mening dat een waarderingsgrondslag gebaseerd op doorexplotatie beter past bij het beleid dat gevoerd wordt en meer inzicht biedt in de daadwerkelijke samenstelling van haar vermogen.

9.6 Er wordt bewust omgegaan met investeringen, verbindingen en risico's

Invoering risicomanagementsysteem

Begin 2013 zijn, in overleg met de managers, risico's benoemd bij de strategische doelstellingen. De herijkte Koers en de concretisering daarvan in het Ondernemingsplan 2014-2018 werden vastgesteld. Begin 2014 worden, in overleg met de managers, de risico's benoemd bij de nieuwe strategische doelstellingen.

Tax Control Framework

Centrada kent het model van horizontaal toezicht. Bij horizontaal toezicht is samenwerking het

sleutelwoord. Er worden goede afspraken gemaakt met alle partijen die bij het aangifteproces betrokken zijn. Centrada en de Belastingdienst geven elkaar openheid van zaken. De Belastingdienst is transparant over hoe zij toezicht houdt en over het waarom van de vragen die ze stelt. Centrada is open over haar fiscale strategie en over haar fiscale risico's.

In dat kader wil Centrada een volwassen Tax Control Framework (TCF) ontwikkelen. Een TCF is een fiscaal risicobeheersing- en controlesysteem. De opzet van het TCF besprak Centrada begin 2013 met de Belastingdienst. De opmerkingen van de Belastingdienst zijn inmiddels verwerkt.

Interne controle

Voor de interne controle 2013 benoemde Centrada in overleg met de accountant de volgende prioriteiten:

- projectbeheersing;
- inkoop, met focus op de naleving van de aangepaste mandaat- en procuratieregeling;
- inkoop, specifieke controle op het opstellen van een proces-verbaal bij zowel aanbestedingen als offertetrajecten;
- betalingsregelingen en betalingsafspraken, met name naleving aangescherpte afspraken;
- belastingen, focus op naleving afspraken binnen het Tax Control Framework;
- lonen en salarissen, met nadruk op de juistheid en volledigheid van de autorisatie van het standenregister.

Begin 2013 werden conform het intern controleplan, en waar nodig op basis van actualiteiten en bevindingen uit voorgaande controles, diverse controles uitgevoerd. De bevindingen werden besproken met de verantwoordelijke functionarissen.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de interne beheersing bij Centrada goed op orde is. Dit wordt ook bevestigd door de Management Letter van de accountant. Uiteraard zijn op onderdelen verbeteringen mogelijk, waarbij de kwaliteit van de dossiervorming het belangrijkste aandachtspunt is. Eind 2013 besprak de

auditcommissie een gedetailleerde rapportage over de uitgevoerde controles en de geconstateerde verbeterpunten.

Mandateringsregeling

Centrada scherpste de mandateringsregeling, procuratieregeling en het inkoopbeleid eind 2012 aan. Per 1 januari 2013 werden de aangepaste documenten van kracht. De interne controle voerde gedurende 2013 controles uit op naleving van de gewijzigde afspraken.

In de tweede helft van 2013 is gesproken over het inkoopbeleid binnen Centrada. Na het vaststellen van de uitgangspunten (focus op primair proces en bevorderen zelfsturing) werd gesproken over het inkoopbeleid, de bijbehorende procedures en de procuratieregeling. Verder werden afspraken gemaakt over de organisatie van de inkoopfunctie en de taakverdeling daarbinnen. Als laatste werd gesproken over de mandatering en de verfijning van de mandatering binnen de verschillende organisatieonderdelen. Deze verfijning sluit aan op het voornemen om de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie neer te leggen. Voor de staffuncties is dit inmiddels uitgewerkt. De clustermanagers zijn gestart met het verfijnen van de mandatering naar de teams. De Business Controller en de medewerker Control vervulden hierin een adviserende rol.

Een en ander leidde tot aanscherping van de mandaatregeling, de procuratieregeling en het inkoopbeleid.

De aangepaste documenten zijn met ingang van 1 januari 2014 van kracht. De interne controle zal gedurende 2014 controles uitvoeren op naleving van de gewijzigde afspraken.

Fiscaliteit - vennootschapsbelasting

Centrada probeert zoveel mogelijk om haar middelen volkshuisvestelijk in te zetten. Haar beleid is er op gericht om fiscale druk te voorkomen, uiteraard binnen de wettelijke kaders. Op basis van de vaststellingsovereenkomst met de Belastingdienst kan Centrada gebruik maken van de mogelijkheid om een onderhoudsvoorziening te vormen. Hierdoor zal er voor de jaren 2012 en 2013 geen vennootschapsbelasting verschuldigd zijn. Eind 2013 is de aangifte gedaan van het fiscale boekjaar

2011. Op basis van deze aangifte verwacht Centrada dat zij geen vennootschapsbelasting hoeft te betalen.

Overleg met de Belastingdienst

In 2013 overlegde Centrada met de klantcoördinator van de Belastingdienst over het horizontaal toezicht. Er werd afgesproken dat er per kwartaal overleggen worden gepland om de vooruitgang van de implementatie van het horizontaal toezicht te bewaken en de lopende dossiers te bespreken.

Daarnaast kwam ook de samenwerking tussen de Belastingdienst en Centrada aan de orde.

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 werd bij het opstellen van het Tax Control Framework. Centrada legde problematiek actief voor aan de Belastingdienst en was daarbij open en volledig in het aanleveren van feiten. Tot slot constateerde de Belastingdienst dat Centrada werkt aan het versterken van de fiscale beheersing en dat daarin het afgelopen jaar grote stappen zijn gemaakt.

ANBI-status

Centrada machtigde Aedes eind 2012 om mede namens haar een collectief verzoek in te dienen bij de Belastingdienst om aangemerkt te worden als 'Algemeen Nut Beogende Instelling' (ANBI). Hoewel op basis van de ingediende gegevens voldaan werd aan de criteria, werd Centrada, met enkele andere corporaties, in eerste instantie niet aangemerkt als ANBI. Hiertegen werd collectief bezwaar ingediend, waarbij voor elke corporatie werd aangegeven waarom geen sprake is van een winstoogmerk. Op grond hiervan zou Centrada alsnog in aanmerking moeten komen voor de ANBI-status. Deze status is begin 2014 verleend.

Investerings-, verbindingen-, en financieel statuut *Investeringsstatuut*

Aan het investeringsstatuut werd gedurende 2013 invulling gegeven door het standaardiseren van

Kaderbesluiten en door het toetsen van Kaderbesluiten aan de kaders uit het Investeringsstatuut, het financieel beleid, het treasurybeleid en het inkoopbeleid. Tevens werd getoetst of de Kaderbesluiten de verplichte fiscale paragraaf en risicoparagraaf bevatten.

Verbindingenstatuut

Centrada had begin 2013 drie verbindingen:

- Schilderwerken Lelystad BV (SL): SL verricht al jaren geen activiteiten meer. De lege BV werd aangehouden, vooruitlopend op de fiscale ontwikkelingen binnen de sector. Inmiddels is het oprichten van een BV goedkoper en eenvoudiger geworden en is de noodzaak van het aanhouden van de deelneming vervallen. Om die reden werd deze deelneming in 2013 geliquideerd conform het besluit daartoe van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.
- Stichting Leviant te Lelystad;
- De stichting Bad Hanzeborg is in 2006 opgericht met als doel het bevorderen van de bouw van een zorgbad/doelgroepenzwembad in de gemeente Lelystad en het verwerven van daartoe benodigde gelden. De stichting heeft de benodigde middelen bijeen gebracht en het zorgbad/doelgroepenbad is gerealiseerd. Met ingang van 29 mei 2013 is de Stichting Bad Hanzeborg ontbonden.

Stichting Leviant valt volgens de indeling in het verbindingenstatuut in categorie 3 (beperkt risicoprofiel, beperkt belang). Binnen deze verbinding werd in 2013 geen activiteiten ontplooid die aandacht vroegen van het bestuur, de Raad van Commissarissen dan wel de auditcommissie van Centrada.

Financieel Statuut

Het financieel beleid is er op gericht om de financiële continuïteit en realisatie van de ondernemingsdoelen op zowel de korte als de lange termijn te borgen. Het Financieel Statuut geeft aan welke instrumenten daarvoor worden gehanteerd. Het Financieel Statuut wordt opgesteld door F&I in samenspraak met de Business Controller en wordt

vervolgens vastgesteld door het bestuur, nadat voorafgaand goedkeuring is verkregen van de Raad van Commissarissen. Wijzigingen in het Financieel Statuut kunnen alleen worden vastgesteld door een besluit van het bestuur en wordt ter goedkeuring aangeboden aan de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen laat zich bij het opstellen of wijzigen van het Financieel Statuut adviseren door de auditcommissie van de Raad van Commissarissen

9.7 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 zal ook worden opgenomen in de verantwoordingsinformatie (dVi).

	2013	2012
Huuropbrengsten	53.759	51.563
Opbrengsten servicecontracten	1.555	1.519
Lasten servicecontracten	-1.614	-1.557
Overheidsbijdragen	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-6.396	-5.741
Lasten onderhoudsactiviteiten	-7.307	-11.409
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-4.187	-4.304
Afschrijving vastgoed exploitatie	-20.355	-19.802
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	15.455	10.269
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-42	44
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-42	44
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	2.066	2.669
Toegerekende organisatiekosten	-11	-12
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-1.273	-1.579
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	782	1.078
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	5.546	1.526
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-189	-87
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille VoV	-26	49
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	-
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	5.331	1.487
Opbrengsten overige activiteiten	1.214	1.567
Kosten overige activiteiten	-2.150	-216
Netto resultaat overige activiteiten	-936	1.351
Overige organisatiekosten	-1.051	-842
Leefbaarheid	-1.114	-811
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	783	795
Rentelasten en soortgelijke kosten	-14.032	-14.750
Saldo financiële baten en lasten	-13.249	-13.956
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	5.176	-1.379
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-5.027	-3.525
Resultaat deelnemingen	-	-
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	149	-4.904
Buitengewone baten	-	-
Buitengewone lasten	-	-
Buitengewone resultaat na belastingen	149	-4.904
Resultaat na belastingen	149	-4.904

10. Toekomst

Zoals eerder gemeld heeft Centrada aan het eind van het verslagjaar 2013 het Ondernemingsplan 2014-2018 vastgesteld. Samen met haar belangrijkste partners in de stad, maakte Centrada keuzes en legde deze vast in het nieuwe ondernemingsplan. Dit ondernemingsplan heeft dezelfde missie als voorheen: *Gedreven door mensen werkt Centrada aan duurzame kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in kansrijke wijken en buurten in Lelystad.*

De uitwerking in resultaatgebieden en doelstellingen (zoals in de koers) werd echter losgelaten. In het ondernemingsplan wordt ingegaan op een viertal vragen:

1. Waar komen we vandaan? (de belangrijkste ontwikkelingen waar Centrada mee te maken heeft en de interne onderwerpen die aandacht vragen);
2. Waar staan we voor? (de maatschappelijke positie, de missie, (kern)waarden en doelgroepen van Centrada);
3. Waar gaan we voor? (wat wil Centrada, rekening houdend met de ontwikkelingen en haar taakopvatting, bereiken voor haar klanten in Lelystad.);
4. Wat hebben we nodig? (welke middelen moet Centrada inzetten om de geplande resultaten te behalen.

De ambities van Centrada blijven dus overeind, wél verandert de weg ernaartoe. Een belangrijke reden daarvoor is de verhuurderheffing: een extra belastingmaatregel voor corporaties die Centrada meer dan € 5 miljoen per jaar kost.

Betaalbaar wonen voorop

Voorop staat dat Centrada kiest voor betaalbaar wonen. Dat doet Centrada enerzijds door de huur betaalbaar te houden en anderzijds door te gaan investeren in het energiezuinig maken van haar huurwoningen, zodat de woonlasten betaalbaar blijven voor de huurders. Nagenoeg alle huurwoningen van Centrada zijn sociale huurwoningen met een huur lager dan € 699 per maand. Tot die huurprijs kunnen bewoners aanspraak maken op huurtoeslag. Veel woningen houden een huurprijs tot

€ 596 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. 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. Op dit gebied heeft Centrada besloten meer de samenwerking op te zoeken en zich te concentreren op haar kerntaken. Centrada stimuleert en beloont eigen initiatief van huurders in het beheer en onderhoud van de woonomgeving. 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.

Zorg voor ouderen

De overheid verwacht dat de groeiende groep van ouderen langer zelfstandig blijft wonen. 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 er wordt minder verhuisd. Bovendien werkt Centrada toe naar een klantgerichte en efficiënte bedrijfsvoering: heel goede dienstverlening tegen lage kosten. Het klantcontact zal in de toekomst steeds meer digitaal verlopen. Om die redenen heeft Centrada straks minder medewerkers nodig. Daarom nam Centrada ook de eigen organisatie onder de loep. Binnen nu en twee jaar verdwijnen er tien formatieplaatsen bij Centrada.

Sparen voor later

In de verre toekomst (over 10-20 jaar) is een deel van de woningen van Centrada, in de oudste wijken van Lelystad, 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 die Centrada op dit moment heeft.





Deel B

Centrada
jaarrekening 2013

1. Kengetallen

GEGEVENS WONINGBEZIT	2013	2012	2011
Aantal verhuureenheden (VHE)			
VHE in eigendom			
Zelfstandige woningen in exploitatie	8.329	8.211	8.223
Onzelfstandige woningen	6	-	-
<i>Totaal aantal wooneenheden</i>	<i>8.335</i>	<i>8.211</i>	<i>8.223</i>
Garages/parkeerplaatsen/bergingen	379	390	418
Winkels/bedrijfspannen	14	15	18
Woonwagens	8	8	8
Verzorgingscentrum/Maatschappelijk vastgoed	8	6	6
Naar voorraad verkoop	-	15	23
<i>Totaal aantal overige eenheden</i>	<i>409</i>	<i>434</i>	<i>473</i>
Aantal VHE in eigendom	8.744	8.645	8.696
VHE in beheer			
Woningen in beheer voor derden	341	341	390
Overige eenheden in beheer voor derden	2	2	2
Aantal VHE in beheer	343	343	392
Aantal VHE in eigendom en beheer	9.087	8.988	9.088
Mutaties VHE in eigendom			
Oplevering nieuwbouw	135	-	162
Aankoop	-	49	-
Verkoop	- 17	- 70	- 199
Sloop/herbestemming	- 23	- 24	- 72
Overige mutaties	4	- 6	5
Saldo mutaties VHE in eigendom	99	- 51	- 104
Mutaties VHE in beheer			
In beheer	-	-	180
Uit beheer	-	- 49	- 1
Saldo mutaties VHE in beheer	-	- 49	179
Saldo mutaties VHE in eigendom en beheer	99	- 100	75

VERHUUR	2013	2012	2011
Prijs/kwaliteitsverhouding			
Gemiddeld aantal punten WWS	157	157	157
Gemiddelde netto-huurprijs	512	488	473
Aantal woningen naar huurprijsklasse			
Goedkoop (< € 374,44)	613	656	652
Betaalbaar (€ 374,44 tot € 574,35)	6.718	6.753	6.554
Duur (€ 574,35 en hoger)	998	802	1.017
Kwaliteit			
Kosten niet-planmatig onderhoud per VHE	269	271	227
Kosten planmatig onderhoud per VHE	528	1.047	694
Totaal uitgaven onderhoud (x € 1.000)	6.784	10.817	7.569
Verhuur			
Mutatiegraad woningen	9,33%	8,10%	9,21%
Gemiddelde huurmatiging (x € 1)	210	205	209
Huurachterstand in % jaarhuur	0,98%	1,18%	1,18%
Huurderving in % jaarhuur	1,08%	0,88%	0,70%

KERNCIJFERS PER VERHUUREENHEID	2013	2012	2011
Balans			
<i>Activa</i>			
Materiële vaste activa / vastgoedbeleggingen	63.317	66.268	66.798
Financiële vaste activa	502	2	94
Vlottende activa	2.035	3.076	5.893
<i>Passiva</i>			
Eigen vermogen	24.121	26.537	26.938
Overige voorzieningen	1.692	606	795
Weerstandsvermogen	25.813	27.143	27.733
Langlopende schulden	37.592	39.133	41.815
Winst- en verliesrekening			
<i>Opbrengsten</i>			
Huren	6.148	5.964	5.818
Resterende bedrijfsopbrengsten	1.180	1.356	1.082
<i>Kosten</i>			
Afschrijvingen	2.385	2.348	1.894
Waardeveranderingen vaste activa	121	675	- 282
Onderhoudslasten	776	1.251	870
Personeelslasten	641	649	642
Leefbaarheid	73	36	53
Resterende bedrijfslasten	1.200	902	920
<i>Financiële baten en lasten</i>			
Financiële baten	90	92	197
Financiële lasten	- 1.605	- 1.706	- 1.790
Jaarresultaat	17	- 567	1.499

FINANCIERING	2013	2012	2011
Leningen, lang (x € 1.000)			
Schuldrestant per 1 januari	317.437	343.552	359.602
Nieuwe leningen	35.200	46.700	-
Aflossingen (incl. klim)	- 43.576	- 72.815	- 16.050
Schuldrestant per 31 december	309.061	317.437	343.552
Gemiddeld rendement leningen	4,4%	4,5%	4,4%
Beleggingen (x € 1.000)			
Bedrag aan liquide middelen	15.642	21.648	45.782
Financiële baten t.o.v. liquide middelen	5,0%	3,7%	3,7%
Interne financiering (vaste activa minus leningen)	29.377	30.285	28.164
SOLVABILITEIT			
Eigen vermogen t.o.v. balanstotaal	36,6%	38,3%	37,0%
Weerstandsvermogen t.o.v. balanstotaal	39,2%	39,1%	38,1%
Vaste activa t.o.v. lang vreemd vermogen	170,0%	169,0%	160,0%
Materiële vaste activa t.o.v. huren	10,38	10,41	10,64
LIQUIDITEIT			
Current ratio	0,83	1,00	1,82
Operationele cash-flow per vhe	1.734	1.775	1.824
RENTABILITEIT ¹			
Rentabiliteit eigen vermogen ²	2,45%	- 0,60%	4,34%
Rentabiliteit vreemd vermogen	4,54%	4,65%	5,37%
Rentabiliteit totaal vermogen ³	3,24%	2,10%	3,85%
PERSONEELSBEZETTING			
Aantal fulltime eenheden	79	84	85
Werkelijke personeelsbezetting (totaal)	90	91	95

1 De rentabiliteits-percentages zijn berekend conform de door het CFV gehanteerde rekenwijze.

2 Het Jaarresultaat delen door het eigen vermogen.

3 Bedrijfsresultaat delen door het totaal vermogen.

2. Balans per 31 december 2013 voor resultaatbestemming

BALANS PER 31 DECEMBER 2013 VOOR RESULTAATBESTEMMING (X € 1.000)	REF.	2013	2012
ACTIVA			
Vaste activa			
<i>Materiële vaste activa</i>			
Sociaal vastgoed in exploitatie		512.349	527.543
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie		1.647	5.658
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie		3.681	3.793
<i>Totaal materiële vaste activa</i>	11.1	517.677	536.994
<i>Vastgoedbeleggingen</i>			
Commercieel vastgoed in exploitatie		8.469	8.710
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		27.497	27.187
<i>Totaal vastgoedbeleggingen</i>	11.2	35.966	35.897
<i>Financiële vaste activa</i>			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen		-	17
Latente belastingvordering		4.390	-
<i>Totaal financiële vaste activa</i>	11.3	4.390	17
Som der vaste activa		558.033	572.908
Vlottende activa			
<i>Vorraden</i>			
Vastgoed bestemd voor de verkoop		-	1.778
Overige voorraden		64	78
<i>Totaal voorraden</i>	11.4	64	1.856
<i>Onderhanden projecten</i>	11.5	-	220
<i>Vorderingen</i>			
Huurdebiteuren		1.573	1.388
Gemeenten		121	494
Overige vorderingen		128	446
Overlopende activa		262	537
<i>Totaal vorderingen</i>	11.6	2.084	2.865
<i>Liquide middelen</i>	11.7	15.642	21.648
Som der vlottende activa		17.790	26.589
Totaal activa		575.823	599.497

PASSIVA	REF.	2013	2012
Eigen vermogen			
<i>Overige reserves</i>		210.767	234.315
Resultaat boekjaar		149	- 4.903
<i>Totaal eigen vermogen</i>	11.8	210.916	229.412
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen		1.208	4.207
Voorziening latente belastingverplichtingen		13.141	1.019
Voorziening reorganisatie		425	-
Overige voorzieningen		18	15
<i>Totaal voorzieningen</i>	11.9	14.792	5.241
Langlopende schulden			
Schulden / leningen kredietinstellingen		301.157	311.090
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		27.544	27.208
Overige schulden		3	3
<i>Totaal langlopende schulden</i>	11.10	328.704	338.301
Kortlopende schulden			
Schulden aan kredietinstellingen		7.904	6.347
Schulden aan leveranciers		1.550	5.531
Schulden aan groepsmaatschappijen		-	17
Belastingen en premies sociale verzekering		609	4.542
Schulden ter zake van pensioenen		182	112
Overlopende passiva		11.166	9.994
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	11.11	21.411	26.543
Totaal passiva		575.823	599.497

3. Winst- en verliesrekening over 2013

WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2013 (X € 1.000)	REF.	2013	2012
Bedrijfsopbrengsten			
Huuropbrengsten	12.1	53.759	51.563
Opbrengsten servicecontracten	12.2	1.555	1.519
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	12.3	751	1.136
Gerealiseerde herwaarderingen	12.4	6.603	7.355
Geactiveerde productie eigen bedrijf	12.5	197	147
Overige bedrijfsopbrengsten	12.6	1.214	1.567
<i>Totaal bedrijfsopbrengsten</i>		64.079	63.287
Bedrijfslasten			
Afschrijvingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	12.7	20.858	20.297
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	12.8	1.056	5.831
Erfpacht	12.9	5	5
Lonen en salarissen	12.10	4.266	4.255
Sociale lasten	12.10	578	581
Pensioenlasten	12.10	761	779
Onderhoudslasten	12.11	6.784	10.817
Leefbaarheid	12.12	641	310
Lasten servicecontracten	12.13	1.614	1.557
Overige bedrijfslasten	12.14	8.876	6.239
<i>Totaal bedrijfslasten</i>		45.439	50.671
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	12.15	- 215	- 38
Financiële baten en lasten			
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		783	794
Rentelasten en soortgelijke kosten		- 14.032	- 14.750
<i>Saldo financiële baten en lasten</i>	12.16	- 13.249	- 13.956
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		5.176	-1.378
<i>Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening</i>	12.17	-5.027	-3.525
Resultaat na belastingen		149	- 4.903

4. Kasstroomoverzicht 2013 (directe methode)

KASSTROOMOVERZICHT 2013 (directe methode) (x € 1.000)	2013	2012
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Ontvangsten van huurders	55.712	51.897
Ontvangsten van subsidiegevers	335	580
Ontvangsten overige	1.649	2.886
	57.696	55.363
Betalingen aan werknemers	- 5.788	- 5.770
Betalingen aan leveranciers onderhoud	- 11.665	- 11.657
Betalingen uit hoofde van zakelijke lasten	- 5.237	- 2.891
Betalingen overige	- 5.531	- 5.638
	- 28.221	- 25.955
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperatie</i>	29.475	29.408
Ontvangen interest	235	948
Betaalde interest	- 14.549	- 15.008
Kasstroom uit operationele activiteiten	15.161	15.347
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	- 15.188	- 17.648
Desinvesteringen materiële vaste activa	2.397	4.281
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	- 12.791	- 13.366
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Ontvangsten uit langlopende schulden (nieuwe leningen)	35.200	46.700
Aflossingen langlopende schulden	- 43.576	- 72.815
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	- 8.376	- 26.115
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	- 6.006	- 24.134
<i>Saldo liquide middelen 31-12-2012</i>	21.648	
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	- 6.006	
Saldo liquide middelen 31-12-2013	15.642	

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. In dit besluit wordt BW2 Titel 9 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

In 2013 heeft er geen stelselwijziging plaatsgevonden.

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 9.5) ook het functionele model opgenomen. Toelichtingen op posten in de balans en winst- en verliesrekening worden in de jaarrekening genummerd.

5.5 Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het bestuur van Centrada zich verschillende oordelen en maakt schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

5.6 Verbindingen

Centrada nam voor 100% ofwel € 18.151 deel in het aandelenkapitaal van Schilderwerken Lelystad B.V. Centrada heeft de activiteiten in Schilderwerken Lelystad B.V. in 2005 gestaakt. Consolidatie vindt niet plaats, omdat deze van te verwaarlozen betekenis is op het geheel.

De vennootschap is op 26 juni 2013 geliquideerd.

Op 3 juni 2013 is de Stichting Bad Hanzeborg ontbonden met ingang van 29 mei 2013. Dit was destijds mogelijk, omdat er bij de stichting geen openstaande vorderingen of schulden meer bestonden. De vordering die Centrada uit hoofde van de EFRO subsidie op de stichting had, is op 26 februari 2013 voldaan en ontvangen.

Verder heeft Centrada de volgende verbinding:

- Stichting Leviant te Lelystad;

Deze verbinding komt niet in aanmerking voor consolidatie daar geen sprake is van een economische eenheid, doch slechts sprake 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.

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 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar.

6.2 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 ontwerp fase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

6.3 Materiële vaste activa

6.3.1 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.

Bij de bedrijfswaardeberekening zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- jaarlijkse huurverhoging voor 2014 is 2,5% plus een opslag van 1,6%, voor 2015 is dit 1,75% plus een opslag van 1,6% en vanaf 2016 variërend van 1,83% tot 2% (Voorgaand jaar: 4,0%);
- jaarlijkse huurderiving voor woningen van 0,75%, vanaf 2014 (voorgaand jaar: 0,75%);
- jaarlijkse huurderiving voor zorgcomplexen met een langdurig contract 0%;
- mutatiegraad van gemiddeld 8,7% (gemiddelde van de laatste drie jaar) en huurharmonisatie tot streefhuur (voorgaand jaar: mutatiegraad 8,5% en huurharmonisatie tot streefhuur);
- jaarlijkse stijging van de variabele lasten vanaf 2014 variërend van 1,5% tot 3,0% (voorgaand jaar: variërend van 1,5% tot 3,0%);
- jaarlijkse stijging van de onderhoudslasten vanaf 2014 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);
- 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 2014 en 2015 is de beheernorm € 1.120 per verhuureenheid en vanaf 2016 is de beheernorm € 1.022 (voorgaand jaar: € 1.080 per verhuureenheid). Vanaf 2015 wordt deze norm geïndexeerd met looninflatie variërend van 1,95% 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;
- de variabele lasten voor garages en acht woonwagens zijn vastgesteld op 25% van de norm voor reguliere woningen;
- 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 23,6 jaar (voorgaand jaar: 23,8 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 2014-2023 gehanteerd.

Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een 'complex' gedefinieerd als kasstroomgenererende eenheid. De complexen zijn gedefinieerd op basis van onderkende productmarkt combinaties en de scheiding tussen sociaal vastgoed en vastgoedbeleggingen. De indeling sluit aan op de wijze waarop het interne beleid en de bedrijfsvoering is gedefinieerd. Aansluiting is daarbij gezocht bij de differentiatie in het huur- en onderhoudsbeleid evenals levensduurverwachtingen.

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

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 herwaarderingsreserve is niet hoger dan het verschil tussen de boekwaarde op basis van de bij de waardering gehanteerde actuele waarde waarop de herwaarderingsreserve betrekking heeft en de boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs (rekening houdend met cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve waardeverminderingen).

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

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 herstructureringen, waarvan de feitelijke verplichtingen dan wel de in rechte afdwingbare verplichtingen zijn aangegaan

worden in de waardering betrokken. Herstructurering onderscheidt zich van renovatie door het verbeteren of vergroten van de oorspronkelijke capaciteit. De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat er geen sprake is van een waardeverhoging van het actief. De lasten van onderhoud worden direct in het resultaat verantwoord.

6.3.2 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. 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.

6.3.3 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 houdende met een eventuele restwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikname. Op grond wordt niet afgeschreven.

De levensduur die bij het bepalen van de afschrijving wordt toegepast is als volgt:

Kantoorgebouwen:	30 jaar
Inventaris:	10 jaar
Automatisering:	3 of 5 jaar
Vervoersmiddelen:	6 jaar

6.4 Vastgoedbeleggingen

6.4.1 Commercieel vastgoed in exploitatie

Het commercieel vastgoed in exploitatie omvat woningen in exploitatie met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commerciële vastgoed.

Waardering vindt plaats tegen de marktwaarde in verhuurde staat. Het betreffende bezit wordt eens per drie jaar getaxeerd door een externe onafhankelijke taxateur. Voor de overige twee jaar wordt gewerkt met een index. De objecten zijn in 2012 integraal gewaardeerd door DTZ Zadelhoff. In 2013 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.

De waardemutaties van de marktwaarde in verhuurde staat worden op complexniveau verwerkt in de winst- en verliesrekening onder de niet- gerealiseerde waarde- veranderingen vastgoedportefeuille. De ongerealiseerde waardevermeerdering, (herwaardering) maakt onderdeel uit van de overige reserves. De herwaarderingsreserve is niet hoger dan het verschil tussen de boekwaarde op basis van de bij de waardering gehanteerde actuele waarde waarop de herwaarderingsreserve betrekking heeft en de boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigings- prijs (rekening houdend met cumulatieve waardeverminderingen). De herwaarderingsreserve wordt gerealiseerd bij sloop of verkoop van vastgoedbeleggingen. 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.

Voor het bepalen van de marktwaarde in verhuurde staat van het commercieel vastgoed is gebruik gemaakt van het Discounted Cash Flow (DCF) 15-jaar rekenmodellen. Bij deze methode worden toekomstige opbrengsten en uitgaven contant gemaakt naar de waardepeildatum.

Hierbij worden de te verwachten kasstromen gedurende de beschouwingperiode geschat. Vervolgens wordt de eindwaarde van de onroerende zaak in het laatste jaar geschat. Het contant maken gebeurt op basis van een door de markt gewenst rendement (gewenste disconteringsvoet).

Bij de waardebepaling is onder meer 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;
- alle door de opdrachtgever gehanteerde objectgegevens zijn juist;
- de door de opdrachtgever gehanteerde huurgegevens zijn juist;
- bij de berekening van de marktwaarde wordt geen rekening gehouden met hypotheek, schuldbekent- nissen 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.

6.4.2 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.

6.5 Financiële vaste activa

6.5.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Deelnemingen in groepsmaatschappijen en overige deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaardemethode. Invloed van betekenis wordt in ieder geval verondersteld aanwezig te zijn bij een aandeelhoudersbelang van meer dan 20%.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de betreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Centrada in deze situatie geheel of ten dele instaat voor de schulden van de deelneming respectievelijk het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen wordt een voorziening getroffen. Deelnemingen waar geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, of indien hiertoe aanleiding bestaat, een lagere waarde.

6.5.2 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 2013 nog niet is aangewend geen (passieve) latentie wordt opgenomen. Centrada verwacht op basis van de meerjarenbegroting 2014-2018 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.

6.6 Voorraden

6.6.1 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.

6.6.2 Overige voorraden

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

6.7 Onderhanden projecten

Onderhanden projecten in opdracht van derden worden gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectopbrengsten (bestaande uit de gerealiseerde projectkosten en toegekende winst). Indien van toepassing, worden hierop de verwerkte verliezen en reeds gedeclareerde termijnen in mindering gebracht. Indien het saldo van alle onderhanden projecten negatief bedraagt, worden onderhanden projecten gepresenteerd onder de kortlopende schulden. Voor de winstneming past Centrada de Percentage of Completion methode (PoC-methode) toe.

6.8 Vorderingen

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

6.9 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.

6.10 Voorzieningen

6.10.1 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.

6.10.2 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 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.

6.10.3 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).

6.10.4 Voorziening reorganisatie

De voorziening heeft betrekking op kosten in verband met de reorganisatie van activiteiten en is gevormd omdat voor de groep een feitelijke of juridische verplichting is ontstaan. De voorziening is gewaardeerd tegen de nominale waarde.

6.10.5 Overige voorzieningen

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

6.11 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.

6.12 Overige activa en passiva

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

7. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

7.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn. Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van ongerealiseerde waardeveranderingen van op actuele waarde gewaardeerde materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen.

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

De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Vanaf het verslagjaar 2013 is dit gekoppeld aan het huishoudinkomen. Voor 2013 bedroeg dit maximumpercentage;

- Maximaal 4% (= regulier) voor huishoudinkomens tot en met € 34.229;
- Maximaal 4,5% (= 4% regulier + 0,5% extra op basis

van het inkomen) voor huishoudinkomens tussen € 34.229 en € 43.000;

- Maximaal 6,5% (= 4% regulier + 2,5% extra op basis van het inkomen) voor huishoudinkomens vanaf € 43.000.

7.2.2 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.

Voor onderhanden projecten, waarvan het resultaat op betrouwbare wijze kan worden bepaald, worden de projectopbrengsten en de projectkosten verwerkt als netto-omzet en kosten in de winst- en verliesrekening naar rato van de verrichte prestaties per balansdatum (de 'Percentage of Completion'-methode, ofwel de PoC-methode).

De voortgang van de verrichte prestaties wordt bepaald op basis van de tot de balansdatum gemaakte projectkosten in verhouding tot de geschatte totale projectkosten. Als het resultaat (nog) niet op betrouwbare wijze kan worden geschat, dan worden de opbrengsten als netto-omzet verwerkt in de winst- en verliesrekening tot het bedrag van de gemaakte projectkosten, dat waarschijnlijk kan worden verhaald; de projectkosten worden dan verwerkt in de winst- en verliesrekening in de periode waarin ze zijn

gemaakt. Zodra het resultaat wel op betrouwbare wijze kan worden bepaald, vindt opbrengstverantwoording plaats volgens de PoC-methode naar rato van de verrichte prestaties per balansdatum.

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de projectopbrengsten en projectkosten. Projectopbrengsten zijn de contractueel overeengekomen opbrengsten en opbrengsten uit hoofde van meer- en minderwerk, claims en vergoedingen indien en voor zover het waarschijnlijk is dat deze worden gerealiseerd en ze betrouwbaar kunnen worden bepaald. Projectkosten zijn de direct op het project betrekking hebbende kosten, die kosten die in het algemeen aan projectactiviteiten worden toegerekend en toegewezen kunnen worden aan het project en andere kosten die contractueel aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.

Indien het waarschijnlijk is dat de totale projectkosten de totale projectopbrengsten overschrijden, dan worden de verwachte verliezen onmiddellijk in de winst- en verliesrekening verwerkt. Dit verlies wordt verwerkt in de kostprijs van de omzet. De voorziening voor het verlies maakt onderdeel uit van de post onderhanden projecten.

De opbrengst uit woningen verkocht onder voorwaarden wordt niet verantwoord als verkoopopbrengst daar de belangrijkste economische rechten niet zijn overgedragen aan de koper. De gegarandeerde terugkoopverplichting wordt opgenomen onder de post Langlopende schulden, terugkoopverplichting VOV woningen en wordt jaarlijks met inachtnaam van de contractvoorwaarden gewaardeerd.

7.2.3 Gerealiseerde herwaarderingen

Dit betreft de realisatie van het positieve verschil tussen de actuele waarde en historische kostprijs (lees: herwaardering) bij materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen. Het ongerealiseerde deel maakt onderdeel uit van de overige reserves binnen het eigen vermogen. Realisatie van de herwaardering vanuit de overige reserves ten gunste van de winst- en

verliesrekening vindt plaats door verschil in afschrijvingen, alsmede door verschil in boekwaarden bij sloop en verkoop van activa.

7.2.4 Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

De toe te rekenen interne directe kosten ten behoeve van onroerende zaken in ontwikkeling worden hieronder verantwoord.

7.3 Bedrijfslasten

7.3.1 Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

De afschrijvingen op sociaal vastgoed in exploitatie worden gebaseerd op basis van de actuele waarde (bedrijfswaarde). Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Met een mogelijke restwaarde wordt wel rekening gehouden.

De afschrijvingen op onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gebaseerd op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de verwachte gebruiksduur. Met een mogelijke restwaarde wordt rekening gehouden. Boekwinsten en -verliezen bij verkoop van onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Over terreinen en op reële waarde gewaardeerde vastgoedbeleggingen wordt niet afgeschreven.

7.3.2 Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

Hieronder worden de waardeverminderingen of waardevermeerderingen (zijnde terugnemingen) opgenomen, die zijn ontstaan door gedurende het verslagjaar nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw en herstructurering.

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 vastgoedbeleggingen.

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 2013 bedraagt 114% (2012: 106%)

7.3.6 Onderhoudskosten

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 worden 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 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 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

De niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille hebben betrekking op waardemutaties van de vastgoedbeleggingen.

7.3.11 Rentebaten en rentelasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen die als onderdeel van de berekening van de effectieve rente worden meegenomen.

7.3.12 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. Financiële instrumenten en risicobeheersing

8.1 Algemeen

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.

9. Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling

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

- Materiële vaste activa
- 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 ondermeer 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 ontwerp fase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden. De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan ondermeer wijzigingen in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie.

10. Kasstroomoverzicht

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

De kasstromen uit hoofde van de financiering zijn gesplitst in kasstromen met betrekking tot mutaties in de hoofdsom (opgenomen onder financieringsactiviteiten) en betaalde interest (opgenomen onder operationele activiteiten). De investeringen in materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen.

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

11. Toelichting op de balans

(x € 1.000)

11.1 Materiële vaste activa

11.1.1 Sociaal vastgoed in exploitatie

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

	2013
Actuele waarde per 1 januari	527.543
<i>Mutaties:</i>	
Investeringen	2.170
Desinvestering verkopen	- 900
Desinvestering sloop	- 94
Van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	16.645
Mutatie herclassificatie vastgoed	- 159
Mutatie voorraad bestemd voor verkoop	1.405
Afschrijvingen	- 20.355
Waardeveranderingen via het resultaat	- 1.864
Waardeveranderingen via vermogen	- 12.042
Saldo	- 15.194
Actuele waarde per 31 december	512.349

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 325 miljoen (2012: € 318 miljoen). De herwaardering bedraagt € 196 miljoen (2012: € 217 miljoen).

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 2013 een boekwaarde van € 2.814.756

Verkopen

In 2013 zijn zeventien woningen in de vrije verkoop verkocht, waarvan veertien uit de MVA in exploitatie en drie uit de voorraad bestemd voor verkoop. Deze verkopen hadden een gezamenlijke opbrengst van € 2,1 miljoen, waarvan € 1,7 betrekking heeft op de veertien verkochte woningen uit MVA in exploitatie. De bedrijfswaarde van de veertien verkochte woningen uit MVA in exploitatie bedroeg € 0,9 miljoen.

In totaal zijn 3.023 woningen geclassificeerd voor verkoop. Naar verwachting zullen hiervan op de korte termijn (in 2014) 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 50. De verwachte opbrengstwaarde van deze woningen bedraagt € 5,2 miljoen.

Van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

In 2013 zijn geen woningen teruggekocht.

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 2013. Daarnaast zijn de VVE-complexen zelfstandig verzekerd.

Erfpacht

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

Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2013 € 963 miljoen (2012: € 986 miljoen).

11.1.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

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

	2013
Verkrijgingsprijzen	11.180
Cumulatieve waardeverminderingen	- 9.729
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	4.207
Boekwaarde per 31 december 2012	5.658
<i>Mutaties</i>	
Investerings	14.756
Naar sociaal vastgoed in exploitatie	- 16.645
Van sociaal vastgoed in exploitatie	-
Subsidies	70
Waardeveranderingen	1.138
Afgeboekte projectkosten	- 331
Mutatie voorzieningen	- 2.999
Saldo	- 4.011
Verkrijgingsprijzen	9.361
Cumulatieve waardeverminderingen	- 8.921
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	1.208
Boekwaarde per 31 december	1.647

11.1.3 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

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

		2013
Verkrijgingsprijzen		7.477
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen		- 3.684
Boekwaarde per 1 januari		3.793
<i>Mutaties</i>		
Investerings		391
Afschrijvingen		- 503
Saldo		- 112
Verkrijgingsprijzen		7.868
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen		- 4.187
Boekwaarde per 31 december		3.681

11.2 Vastgoedbeleggingen

11.2.1 Commercieel vastgoed in exploitatie

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

		2013
Actuele waarde per 1 januari		8.710
<i>Mutaties</i>		
Investerings		5
Desinvestering sloop		- 214
Mutatie herclassificatie vastgoed		157
Niet-gerealiseerde waardeverandering		- 201
Herwaardering agv. Herclassificatie		12
Saldo		- 241
Actuele waarde per 31 december		8.469

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 6,6 miljoen (2012: € 6,1 miljoen). De herwaardering bedraagt € 3,0 miljoen (2012: € 2,6 miljoen).

De bedrijfswaarde van het commerciële vastgoed in exploitatie bedraagt € 10,4 miljoen (2012: € 10,6 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 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.

Sloop

In 2013 zijn elf garages van de Steile Bank gesloopt en de bedrijfsruimte in de Ivoren Klif. De boekwaarde van de gesloopte eenheden bedroeg € 97.620

Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2013 € 13 miljoen (2012: € 14 miljoen).

11.2.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

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

	2013
Verkrijgingsprijzen	28.190
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 1.003
Boekwaarde per 1 januari	27.187
<i>Mutaties</i>	
Van sociaal vastgoed in exploitatie	-
Naar sociaal vastgoed in exploitatie	-
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	310
Saldo	310
Verkrijgingsprijzen	28.190
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 693
Boekwaarde per 31 december	27.497

Van sociaal vastgoed in exploitatie

In 2013 zijn er geen woningen verkocht conform Verkocht onder Voorwaarden.

Naar sociaal vastgoed in exploitatie

In 2013 zijn geen woningen teruggekocht.

Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit verkocht onder voorwaarden bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2013 € 43 miljoen (2012 € 45 miljoen).

11.3 Financiële vaste activa

11.3.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Boekwaarde 31 december 2012	17
<i>Mutaties 2013</i>	
Liquidatie deelnemingen	- 17
Saldo	- 17
Boekwaarde 31 december 2013	-

De deelneming betreft de 100% deelname in het aandelenkapitaal van Schilderwerken Lelystad B.V., gevestigd te Lelystad. In 2013 heeft de vennootschap geen activiteiten verricht. Op 26 juni 2013 is de vennootschap geliquideerd. De nettovermogenswaarde ultimo 2013 bedraagt € 0 (2012: € 17.066).

Latente belastingvorderingen

Stand per 31 december 2012	-
Bij: dotatie	4.390
Af: vrijval	-
Saldo	4.390
Stand 31 december 2013	4.390

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

11.4 Voorraden

	31-12-2013	31-12-2012
Vastgoed bestemd voor verkoop	-	1.778

Het vastgoed bestemd voor verkoop betreft de bestaande woningen (sociaal vastgoed in exploitatie) die ultimo boekjaar leeg staan en worden verkocht. Per 31-12-2013 staan er geen woningen leeg die op korte termijn verkocht worden. In 2012 stonden vijftien woningen leeg waarvan er in 2013 drie van zijn verkocht. De overige twaalf woningen zijn weer onder sociaal vastgoed in exploitatie gepresenteerd. De boekwaarde per 31-12-2013 is nihil (31-12-2012: € 1 miljoen).

	31-12-2013	31-12-2012
Overige voorraden	64	78

11.5 Onderhanden projecten

	31-12-2013	31-12-2012
Stand 31 december 2012	220	
Bestede kosten projecten (voor verkoop) in ontwikkeling	114	1.378
Resultaten (voorcalculatorisch)	- 42	44
Af: gedeclareerde termijnen	- 292	- 1.202
	-	220
Af: voorzieningen voor verliezen	-	-
Totaal onderhanden projecten	-	220

Dit betreft elf sociale koopwoningen in de Rostockstraat. Deze zijn in februari 2013 opgeleverd.

11.6 Vorderingen

Huurdebiteuren

	31-12-2013	31-12-2012
Huurdebiteuren	2.496	2.322
Overige vorderingen huurdebiteuren	429	446
	2.925	2.768
Af: voorzieningen wegens oninbaarheid	- 1.352	- 1.380
Totaal huurdebiteuren	1.573	1.388

De vorderingen zijn naar verwachting binnen één jaar inbaar.

Gemeenten

	31-12-2013	31-12-2012
Te vorderen bijdragen gemeente Lelystad	121	494

Dit betreft de herstructureringsbijdrage nieuwbouw sociale woningen conform het Lokaal Akkoord van 17 augustus 2006 (€ 120.000) en de posten met betrekking tot Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Overige vorderingen

	31-12-2013	31-12-2012
Verkoop bestaand bezit	-	119
Inschrijfgeld woningzoekenden	49	121
Verkoop nieuwbouw	1	13
Overige	78	193
Totaal overige vorderingen	128	446

Onder de overige vorderingen zijn geen posten opgenomen met een resterende looptijd langer dan één jaar.

Overlopende activa

	31-12-2013	31-12-2012
Te ontvangen rente	29	34
Vooruitbetaalde kosten	1	35
Te factureren	53	167
Overige	179	301
Totaal overlopende activa	262	537

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

11.7 Liquide middelen

	31-12-2013	31-12-2012
Kas	3	-
Rekening-courant banken	5.616	1.457
Deposito's	10.021	20.191
Kruisposten	2	-
Totaal liquide middelen	15.642	21.648

De deposito's bestaan uit:

- € 10 miljoen welke is geplaatst bij ABN AMRO Bank N.V. tegen een rentevergoeding tussen de 0,70% en 1,30% afhankelijk van looptijd en volume, deze is dagelijks opvraagbaar.

De overige liquide middelen staan geheel ter vrije beschikking.

11.8 Eigen vermogen

	31-12-2013
Stand 1 januari	229.412
Af: waardeveranderingen materiële vaste activa	12.042
Af: gerealiseerde waardeverandering via resultaat	6.603
Saldo	18.645
Stand 31 december	210.767

Ultimo 2013 is in totaal € 199 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2012: € 217 miljoen). In 2013 is € 6,6 miljoen onttrokken wegens realisatie en € 12 miljoen onttrokken wegens herwaarderingen ten gunste van het eigen vermogen. Bij de bepaling van de herwaardering is geen rekening gehouden met de invloed van eventuele belastingen.

11.9 Voorzieningen

Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

	31-12-2013
Stand 1 januari	4.207
Vrijval	- 969
Dotaties	592
Onttrekkingen	- 2.622
Saldo	- 2.999
Stand 31 december	1.208

De voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw heeft betrekking op vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie. Het gaat om het project Ivoren Klif. In 2013 is een voorziening van € 0,9 miljoen vrijgevallen wat betrekking heeft op de Ivoren Klif. Dit is een correctie op een voorziening die in 2012 is gevormd. De voorziening onrendabele nieuwbouw heeft een verwachte looptijd van één jaar.

Voorziening latente belastingverplichting

	2013
Stand per 31 december 2012	1.019
Bij: dotatie	12.421
Af: vrijval	- 299
Saldo	12.122
Stand 31 december 2013	13.141

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 € 18.514.

Voorziening reorganisatie

	31-12-2013
Stand 1 januari	-
Dotaties	425
Onttrekkingen	-
Saldo	425
Stand 31 december	425

De voorziening reorganisatie bestaat uit een bruto ontslagvergoeding, aanvulling WW en kosten outplacement en heeft een verwachte looptijd van twee jaar.

Overige voorzieningen

	31-12-2013
Stand 1 januari	15
Dotaties	9
Onttrekkingen	- 6
Saldo	3
Stand 31 december	18

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

11.10 Langlopende schulden

Leningen overheid en kredietinstellingen

De mutaties 2013 van de langlopende schulden kunnen als volgt worden toegelicht.

	Leningen kredietinstellingen			
	Achtergestelde leningen	Collegiale leningen	Leningen krediet instellingen	Totaal leningen
<i>31 december 2012</i>				
Nominale waarde	11.600	16.000	341.872	369.472
Cumulatieve aflossingen/klim	-	-	52.035	52.035
Schuldrestant per vervaldatum	11.600	16.000	289.837	317.437
Kortlopende schulden	-	-	- 6.347	- 6.347
Schuldrestant op balansdatum	11.600	16.000	283.490	311.090
<i>Mutaties 2013</i>				
Opgenomen leningen	-	-	25.600	25.600
Mutatie roll-over lening	-	-	9.600	9.600
Geheel afgeloste leningen	- 11.600	-	- 43.012	- 54.612
Reguliere aflossing	-	-	- 4.654	- 4.654
Correctie cumulatieve aflossing	-	-	15.691	15.691
Mutatie vervaldatum	- 11.600	-	3.224	- 8.376
<i>31 december 2013</i>				
Nominale waarde	-	16.000	334.060	350.060
Cumulatieve aflossingen/klim	-	-	40.999	40.999
Schuldrestant per vervaldatum	-	16.000	293.061	309.061
Aflossingsverplichting 2014	-	- 3.000	- 4.904	- 7.904
Schuldrestant op balansdatum	-	13.000	288.157	301.157

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

De opbouw van de leningenportefeuille onderverdeeld naar looptijd en rentepercentage is als volgt weer te geven:

	0- 5 jaar	5 -10 jaar	> 10 jaar	Totaal
percentage				
<= 6	35.190	21.000	208.780	264.970
> 6	0	-	44.091	44.091
	35.190	21.000	252.871	309.061

De gemiddelde rentevoet van de leningen per balansdatum bedraagt 4,38% (2012; 4,53%). De achtergestelde lening was aangegaan met Woonstichting De Key. De rente over de roll-over lening heeft een variabel rentepercentage dat is gebaseerd op 3-maands euribor. De collegiale lening van Standvast Wonen à € 3 miljoen wordt in 2014 vervroegd afgelost. Deze post wordt onder de kortlopende schulden gepresenteerd.

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

Financieringswijze	Restantschuld	Gem. resterende looptijd	Gem. rente	Gem. resterende rentevastperiode
Annuïteit	145.161	16,45	5,21	15,66
Fixe	96.200	15,39	4,38	8,50
Roll over	12.000	1,28	0,27	0,28
Basisrente	55.700	49,01	3,08	4,35
Totaal	309.061	21,39	4,38	10,79

Centrada heeft per type lening een lagere gemiddelde rente dan de sector, behalve voor de fixe leningen. Deze laatste 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 2013 € 320,8 miljoen. Dit is inclusief de reeds overeengekomen herfinanciering van € 27,7 miljoen.

Reële waarde

De reële waarde van de leningen bedraagt ultimo 2013 € 385,4 miljoen en is gebaseerd op de individuele kasstromen van de leningenportefeuille gebruik makend van een disconteringsvoet die gelijk is aan de IRS Curve op 31 december 2013. De boekwaarde bedraagt ultimo 2013 € 309,1 miljoen.

Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Het verloop is als volgt:

	31-12-2013	31-12-2012
Terugkoopverplichting Leystromen woningen	8.508	8.508
Terugkoopverplichting "Newtrada" woningen	17.548	17.134
Terugkoopverplichting overige woningen	1.488	1.566
Totaal terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	27.544	27.208

De terugkoopverplichtingen van de "Newtrada" woningen worden de eerstkomende dertien jaar berekend op basis van de parameters en indexen die destijds in de model beheerovereenkomst zijn opgenomen.

De waardeverandering is op totaalniveau € 335.992. De waardeontwikkeling voor de categorie overige woningen is conform de Koopgarantbepalingen. Het aandeel van de koper bedraagt veertien maal 50% en één maal 70%.

Waarborgsommen

Het verloop is als volgt:

	31-12-2013	31-12-2012
Saldo primo boekjaar	3	4
Mutaties boekjaar	-	- 1
Saldo ultimo boekjaar	3	3

De waarborgsommen zijn met € 318 afgenomen.

11.11 Kortlopende schulden

Schulden aan kredietinstellingen

	31-12-2013	31-12-2012
Schulden aan kredietinstellingen	7.904	6.347

Betreft het kortlopende deel van de schulden/ leningen kredietinstellingen. Dit is inclusief de vervroegde aflossing van € 3 miljoen bij Standvast Wonen welke in 2014 zal plaatsvinden (stond gepland voor 2016).

Schulden aan leveranciers

	31-12-2013	31-12-2012
Schulden aan leveranciers	1.550	5.531

De afname ten opzichte van 2012 wordt voornamelijk veroorzaakt door het lagere aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten.

Schulden aan groepsmaatschappijen

	31-12-2013	31-12-2012
Rekening-courant Schilderwerken Lelystad B.V.	-	17

Schilderwerken Lelystad B.V. is op 26 juni 2013 geliquideerd.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2013	31-12-2012
Omzetbelasting	450	1.678
Vennootschapsbelasting	-	2.705
Loonheffingen	112	112
Sociale premies	47	47
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	609	4.542

Schulden ter zake van pensioenen

	31-12-2013	31-12-2012
Pensioenpremies	182	112

Overlopende passiva

	31-12-2013	31-12-2012
Niet vervallen rente geldeningen	7.273	7.851
Nog te ontvangen facturen	1.727	308
Belastingdienst Huurtoeslag	0	437
Vooruitontvangen huren	981	628
Reservering vakantiedagen en overuren	106	110
Vooruitontvangen bijdrage exploitatie	642	658
Betalingen onderweg	333	-
Overige	104	2
Totaal overlopende passiva	11.166	9.994

De vooruitontvangen bijdrage exploitatie kan worden gesplitst in een looptijd tot en met één jaar (€ 18.080) en langer dan één jaar (€ 623.674).

11.12 Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen

Huurverplichtingen

De negenmaandse lasten van een met derden aangegane huurverplichting van onroerend goed bedragen € 265.146. Deze verplichting loopt van september 2009 tot september 2014.

Bankgaranties

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 2013 bedraagt de obligo € 12.233.799 (over 321 miljoen aan leningen).

Herfinancieringsoperatie

De komende drie jaar zal er voor € 27,7 miljoen aan leningen worden afgelost en geherfinancierd.

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 2013 resteert Centrada nog een verplichting van € 647.078 aan de gemeente Lelystad. Deze bestaat uit een bijdrage MFA Waterwijk (€ 300.000), bijdrage MFA Warande (€ 300.000) en een bijdrage aan de proceskosten voor de Particuliere Woningverbetering in Lelystad (€ 47.078).

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

12.1 Huuropbrengsten

	2013	2012
Woningen en woongebouwen	53.815	51.480
Onroerende zaken niet zijnde woningen	508	542
	54.323	52.022
Af: huurderwing wegens werkzaamheden	203	282
Af: huurderwing wegens betalingsverschil/oninbaarheid	26	8
Af: huurderwing wegens frictieeegstand	202	-
Af: huurderwing wegens verkoop	133	169
	564	459
Totaal huren	53.759	51.563

De huurstijging was voor 2013 3,3% (2012: 2,3%). Vanaf 2013 is de post huurderwing wegens frictieeegstand apart gepresenteerd, deze post zat eerder bij de post huurderwing wegens werkzaamheden.

12.2 Opbrengsten servicecontracten

	2013	2012
Overige goederen, leveringen en diensten	1.572	1.531
Af: vergoedingsderwing wegens leegstand	17	12
Af: vergoedingsderwing wegens oninbaarheid	-	-
Totaal vergoedingen	1.555	1.519

12.3 Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille

	2013	2012
Opbrengst verkopen bestaand bezit	2.092	2.729
Af: boekwaarde	1.273	1.579
Af: verkoopkosten	26	58
<i>Totaal netto verkoopresultaat</i>	793	1.092
Netto verkoopresultaat Onderhanden projecten	- 42	44
Totaal netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	751	1.136

Het verkoopresultaat van de elf koopwoningen in Hanzepark is € 2.080. De oorzaak van het lagere resultaat is dat hoge kwaliteitseisen voor deze locatie gelden, terwijl er ook een maximum verkoopprijs van toepassing is, omdat het hier sociale koopwoningen betreft.

12.4 Gerealiseerde herwaarderingen

	2013	2012
Gerealiseerde herwaardering sociaal vastgoed in exploitatie	6.603	7.355

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 2013 heeft betrekking op het verschil tussen de afschrijvingslasten op basis van de bedrijfswaarde en de historische kostprijs en op de boekwaarde van gesloopte en verkochte activa.

12.5 Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

	2013	2012
Geactiveerde uren op projecten huurwoningen	197	147

12.6 Overige bedrijfsopbrengsten

	2013	2012
Administratievergoeding	324	305
Beheervergoeding	333	331
Vrijval bijdrage gemeente van complex Hanzeborg	49	48
Bijdragen van de gemeente	455	445
Overige baten	53	438
Totaal overige bedrijfsopbrengsten	1.214	1.567

12.7 Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

	2013	2012
Afschrijving sociaal vastgoed in exploitatie	20.355	19.802
Afschrijving onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	503	495
Totaal afschrijvingen	20.858	20.297

12.8 Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

	2013	2012
Sociaal vastgoed in exploitatie	1.864	3.123
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	- 808	2.708
Saldo	1.056	5.831

12.9 Erfpacht

	2013	2012
Erfpachtcanon Neringweg 289-389	5	5

12.10 Personeelslasten

	2013	2012
Salarissen	4.114	4.142
Inleenkrachten	152	113
Totaal lonen en salarissen	4.266	4.255
Sociale lasten	578	581
Pensioenlasten	761	779
Totaal sociale lasten en pensioenlasten	1.339	1.360
Totaal personeelskosten	5.605	5.615

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

Component	Eep Bronkhorst	Martine Klaucke	Ronald Gouwerok	WNT
Bruto beloning	135.350	73.399	84.096	187.340
Kostenvergoeding	5.460	-	-	8.069
Beloningen betaalbaar op termijn	47.041	25.323	29.172	33.190
Totaal	187.851	98.722	113.268	228.599

	Eep Bronkhorst	Martine Klaucke	Ronald Gouwerok
functie	directeur-bestuurder	manager Wonen	manager Vastgoed
beloning	135.350	73.399	84.096
door werkgever betaalde verzekeringspremies	34.127	18.599	21.351
pensioenpremie	12.914	6.724	7.821
duur en omvang dienstverband in boekjaar	1 jaar	1 jaar	1 jaar
verrichte uitkering wegens beëindiging	-	-	-
naam en functie(s) die zijn bekleed tijdens dienstverband	Directeur	Teamleider Bewonerszaken & Verhuur Manager Verhuur & Informatie Medewerker Personeel & Organisatie	n.v.t.
jaar waarin dienstverband is geëindigd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
motivering bij overschrijding WNT	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

12.11 Onderhoudslasten

	2013	2012
PO (projectmatig)	3.606	5.231
Herstructurering	826	3.363
Dagelijks onderhoud inclusief eigen dienst	2.549	2.470
Uren eigen dienst planmatig onderhoud	- 197	- 247
Totaal onderhoudslasten	6.784	10.817

12.12 Leefbaarheid

	2013	2012
Bewoners stimuleren/activeren	56	78
Bewoners betrekken	105	74
Bewoners binden	310	13
Beheer	141	115
Gemeenschappelijke ruimte	29	30
Totaal leefbaarheid	641	310

De leefbaarheidsuitgaven voor bewoners binden betreft voornamelijk de bijdrage aan de MFA Boswijk à € 300.000.

12.13 Lasten servicecontracten

	2013	2012
Glasfonds	163	146
Ontstoppingsfonds	90	92
Onderhoudsfonds	235	238
Algemene verlichting	348	330
Schoonmaakkosten	253	243
Overig	525	508
Totaal lasten servicecontracten	1.614	1.557

12.14 Overige bedrijfslasten

	2013	2012
<i>Beheerkosten</i>		
Overige personeelslasten	417	366
Huisvestingskosten	305	241
Bestuurskosten	19	22
Algemene kosten	1.445	1.183
Reorganisatie	425	-
Subtotaal beheerkosten	2.611	1.812
<i>Heffingen</i>		
Belastingen	2.440	2.381
Verzekeringen	232	220
Contributie landelijke federatie	70	75
Heffingen	2.092	145
Subtotaal heffingen	4.834	2.821
<i>Overige bedrijfslasten</i>		
Overige exploitatielasten	1.094	1.094
Mutatie voorziening dubieuze debiteuren	337	512
Subtotaal overige bedrijfslasten	1.431	1.606
Totale overige bedrijfslasten	8.876	6.239

De stijging van de overige bedrijfslasten wordt veroorzaakt door de voorziening voor de reorganisatie welke in 2013 is aangekondigd en de saneringsheffing van bijna € 2 miljoen.

Accountantsshonoraria

Over de jaren 2012 en 2013 zijn de volgende bedragen aan accountantsshonoraria in rekening gebracht, de bedragen zijn exclusief btw en x € 1;

	2013	2012
Controle van de jaarrekening 2013	20.000	-
Controle van de jaarrekening 2012	47.821	17.250
Overige controle- en advieswerkzaamheden	9.220	12.750
Fiscale advisering	31.300	12.042
Totaal accountantsshonoraria	108.341	42.042
Nog te verwachte kosten controle jaarrekening	24.590	25.750

Het budget voor de controle van de jaarrekening 2013 is € 44.590. Hiervan is € 20.000 gefactureerd. Voor het restant van € 24.590 worden nog facturen verwacht.

De reservering van € 25.750 voor de controle van de jaarrekening 2012 is overschreden.

Deloitte heeft een meerwerkfactuur van € 22.071 in rekening gebracht. De extra werkzaamheden hadden voornamelijk betrekking op de invoering van de Richtlijn 645. De controle van de jaarrekening 2012 heeft daarmee in totaal € 65.071 gekost.

De overige controle- en advieswerkzaamheden bestaan uit:

Werkzaamheden m.b.t. het WSW	1.440
Afstemming verloopstaat MVA	1.680
Afstemming latenties	840
Werkzaamheden m.b.t. de validatie van de TMP	3.500
Afstemming nieuwe RJ 645	440
Afstemming uitgangspunten voor de bedrijfswaarde	1.320
Totaal overige controle- en advieswerkzaamheden	9.220

De fiscale advisering betreft werkzaamheden inzake de aangiften vennootschapsbelasting 2008, 2009, 2010 en 2011, advisering ten behoeve van loonbelasting en pensioen en overleg met de belastingdienst.

12.15 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2013	2012
Commercieel vastgoed in exploitatie	- 201	- 87
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	310	271
Herwaardering herclassificatie vastgoed	12	-
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	- 336	- 185
Waardeverandering verkocht onder voorwaarden voorgaande jaren	-	- 37
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	- 215	- 38

12.16 Financiële baten en lasten

12.16.1 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2013	2012
Rente op liquide middelen	221	752
Rente op overige vorderingen	3	42
Rente tijdens de bouw	559	-
Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten	783	794

De rente op liquide middelen is ten opzichte van 2012 gedaald, omdat enerzijds het liquiditeitensaldo lager is en anderszijds de rentevergoeding gedaald is.

Vanaf 2013 wordt elk jaar de rente tijdens de bouw geboekt. Voorgaande jaren gebeurde dit alleen bij oplevering.

12.16.2 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2013	2012
Leningen kredietinstellingen	- 14.032	- 14.750
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	- 14.032	- 14.750

12.17 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2013	2012
Mutatie latente belastingvordering	4.390	- 803
Mutatie voorziening latente belasting	- 12.122	- 17
Belasting boekjaar	2.705	- 2.705
Totaal	- 5.027	- 3.525

De belasting boekjaar is als volgt berekend:

Commercieel resultaat voor belasting		5.176
<i>Commercieel - fiscale verschillen</i>		
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	- 186	
Verschil opbrengst verkoop woningen	- 436	
Afschrijvingen op sociaal vastgoed	20.239	
Overige waardeveranderingen	1.056	
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa	- 6.603	
Dotatie voorziening groot onderhoud	- 11.250	
Overige verschillen	- 529	
		2.291
Fiscale winst		7.467
Af: te verrekenen verliezen		- 7.467
Belastbaar bedrag		-

De berekende belasting over 2013 betreft de gecorrigeerde belastinglast uit 2012. Door toepassing van de voorziening groot onderhoud is ook over 2012 geen vennootschapsbelasting verschuldigd.

12.18 Mutatie actuele waarde sociaal vastgoed in exploitatie

De actuele waarde in het verslagjaar is afgenomen met een bedrag van € 15,2 miljoen ten opzichte van de actuele waarde ultimo het voorgaande verslagjaar.



VERLOOP BEDRIJFSWAARDE 2013	SOCIAAL
Bedrijfswaarde 2012 (Kasstroom)	527.543
Autonome ontwikkeling	
Vrijval kasstromen	- 29.994
Effect een jaar opschuiven	28.371
Nieuwe (des)investeringen binnen horizon	1.450
Subtotaal autonome ontwikkeling	- 173
Voorraadmutaties	
Verkoop	359
Overige weggefallen vhe's	- 132
Classificatiewijzigingen	- 519
Nieuwbouw	16.645
Overige nieuwe vhe's	825
Subtotaal voorraadmutaties	17.178
Parameterwijzigingen	
Indexaties	13.010
Levensduur	4.678
Subtotaal parameterwijzigingen	17.688
Wijzigingen exploitatiebeleid	
Huren	10.513
Huurderving	- 70
Onderhoud	- 227
Belastingen en verzekeringen	1.589
Verhuurdersheffing	- 76.882
Leefbaarheid	6.480
Algemeen straatwerk	9
Personeelskosten	6.317
Overige bedrijfskosten	4.490
Restwaarde	- 520
Subtotaal wijzigingen exploitatiebeleid	- 48.301
Wijzigingen (des)investeringsbeleid	
Verkoop	- 3.319
Sloop	- 151
Verbeteringen	1.884
Subtotaal wijzigingen (des)investeringsbeleid	- 1.586
Bedrijfswaarde 2013 (kasstromen)	512.349

13. Overige informatie

13.1 Werknemers

Ultimo 2013 heeft Centrada 90 werknemers in dienst. Dit aantal komt overeen met 79,3 fulltime equivalenten (2012; 91 werknemers en 84,1 fulltime equivalenten).

13.2 Bestuurders en commissarissen

Lasten ter zake van bezoldiging bestuurder: (x € 1)

	31-12-2013	31-12-2012
Periodiek betaalde vergoedingen	135.350	138.305
Kostenvergoeding	5.460	-
Beloningen betaalbaar op termijn	47.041	47.153
Totaal	187.851	185.458


Lasten ter zake van bezoldiging van de Raad van Commissarissen zijn € 70.518 (voorgaand jaar € 73.826).

Naam	Functie in RvC	2013					2012		
		Honorering	Bijdrage zvw	Onkostenvergoeding (1)	BTW	Totaal	Reguliere bezoldiging	Kostenvergoeding	Totaal
Dhr. B.J. van Bochove	voorzitter	3.438	-	38	722	4.198	-	-	-
Mw. mr. P.E.F. Poppe	vice-voorzitter	9.000	-	305	1.954	11.259	13.124	82	13.206
Dhr. J. Krul	lid	2.625	-	420	639	3.684	-	-	-
Mw. P.M. Huisman	lid	1.313	-	273	333	1.919	-	-	-
Dhr. E.S. Rijnders	lid	1.313	-	80	292	1.685	-	-	-
Dhr. W. de Weerd		9.050	-	2.361	1.922	13.333	11.180	2.433	13.613
Mw. drs. M.L. Bot		6.750	547	684	1.537	9.518	9.832	327	10.159
Dhr. drs. R.E.B. Prins		6.000	486	522	1.364	8.372	8.770	580	9.350
Dhr. B.A. Spelbos RA		4.500	-	252	998	5.750	9.983	106	10.089
Dhr. drs. W.J. Bos		8.000	-	926	1.874	10.800	8.781	872	9.653
Dhr. drs. E.K.C. Esseling		-	-	-	-	-	7.422	334	7.756
Totaal		51.989	1.033	5.861	11.635	70.518	69.092	4.734	73.826

De bezoldiging van commissarissen omvat periodiek betaalde beloningen (presentiegelden, bijdrage zvw en een onkostenvergoeding). De bezoldiging is opgenomen onder de lonen en salarissen.

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

Lelystad, 18 juni 2014


drs. ing. E.H. Bronkhorst
Directeurbestuurder 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 volkhuysvesting. 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 2012

De jaarrekening 2012 is vastgesteld in de algemene vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 11 juni 2013. De algemene vergadering van de Raad van Commissarissen heeft de bestemming van het resultaat vastgelegd conform het daartoe gedane voorstel.

1.3 Voorstel resultaatbestemming 2013

De directie stelt aan de Raad van Commissarissen voor het positieve resultaat over het boekjaar 2013 ten bedrage van € 148.793 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 de raad van commissarissen van Woonstichting Centrada

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2013 van Woonstichting Centrada te Lelystad gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2013 en de winst-en-verliesrekening over 2013 met de toelichting, waarin opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van de directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder van de toegelaten instelling is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven in overeenstemming met het in Nederland geldende artikel 26, eerste lid van het Besluit beheer sociale-huursector (Bbsh), richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector WNT, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag in overeenstemming met het in Nederland geldende artikel 26, eerste lid, van het Bbsh en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. De directeur-bestuurder is tevens verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die voldoet aan de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid zoals opgenomen in het Controleprotocol WNT van de Beleidsregels toepassing WNT. De directeur-bestuurder van de toegelaten instelling is voorts verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als hij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van die WNT-eisen van financiële rechtmatigheid 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 en het controleprotocol in rubriek A van bijlage III bij het Bbsh en de Beleidsregels toepassing WNT, inclusief het Controleprotocol WNT. 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 alsmede voor de naleving van de WNT-eisen financiële rechtmatigheid, 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 de gebruikte WNT-eisen van financiële rechtmatigheid 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 2013 en van het resultaat over 2013 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Bbsh en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Beleidsregels toepassing WNT.

Voorts zijn wij van oordeel dat de jaarrekening 2013 in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoet aan de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid, zoals opgenomen in het Controleprotocol WNT van de Beleidsregels toepassing WNT.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

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

Den Haag, 18 juni 2014
Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: E.H.A. Arxhoek RA

Colofon

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

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

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

