



Koersvast

Centrada jaarstukken 2011



Koersvast

Centrada jaarstukken 2011

Inhoudsopgave

Voorwoord

5

Deel A Centrada Jaarverslag 2011

Hoofdstuk 1.	Governance	8
Hoofdstuk 2.	Verslag bestuur	12
Hoofdstuk 3.	Verslag Raad van Commissarissen	16
Hoofdstuk 4.	Missie, opgave en strategie	27
Hoofdstuk 5.	Centrada als maatschappelijk ondernemer en partner in wonen	30
Hoofdstuk 6.	De klant centraal	33
Hoofdstuk 7.	Omvang en kwaliteit van de woningvoorraad	44
Hoofdstuk 8.	Leefbare buurten en wijken	49
Hoofdstuk 9.	Stedelijke vernieuwing	58
Hoofdstuk 10.	Betrokken en deskundige medewerkers	61
Hoofdstuk 11.	Presteren naar vermogen	64
Hoofdstuk 12.	Toekomst	70



Deel B Centrada Jaarrekening 2011

1. Kengetallen	74
2. Balans per 31 december 2011 na resultaatbestemming	78
3. Winst-en-verliesrekening over 2011	80
4. Kasstroomoverzicht 2011	81
5. Algemene toelichting	82
6. Grondslagen voor waardering van activa en passiva	84
7. Grondslagen voor bepaling van het resultaat	89
8. Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	93
9. Kasstroomoverzicht	94
10. Toelichting op de balans	95
11. Toelichting op de winst-en-verliesrekening	107
12. Werknemers	116

Deel C Overige gegevens

Overige gegevens	118
Controleverklaring	120



Wethouder Jop Fackeldey en Eep Bronkhorst, directeur-bestuurder bij Centrada, ondertekenen de jaarafspraken 2011. De jaarafspraken zijn een concretisering van de prestatieafspraken tussen Centrada en gemeente Lelystad, zoals vastgelegd in het Lokaal Akkoord.

Voorwoord

Roerige tijden

Het zijn spannende tijden voor corporaties. Ook Centrada ziet in haar directe omgeving veel gebeuren:

- Aan de in 2008 gestarte crisis op de koopwoningenmarkt lijkt voorlopig nog geen einde te komen.
- Het gebrek aan doorstroming dat hier het gevolg van is, resulteert in oplopende wachttijden voor sociale huurwoningen.
- Het rijksbeleid zet in op een verkleining van de sociale huursector (onder andere door huurders kooprecht te geven).
- In 2014 wordt gestart met een afroaming van middelen uit de corporatiesector, waardoor Centrada jaarlijks ongeveer € 2 miljoen aan huurtoeslagheffing gaat betalen.
- Door een aantal incidenten bij andere corporaties wordt de roep om meer toezicht en controle steeds groter.
- De scheiding van wonen en zorg legt een druk op nieuwe en bestaande woon-zorgprojecten.
- Lelystad stelde haar geambieerde groeitempo neerwaarts bij.
- De gemeente Lelystad ziet zich, door tegenvallende inkomsten en een uitbreiding van het takenpakket, genoodzaakt om te bezuinigen, onder andere op WMO en wijkgericht werken. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de kwaliteit van de leefbaarheid in de wijken.

Koersvast

Op al deze ontwikkelingen moet Centrada (blijven) inspelen. Echter we constateerden in 2011, bij de herijking van onze koersnotitie uit 2008, dat het de kern van ons beleid niet echt raakt. Onze missie *“gedreven door mensen werkt Centrada aan kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in vitale wijken en buurten”* blijft overeind. Wonen is en blijft mensenwerk. Voor mensen en door mensen. Centrada blijft 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 (missie). Daarbij houden we vast aan onze vaste kernwaarden ‘klantgericht’, ‘maatschappelijk betrokken’ en ‘ondernemend’.

Presteren

Vanuit deze koers droeg Centrada dan ook in 2011 fors bij aan de lokale opgave in Lelystad:

- We rondde de nieuwbouw in Warande en Galjoen-Zuid begin 2011 af, met de oplevering van 128 sociale huurwoningen en twintig sociale koopwoningen. Tevens zijn 34 garages in de wijk Schouw-West opgeleverd.
- We verbeterden ruim 350 woningen.
- We honoreerden 23 aanvragen voor een Beter Buurt Bijdrage.

- Eind 2011 startten we een lotingexperiment, om spoedzoekers meer kans te geven snel een sociale huurwoning te krijgen;
- Huurders boden we de mogelijkheid om goedkope, groene energie af te nemen via deelname aan WoonEnergie.
- Met de matchingspartners bereikten we een akkoord over de financiering van 197 nieuwe sociale huurwoningen.
- We verbouwden een deel van ons kantoor waardoor we werkplekken op maat creëerden, de kwaliteit van het binnenklimaat verbeterden en een gastvrije ontvangsthall realiseerden.
- Onze dienstverlening was ruim voldoende om het KWH-label te kunnen behouden.

Ook in het begin 2011 verschenen visitatierapport bleven de prestaties van Centrada niet onopgemerkt: *“Het eindoordeel van een 7,6 geeft aan dat Centrada met de juiste zaken bezig is, deze in de beoordelingsperiode grotendeels heeft gerealiseerd en dat in de ogen van de belanghebbenden op een goede manier doet.”*

Toekomst

Dat betekent niet dat we menen dat we nu op onze lauweren kunnen rusten. Integendeel, de dynamische omgeving vraagt om het steeds weer inspelen op de nieuwe eisen en verwachtingen die samenleving en klanten aan ons stellen. ‘Continu verbeteren’ (de titel voor ons jaarplan 2012) is ons antwoord hier op.

In dit kader is Centrada in 2011 gestart met het evalueren van het Strategisch Voorraad Beleid 2010-2019, hetgeen heeft geresulteerd in een Portefeuilleplan 2012-2021 dat in maart 2012 is vastgesteld. In dit Portefeuilleplan is in beeld gebracht welke maatregelen we de eerstkomende tien jaar moeten nemen om de beoogde doelen te bereiken. De doorrekening van het portefeuilleplan laat zien dat de financiële positie van Centrada de afgelopen jaren dusdanig verbeterd is, dat alle in het plan opgenomen investeringen volledig op eigen kracht kunnen worden uitgevoerd.

Het negatieve eigen vermogen van Centrada is in 2011 omgeslagen in een bescheiden positief eigen vermogen. Ook de kasstroom is positief. Dit betekent een goede uitgangspositie voor de toekomst.



Deel A

Centrada

Jaarverslag 2011

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 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;
 - de profielschets Raad van Commissarissen;
 - de reglementen van de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de selectie- en benoemingscommissie;
 - het Directiereglement Woonstichting Centrada;
 - het treasurystatuut en het treasurybeleidsplan;
 - de Gedragscode Woonstichting Centrada (integriteitcode);
 - de Klokkenuiderregeling Woonstichting Centrada.
- Wijzigingen in de governancestructuur worden door het bestuur vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

Op 1 juli 2011 is de herziene Governancecode Woningcorporaties 2011 van kracht geworden. Hierin wordt onder meer expliciet ingegaan op risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen en investeringen bij toegelaten instellingen. Daarnaast is de Governancecode Woningcorporaties aangepast op enkele onderwerpen die de Raad van Commissarissen raken. Centrada heeft naar aanleiding hiervan wijzigingen doorgevoerd in het Reglement Raad van Commissarissen en het Directiereglement. Tevens zijn een verbindingenstatuut en een investeringsstatuut opgesteld. De Raad van Commissarissen heeft de aangepaste reglementen en het verbindingenstatuut op 14 december 2011 vastgesteld. Het investeringsstatuut is op 26 maart 2012 vastgesteld.

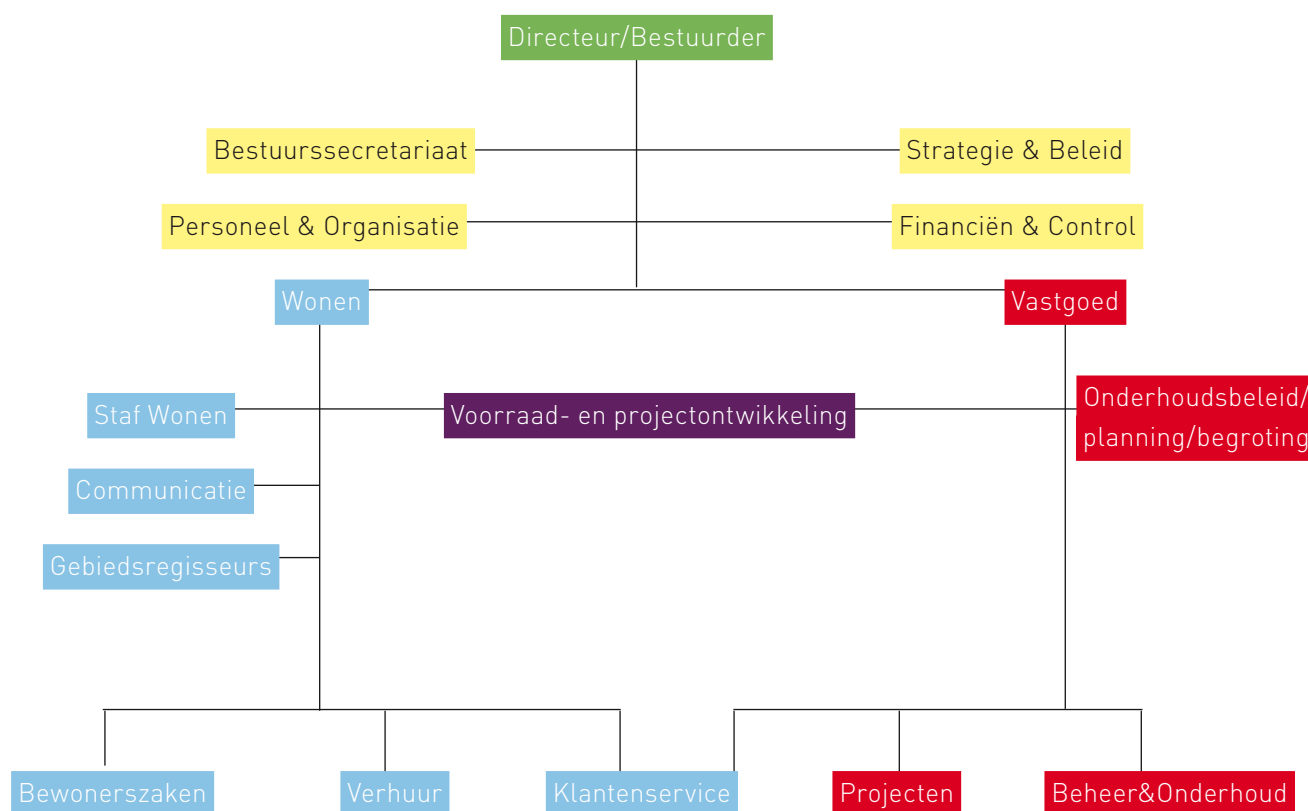
Centrada heeft de principes en uitwerkingen uit de Governancecode Woningcorporaties 2011 opgevolgd, met uitzondering van de volgende best-practice bepaling:

- 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 groot 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 Organisationschema



1.3 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit zeven 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 2011 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 risicobeheersings- en controlesystemen

Risicobeheersing

In 2009 is een quick scan risicomanagement uitgevoerd. De resultaten zijn intern besproken en uitgewerkt in een plan van aanpak. In 2010 is gestart met de implementatie van risicomanagement binnen Centrada. In 2011 zijn brainstormsessies gehouden met managers en staffunctionarissen om de risico's voor Centrada in beeld te brengen. Deze risico's zijn voorzien van een prioritering. In een helder kader is uitgewerkt hoe verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn verdeeld en hoe de Raad van Commissarissen erbij wordt betrokken dan wel geïnformeerd. Dit kader is besproken met de Raad van Commissarissen en de externe accountant. Dit heeft geleid tot nieuwe inzichten, die bij de implementatie van risicomanagement in 2012 meegenomen zullen worden.

Fiscaliteit

In april 2011 heeft de Belastingdienst een compliance-verkenning uitgevoerd om te beoordelen of horizontaal toezicht haalbaar is bij Centrada. Daarvoor is dossieronderzoek gedaan en zijn interviews gehouden met diverse

medewerkers. De conclusie van de Belastingdienst is positief. Er zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop de volgende stappen in het horizontaal toezichtproces worden gezet. Op 27 september 2011 hebben de Belastingdienst en Centrada het Individueel Convenant Horizontaal Toezicht ondertekend.

Bedrijfscontinuïteitsplan en Informatiebeveiligingsplan

In het eerste kwartaal van 2011 is het Bedrijfscontinuïteitsbeleid goedgekeurd en is het Bedrijfscontinuïteitsplan vastgesteld. In het Bedrijfscontinuïteitsplan is vastgelegd op welke wijze het herstel van de ICT-infrastructuur zal geschieden in geval van een calamiteit. Met de gekozen oplossingsrichting kan een herstel van 12 tot 24 uur bereikt worden. Eveneens is in het eerste kwartaal van 2011 het Informatiebeveiligingsplan goedgekeurd.

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 gebracht met de gewijzigde Governancecode. Besloten is te wachten met het aanpassen van de Statuten totdat de Herzieningswet aangenomen is.

Controlesystemen

Het bestuur is verantwoordelijk voor het ontwerp, de implementatie en de werking van de interne risicobeheersings- 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 risicobeheersings- 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 onze interne risicobeheersings- 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, evenals voor de opstelling daarvan te volgen procedures;
- een systeem van periodieke monitoring en rapportering.

Financiën & Control functioneert rechtstreeks onder verantwoordelijkheid van het bestuur en vervult een belangrijke rol bij het beoordelen en toetsen van interne risicobeheersings- en controlesystemen. Daarnaast vindt een beoordeling plaats van verschillende interne en externe financiële rapportages.

In de managementletter interim-controle 2011 geeft de accountant aan dat de interne beheersing toereikend is in het kader van de jaarrekeningcontrole. De accountant constateert dat de afgelopen jaren belangrijke verbeteringen doorgevoerd zijn in de processen en dat ook in 2011 verbeteringen zijn geconstateerd. Om de interne beheersing verder te verbeteren, worden de aandachtspunten van de accountant in 2012 opgepakt.

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.

Het functioneren van de externe accountant is in 2011 geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan is besloten de samenwerking met Deloitte Accountants B.V. te continueren tot en met 2012. In 2012 wordt een nieuwe evaluatie uitgevoerd.

Als dat gewenst is, woont de externe accountant 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 in ieder geval de vergadering van de auditcommissie bij waar gesproken wordt over het accountantsverslag en de jaarrekening. Gewoonlijk wordt ook de managementletter naar aanleiding van de interimcontrole 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 2011 zijn de werkzaamheden die Deloitte Accountants B.V. verrichtte in het kader van het certificeren van de jaarrekening nader afgestemd op de werkzaamheden die door Centrada zelf zijn verricht. De controle voor de jaarrekening 2011 gaat naar verwachting € 41.000 (exclusief BTW) kosten. Voor de controle van de jaarrekening 2010 heeft Deloitte € 74.399 in rekening gebracht (exclusief BTW).

1.7 Visitatie

Gedurende de eerste maanden van dit jaar beoordeelde een visitatiecommissie de maatschappelijke prestaties van Centrada. Daarbij onderzocht de commissie of Centrada met de juiste zaken bezig is, of zij deze daadwerkelijk realiseert en of Centrada haar activiteiten in de ogen van de belanghebbenden op een goede manier doet. Over de gehele linie scoorde Centrada hiervoor een rapportcijfer 7,6. Centrada nam dit cijfer met trots in ontvangst. Te meer omdat het betekent dat, zoals ook in het rapport staat, "Centrada in haar werk laat zien dat haar missie en visie niet alleen een verzameling mooie woorden is, maar als zodanig wordt herkend en erkend in Lelystad door de belanghouders."

Een 8 voor maatschappelijke prestaties

Om te kunnen beoordelen of Centrada haar prestaties, in de ogen van haar belanghebbenden, op de juiste wijze uitvoerde, interviewde de commissie enkele

belanghebbenden van Centrada, zoals de huurdersvereniging, ambtenaren, politici en zorg- en welzijnsorganisaties in Lelystad.

Zij gaven aan dat Centrada haar opgaven in Lelystad goed oppakt en dat Centrada waar nodig meer doet dan afgesproken. De partners van Centrada zijn dan ook, zonder uitzondering, zeer te spreken over Centrada. Zij beoordelen de maatschappelijke prestaties van Centrada gemiddeld met een 8.

Een 10 voor verruiming van het vermogen (matching)!

Voor de manier waarop Centrada haar in te zetten vermogen verruimde (door middel van matching) en voor de realisatiemogelijkheden die dat opleverde voor Lelystad en Centrada, gaf de visitatiecommissie zelfs een 10!

De toelichting op dit cijfer in het rapport luidt: "Het zegt iets over de volharding, enthousiasme en gedrevenheid van deze organisatie. De corporatie maakt haar eigen ambities als organisatie ondergeschikt aan het kunnen invullen van de opgaven van de stad."

Punten ter verbetering

Het visitatierapport geeft ook inzicht in punten die Centrada nog kan verbeteren. Het onderdeel 'Presteren naar ambities' beoordeelde de visitatiecommissie met een 6,8. Dit cijfer wordt beïnvloed door de achterblijvende realisatie van de nieuwbouwambities (voor dit onderdeel kreeg Centrada een 5), wat niet alleen Centrada toe te rekenen is. Zo is bijvoorbeeld vanwege de crisis op de woningmarkt de nieuwbouwplanning bijgesteld. Wel kan Centrada hogere scores als de corporatie met realistischere plannen gaat werken en haar ambities vooraf omzet in concrete doelen. Met het jaarlijks opstellen van een Ondernemingsplan, waarin de strategische doelstellingen uit de koersnotitie SMART worden uitgewerkt, heeft Centrada daarin een eerste stap gezet in de goede richting.

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

Aanvullende gegevens over het bestuur zijn opgenomen in de tabel op pagina 24.

In 2011 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 directeur-bestuurder bestaat uit een vaste beloning, die in 2011 gewijzigd is met de reguliere Cao-loonstijgingen. De totale bezoldiging bestaat uit het belastbaar loon, inclusief de bijtelling van de auto van de zaak (2011 € 137.203, 2010 € 136.415), te verhogen met pensioenlasten werknemer en werkgever. De bezoldiging blijft binnen de grens van de Wet Openbaarmaking Publieke Topinkomens.

De Raad van Commissarissen heeft het advies van de remuneratiecommissie inzake de beloning van de bestuurder besproken. Geconcludeerd werd dat de

beloning afwijkt van wat op basis van de beloningscode verwacht mag worden, maar dat deze afwijking gerechtvaardigd wordt geacht gezien de unieke situatie van Centrada. Op basis van het advies van de remuneratiecommissie heeft de Raad van Commissarissen besloten de gemaakte afspraken over de beloning en de secundaire arbeidsvoorwaarden te handhaven.

De Raad van Commissarissen evalueerde het functioneren van de directeur-bestuurder in 2011 aan de hand van de prestatieafspraken zoals die in de begroting zijn weergegeven. Begin 2012 is een functioneringsgesprek gevoerd, waarin prestatieafspraken zijn 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 2011 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur-bestuurder zoals bedoeld in principe II.3 van de Governancecode Woningcorporaties.

2.5 Ontwikkelingen in 2011

Woningmarkt

Aan de in 2008 ingezette crisis op de koopwoningenmarkt is nog geen einde gekomen. De verlaging van de overdrachtsbelasting heeft geen zichtbaar effect gehad. De prijzen dalen en verkooptijden worden langer. Als gevolg hiervan stagneert de doorstroming van huur naar koop, waardoor minder huurwoningen vrijkomen. Deze dalende mutatiegraad zorgt, bij een gelijkblijvende vraag, voor oplopende wachttijden in de sociale huursector.

Staatssteunregels

Per 1 januari 2011 zijn de EU-staatssteunregels van kracht. In een ministeriële regeling wordt voorgeschreven dat corporaties minimaal 90% van de vrijkomende huurwoningen met een huurprijs van maximaal € 652,52 moeten toewijzen aan huishoudens met een inkomen onder € 33.614. Als een corporatie dit niet doet, dan bestaat de kans dat ze niet in aanmerking komt voor WSW-borging. Geld lenen wordt dan moeilijker en in ieder geval duurder.

Centrada kan zich dit risico vanwege haar financiële positie niet veroorloven en heeft daarom, in overleg met de gemeente Lelystad, besloten om deze inkomensgrens vanaf 15 april te hanteren bij de woonruimteverdeling. De 10% ruimte wordt benut voor zorgurgenten en stadsurgenten.

Lokaal

De gemeente Lelystad ziet zich genooddaakt om te gaan bezuinigen. Door de crisis vallen de inkomsten (uit bijvoorbeeld bouwleges) tegen en lopen de uitgaven fors op (meer mensen vragen een uitkering aan). Hier komt bij dat de Rijksoverheid juist taken afstoot naar de gemeenten, waardoor deze meer zullen moeten doen, echter met minder ambtenaren dan voorheen. Er zijn bezuinigingen aangekondigd op thema's die ook Centrada raken, zoals wijkgericht werken, schuldhulpverlening, WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en City Marketing. Deze bezuinigingen zullen gevolgen hebben voor de kwaliteit van de leerbaarheid in de wijken en buurten.

De rekenkamer van de gemeente Lelystad heeft zich gebogen over het gemeentelijk woningbouwprogramma. Gepleit wordt voor een meer realistische programmering. Er wordt een werkgroep gevormd waarin Raad en College samen zitting nemen. Doelstelling is om te komen tot een breed gedeeld woningbouwprogramma. Centrada is gevraagd om mee te praten voor wat betreft de sociale woningbouw; uiteraard wordt hieraan gehoor gegeven.

Centrada

Niettemin heeft Centrada in 2011 in de wijk Warande twintig koopwoningen opgeleverd en overgedragen aan de kopers, zijn de laatste 128 huurwoningen in de wijken Warande en Galjoen-Zuid opgeleverd, zijn 34 garages in de wijk Schouw-West opgeleverd en zijn ruim 350 woningen gerenoveerd.

Het verkoopbeleid is in 2011 op onderdelen aangepast. Verder is besloten de Starters Renteregeling aan te gaan bieden naast Koopgarant en reguliere verkoop. In 2011 zijn negentien woningen verkocht waarvan acht via Koopgarant.

Met de gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt en geëvalueerd. Het Lokaal Akkoord 2010-2013 is begin 2012 op enkele punten geactualiseerd. Dit is vastgelegd in de jaarafspraken 2012.

2.6 Financiële continuïteit, Newtrada en aanvraag van steun

In 2005 stelden enkele corporaties zich tot en met 2013 garant voor de bouw en financiering van 1.000 nieuwbouwwoningen in Lelystad. De vier matchingspartners, verenigd in Newtrada, gaven in het najaar van 2009 aan dat zij deze afspraak wilden beëindigen. Gezien de economische ontwikkelingen en de ontwikkelingen in de sector achtten zij het continueren van de garantstelling niet langer verantwoord. De garantstelling voor de opgeleverde 197 woningen bleef van kracht. In 2011 heeft Centrada met de matchingspartners een vaststellingsovereenkomst gesloten voor de levering van 197 sociale huurwoningen in Lelystad. Hiermee is de oorspronkelijke samenwerkingsovereenkomst afgewikkeld. De vereniging Newtrada is op 28 december 2011 geliquideerd. De eerder gesloten beheerovereenkomst heeft een looptijd van vijftien jaar.

Centrada heeft bij het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) een aanvraag tot projectsteun ingediend voor de resterende (matchings)opgave, te weten 274 nog te bouwen sociale huurwoningen tot en met 2013. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting heeft te kennen gegeven

geen projectsteun te verlenen. Het belangrijkste argument hiervoor is de financiële positie van Centrada. Centrada heeft aangegeven dit te betreuren, maar door te gaan met het leveren van een belangrijke bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgave in Lelystad en de mogelijkheid van het opnieuw aanvragen van projectsteun in de toekomst niet uit te sluiten.

Matching

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

MATCHINGSPARTNER(S)	MATCHINGSVARIANT
Stichting Woonservice Drenthe, Westerbork	Overname 60 te verkopen huurwoningen in 2012 zijn de resterende 49 woningen door Centrada teruggekocht.
Woonstichting Leystromen, Rijen	Nieuwbouw Ravelijn 105 appartementen sociale huur
Newtrada: Eigen Haard, Amsterdam BrabantWonen, Oss RWS Partner in wonen, Goes Portaal, Baarn	Nieuwbouw 197 sociale huurwoningen
Standvast Wonen, Nijmegen	Collegiale lening
KleurrijkWonen, Geldermalsen	Collegiale lening
Woningstichting GoedeStede, Almere	Collegiale lening
Woonstichting De Key, Amsterdam	Collegiale lening; achtergesteld
De Alliantie, Huizen	Collegiale lening
Stichting Woningbouw Achtkarspelen, Buitenpost	Collegiale lening (rentesubsidie)

2.7 Beoordelingen CFV, WSW en BZK

Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)

Op grond van het Besluit beheer sociale huursector (BBSH) voert het CFV twee keer per jaar een beoordeling van de financiële positie uit. In 2010 gaf CFV de volgende oordelen af:

- Continuïteitsoordeel 2011: Het CFV concludeert dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Centrada. Op basis van nader onderzoek is vastgesteld dat de uitvoering van de voorgenomen activiteiten op termijn de financiële positie in gevaar kunnen brengen. Dit heeft geleid tot een A2-oordeel.
- Solvabiliteitsoordeel 2011: het vermogen op balansdatum (ultimo 2010) is groter dan het voor Centrada vastgestelde risicobedrag plus vermogensbepemming, wat tot het oordeel 'voldoende solvabiliteit' heeft geleid. Het CFV is van mening dat de bedrijfswaarde aan realiteitswaarde heeft toegevoegd door het naar beneden bijstellen van het niveau aan onderhoud en overige exploitatie-uitgaven.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Op basis van de door Centrada ingediende prognosegegevens 2010-2015 verklaarde het WSW dat Centrada onveranderd kredietwaardig is. Gezien de ruime kaspositie van Centrada geeft het WSW vooralsnog geen faciliteringsvolume vrij. Op korte termijn is er ook geen financieringsbehoefte. In overleg is facilitering als maatwerk (eventueel) mogelijk.

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 2011 over de prestaties van Centrada in 2010.

- Uitgaande van voortgezette verhuur van het bezit, is de solvabiliteit ultimo 2010 voldoende. De minister is van oordeel dat Centrada aan haar verplichtingen kan voldoen.

- Ten aanzien van de naleving van wet- en regelgeving door Centrada heeft de minister een opmerking gemaakt over mogelijk niet toegestane sponsoractiviteiten in 2010. Centrada heeft de minister eind 2011 geïnformeerd over de hoogte van de verrichte sponsoractiviteiten, de relatie met de ontvanger van de sponsoring en over de relatie tussen de sponsoring en de kerntaken van Centrada.

2.8 Besteding middelen

Het bestuur verklaart dat Centrada haar middelen in 2011 uitsluitend heeft besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Lelystad, 6 juni 2012

Eep Bronkhorst

Bestuurder van Centrada

3. Verslag Raad van Commissarissen

3.1 Algemeen

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur, op de algemene gang van zaken bij Centrada en staat het bestuur met advies ter zijde. Tevens vervult de Raad van Commissarissen 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;
- nalevering 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 is geplaatst.

In dit jaarverslag legt de Raad van Commissarissen, als onderdeel van een maatschappelijk ondernemende organisatie, publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop zij invulling gaf aan de uitvoering van zijn taken en bevoegdheden in het afgelopen verslagjaar. Als toezichtkader voor het uitvoeren van zijn 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;
- 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 Klokkeluideregeling.

Dit toezichtkader is in 2011 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 toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen heeft de Raad van Commissarissen zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur laten informeren op het gebied van de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden.

De Raad van Commissarissen heeft in het afgelopen boekjaar het volgende ondernomen 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 2011);
- overleg met de Ondernemingsraad (eenmaal in 2011);
- het volgen van cursussen van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

De Raad van Commissarissen vergaderde in 2011 vijfmaal volgens een vooraf vastgesteld schema. Vaste onderwerpen op de agenda waren: belangrijke investeringen, de meerjarenplanning, het jaarverslag 2010, de kwartaalrapportages over 2011, de begroting over 2012, de voortgang van de matching, het geldmiddelenbeheer,

risicomanagement, fiscaliteit, externe verslaggeving en de herijking van het Strategisch Voorraadbeleid. Daarnaast is in 2011 één extra vergadering ingelast voor de vaststelling van de jaarrekening 2010, waar de afwikkeling van Newtrada volledig in verwerkt is.

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

- de visitatie (resultaten en vervolgstappen);
- de voortgang betreffende de afwikkeling van Newtrada;
- de geactualiseerde Koersnotitie en het Ondernemingsplan;
- de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties en de gevolgen daarvan voor de statuten en reglementen van Centrada;
- het integriteitsbeleid;
- omvang, samenstelling en teamprofiel van de Raad van Commissarissen;
- de werving van een nieuw lid van de Raad van Commissarissen;
- het Europa dossier en de gevolgen daarvan voor Centrada;
- de ontwikkelingen met betrekking tot de nieuwbouwopgave;
- de voortgang van de verkopen;
- de voortgang van de vastgoedopgave;
- het Strategisch Voorraadbeleid 2010-2019 en de financiering daarvan;
- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie van Centrada.

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen nam:

- vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening 2010;
- vaststelling van de kwartaalrapportages 2011;
- vaststelling van de begroting 2012;
- besluit tot het continueren van de samenwerking met de accountant in 2011 en 2012;
- besluit tot het benoemen van de heer B.A. Spelbos RA als lid van de Raad van Commissarissen;

- goedkeuring van het bestuursbesluit tot de verwerving van de appartementsrechten voor 21 woningen in het gebouw Atolplaza te Lelystad;
- goedkeuring van het bestuursbesluit tot de verwerving van 114 woningen Hanzepark van Newtrada;
- goedkeuring van het bestuursbesluit tot de verkoop van 197 woningen aan de matchingspartners;
- goedkeuring van het bestuursbesluit tot de aankoop van Vliehors 14;
- besluit tot aanpassing van het treasurybeleid met betrekking tot de termijn en de omvang van de uitgezette gelden;
- goedkeuring van het bestuursbesluit tot de omzetting van renovatieproject 24 woningen Eem, Vecht, Keteldiep naar sloop en vervangende nieuwbouw;
- vaststelling van het verbindingsstatuut.

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 hoofdstuk 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 2011 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 hoofdstuk 6 van dit verslag.

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

3.3 Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit zeven leden die primair voor een periode van vier jaar zijn benoemd en die, volgens de oude Governancecode Woningcorporaties voor twee volgende zittingstermijnen van vier jaar kunnen worden herbenoemd.

In 2011 is de Governancecode Woningcorporaties gewijzigd. Eén van de wijzigingen betreft de maximale zittingstermijn van commissarissen die teruggebracht is van twaalf naar acht jaar. Mede naar aanleiding hiervan, maar ook omdat Centrada in rustiger vaarwater is beland, heeft een delegatie uit de Raad van Commissarissen een advies opgesteld met betrekking tot de toekomstige omvang en samenstelling van de Raad van Commissarissen. De delegatie stelt voor op termijn het aantal leden terug te brengen naar vijf. Na een discussie over dit onderwerp in de Raad van Commissarissen is besloten het advies verder uit te werken en in 2012 een definitief besluit te nemen.

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 25.

In oktober 2011 is de heer De Graaf (bestuurlijke en politieke expertise) afgetreden als lid van de Raad van Commissarissen. Hij heeft zich niet herkiesbaar gesteld. Vooruitlopend op het aftreden van de heer Esseling (financiële expertise) is besloten een commissaris met deskundigheid op financieel gebied te werven, die door de heer Esseling ingewerkt kan worden. Op deze wijze wordt de continuïteit in de auditcommissie gewaarborgd. Bij aftreding van de heer Esseling in oktober 2012, die zich eveneens niet herkiesbaar stelt, wordt een commissaris gezocht met kennis van en ervaring op het terrein van bestuurlijke en politieke vraagstukken.

Er heeft een openbare werving plaatsgevonden voor de in

2011 vrijgekomen positie. Op de vacature hebben 33 personen gesolliciteerd en hiervan zijn drie personen uitgenodigd voor een gesprek. Op voorstel van de commissie heeft de Raad van Commissarissen besloten de heer Spelbos te benoemen als lid van de Raad van Commissarissen, deskundig op het terrein van financiën, voor een periode van vier jaar.

In 2011 is geen sprake geweest van herbenoemingen van zittende commissarissen.

3.4 Bezoldiging Raad van Commissarissen

In 2011 bedroeg de bezoldiging van de leden van de Raad van Commissaris € 70.714 (2010: € 74.158). Voor de individuele bezoldiging wordt verwezen naar pagina 26.

De bezoldiging van leden van de Raad van Commissarissen wordt vastgesteld met inachtneming van de Honoreringscode commissarissen van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties (VTW). 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 2011 heeft de Raad van Commissarissen het Reglement Raad van Commissarissen en het Directiereglement vastgesteld. De reglementen zijn aangepast aan de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties. In deze reglementen zijn bepalingen opgenomen over onafhankelijkheid en tegenstrijdige belangen. Tevens is een Klokkenluideregeling vastgesteld. De onafhankelijkheid van de leden van de Raad van Commissarissen is in overeenstemming met bepaling III 2.2 van de Governancecode Woningcorporaties.

In 2011 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. Voor een overzicht van de nevenfuncties van de leden van de Raad van Commissarissen en het bestuur wordt verwezen naar de tabellen op pagina 24 en 26.

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 belangenverstrengeling.

Centrada heeft enige jaren geleden een integriteitcode vastgesteld. Daarnaast zijn er in de loop der jaren verschillende protocollen opgesteld voor wat betreft het gebruik van e-mail, internet, enz. Inmiddels is ook het gebruik van social media niet meer weg te denken. In 2011 is een integrale Gedragscode opgesteld, waar de verschillende regels zoveel mogelijk in beschreven staan. Waar nodig zijn deze regels en protocollen geactualiseerd.

In 2011 is binnen de organisatie van Centrada geen beroep gedaan op de Gedragscode van Centrada, noch op de Klokkenuiderregeling.

3.7 Zelfevaluatie

In 2011 is een evaluatie uitgevoerd van het functioneren van de commissarissen in relatie tot de vastgestelde profielen. Vastgesteld is onder meer dat alle deskundigheden voldoende vertegenwoordigd zijn. De individuele inbreng van de voorzitter en de leden van de Raad van Commissarissen is aan de orde geweest alsook het functioneren van de verschillende commissies. De Raad kwam tot de conclusie dat het functioneren aan de daartoe gestelde eisen voldeed en dat de samenstelling aan de criteria van de vastgestelde profielen blijft voldoen. De Raad heeft een verslag gemaakt van de zelfevaluatie.

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 2011 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 groot 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 2011 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 2011 driemaal. De bestuurder en de externe accountant woonden alle vergaderingen bij. De manager Financiën & Control woonde twee vergaderingen bij en is bij één vergadering vervangen door de medewerker Control. Tijdens één vergadering overlegde de auditcommissie met de externe accountant buiten aanwezigheid van de bestuurder en de manager Financiën & Control. Tevens zijn diverse zaken per mail en telefonisch afgestemd met de auditcommissie.

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

- de jaarrekening, het volkshuisvestingsverslag en het accountantsverslag over het boekjaar 2010;
- het controleverslag 2010 en de managementletter interim-controle 2011;
- de kwartaalrapportages 2011;

- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie en de leningportefeuille;
- de voortgang van de implementatie risicomanagement;
- de stand van zaken met betrekking tot horizontaal toezicht;
- de voortgang van de afwikkeling van Newtrada;
- het treasurybeleid met betrekking tot de termijn en de omvang van de uitgezette gelden;
- de evaluatie van de externe accountant;
- de waarderingsgrondslagen;
- het investeringsstatuut en het verbindingsstatuut.

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 inzake de beloning van de bestuurder. Tevens is een advies uitgebracht over de honorering van commissarissen. Beide adviezen zijn door de Raad van Commissarissen besproken en opgevolgd.

Hoofdlijnen uit het remuneratierapport 2012

De bestuurder van Centrada is in 2001 in dienst getreden. Op dat moment was sprake van een unieke situatie (reorganisatie, matching en een omvangrijke en bijzondere volkshuisvestelijke opgave). Bij het maken van afspraken over de beloning is hier rekening mee gehouden.

In 2006 is het contract met de bestuurder 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.

Op grond van het voorgaande adviseerde de remuneratiecommissie de Raad van Commissarissen het contract te respecteren en de gemaakte afspraken over de beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden te handhaven.

De honorering van de commissarissen is getoetst aan de Honoreringscode commissarissen. Uit deze beoordeling is gebleken dat de huidige honorering past binnen de bandbreedte die hoort bij zwaartegroep D. De remuneratiecommissie adviseerde de Raad van Commissarissen de gemaakte afspraken over de honorering van commissarissen te handhaven.

3.10 Goedkeuring operationele en financiële doelstellingen en strategie

Het bestuur legde in de begroting 2012 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.

De begroting 2012 is ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen, die deze in de vergadering van 14 december 2011 goedkeurde.

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.

In 2011 heeft Centrada overeenstemming bereikt met de matchingspartners over de afwikkeling van Newtrada. Dit akkoord levert Centrada de eerstkomende jaren extra financieringsruimte op, waardoor de opgave voor de komende periode in principe op eigen kracht ter hand kan worden genomen.

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. Voordat aan de Raad van Commissarissen wordt gerapporteerd, worden de rapportages besproken met de auditcommissie.

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 al dan niet neutraal afwickelen van Newtrada, het aanvragen van de steun bij het CFV, het verkrijgen van borging op leningen van het WSW 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 evaluatie van de prestatieafspraken uit het Lokaal Akkoord met de gemeente en de evaluatie van de prestatieafspraken die met de huurdersvereniging, zorg- en welzijnsinstellingen en marktpartijen worden gemaakt.

Overleg met de gemeente

Met de gemeente wordt periodiek bestuurlijk overleg gevoerd. 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 verdiept in jaarafspraken. De evaluatie 2011 is vertaald in jaarafspraken 2012. Centrada werkt deze verder uit in een actualisatie van het Strategisch Voorraadbeleid.

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

Overleg met de huurdersvereniging

De manager Wonen voerde in 2011 het overleg met de huurdersvereniging. Naast een intensief gezamenlijk traject om te komen tot een beleid ten aanzien van de servicekosten, waren belangrijke onderwerpen:

- geactualiseerde Koersnotitie (adviesaanvraag);
- geactualiseerd Strategisch Voorraad Beleid (adviesaanvraag);
- huuraanpassing 2011 (adviesaanvraag);
- verkoopbeleid (adviesaanvraag);
- staatssteunregeling en de maatregelen die daaruit volgden;
- kwaliteit binnenzijde woning;
- kamerverhuur;
- experiment Loting;
- herlabelen;
- bewonersvergoedingen 2012 (instemmingaanvraag).

De Raad van Commissarissen is aanwezig geweest bij twee vergaderingen met de huurdersvereniging, waarin

kennis is gemaakt met de nieuwe bestuursleden en de rol van de commissarissen in relatie tot de huurdersvereniging aan de orde is geweest en de geactualiseerde Koersnotitie is besproken. De Raad van Commissarissen is geïnformeerd over de overige overleggen met de huurdersvereniging.

Overleg met de Ondernemingsraad

De commissaris benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad voerde in 2011 eenmaal overleg met de Ondernemingsraad. Hierbij kwamen vooral aan de orde het leeftijdsbewust personeelsbeleid, de ontwikkelingen met betrekking tot Newtrada, aanvraag projectsteun en de organisatorische ontwikkelingen binnen Centrada. 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 2011

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen het door het bestuur opgemaakte jaarverslag over 2011 aan. Deze omvat de winst- en verliesrekening, de balans, de daarbij behorende toelichting, waarin mede begrepen de jaarrekening 2011, 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 120 van dit verslag.

Wij kunnen ons met deze stukken verenigen en stellen het bestuur voor de jaarrekening 2011 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 2011 € 16.949.727.

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.

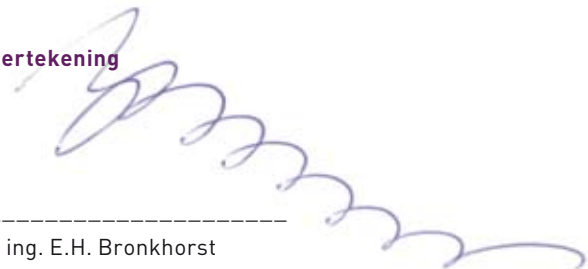
De Raad van Commissarissen van Centrada wil het bestuur, de managers, de medewerkers en de Ondernemingsraad bedanken voor hun positieve bijdragen.

Lelystad, 6 juni 2012

Wim de Weerd

Voorzitter Raad van Commissarissen

Ondertekening




drs. ing. E.H. Bronkhorst
directeur-bestuurder



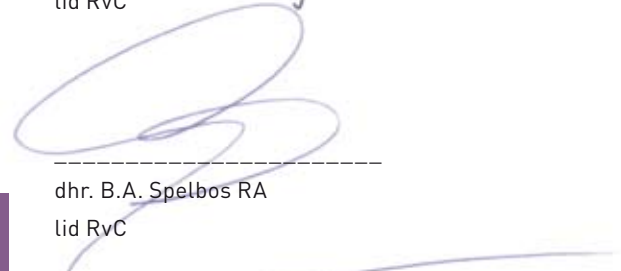
W. de Weerd
voorzitter RvC



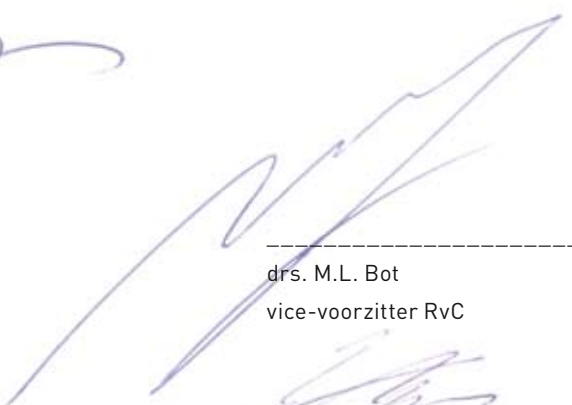
drs. R.E.B. Prins
lid RvC



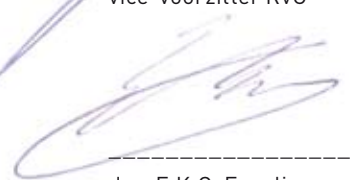
drs. W.J. Bos
lid RvC



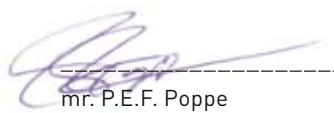
dhr. B.A. Spelbos RA
lid RvC



drs. M.L. Bot
vice-voorzitter RvC



drs. E.K.C. Esseling
lid RvC



mr. P.E.F. Poppe
lid RvC

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

Samenstelling Bestuur in 2011

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

NAAM	NEVENFUNCTIES
Dhr. drs. ing. E.H. Bronkhorst	<ul style="list-style-type: none">- bestuurslid Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Flevoland. Het Centrum staat voor kwaliteit in zorg en welzijn én bewustzijn van internationale samenwerking op het gebied van duurzaamheid en mensenrechten- bestuurslid Ondernemingsoverleg Bouwnijverheid Lelystad- voorzitter bestuur stichting Bouwtalent Flevoland- voorzitter bestuur stichting Bad Hanzeborg- 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 2011

NAAM	GEBOREN	FUNCTIE IN RVC	EXPERTISE	BENOEMD TOT	TERMIJN	BEROEP
Dhr. W. de Weerd	1942	voorzitter		01-10-2014	3	gepensioneerd (lid Raad van Bestuur Twentsche Kabel Holding)
Mw. drs. M.L. Bot	1950	vice-voorzitter	Zorg	01-10-2013	3	Voorzitter Raad van Bestuur Bevolkingsonderzoek Zuid-West
Dhr. drs. R.E.B. Prins ²	1961	lid	Personeel en organisatie	01-10-2013	3	directeur Dienst Milieu en Bouwtoezicht gemeente Amsterdam
Dhr. J. de Graaf	1941	lid	Bestuurlijke en politieke zaken	01-10-2011	2	gepensioneerd (gedeputeerde provincie Flevoland)
Dhr. B.A. Spelbos RA	1956	lid	Financiën	01-10-2015	1	Bestuursadviseur
Dhr. drs. E.K.C. Esseling	1946	lid	Financiën	01-10-2012	2	Directeur Esseling Beheer BV
Dhr. drs. W.J. Bos ³	1942	lid	Volkshuisvesting	01-10-2014	3	gepensioneerd (directeur bedrijfsvoering Aedes)
Mw. mr. P.E.F Poppe ³	1956	lid	Juridische zaken en communicatie	01-10-2014	2	jurist, mediator, coach

Mevrouw Bot en de heer Prins zijn lid van de remuneratiecommissie.

Mevrouw Poppe en de heer Esseling zijn lid van de auditcommissie. De heer De Graaf was tot 1 oktober 2011 lid van de auditcommissie. De heer Spelbos is sinds 1 oktober 2011 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 ondernemingsraad

³ Benoemd op voordracht van de bewonersorganisatie

Honorering leden Raad van Commissarissen in 2011

NAAM	FUNCTIE IN RVC	HONORERING ⁴	BIJDRAGE ZVW	ONKOSTEN-VERGOEDING ⁵	TOTAAL
Dhr. W. de Weerd	voorzitter	11.180	0	2.142	13.322
Mw. drs. M.L. Bot	vice-voorzitter	9.180	720	321	10.221
Dhr. drs. R.E.B. Prins	lid	8.180	632	219	9.031
Dhr. ing. J. de Graaf	lid	6.930	523	0	7.453
Dhr. B.A. Spelbos RA	lid	2.250	0	0	2.250
Dhr. drs. E.K.C. Esseling	lid	9.180	704	181	10.065
Dhr. drs. W.J. Bos	lid	8.180	642	554	9.376
Mw. mr. P.E.F. Poppe	lid	8.180	628	188	8.996
Totaal:					€ 70.714

Nevenfuncties leden Raad van Commissarissen

NAAM	NEVENFUNCTIES
Dhr. W. de Weerd	<ul style="list-style-type: none"> - voorzitter Raad van Commissarissen Concern voor Werk NV - voorzitter Raad van Advies Presikhaaf bedrijven (tot 31-12-2011) - voorzitter bestuur Flevofonds - voorzitter Stichting Leergeld Lelystad
Mw. drs. M.L. Bot	<ul style="list-style-type: none"> - lid Raad van Toezicht Trimbosinstituut, Utrecht - lid Raad van Toezicht Stichting Impact, Amsterdam (tot 1-6-2011) - lid Raad van Toezicht Arq (vanaf 1-6-2011)
Dhr. drs. R.E.B. Prins	<ul style="list-style-type: none"> - penningmeester/secretaris Mr Annelien Kappeyne van de Coppello Foundation - lid van de beroepencommissie Bouwmanagement en Vastgoed - lid van de vereniging van Milieurecht - bestuurslid van The Dutch Green Building Council
Dhr. ing. J. de Graaf	<ul style="list-style-type: none"> - voorzitter van de VvE van recreatiewoningenpark 'Waterparc' te Biddinghuizen - vice-voorzitter van de PCOB - lid van het bestuur van de CSO (Centrale van Samenwerkende Ouderenorganisaties)
Dhr. B.A. Spelbos RA	<ul style="list-style-type: none"> - lid van de Raad van Toezicht van Bureau Jeugdzorg, Lelystad - lid van het bestuur van Stichting Nederland bouwt VOC Retourschip (de Bataviawerf), Lelystad - lid van het bestuur van De Witte Olifant, Almere - voorzitter van de Werkgroep Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van de Raad voor de Jaarverslaggeving
Dhr. drs. E.K.C. Esseling	<ul style="list-style-type: none"> - Raad van Advies Presikhaaf bedrijven (tot 31-12-2011) - Raad van Toezicht Stichting Nlnet - Raad van Advies Van Ostade Beheer
Dhr. drs. W.J. Bos	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur Vereniging Restauratie Opleidingsprojecten (ROP) Nederland - lid Conseil Village Ocelandes - Jurylid Jurriëns Opleidingsfonds
Mw. mr. P.E.F. Poppe	<ul style="list-style-type: none"> - examinerator Politieacademie, Apeldoorn

⁴Dit bedrag is inclusief een in 2011 ontvangen eindejaarsattentie ter waarde van € 180, die in 2012 verloond wordt.

⁵De onkostenvergoeding bestaat uit een vergoeding voor gemaakte reiskosten. De onkostenvergoeding van de voorzitter bestaat verder uit een representatievergoeding en BTW over de representatie- en reiskostenvergoeding.

4. Missie, opgave en strategie

De missie en visie van Centrada liggen vast in de in 2008 verschenen koersnotitie 'Wonen Mensenwerk'. Centrada werkt de koers de komende tijd uit in een ondernemingsplan, waarin we de resultaten die we de komende vijf jaar willen behalen helder en meetbaar beschrijven. Voordat we hiermee beginnen, hielden we in de tweede helft van 2011 de koers uit 2008 nog eens tegen het licht. Er gebeurde de afgelopen jaren immers veel in de omgeving waarin Centrada opereert.

4.1 Ontwikkelingen sinds de vorige koers

Dalende verkoopprijzen

Op de woningmarkt kwam sinds 2008 een abrupt einde aan een jarenlange waardestijging. In twintig jaar tijd verviervoudigden de prijzen van koopwoningen landelijk gezien, terwijl de inflatie over dezelfde periode slechts 50% bedroeg. Sinds 2008 daalden de gemiddelde verkoopprijzen met 6%. In Lelystad zijn dezelfde trends te zien, al ligt het absolute prijsniveau hier wel lager dan het landelijk gemiddelde. Een gemiddelde tussenwoning kostte hier in 2011 € 145.000; landelijk is dat € 201.000.

Stagnerende doorstroming

Door de financiële crisis werd het voor veel huishoudens veel moeilijker om aan een hypotheek te komen. Het aantal woningverkopten daalde hierdoor drastisch. Het gevolg is dat er veel minder doorstroming plaatsvindt van de huur- naar de koopsector en dat de belangstelling voor huur toenam. De wachttijden voor de sociale huursector lopen hierdoor op. Zelfs in Lelystad moeten woningzoekenden nu al gemiddeld langer dan drie jaar wachten op een woning.

Verkleining van de corporatiesector

Er is een nieuwe Woningwet in de maak, waarin het speelveld van de corporaties scherper is gemarkeerd. Achterliggende rijksdoelstelling is het verkleinen van de corporatiesector. Sinds 1 januari 2011 moeten corporaties 90% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen van maximaal

€ 33.614 (prijsspeil 1-1-2011). Er zijn voorstellen in de maak om huurders meer kans te geven hun woning te kopen (kooprecht) en om huishoudens met hogere inkomens (€ 43.000) 5% meer huurverhoging te geven. Vanaf 2014 wordt een heffing ingevoerd, waarmee corporaties in feite voor een deel van de kosten van de huurtoeslag worden aangeslagen. We verwachten dat dit voor Centrada jaarlijks een extra kostenpost van ongeveer € 2 miljoen betekent.

Roep om meer toezicht

Woningcorporaties kwamen de afgelopen jaren regelmatig negatief in het nieuws. Vaak had dat nieuws betrekking op het nemen van (te) grote risico's, persoonlijk gewin en foute cultuur binnen een organisatie. Corporaties zijn maatschappelijke ondernemingen: zelfstandig, maar werkend met maatschappelijk kapitaal. Door de incidenten wordt de roep vanuit de samenleving om meer toezicht en controle (transparantie, legitimiteit) steeds groter.

Scheiding van wonen en zorg

De financiering van het wonen en de levering van zorg wordt de komende jaren gescheiden. Bewoners van verzorgings- en verpleegtehuizen gaan de huur apart van de zorg betalen. Voor zorgorganisaties betekent deze scheiding van wonen en zorg over het algemeen minder inkomsten voor het huisvestingsdeel. De vraag is wat voor gevolgen dit heeft voor zowel bestaande als nieuw te realiseren wonen-zorg-projecten.

Aangepast groeitempo

Voor Lelystad is het belangrijk om te groeien, zodat er voldoende draagvlak is voor een volwaardig voorzieningenniveau. Echter, door de stagnatie op de koopwoningenmarkt moest Lelystad haar groeitempo neerwaarts bijstellen. Dit heeft vooral gevolgen voor het ontwikkelingstempo van de uitbreidingswijk Warande. In deze gedifferentieerde wijk bouwt Centrada sociale woningen (20% huur en 10% koop), gelijk op met de productie in de marktsector. Ook het nieuwbouwtempo van Centrada is daardoor aangepast.

Gemeentelijke bezuinigingen

De financiële positie van de gemeente Lelystad staat onder druk. Inkomsten uit bouwleges lopen, door de stagnatie in de groei, terug, waardoor ook grondexploitatie gevaar lopen. Door de crisis doen meer mensen beroep op uitkeringen. Daarnaast wordt een aantal rijkstaken gedecentraliseerd naar de gemeente, die daarvoor minder geld krijgt dan het rijk er zelf aan kon besteden vóór de decentralisatie. De gemeente moet daardoor de komende jaren fors bezuinigen. Er wordt kritisch gekeken naar het ambtenarenapparaat en de taken van de gemeente. Bezuinigingen op onder andere de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en het wijkgericht werken raken ook Centrada en haar huurders. De gemeente gaat uit van meer zelfredzaamheid (burgerschap) en doet een groter beroep op het maatschappelijk middenveld, waar Centrada ook deel van uitmaakt.

Ontwikkelingen binnen Centrada

Binnen Centrada zelf gebeurde er de afgelopen jaren ook veel. Centrada investeerde in de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad, waardoor we de kwaliteitsachterstand geheel inliepen. Tussen 1990 en 2006 bouwde Centrada nauwelijks meer woningen; sindsdien leverden we zo'n 450 sociale huurwoningen op, waarvan een groot deel een wonen-zorg-bestemming heeft (waarmee we goed inspelen op de vergrijzing van de bevolking). Het thema leefbaarheid kreeg een nadrukkelijker plek, met de buurtregisseurs en de Beter Buurt Bijdrage daarbij als voorbeeld. Ten slotte beëindigden we het matchings-traject. Bij dit traject zouden vijf 'rijke' corporaties Centrada financieel helpen bij de realisatie van 1.000 sociale huurwoningen. De hulp stopte uiteindelijk na 197 woningen, vanwege veranderende financiële perspectieven bij deze corporaties.

4.2 De nieuwe koers: wonen (is en blijft) mensenwerk

Op al deze ontwikkelingen moet Centrada inspelen. Echter we hebben geconstateerd dat het de kern van ons bestaan niet echt raakt. Onze missie *"gedreven door mensen werkt Centrada aan kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in vitale wijken en buurten"* blijft overeind.

Wonen is en blijft mensenwerk. Voor mensen en door mensen. Centrada blijft 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 (missie). Daarbij houden we vast aan onze vaste kernwaarden 'klantgericht', 'maatschappelijk betrokken' en 'ondernemend'.

In de uitwerking hiervan gaan we de komende jaren wel degelijk de invloed van genoemde veranderingen merken. Dit vraagt om het aanbrengen van focus en het maken van keuzes. Dit wil Centrada transparant doen, in nauw overleg met haar partners. Bij het opstellen van de koers betrokken we dan ook de huurdersvereniging (HVOB), de gemeente en de Ondernemingsraad.

In de koers onderscheiden we vijf resultaatgebieden. Voor elk resultaatgebied bepaalden we een aantal strategische doelstellingen. In het ondernemingsplan werken we deze strategische doelstellingen uit in heldere en meetbare, in de eerstkomende vijf jaar te behalen prestaties. Het ondernemingsplan herijken we ieder jaar, zodat we steeds een actuele basis hebben voor het jaarplan (alsmede de jaarbegroting).

4.3 Strategische doelstellingen per resultaatgebied

Resultaatgebied 1: Partner in wonen

Centrada wil bereiken dat:

- klanten, de gemeente, lokale partners, externe toezichhouders en financiers het handelen van Centrada legitimeren;
- zij intensief samenwerkt met partners op basis van heldere afspraken over wederzijds te leveren prestaties;
- zij een goede naamsbekendheid en een positief imago heeft;
- sprake is van deskundig en integer ondernemingsbestuur en dito toezicht.

Resultaatgebied 2: Goed en betaalbaar wonen voor iedereen

Centrada wil bereiken dat:

- de woningvoorraad in de sociale huursector aansluit op de behoefte van haar klantgroepen;
- deze woningvoorraad betaalbaar is voor huishoudens met een inkomen van maximaal € 33.614*, voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften en in urgente situaties voor huishoudens met een laag middeninkomen tot € 43.000*;
- deze woningvoorraad op een zorgvuldige en rechtvaardige wijze wordt verdeeld;
- de woonlasten laag blijven door te investeren in energiebesparende maatregelen;
- de woningen voldoen aan een kwaliteitsniveau voor onderhoud en oplevering, evenals eisen en wensen op het gebied van veiligheid, duurzaamheid en beeldkwaliteit;
- de dienstverlening aansluit op de wensen van de individuele klant en deze goed is geïnformeerd over de hierop betrekking hebbende leveringscondities;
- 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;
- klanten zoveel mogelijk keuze hebben in leefmilieu, eigendomsvorm en kwaliteit en prijs.

* prijspeil 1 januari 2011

Resultaatgebied 3: wonen in een fijne buurt

Centrada wil bereiken dat:

- de wijken waar haar bezit is geconcentreerd zich kenmerken door een gedifferentieerde woningvoorraad, een goed onderhouden, veilige en schone woonomgeving en goede voorzieningen;
- bewoners in deze wijken zich betrokken voelen bij en zelf verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van de eigen woning en woon- en leefomgeving;

- 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;
- wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van de particuliere woningvoorraad in deze wijken.

Resultaatgebied 4: betrokken en deskundige medewerkers maken het verschil

Centrada wil bereiken dat medewerkers:

- weten wat de klant van hen verwacht en initiatieven nemen tot het bereiken en verhogen van de klanttevredenheid;
- 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;
- beschikken over de juiste competenties en zich blijven ontwikkelen;
- kosten- en opbrengstbewust handelen en aandacht hebben voor de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering.

Resultaatgebied 5: Presteren naar vermogen

Centrada wil bereiken dat:

- de financiële continuïteit op de langere termijn is gewaarborgd;
- de kasstromen toereikend zijn om de kapitaallasten en de kosten van de bedrijfsvoering te kunnen dekken;
- haar vermogen daar wordt ingezet waar de hoogste toegevoegde waarde is te bereiken, te beginnen bij de klant, dan de samenleving en vervolgens de onderneming;
- de netto bedrijfslasten de toets der kritiek kunnen doorstaan;
- adequate sturing plaatsvindt op de waardeontwikkeling van het vastgoed;
- bewust wordt omgegaan met risico's.

5. Centrada als maatschappelijk ondernemer en partner in wonen

Centrada werkt intensief samen met verschillende partners in de stad. Dat doet Centrada op basis van concrete afspraken over de wederzijdse inzet en over de resultaten die we samen willen bereiken. Daarvoor voert Centrada een continue dialoog met partners als de huurdervereniging, de gemeente en de andere belanghouders. Ook leggen we verantwoording aan hen af. Zo stemmen we met deze partners zaken af, zoals de begroting, het strategisch voorraadbeleid en het volkshuisvestelijke jaarverslag.

Gemeente Lelystad

Lokaal Akkoord

Eind 2009 sloten Centrada en de gemeente Lelystad het Lokaal Akkoord 2010-2013. Deze wederzijdse prestatieafspraken worden jaarlijks verfijnd in jaarafspraken. In januari ondertekende Centrada met de gemeente de jaarafspraken 2011. Naast afspraken over woonruimteverdeling, nieuwbouw en duurzaamheid, maakten we met de gemeente per wijk afspraken over de wederzijdse inspanningen op het gebied van leefbaarheid. De directeur-bestuurder van Centrada en de wethouder van de gemeente bespraken lopende het jaar regelmatig de voortgang van de jaarafspraken tijdens het Bestuurlijk Overleg. Eind 2011 stelden Centrada en de gemeente de jaarafspraken voor 2012 op. De olopende wachttijden in de sociale huursector zijn het belangrijkste aandachtspunt binnen deze afspraken. In 2012 wordt geprobeerd om de doorstroming weer op gang te brengen, zodat er meer sociale huurwoningen leeg komen.

Bestuurlijk Overleg

Tijdens het Bestuurlijk Overleg hield Centrada de gemeente op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de matching en de actualisatie van het SVB. Tevens bespraken Centrada en de gemeente de jaarrapportage woonruimteverdeling 2010 met in het verlengde daarvan de invoering van de nieuwe inkomensgrens bij de woonruimteverdeling, als gevolg van de EU-staatssteunregels. Samen met de wethouder gaf Centrada een presentatie in de gemeenteraad over de situatie op de sociale huurmarkt in Lelystad en over de nieuwe toewijzingsregels die zijn

ingevoerd als gevolg van de staatssteunregels (waarbij corporaties 90% van hun woningen moeten toewijzen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 33.614). We verwachten dat de middeninkomens in Lelystad niet in de knel zullen komen. Naast de sociale huursector (28% van de voorraad in Lelystad) kenmerkt Lelystad zich namelijk door een bijna even grote voorraad goedkope koopwoningen (27% van de woningvoorraad in Lelystad is een koopwoning met een WOZ-waarde van minder dan € 163.000). Voor de middeninkomens zijn dus voldoende alternatieven op de koopmarkt.

Ten slotte werd tijdens het Bestuurlijk Overleg de Thermometer sociale woningmarkt 2010 behandeld, waarin tien jaar wordt vooruit gekeken naar de verwachte behoefte aan sociale huur- en koopwoningen in Lelystad.

Veranderkansen in de stad

Gemeente en Centrada bekeken in 2011 samen de veranderkansen in de stad. Gezamenlijk constateerden we dat grootschalige herstructureringsingrepen niet aan de orde zijn in Lelystad. De acupuncturaanpak (gerichte, kleinschalige interventies) wordt gecontinueerd. Deze houdt in dat we in de oudere wijken van Lelystad de kansen (plekken) in beeld gaan brengen waar we op termijn delen van het eenzijdige bezit kunnen vervangen (Kansen in Beeld). De resultaten hiervan verwerken we in de meerjarenafspraken tussen Centrada en gemeente. Zo spraken we af dat we prioriteit geven aan het maken van een concreet actieplan voor de Zuiderzeewijk (vierde kwartaal 2011) en aan een Masterplan voor het middengebied van de Atolwijk (eerste helft 2012). Daarbij zullen we samen met andere partijen (banken, rijksoverheid) de particuliere woningverbetering op gang brengen. Voor de nieuwbouw in Warande spraken we af dat Centrada vanaf 2014 ongeveer 75 sociale huurwoningen per jaar plant. Het college buigt zich samen met de raad over de complete woningbouwprogrammering in Lelystad. Centrada wordt hier ook bij betrokken. Dit moet meer duidelijkheid geven over de planning van de woningbouw in Warande.

Experiment kamerverhuur

In de Jaarafspraken Lokaal Akkoord 2011 spraken we met de gemeente Lelystad af dat Centrada in 2011 één of twee woningen kamergewijs zou verhuren. Enerzijds om inzicht te krijgen in de vraag naar dergelijke woonruimte en anderzijds om het aanbod van Centrada met dit type woning uit te breiden.

In 2011 stelden we een notitie op, waarin het experiment beleidsmatig vorm kreeg. We namen uitgangspunten en kaders op waarbinnen de daadwerkelijke kamers straks worden gerealiseerd, verhuurd en beheerd. We stemden de notitie met de gemeente af en stelden deze vast.

De daadwerkelijke realisatie van de kamers vindt in 2012 plaats.

Skaeve Huse

Samen met gemeente Lelystad bekijkt Centrada de noodzaak en mogelijkheden voor het project 'Skaeve Huse'. Deze vorm van huisvesting is bestemd voor mensen die ernstige overlast in hun wijk veroorzaken en een onaangepaste woonstijl hebben. In 'Skaeve Huse' kunnen mensen terecht (eenpersoonshuishoudens) die 'echt nergens anders meer thuis horen of begeleid kunnen worden'. De vrijstaande woonunits worden op een locatie buiten woonwijken geplaatst, maar wel binnen redelijke afstand van voorzieningen. Het project bevindt zich in een verkenningsfase. In 2012 stellen we een gezamenlijk projectplan op.

Huurdervereniging Ons Belang (HVOB)

Minimaal eenmaal per kwartaal vindt er een overleg plaats tussen de manager Wonen van Centrada en de HVOB. Tijdens deze overleggen in 2011 kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Visiedocument Woonruimteverdeling;
- Gevolgen EU staatssteunregeling voor de woonruimteverdeling;
- Kwaliteit binnenzijde woning;
- Verkoopbeleid;
- Resultaten KWH;
- Jaarverslag en jaarrekening 2010;
- Jaarplan en begroting 2012 Centrada;

- Begroting 2012 HVOB;
- Jaarafspraken 2012 Lokaal Akkoord Gemeente Lelystad-Centrada;
- Maatregelen die tot doel hebben om de wachttijden terug te dringen, zoals het herlabelen van doelgroepwoningen, kamerverhuur en het experiment 'Loten'.

De HVOB adviseerde positief inzake de huuraanpassing 2011 en de geactualiseerde koersnotitie. Daarnaast stemde de HVOB in met het voorstel bewonersvergoedingen bij renovatie voor 2012.

Samen met de huurdersvereniging en een afvaardiging van de bewonerscommissies startte Centrada een intensief traject om het beleid over de servicekosten te herzien. In een aantal sessies bespraken we de wettelijke kaders, de rechten en plichten van huurders en de werkwijze van Centrada. We bespraken alle servicecomponenten en de wijze van afrekenen en keken samen hoe de afrekening duidelijker kan, hoe er kosten kunnen worden bespaard en hoe de informatievoorziening over de servicekosten kan worden verbeterd (servicekostenwijzer).

Overige partners

Samenwerking met maatschappelijke instellingen

Bij het huisvesten van mensen met fysieke of psychische beperkingen of dak- en thuislozen werkt Centrada samen met instellingen die hulp, begeleiding of zorg bieden. Met deze instellingen maken we duidelijke afspraken over de te bereiken resultaten en de wederzijdse inspanningen, zodat cliënten van deze organisaties in het kader van hun behandeling of juist na afloop van de behandeling vrijwel direct kunnen toetreden tot de woningmarkt.

Het percentage toewijzingen in het kader van doorstroming vanuit maatschappelijke organisaties bedraagt maximaal 6,0% van de gemuteerde woningen per jaar (Lokaal Akkoord). Op basis van deze afspraak wees Centrada in 2011 in totaal 44 woningen met urgentie toe (van de 51 toegekende woningen). Dit is 5,5% van het totaal aantal vrijgekomen woningen. Eind 2011 sprak Centrada met twaalf maatschappelijke organisaties een

convenant af voor de toewijzing van 46 woningen in 2012. Dit na afstemming met de gemeente.

Leviant

Centrada werkt sinds 2007 samen met Leviant. Leviant levert zorg- en gemakdiensten aan onze huurders. Eind 2010 bespraken we de evaluatie van onze samenwerking met Leviant in de stuur- en werkgroep Leviant. Afsproken is om in 2011 opnieuw te kijken naar de gemaakte afspraken. Dit resulteerde onder andere in nieuwe afspraken over de financiële bijdrage van Centrada in 2012 (€ 5.000 ten opzichte van € 12.000 in 2011).

Meldpunt Vangnet & Advies

Centrada is één van de deelnemers aan de regiegroep en medefinancier van het Meldpunt Vangnet en Advies van de GGD. Het meldpunt heeft als taak de zorgwekkende zorgmijders in Flevoland te bereiken en ze naar hulpverlening toe te leiden. Tevens heeft zij een adviserende rol naar hulpverleners die te maken hebben met mensen uit deze groep. De discussie over de toegevoegde waarde van het meldpunt en de financiële bijdrage van de corporaties in Flevoland is in 2011 afgerond. Wij besloten in overleg met onze collega-corporaties in Flevoland te stoppen met een financiële bijdrage gebaseerd op het aantal verhuureenheden (in 2011 € 23.000). Met de GGD maakten we voor 2012 afspraken over een financiële bijdrage per ingebrachte casus.

Oplevering Stavorenstraat aan TriAde

Begin maart leverden we de 30 woningen op die Centrada verbouwde voor mensen met schizofrenie.

Begin april namen de cliënten hun woningen, het begeleidingscentrum en de ingerichte binnentuin in gebruik.

Zij worden begeleid door TriAde.



Met een enorme sleutel werd symbolisch de sleuteloverdracht gevierd van de woonvorm voor cliënten van TriAde in de Stavorenstraat.

Nieuwbouw voor begeleid wonen en senioren

Op de locatie van De Bolder gaat Centrada een appartementencomplex realiseren. In dit appartementencomplex komen zes groepswoningen voor begeleid wonen en tien seniorenappartementen. Deze tien appartementen worden door Centrada verhuurd. Voor de groepswoningen sloten we contracten met Kwintes en Woonzorgcentra Flevoland. In 2011 voerden we de voorbereidende werkzaamheden uit. In 2012 starten we met de bouw.

6. De klant centraal

Centrada zet zich extra in voor mensen die moeite hebben om zelfstandig eigen woonruimte te vinden (de zogenaamde 'doelgroepen van beleid'), namelijk:

- mensen die om financiële redenen niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven;
- mensen op leeftijd die zo lang mogelijk zelfstandig willen wonen;
- mensen die voor het eerst een woning zoeken en die niet jaren willen wachten of die via collectief opdrachtgeverschap in hun woonwensen willen voorzien;
- mensen met fysieke en psychische beperkingen die volwaardig willen wonen;
- de echte kansarmen: dak- en thuislozen die een dak boven hun hoofd nodig hebben.

We bieden onze klanten een keuze aan betaalbare en kwalitatief goede woningen. Onze drijfveer is om kansen te creëren voor onze klanten en hen te stimuleren om hun eigen verantwoordelijkheid en regie te nemen op het verbeteren van hun leef- en woonsituatie.

Centrada investeert in betrokkenheid van bewoners en optimale dienstverlening aan haar individuele en collectieve klanten. We betrekken onze klanten op vier verschillende niveaus:

- op corporatieniveau via de georganiseerde vereniging van huurders;
- op woon(complex)planniveau via bewonerscommissies;
- op projectniveau via informatiebijeenkomsten en klantenpanels;
- op individueel niveau via keuzevrijheid en maatwerk.

6.1 We stellen bij alles wat we doen de klant centraal

Centrada stelt, bij alles wat ze doet, de klant centraal. We luisteren én denken en handelen vanuit het gezichtspunt en de ambities van onze klanten.

De tevredenheid van de klant brengen we in beeld met behulp van klantonderzoek, woonwensenonderzoek, analyse van klachten en de klachtenprocedure en het KWH-huurlabel. Voor onze dienstverlening formuleren we normen die we monitoren:

DIENSTVERLENING	NORM	2011
Aantal ontvangen telefoongesprekken	-	75.318
Telefonische bereikbaarheid Centrada	80% < 30 sec.	77,7% < 30 sec.
Aantal doorgeschakelde telefoontjes (extern)	520	673
Tevredenheid aftersales woning betrekken	80%	61%
Aantal geregistreerde klachten	48	103

Telefonische bereikbaarheid

In 2011 pasten we de telefooncentrale aan, waardoor klanten na één keuze al een medewerker aan de telefoon krijgen. Bovendien werden de wachttijden verkort door het inregelen van interne en externe achtervang voor het front-office. Door deze aanpassing en extra bezetting verbeterde de bereikbaarheid fors. Wel lag het aantal extern doorgeschakelde telefoontjes hoger dan verwacht. Een ander aandachtspunt is de bereikbaarheid van de backofficeteams. Een recente meting van de telefonische bereikbaarheid (KWH) laat dit zien.

Klantenontvangst

In 2011 werd de ontvangsthuis van Centrada opnieuw ingericht en gestyled. Eind 2011 namen we de nieuwe hal in gebruik. Vanaf dat moment worden onze bezoekers ontvangen door een gastvrouw. Hierdoor verdwenen de wachtrijen en verbeterde het contact met de klant. Klanten worden doorverwezen naar de spreekkamer, waardoor zij meer privacy hebben en meer aandacht en tijd krijgen. Bezoekers zijn enthousiast. Naar verwachting krijgen de medewerkers van Klantenservice in het eerste kwartaal van 2012 bedrijfskleding. Behalve dat dit professioneel overkomt, zijn zij zo nog beter herkenbaar voor de bezoeker.

Aftersales woning betrekken

In 2011 is het Centrada niet gelukt om de norm van 80% tevreden klanten te behalen bij het betrekken van hun nieuwe woning. Klanten zijn vooral ontevreden over de kwaliteit van de binnenkant van de woning (technische gebreken), de reinheid van de woning en over de lange termijn waarbinnen Centrada eventuele oplevergebreken in verhuurde staat herstelt.

Om deze klachten te voorkomen of eerder op te lossen, startte Centrada een experiment, waarbij we de nieuwe huurder binnen een week na oplevering van de woning nabelden. Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek bedenken we nieuwe oplossingen. Daarnaast ontwikkelden we een nieuw (kleiner) schoonmaakpakket, waardoor we woningen schoner opleveren. De termijn waarbinnen we oplevergebreken herstellen valt

weliswaar binnen onze norm, maar voldoet niet aan de verwachtingen van de klant. We zullen meer aandacht besteden aan hoe wij de verwachtingen van de klant managen.

Klachten

Sinds juni 2011 hebben we het afhandelen van een klacht met behulp van een werkstroom geïntegreerd in het document informatiesysteem. Hierdoor kunnen we klachten beter registreren, uniformer afhandelen en kunnen we de afhandeltijd monitoren. In de teams besteedden we extra aandacht aan het herkennen van de klacht en de afhandeling hiervan in ons digitaal systeem. Hierdoor herkennen we (veel) meer klachten ook als klacht en handelen we ze volgens de afgesproken procedure af. Dit verklaart de toename van het aantal geregistreerde klachten. Daarnaast is het voor de klant eenvoudiger geworden om zijn ongenoegen te uiten over de afhandeling van de klacht. Dit gebeurt daardoor vaker dan voorheen, wat ook weer extra geregistreerde klachten genereert.

Geschillencommissie

Als een huurder een klacht indient bij Centrada en de klacht wordt niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de huurder de klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Ook wanneer een woningzoekende het niet eens is met de afwijzing van een urgentie, kan deze zijn beklag doen bij de geschillencommissie. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor de huurder en voor Centrada. De geschillencommissie kwam in 2011 acht keer bij elkaar en behandelde daarin vijftien verzoekschriften (drie minder dan in 2010); veertien over de afwijzing van urgentie, en één naar aanleiding van een geschil over een factuur van Centrada. Van de veertien verzoekschriften over de afwijzing van urgentie verklaarde de geschillencommissie er één gegrond. Alle andere verzoekschriften werden ongegrond verklaard.

Klantinformatiesysteem

In de tweede helft van 2011 installeerden we het klantinformatiesysteem IRIS dat eind 2011 live ging. Alle klantvragen en antwoorden staan in een kennisdatabase en worden op eenvoudige wijze ontsloten door het systeem. Daardoor kan Klantenservice meer uniforme antwoorden geven en meer klantvragen zelf afhandelen. Bovendien leggen we alle klantcontacten vast waardoor we eerder weten wat er speelt.

In 2012 starten we met een huurdersportaal waarop de klanten een groot deel van de dienstverlening van de Klantenservice online kunnen afnemen, zoals het indienen van een reparatieverzoek en het inzien van de huurstand.

KWH-Huurlabel

Centrada brengt de tevredenheid van de klant onder meer in beeld met behulp van klantonderzoek (woonbeleving woning en wijk), woonwensenonderzoek (huidige en toekomstige klant), klantenpanels (kwalitatief), analyse van klachten en de klachtenprocedure en door een jaarlijkse meting van haar dienstverlening door KWH (het KWH-huurlabel). Voor 2011 stelde Centrada zich tot doel

om dit keurmerk voor zorgeloos huren te behouden. Dit doel is bereikt. Het streven om de scores in 2011 minimaal gelijk te laten zijn aan die van de voorgaande meting is niet op alle onderdelen gerealiseerd.

Gemiddeld op alle onderdelen scoort Centrada een 7,7.

Per onderdeel scoort Centrada (ruim) boven de norm. Van de door KWH gemeten 197 corporaties komt Centrada wat betreft haar dienstverlening uit op plek 92.

Naast de mooie cijfers blijven er aandachtspunten. Zo is de klant ontevreden over de informatie op de website en de gebruiksvriendelijkheid hiervan. Verder duurt het doorverbinden van de telefoontjes te lang, kan de telefonische afhandeling van spoedeisende reparatieverzoeken beter en wordt er niet altijd ondanks een toezegging teruggebeld. Bij het zoeken naar een woning kan de bezoekende klant (nog) beter geïnformeerd worden over de beschikbare huurwoningen en het woningbezit. Daarnaast kan de klant beter/snel(er) geïnformeerd worden over het niet doorgaan of wijzigen van een afspraak voor het uitvoeren van een reparatie. Deze aandachtspunten pakken we op in 2012.

LABELONDERDEEL	SCORE 2011	VORIGE SCORE	SCORE NL
1. Corporatie bezoeken	7,8	7,9	7,8
2. Corporatie bellen	7,1	6,8	7,4
3. Woning zoeken	7,7	8,0	7,6
4. Woning betrekken	7,9	7,6	7,9
6. Huur betalen	7,6	7,9	7,9
7. Reparatie uitvoeren	7,9	7,6	7,8

6.2 We bieden onze klanten voldoende slaagkansen

Centrada wil haar klanten zoveel mogelijk keuzemogelijkheden bieden. Daarvoor is het van belang dat Centrada goed zicht heeft op de ontwikkeling van de omvang en samenstelling van de doelgroepen van beleid (vraagkant). Op basis van die gegevens kunnen we bepalen hoeveel huishoudens op financiële gronden of anderszins niet in staat zijn zelfstandig in eigen woonruimte te voorzien, maar ook welke woningtypen nodig zijn.

Om dit te meten, verrichten we periodiek onderzoek naar de leeftijdsopbouw, huishoudensamenstelling, inkomen en demografische ontwikkeling (geboorte, sterfte,

vestiging en vertrek) van de Lelystadse bevolking (kernvoorraadonderzoek). Een dergelijk onderzoek voerde de gemeente in overleg met Centrada in 2011 opnieuw uit. De uitkomsten gebruiken we onder meer voor het actualiseren van het portefeuilleplan.

Toewijzingen aan de doelgroep

Onderstaande tabel geeft - van de nieuwe verhuringen in 2011 - weer met wie we deze zijn aangegaan: naar gezinsgrootte en naar inkomen weergegeven conform de vereisten uit het BBSH.

	HUURGRENZEN		
	≤ KWALITEITS- KORTINGGREN	> KWALITEITS- KORTINGGREN ≤ LAAGSTE AFTOPPINGS- GREN	> LAAGSTE AFTOPPINGS- GREN
1. Eenpersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens	108	143	2
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens	7	63	8
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens		33	3
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens		9	2
2. Tweepersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens	16	104	7
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens	2	17	30
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens		19	3
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens		3	4
3. Drie- en meerpersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens		71	58
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens		8	30
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens		1	
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens			

Voorrang bij toewijzing

Woningzoekenden kunnen bij een acute, 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 en mag deze in eerste instantie zelf een passende woning uit het woningaanbod kiezen. De urgentiecommissie kent de urgentie toe.

Naast de urgenties via 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) en cliënten van maatschappelijke organisaties die doorstromen.

Aantal toegekende urgenties

In 2011 voerden we 191 gesprekken waarin we de klant adviseerden over de mogelijkheden van urgentie in zijn persoonlijke situatie. Na deze gesprekken nam de urgentiecommissie 136 dossiers in behandeling. In totaal kende de urgentiecommissie, conform het urgentiereglement, 42 urgenties toe. In 49 gevallen kende de commissie een wachttijdbonus van achttien maanden toe vanwege sociale omstandigheden (relatiebreuk/scheiding met zorg over minderjarige kinderen). De overige 44 urgentieverzoeken zijn afgewezen. Van de 44 afgewezen urgenties zijn veertien afwijzingen

TYPE URGENTIE	2011
Medische urgentie	30
Financiële urgentie	5
Sociale urgentie	8
	43
Wachttijdbonus (18 maanden)	49

ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie van Centrada. De geschillencommissie heeft alsnog één urgentie op basis van sociale gronden toegewezen.

Het totaal aantal urgentietoekenningen in 2011 komt hiermee op 43. Zie tabel hiernaast.

Aantal verhuringen aan urgenten

In 2011 verhuurde Centrada 38 woningen aan urgenten conform het urgentiereglement. Dat zijn er vijf meer dan in 2010. Gemiddeld kregen huurders in 2011 1,5 maand nadat de urgentie was toegekend een woning. Centrada voldoet hiermee aan de afspraken in het Lokaal Akkoord (wachttijd urgenten is korter dan drie maanden).

Daarnaast vonden er 45 verhuringen plaats op basis van de toegekende wachttijdbonus van achttien maanden. Ook hier zien we een lichte stijging ten opzichte van 2010 (41).

Aantal verhuringen op basis van overige urgenties

- Statushouders

De verdeling voor de huisvesting van mensen die een verblijfsvergunning hebben gekregen, stellen we per jaar vast op basis van het inwoneraantal. In 2011 huisvestte Centrada 27 statushouders in negen woningen. Daarmee voldoet Centrada aan de gemeentelijke opgave (97% van de gemeentelijke doelstelling).

- Stadsurgenten

In 2011 besloot Centrada urgentie toe te kennen aan de overgebleven huurders van de spaceboxen aan de Grietenij, aan enkele bewoners van de kluswoningen Langezand en enkele bewoners van de 24 te slopen woningen aan Vecht, Eem en Keteldiep. In 2011 maakten 29 huurders van hun stadsurgentie gebruik. Een deel van deze verhuringen kwam nog voort uit de in 2010 verstrekte stadsurgenties (Agoradek).

- 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 woonservicebuurten kennen de zogenaamde zorggarantie, dit zijn Woonservicebuurt de Hoven (Coloriet), Woonservicebuurt Hanzepark

(Woonzorgcentra Flevoland) en Woonservicebuurt de Uiterdonk (Woonzorgcentra Flevoland). Centrada hanteert bij de verdeling van deze complexen met zorggarantie een specifieke voorrangregeling, de zogenaamde zorgurgentie. Woningzoekenden met een zorgindicatie afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) kunnen in aanmerking komen voor deze zorgurgentie. In 2011 zijn in totaal twaalf woningen verhuurd met een zorgurgentie.

- Uitstroom Maatschappelijke organisaties

Centrada maakte met diverse maatschappelijke organisaties afspraken 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% van de gemuteerde woningen per jaar (Lokaal Akkoord). Centrada wees op basis van deze afspraak in 2011 in totaal 44 woningen met urgentie toe (van de 51 toegekende woningen). Dit is 5,5% van het totaal aantal vrijgekomen woningen.

- 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 2011 paste Centrada één keer het tweede kansbeleid toe in verband met overlast.

Maatschappelijke verhuringen

Een gedeelte van de woningvoorraad is onttrokken aan het reguliere woonruimteverdeelsysteem, doordat de woningen worden gebruikt door maatschappelijke instellingen en organisaties. In sommige gevallen voor het (onzelfstandig) huisvesten van cliënten (bijvoorbeeld Enkeltje Zelfstandig), in andere gevallen voor het uitvoeren van werkzaamheden (bijvoorbeeld wijkposten). In het Lokaal Akkoord spraken we met de gemeente af dat

het percentage van het bezit dat jaarlijks wordt onttrokken aan de reguliere woningvoorraad maximaal 1% is. Eind 2011 was dit 1,4% (= 118 woningen) van het totale woningbezit. Dit komt door de tijdelijke verhuur van 46 senioren appartementen aan Stichting Woonzorgcentra Flevoland in verband met de sloop en nieuwbouw van de Ankerplaats. Zonder deze extra woningen komt het percentage uit op 0,8%.

% verhuringen aan inkomens > € 33.614

Per 1 januari 2011 zijn de EU-staatssteunregels van kracht. In een ministeriële regeling is voorgeschreven dat corporaties nog maar maximaal 10% van hun sociale huurwoningen (dit zijn woningen met een huurprijs tot € 652,52) mogen verhuren aan huishoudens met een inkomen boven € 33.614. Als een corporatie zich hier niet aan houdt, bestaat de kans dat ze niet in aanmerking komt voor WSW-borging. Geld lenen wordt dan moeilijker en in ieder geval duurder.

In het eerste kwartaal van 2011 verhuurde Centrada bijna 20% van de vrijgekomen woningen aan huishoudens met een inkomen boven € 33.614. In overleg met de gemeente Lelystad besloten we daarom om vanaf 15 april geen woningen meer toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen boven € 33.614. Daardoor kwam het jaarpercentage uiteindelijk uit op 9,3% en voldoen we aan de norm van 10%. Samen met de gemeente bekijken we op welke manier we de 10% ruimte voor huishoudens met een middeninkomen vanaf 2012 invullen.

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.

Centrada streeft naar de in het Lokaal Akkoord afgesproken (verlaging van de) actieve wachttijden per 2013 (= de norm).

WACHTTIJDEN	NORM	2011
Actieve wachttijd jongeren < 23 jaar	0,9	1,1
Actieve wachttijd 1-2 persoonshuishouden 23-54 jaar	1,4	2,0
Actieve wachttijd 1-2 persoonshuishouden met kinderen	1,3	2,2
Actieve wachttijd 1-2 persoonshuishouden 55-69 jaar	0,9	1,3
Actieve wachttijd senioren > 70 jaar	1,0	1,3

De randvoorwaarden om de afspraken en doelstellingen te behalen werden in 2011 echter ongunstiger. Door de voortdurende recessie, de impact van de staatssteunregeling, de aanscherping van de voorwaarden voor de Nederlandse Hypotheek Garantie (NHG) en de zeer beperkte nieuwbouw van (sociale huur)woningen de komende twee jaar, konden of wilden huurders niet doorstromen. Hierdoor kwam er minder aanbod vrij en met een gelijkblijvende vraag zorgde dit voor oplopende wachttijden in de sociale huursector. Vergelijken met 2010 zien we de gemiddelde actieve wachttijd in 2011 dan ook stijgen van 1,5 jaar naar 1,8 jaar.

Om de wachttijden terug te brengen, startten we eind 2011 in overleg met de gemeente met een experiment waarbij we 10% van de vrijkomende woningen verloten. Ook keken we nog eens kritisch naar de woningen die gelabeld zijn voor senioren. Daar waar mogelijk verviel de label voor senioren, zodat ook kleine huishoudens (gezinnen) op deze woningen kunnen reageren.

Mutatiegraad

Begin 2011 bereikt de mutatiegraad het laagste punt sinds tien jaar. Voor 2011 komt het aantal huuropzeggingen (woningen) uit op 794; een mutatiegraad van 9,2%.

Mutatiekosten

In 2011 gaf Centrada € 451.655 uit aan mutatiekosten. Met een aantal van 885 mutaties (woningen en overige vhe's), komt dat neer op € 510 per mutatie.

Aansluitende verhuringen

Vanwege de EU-staatssteunregeling is Centrada sinds 1 januari 2011 verplicht om bij de toewijzing van sociale

huurwoningen de inkomensgegevens van de kandidaat-huurder vooraf te checken en vast te leggen. Bij een behoorlijk aantal mutaties duurde het lang voordat de kandidaat-huurder alle inkomensgegevens compleet aanleverde en we tot verhuring konden overgaan. Vaak ontbraken de benodigde bewijsstukken rondom het inkomen of waren deze incompleet. Daarnaast konden we enkele woningen niet aansluitend doorverhuren omdat ze met voorrang werden gerenoveerd (Atolwijk) of gesaneerd (asbest). Daardoor haalden we in 2011 met 45,5% de norm van minimaal 50% aansluitende verhuringen niet.

Huurderving/Leegstand

De huurderving is in 2011 gemiddeld 1,18%. Dit percentage ligt boven 0,75%. Een deel van het hoge percentage is te verklaren door huurderving die optreedt door projecten waarbij woningen uit exploitatie worden genomen: Stavorenstraat (36 lege woningen), Agoradek (44 lege woningen) en Spaceboxen (24 lege woningen), Atolwijk (drie lege woningen) en Vecht/Eem/Keteldiep (twee lege woningen). Zonder deze projectleegstand komt het percentage met 0,70%, onder de norm.

De leegstand die ontstaat door de markt (frictieleegstand) was in 2011 totaal 0,43%. Dit is boven de norm van 0,25%. Grotendeels wordt de overschrijding veroorzaakt door het uitstellen van de oplevering van een woning aan een kandidaat-huurder, omdat deze de inkomensgegevens (IB-60 formulier) niet compleet had.



Samen met gemeente Lelystad leidde Centrada een aantal klimaatcoaches op. De heer Honig is een van de klimaatcoaches die gratis workshops verzorgt waarin Lelystedelingen leren te besparen op energie.

6.3 We zorgen voor betaalbare woningen

Centrada verhuurt minimaal 90% van haar huurwoningen onder de huurtoeslaggrens en wijst minimaal 90% van de vrijgekomen woningen toe aan huishoudens met een inkomen onder € 33.614 per jaar.

Jaarlijkse huurprijsverhoging

Centrada verhoogde per 1 juli 2011 de huren met het inflatiepercentage over 2010, namelijk 1,3%.

Energielabel in het Woningwaarderingstelsel

Per 1 juli werd ook de energielabel geïntegreerd in het Woningwaarderingstelsel. Dit betekende bij 89,6% van onze woningen een stijging van de maximale huurprijs. Van de woningen waarbij maximaal redelijk omlaag ging, bleek het niet nodig om de huur te bevrozen.

'Nieuw' huurprijsbeleid

In 2011 bespraken we de contouren van het 'nieuwe' huurprijsbeleid. Uitgangspunt was daarbij dat Centrada, rekening houdend met het Woningwaarderingstelsel, de aftoppings-/huurtoeslagsgrenzen die van toepassing zijn voor jongeren tot 23 jaar, één- en tweepersoonshuishoudens, huishoudens met drie of meer personen en 65-plussers als richtprijs voor haar huur(prijs)beleid hanteert. De ruimte tussen de verschillende aftoppings-/huurtoeslagsgrenzen en de liberalisatiegrens (het maximum huurbedrag tot waar huurtoeslag voor een woning aangevraagd kan worden) gebruiken we voor differentiatie in prijs/kwaliteit.

Besparen op energiekosten

Het Nationale Klimaatstraatfeest

Om huurders te informeren over en te stimuleren tot energiebewust woongedrag is Centrada in samenwerking met de gemeente Lelystad actief deelnemer van het Nationale Klimaatstraatfeest. Het idee achter het Klimaatstraatfeest is simpel: huurders besparen energie tijdens het stookseizoen (november t/m maart) en krijgen punten voor alle energiebesparende acties die zij doen. Hoe meer burens er aansluiten en hoe meer acties de straat doet, des te meer klimaatpunten zij verdienen en des te groter de kans is dat de straat eindigt in de Top 500. Die Top 500 wordt beloond voor hun inzet met een straatfeest.

Klimaatcoaches

Samen met de gemeente bood Centrada in 2011 de inwoners van Lelystad een opleiding tot klimaatcoach aan. Elf inwoners maakten hiervan gebruik. Tijdens de cursus kregen zij informatie over energieverbruik en besparingsmogelijkheden. Deze gaven ze vervolgens door in hun eigen omgeving.

WoonEnergie

Eind 2011 ging Centrada een samenwerkingsovereenkomst aan met WoonEnergie. Met de samenwerking bieden we onze huurders de mogelijkheid om te besparen op hun woonlasten en een bijdrage te leveren aan duurzaamheid.

Bijna alle huurders van Centrada (degenen die zelf een energieleverancier kunnen kiezen) ontvingen een aanbod. In totaal 371 huurders (bijna 6% van de aangeschreven huurders) gaven aan dat zij gebruik willen maken van het aanbod en willen overstappen naar WoonEnergie.

6.4 We voorkomen huisuitzetting als gevolg van huurachterstanden

Centrada begeleidt haar huurders bij en spreekt hen aan op het tijdig en volledig voldoen van de huur om te voorkomen dat huurachterstanden ontstaan en deze zodanig oplopen dat huisuitzetting volgt. Daarvoor hebben we inzicht in het huurbetalingsgedrag van onze huurders en maken we met onze huurders betalingsafspraken, met inachtneming van wat is vastgelegd in het protocol tot het voorkomen van huurachterstanden.

BETAALBAARHEID	NORM	2011
Huurachterstand actieve huurcontracten	1%	1,18%
Aantal ontruiming (woningen)	28	41

Huurachterstand

De huurachterstand van zittende bewoners inclusief betalingsregelingen bedroeg in 2011 1,18%. Hiermee zit de huurachterstand net boven de norm van 1%. Het aantal huurders met betalingsproblemen is ten opzichte van december 2010 gestegen van 813 naar 873. De stijging wordt veroorzaakt door huurders die tussen de één en twee maanden huurachterstand hebben. Het gemiddelde bedrag is in een jaar tijd met ongeveer € 20 gestegen tot een bedrag van € 655.

Ontruiming (woningen)

In 2011 zijn 134 ontruiming aangezegd. Het aantal aangezegde ontruiming bleef daarmee, ten opzichte van 2010, ongeveer gelijk. Hiervan zijn er uiteindelijk 41 doorgestaan, waarvan 38 op basis van huurachterstand en drie op basis van overlast. In 69% van de gevallen is ontruiming van de woning na aanzegging voorkomen. We constateren dat de preventieve aanpak die wij samen met onze partners hanteren goed werkt. Wij blijven daarom de komende maanden stevig inzetten op verdere procesverbetering en verbetering van de informatie-uitwisseling.

Kredietrisico's toetsen

Eind 2010 sloot Centrada een overeenkomst met Experian.

Experian is gespecialiseerd in het schatten van kredietrisico's bij consumenten. Aanvankelijk toetsten we bij Experian het kredietrisico van een woningzoekende nadat we deze een woning hadden aangeboden. Sinds het vierde kwartaal 2011 toetsen we voortaan het kredietrisico van een kandidaat voordat we een woning aanbieden. Als daar aanleiding toe is, dan gaan we in gesprek. Met deze aanpak proberen we nieuwe huurachterstanden aan de voorkant te voorkomen. In 2012 evalueren we deze werkwijze en stellen we deze zo nodig bij.

Schuldhelpverlening

De gemeente Lelystad nam in 2011 de schuldhelpverlening (preventie en nazorg) onder de loep en formuleerde uitgangspunten over waar deze hulpverlening aan moet voldoen. Aanleiding daarvoor was de toename van het aantal meldingen, het wegvallen van de tijdelijke middelen per 1 januari 2012 en de nieuwe wet schuldhelpverlening. De gemeente verwoordde haar uitgangspunten in de nota 'Schuldhelpverlening Lelystad: Perspectief bieden aan mensen met schulden'. Met onze partners (Protocol Preventie Huisuitzettingen) bespraken wij de impact van deze nota. Vooralnog heeft het voor de samenwerking geen directe consequenties en blijven de betrokken partijen inzetten op de preventieve aanpak.

6.5 We bieden onze klanten een keuze tussen kopen of huren

Naast het aanbieden van sociale huurwoningen ontwikkelt en bouwt Centrada betaalbare koopwoningen en verkopen we bestaande woningen tegen een zodanige prijs dat deze bereikbaar zijn voor de in het BBSH gedefinieerde 'primaire' doelgroep.

Ons verkoopbeleid biedt naast directe verkoop ook de mogelijkheid van koop met een korting op de marktwaarde via de regelingen: Koopgarant, Starters Renteregeling en Kluswoningen.

Nieuwbouw

Begin januari 2011 verkocht Centrada de laatste koopwoning van het project in Warande, bestaande uit 62 huur- en twintig koopwoningen. Een paar maanden later

werd het gehele project opgeleverd. De koopwoningen werden in eerste instantie aangeboden aan de 8.500 huurders van Centrada. Zij ontvingen een aantrekkelijke korting als zij een huurwoning leeg achter zouden laten om een koopwoning in Warande te betrekken. De actie was een groot succes en binnen een paar weken tijd was het grootste gedeelte van de woningen verkocht.

Verkoop bestaand bezit

De markt voor koopwoningen in Lelystad wijkt af van het Nederlands gemiddelde. De verkoopprijzen liggen in Lelystad zo'n 30% lager. Voor een gemiddelde tussenwoning werd in Lelystad in 2011 € 145.000 betaald; landelijk was dit € 201.000. Er was wel overeenstemming voor wat betreft de trends: de verkoopprijzen en het aantal transacties daalden in 2011 ten opzichte van eind 2010, terwijl de verkooptijd toenam.

In 2011 zette Centrada vrijkomende huurwoningen die voor de vrije verkoop waren aangewezen maximaal drie maanden te koop. Als er geen animo voor was, werden ze opnieuw verhuurd. Daarnaast schreven we in de tweede helft van 2011 circa 1.500 zittende huurders aan met het aanbod de huurwoning te kopen. Om de verkoop te stimuleren hoefden kopers tijdelijk geen overdrachtsbelasting te betalen.

In Lelystad was het aanbod aan koopwoningen in dezelfde prijsklasse als die waarin de bestaande huurwoningen van Centrada te koop werden aangeboden, echter groot. Daarom stelden we in ons verkoopbeleidsplan de aantallen te verkopen woningen in 2011 bij van 32 naar 30 woningen:

- veertien woningen via verkoop onder voorwaarden (Koopgarant of Starters Renteregeling);
- dertien woningen in de vrije verkoop
- drie kluswoningen

Uiteindelijk verkocht Centrada in 2011 in totaal negentien bestaande huurwoningen, waarvan dertien in de vrije verkoop en zes aan zittende huurders. Van de negentien woningen, werden er acht verkocht onder voorwaarden (KoopGarant). Hiermee is de target van 30 woningen voor

2011 niet gehaald.

Dit is debet aan de ontwikkelingen op de koopwoningmarkt. Daarnaast speelde het moeizame financieringstraject met de banken ons parten, waardoor vijf verkopen werden doorgeschoven naar 2012.

Kluswoningen

Voor de extra korting bij verkoop van de kluswoningen vroeg Centrada ontheffing aan bij het Ministerie. Echter gaf het Ministerie voor dit project/experiment geen toestemming om af te wijken van de maximaal 10% toegestane korting op de huidige taxatiewaarde. Het gevolg hiervan is dat het experiment niet door kan gaan in de voorgestelde uitvoering. In het eerste kwartaal van 2012 bereiden we een nieuw voorstel voor, dat wel past binnen de rijksregels.

6.6 We informeren onze omgeving en klant over ons beleid en aanbod

Conform het corporate communicatiebeleid van Centrada, pakken we verschillende activiteiten op die tot doel hebben onze klanten en omgeving goed te informeren over ons beleid en over ons producten- en dienstenaanbod.

Het team Klantenservice werkt aan een klantinformatiesysteem en een huurdersportaal. Daarnaast werken de verschillende teams, ondersteund door de communicatieadviseurs, aan een actuele website met een (digitale) producten- en dienstencatalogus die de klant duidelijkheid geeft over leveringscondities en keuzemogelijkheden.

Actuele website

Centrada ontwikkelde een nieuwe internetsite.

In tegenstelling tot de huidige website is de nieuwe site doelgroepgericht. Inhoudelijk geeft de nieuwe website informatie over de producten en diensten van Centrada, de leveringscondities en de keuzemogelijkheden voor de klant. De testversie en het content managementsysteem werden in 2011 opgeleverd en gevuld. Begin 2012 wordt de nieuwe site gelanceerd.

Social media

Centrada verdiepte zich in de manier waarop Centrada de 'social media' zou kunnen gebruiken als communicatiemiddel. De conclusies en de manier waarop Centrada de social media kan implementeren werden vastgelegd in een plan van aanpak. Begin 2012 start de implementatie in de vorm van een pilot waarbij Twitter, LinkedIn en Facebook actief als communicatiemiddel worden ingezet.

Radar

Elk kwartaal maakt Centrada met veel aandacht en zorg de Radar voor haar huurders. Om te onderzoeken of de artikelen in Radar voldoen aan de wensen van de klanten en of zij de Radar met plezier lezen, ontwikkelden we in 2011 een enquête. Het resultaat was dat de huurders de Radar waarderen met een gemiddeld rapportcijfer van een 8, maar dat er verbeterpunten mogelijk zijn. Elke tiende inzender van de enquête ontving een Intratuin-bon van € 25.

7. Omvang en kwaliteit van de woningvoorraad

Voor onze klanten is het van belang dat Centrada beschikt over een voldoende en gevarieerd woningaanbod, zodat zij in elke fase van hun leven een passende woning kunnen kiezen. Centrada beschikt echter over een qua leeftijdsopbouw en typologie eenzijdig woningbezit dat onvoldoende aansluit op de ontwikkeling van de vraag. Verder kent de stad een groeiambitie. Daarom breidt Centrada haar woningvoorraad uit, vernieuwt deze waar nodig en houdt de kwaliteit van het bestaande bezit in stand of verbetert dit. Daarbij hebben we oog voor de beeldkwaliteit van de gebouwde omgeving en zorg voor het milieu.

7.1 We beschikken over een voldoende en gevarieerd aanbod voor onze klanten

Strategisch Voorraadbeleid

In het eerste kwartaal actualiseerden we het strategisch voorraadbeleid (SVB). Ten opzichte van het SVB 2010-2019 stemden we het nieuwbouwprogramma af op de bijgestelde groeiambitie van de gemeente Lelystad (die de nieuwbouwambitie verlaagde van 650 naar 400 woningen per jaar). Daarnaast pasten we het nieuwe verkoopbeleid aan (waarbij meer is uitgegaan van verkoop onder voorwaarden, zoals Koopgarant).

	PROJECTNAAM	WIJK	AANTAL BEGROOT	AANTAL KOOP	TYPE	DOELGROEP	AANTAL PROGNOSE
1	De Veste	Centrum	30		Eengezinswoningen, 4 kamers, 90m ²	gezinnen 23-65 jaar	0
2	Zeilacademie	Havengebied	34		Studentenwoningen, 1 kamer, 40m ²	studenten	0
3	Agoradek	Centrum	36		Appartement, 3 kamers, 80m ²	1 en 2 persoons 23-65 jaar	36
4	Ivorenklif	Zuiderzeewijk	24		Appartement, 3 kamers, 80m ²	1 en 2 persoons 65-plus	24
5	Waterwijzer	Atolwijk/ Lelycentre	35		Appartement, 3 kamers, 80m ²	1 en 2 persoons 55-plus	40
6	Waterwijzer	Atolwijk/ Lelycentre	20		Eengezinswoningen, 4 kamers, 100m ²	gezinnen 23-65 jaar	0
7	Ankerplaats H-18	HanzePark	59	11	Appartement, 3 kamers, 80m ² .	1 en 2 persoons 65-plus	59
	Bolder	HanzePark/ Schouw	30		Appartement(10), 3 kamers, 80m ² . 6 groepswoningen en 2 multifunctionele ruimtes (20) t.b.v. 36 personen. Na 20 jaar ombouw naar individuele appartementen, 90m ²	1 en 2 persoons 55-plus. Ouderen met psychische problemen. Na 20 jaar alle appartementen 55-plus	30
8	Warande fase 1 Parklocatie	Warande	20		Eengezinswoningen, 4 kamers, 100m ²	gezinnen 23-65 jaar	20
9	Warande fase 2	Warande	50		Eengezinswoningen, 4 kamers, 100m ²	gezinnen 23-65 jaar	50
TOTAAL			338	11	184 appartementen 154 eengezinswoningen	184 appartementen 90 eengezinswoningen	259



Job Cohen, destijds nog partijleider van de PvdA, bezoekt een bewoner in de nieuwbouwwijk Warande.

Nieuwbouw

Voor een voldoende en gevarieerd woningaanbod is het noodzakelijk dat we nieuwe woningen aan de woningportefeuille toevoegen. De prognose tot 2015 is in de tabel op de vorige pagina weergegeven. De omzetting van de renovatieplannen van 24 woningen in de Zuiderzeewijk naar nieuwbouw is niet in dit overzicht meegenomen.

Voor het bouwen van nieuwe woningen begrootten we voor 2011 € 5,5 miljoen. Hiervan realiseerden we € 3,0 miljoen. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat we twee projecten niet realiseerden en twee projecten doorschoven naar 2012.

In de begroting gingen we namelijk uit van de voorbereiding en uitvoering van 338 woningen tot 2015. Als gevolg van de crisis op de woningmarkt pasten we deze planning, in overleg met de gemeente, aan naar 259 nieuwbouwwoningen, oftewel 79 woningen minder. Dit komt door het vervallen van 30 woningen op de locatie De Veste (voor dit project kreeg de gemeente de grondexploitatie niet sluitend), 34 woningen ten behoeve van studenthuisvesting bij de Zeilacademie (de Roy Heiner Academie acht de ontwikkeling nu te risicovol) en twintig eengezinswoningen op locatie de Waterwijzer. De woningmarktcrisis en te hoge bouwkosten voor de twintig eengezinswoningen op locatie de Waterwijzer zijn de redenen dat deze plannen niet doorgaan. Aan de ontwikkeling van het appartementencomplex op de locatie de Waterwijzer voegden we vijf appartementen toe.

Waterwijzer

De start van de bouw van het appartementencomplex op

de locatie Waterwijzer verschuift van december 2011 naar mei 2012. De start van de nieuwbouwprojecten op de locatie De Ankerplaats (59 huur appartementen en elf koopwoningen) en De Bolder (30 appartementen) verschuift naar het tweede kwartaal in 2012. Door een langere voorbereidingstijd van deze projecten verschuift circa € 1,1 miljoen aan uitgaven naar 2012.

Warande en Galjoen-Zuid

De nieuwbouwprojecten op de locaties Warande en Galjoen-Zuid hebben eind 2010 vertraging ondervonden, waardoor circa € 1,6 miljoen is gerealiseerd in 2011 in plaats van in 2010. Warande werd vertraagd omdat de nutsvoorzieningen vanwege de vorstperiode later werden aangesloten. Bij Galjoen-Zuid waren kwaliteitsproblemen de oorzaak, deze zijn uiteindelijk opgelost.

Ten slotte hadden we € 0,3 miljoen aan uitgaven in 2011 begroot voor Hanzeborg en Atolplaza, maar deze verwerkten we al in de jaarrekening 2010 ten laste van 2010.

Nieuwbouwwontwikkeling

Warande

In de nieuwbouwwijk Warande staat de planning van 50 eengezinswoningen ter discussie. Vanwege de crisis is het de vraag of we deze woningen wel voor 2014 moeten bouwen. In de bespreking met de gemeente werd bekend dat de ontwikkeling van Warande (vooral koopwoningen) vertraging oploopt. Dit is ook zichtbaar in de kwaliteit van de openbare ruimte in deze wijk. De door ons te bouwen 50 eengezinswoningen worden gesitueerd in het nieuwe deel van Warande, Centrada zal hier de eerste bouwer zijn. We moeten ons afvragen of wij dit onze huurders

willen aandoen, er zijn nagenoeg geen voorzieningen en de infrastructuur is (nog) minimaal.

Agoradek

De ontwikkelaar die in opdracht van Centrada en de gemeente en voor eigen risico een project van 36 sociale huurappartementen, een parkeergarage en circa 120 koopappartementen op de locatie Agoradek zou ontwikkelen, heeft zich teruggetrokken. De huidige crisis op de woningmarkt is de oorzaak. Centrada en de gemeente overwegen nu de woningen en de parkeergarage te renoveren.

Nieuwbouwopgave vanaf 2014

Vanaf 2014 houden we voorlopig rekening met een nieuwbouwopgave van 95 sociale huurwoningen per jaar en tien koopwoningen per jaar.

7.2 We staan garant voor een goede prijs-/kwaliteitverhouding

In het strategisch voorraadbeleid legden we vast dat een inhaalslag nodig is als het gaat om de kwaliteit van het bestaande woningbezit. De nog uit te voeren maatregelen op dit gebied hebben we op een rij gezet en voorzien van een prioriteit per complex. Voor 2011 stonden op de agenda:

- de renovatie van 92 woningen in de Zuiderzeewijk. Hiermee is destijds gewacht omdat mogelijk sloop en vervangende nieuwbouw in beeld was. Vanwege de woningmarktcrisis is echter besloten deze woningen alsnog op te knappen;
- het geschikt maken van 30 woningen in de Stavorenstraat voor het huisvesten van cliënten van TriAde met schizofrenie;
- de renovatie van 74 appartementen en 288 grondgebonden woningen in de Atolwijk. De investering voor de renovatie van de appartementen gaat gepaard met levensduurverlenging. De grondgebonden woningen krijgen een kleinere opknapbeurt dan voorzien. Deze beurt houdt rekening met de visie op de ontwikkeling van deze wijk tot 2025. De investering voor de renovatieprojecten wordt geraamd op € 15,9 miljoen.

Renovatie

In 2011 verbeterden we ruim 350 woningen. De realisatie viel circa € 6,9 miljoen lager uit dan begroot. Dit wordt veroorzaakt doordat we een positief aanbestedingsresultaat van ruim € 1 miljoen behaalden op de in 2011 gegunde werken. De grootste afwijking betrof de renovatie van de 74 meergezinswoningen in de Atolwijk, waarbij we het werk voor 35% onder de begroting konden gunnen. Dit is een voordeel van € 1,5 miljoen. Anderzijds hadden we een tegenvaller op de aanbesteding van 288 eengezinswoningen in de Atolwijk (€ 0,3 miljoen, ofwel circa 4% van de begroting) en een overschrijding bij de aanbesteding van de zestien woningen Langezand (circa 10%, ofwel € 0,1 miljoen).



De 24 huurwoningen van Centrada aan de Vecht, Eem en het Keteldiep worden gesloopt en vervangen door nieuwbouw. De meeste bewoners keren terug in de nieuwe woningen.

We besloten de renovatie van de 24 eengezinswoningen in de Zuiderzeewijk om te zetten naar sloop en vervangende nieuwbouw van 24 woningen. Nieuwbouw biedt een beter energielabel (A), een betere indeling, lagere exploitatiekosten, nieuw duurzaam exploitatieperspectief en een verbetering van het aanzicht van de omgeving.

De bewoners zijn zeer gelukkig met de plannen.

Alle bewoners zijn inmiddels uitgeplaatst en op acht adressen na keren ze na de nieuwbouw weer terug.

Vanwege deze omzetting vindt de realisatie in 2012 plaats. De renovatie-uitgave van € 1,8 miljoen vervalt daardoor in 2011. De nieuwbouw vindt plaats in 2012.



Nieuwbouw koop- en huurwoningen van Centrada in de nieuwe wijk Warande.

De voorbereiding van de renovatie van de appartementen in de Zuiderzeewijk vroeg meer tijd waardoor de uitvoeringsfase eind 2011 startte. Dit geldt ook voor het project kluswoningen Langezand. De uitvoering van de renovatie van 74 appartementen en 288 eengezinswoningen in de Atolwijk startten ook later dan in het jaarplan was voorzien. Door deze vertragingen verschoof circa € 4,6 miljoen aan uitgaven naar 2012.

Daarnaast investeerden we in het Centradakantoor. De installaties zijn verbeterd, de kwaliteit van het binnenklimaat is geoptimaliseerd en de inrichting van een groot deel van het kantoor werd aangepast waardoor de klant als gast kan worden ontvangen en werkplekken op maat tot stand zijn gebracht. Een deel van het kantoor is hierdoor vrij gekomen en kan worden verhuurd dan wel voor andere maatschappelijke doeleinden worden ingezet. De kosten voor deze verbouwing hadden we niet opgenomen in de vastgoedbegroting. Ten slotte maakten we nog geen kosten voor het verplaatsen van de spaceboxen. Op basis van nieuwe inzichten besloten we de spaceboxen in 2012 te verkopen. De verplaatsingskosten komen voor rekening van de koper.

Onderhoud

Om de bestaande woningvoorraad in goede staat te houden en de kwaliteit van de woning te laten aansluiten bij de wensen van de huurders, voeren we onderhoud uit. Om goed in beeld te hebben wanneer, waarom en welk onderhoud we moeten uitvoeren en wat kosten hiervan zijn, actualiseerden we het onderhoudsbeleid en het

technisch (financieel) meerjaren plan in 2011. In het portefeuilleplan namen we op wat het kwaliteitsniveau van onze woning moet zijn. In het technisch meerjaren plan brachten we in beeld welke maatregelen nu en in de toekomst noodzakelijk zijn om deze woningen aan dit kwaliteitsniveau te laten voldoen.

Planmatig onderhoud

Vooruitlopend op deze integrale meerjaren onderhoudsbegroting is planmatig onderhoud voorbereid aan 1.700 woningen. De werkzaamheden betroffen vooral liftonderhoud, dakbedekking, opknappen garages en schilderwerk.

De uitgaven van het planmatig onderhoud vielen lager uit dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door het vervallen van werkzaamheden (€ 0,2 miljoen), gunstige aanbestedingsresultaten (€ 0,3 miljoen) en het doorschuiven van het project Plantage Hofstede/Kreek en Deltawijk naar 2012 (€ 0,7 miljoen).

Dagelijks onderhoud

Voor de uitvoering van het dagelijks onderhoud begrootten we een bedrag van € 2,5 miljoen (€ 275 per woning). Onder dagelijks onderhoud verstaan we het verhelpen van kleinere reparatieverzoeken, contract- en mutatieonderhoud. De uitgaven voor niet-planmatig onderhoud verliepen conform prognose. Het klachten-, mutatie- en overig onderhoud laten onderling kleine verschillen zien.

Vraaggestuurd onderhoud

Verder reserveerden we voor het zogenaamde vraaggestuurd onderhoud € 2,4 miljoen. Dit budget is bedoeld om het binnenpakket van de nog niet gerenoveerde woningen op het gewenste kwaliteitsniveau te brengen. Aangezien het opknappen van de binnenkant van de woning in bewoonde staat veel overlast veroorzaakt, kozen we ervoor dit niet meer planmatig op te pakken, maar de woningen in de toekomst te verbeteren bij mutatie of op verzoek van de bewoner. Aan vraaggestuurd onderhoud gaven we € 0,8 miljoen minder uit dan begroot. Bij minder woningen bleek bij mutatie een kwaliteitsverbetering noodzakelijk.

7.3 We zijn milieubewust en duurzaam en hebben oog voor beeldkwaliteit

Centrada houdt zich met de nieuwbouw aan wet- en regelgeving en provinciale en gemeentelijke beleidsvoornemens en milieuvoorschriften. Dit betekent dat met ingang van 2011 bij nieuwbouw de energieprestatiecoëfficiënt maximaal 0,6 mag zijn. Verder voldoen we zoveel als mogelijk aan de ambities die zijn verwoord in het Nieuw Flevolands Peil.

Wat de energieprestatie van het bestaande woningbezit betreft, streeft Centrada ernaar dat in 2013 minimaal 69% van de woningen een energielabel C of beter heeft. Voor 2019 is het doel minimaal 80% te bereiken. In het strategisch voorraadbeleid namen we aanvullende budgetten op voor energiebesparende maatregelen. Deze maken we in de meerjarenonderhoudsplanning en -begroting concreet per project. Zo vervingen we in 2011 174 Verbeterd Rendement (VR) ketels voor Hoog Rendement (HR) ketels in het Rode Klif en vervingen we in het complex Rivierenbuurt de dakisolatie.

Verder benoemen we in het onderhoudsbeleid kaders over het gebruik van milieuvriendelijke en duurzame materialen.

Ten slotte formuleren we uitgangspunten ten aanzien van de beeldkwaliteit van het toekomstige en huidige bezit, omdat beeldkwaliteit niet alleen effect heeft op de beleving van de woonomgeving, maar ook een rol van betekenis speelt in het kader van de duurzaamheid.

8. Leefbare buurten en wijken

Als het goed gaat met de wijken en buurten in Lelystad, gaat het goed met de mensen en de stad. Elke wijk of buurt is echter uniek. Alleen al door de ligging en de aanwezige voorzieningen. Ook de bewoners van een wijk of buurt veranderen in de loop der jaren en daarmee ook de behoeften: mensen worden ouder, kinderen verlaten de wijk en mensen verhuizen. Hier komt bij dat wijken en buurten van de bewoners zijn. Zij vormen de sleutel tot succes als het gaat om het voorkomen en de aanpak van de problemen die de kwaliteit van de leefomgeving onder druk zetten. Werken aan leefbare wijken en buurten vraagt dan ook om maatwerk.

Centrada vervult 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. Zij doet aan buurtbemiddeling en zet daar waar nodig sociaal beheer in. Waar het gaat om de kwaliteit van de omgeving in meer brede zin, zoals straten, openbaar groen en voorzieningen, spreekt zij anderen aan en werkt zij samen met partijen, zoals de gemeente, particuliere eigenaren en de politie. Daarnaast daagt Centrada bewoners uit zelf een bijdrage te leveren aan een prettige woonomgeving.

8.1 De huurders van Centrada wonen in een fijne wijk of buurt

Om ervoor te zorgen dat de huurders van Centrada in een fijne wijk of buurt wonen, heeft Centrada inzicht nodig in de waardering van de kwaliteit van onze woningen, de leefomgeving, de voorzieningen, de veiligheid en het samenleven in de wijken en buurten waar Centrada veel

woningen heeft. Op basis van dit inzicht formuleren we per woonplangebied of complex maatregelen die tot doel hebben de leefbaarheid op peil te houden of te brengen.

Als indicatoren voor de leefbaarheid gebruiken we:

- betaalgedrag van de huurders (met scores op betalingsachterstanden, betalingsregelingen, incassotrajecten en ontruiming);
- leefbaarheid (met scores op sociale meldingen en de kwaliteitsbeleving van het woningaanbod en de directe en openbare woonomgeving);
- populariteit (met scores op gemiddelde woonduur, verhuur/leegstand en gemiddeld aantal reacties en aanbiedingen per woning);
- en de kwaliteit van de woningen (met scores op het gebied van politiekeurmerk veilig wonen, het gemiddeld aantal reparatieverzoeken per wijk/-buurt/complex en woning).

Sociale meldingen

In 2011 registreerden we in totaal 450 sociale meldingen. De meeste meldingen hadden betrekking op overlast gevend woongedrag (grofvuil, wietplantage, onderhuur, slechte bewoning, etc.) en tuinonderhoud.

Extern juridisch advies

In 2011 gaven we in totaal € 69.163 uit aan juridisch advies. Dit advies werd ingewonnen bij de aanpak van bewoners-overlast (dertien zaken), ontbinden van huurovereenkomsten in verband met hennepsteelt (drie zaken) en de aanpak van onderhuur (zes zaken). In de meeste uitspraken werden wij veroordeeld voor het betalen van de eigen proceskosten. In één dossier (onderhuur) werd

LEEFBAARHEID	NORM	2011
Aantal geregistreerde sociale meldingen	n.v.t.	450
Budget extern juridisch advies i.v.m. overlast	€ 40.000	€ 69.163
Aantal goedgekeurde aanvragen Beter Buurt Bijdrage	> 12	23
Budget activiteiten woonplannen	€ 400.000	€ 223.217
Budget leefbaarheid regulier	€ 35.000	€ 78.514
Budget samenwerkingsverbanden	€ 127.500	€ 112.164

daarvan afgeweken. De rechter veroordeelde hierin de bewoner voor de betaling van de proceskosten.

Beter Buurt Bijdrage

De beoordelingscommissie Beter Buurt Bijdrage behandelde in 2011 in totaal 23 aanvragen. De ideeën varieerden van een bijdrage voor de Burendag, het organiseren van een barbecue of wijkfeest, het plaatsen van een kerstboom met verlichting tot het schilderen van entrees en gangen van een complex. In totaal honoreerden we 23 aanvragen. Hiermee ondersteunde Centrada in 2011 bewonersinitiatieven voor een bedrag van € 20.870.

Budget samenwerkingsverbanden

Voor 2011 nam Centrada zich voor om (financiële) ondersteuning te geven aan een aantal stadsbrede initiatieven en organisaties die een bijdrage leveren aan leefbaarheid en bewonersparticipatie, zoals:

- de sponsoring van de huttenbouwweek;
- de jaarlijkse bijdrage aan de HVOB;
- een bijdrage aan het Meldpunt Vangnet & Advies;
- en een bijdrage aan Stichting Leviant.

In totaal reserveerden we daarvoor een bedrag van € 127.500, waarvan we € 112.164 uitgaven.

Budget leefbaarheid regulier

Met een totaal van € 78.514 kent dit budget een grote overschrijding. Dit komt omdat we een deel van de kosten die ten laste van dit budget werden geboekt, niet apart hadden begroot. Ze horen echter wel bij de leefbaarheidskosten en zijn alsnog hierbij opgeteld. Inmiddels hebben we maatregelen getroffen en is het budget voor 2012 opgehoogd.

Activiteiten uit woonplannen

In 2011 besteedden we € 223.317 aan de activiteiten uit de woonplannen. Hiermee komt de realisatie uit op 55,83%. Een deel van de achterblijvende investeringen werd veroorzaakt omdat de voorbereiding van een aantal projecten meer tijd of afstemming met partners en bewoners vergde waardoor de uitvoering later startte. Daarnaast schoven we het project overkappingen in de Waterwijk (begroot op € 70.000) vanwege de complexiteit door naar de (vastgoed) begroting van 2012. De activiteiten zijn vanuit de woonplannen vertaald in één overzichtelijke tabel (zie pagina 51 en 52), waarin per eiland is te zien welke activiteiten we voor 2011 hadden gepland en wat we hebben gerealiseerd.

NL Doet

Centrada beplante op vrijdag 18 maart, samen met twaalf leerlingen van OSG De Rietlanden en Scholengemeenschap Lelystad, de achtertuinen van de woningen aan de Stavorenstraat. De actie vond plaats in het kader van NL DOET. Deze landelijke vrijwilligersactie werd op 18 en 19 maart 2011 georganiseerd door het Oranje Fonds. Stichting Welzijn Lelystad coördineerde de inzet van de leerlingen. Ook medewerkers van TriAde en gemeente Lelystad hielpen mee met het planten. Voor de aanschaf van de beplanting honoreerde het Oranjefonds een aanvraag voor een financiële bijdrage.



EILAND	ACTIVITEIT/RESULTAAT	SVZ	BEGROOT	KOSTEN
Punter, Jol, Galjoen	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren	Gereed	20.000	24.853
	Achter de voordeur (sociale/financiële problematiek)	Gereed	0	0
	Afwerken centrale entrees en trappenhuizen	Gereed	0	20.117
Schouw, Kempenaar, Gondel, HanzePark	Oplossing stalling containers		15.000	
	Bijdrage voor tuinonderhoudsproject Welzijn Lelystad	Gereed	1.364	1.364
	Bijdrage voor tuinonderhoudsproject Welzijn Lelystad	Gereed	1.136	1.136
	Verbeteren veiligheid complex	Gereed	2.500	2.487
	Aanplanten ontbrekende beplanting	Gereed	4.500	4.508
Botter, Schoener, Tjalk	Vervangen inloopmat centrale entree		2.250	
	Overleg met bewonerscommissie	Gereed	1.200	1.380
	Bij mutatie erfafscheiding aanbieden	Gereed	2.000	891
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren	Gereed	0	-5
Zuiderzeewijk	Overleg met bewonerscommissie Rode Klif	Gereed	1.200	1.200
	Verbeteren uitstraling entree en algemene ruimten	Gereed	2.500	6.070
	Incidentele schoonmaak verhalen op bewoners (FAIR)	Gereed	2.250	1.116
	Bewoners betrekken bij schoonhouden leefomgeving	Gereed	500	113
	Verbeteren tuinonderhoud		2.500	0
	Tuinonderhoud huur/koop samen met gemeente	Gereed	5.000	7.211
	Stimuleren automatische incasso	Gereed	250	250
	Inzet buurtvoorlichters	Gereed	5.500	6.250
	Pleingesprekken	Gereed	1.000	0
Lelycentre e.o.	Overleg met bewonerscommissie Marktzicht	Gereed	1.200	1.200
Atolwijk	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren		2.908	
	Verbeteren uitstraling entree en algemene ruimten	Gereed	33.000	36.979
	Schuttingenproject begane grond woningen		5.500	0
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren		217	0
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren	Gereed	7.812	3.993
	Tuinonderhoud huur/koop samen met gemeente		2.500	0
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren		1.562	0
	Stimuleren automatische incasso		250	0
	Opening Atolplaza	Gereed	7.500	0
	Inzet buurtvoorlichters	Gereed	5.500	6.250
	Circusproject in samenwerking met gemeente	Gereed	1.201	0
	Bijdrage kalenderproject		6.000	0

EILAND	ACTIVITEIT/RESULTAAT	SVZ	BEGROOT	KOSTEN
Boswijk	Verbeteren woonomgeving, schoonmaak, containers	Gereed	7.000	8.942
	Begeleiding financiële problematiek		6.000	0
	Intensief beheer, opknappen woonomgeving		10.000	4.482
	Verwijderen overkappingen vanwege overlast	Gereed	4.000	0
	Herinrichting onbestemde locatie	Gereed	0	0
	Draairichting hoofdentree aanpassen voor veiligheid		7.000	4.813
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren	Gereed	2.500	125
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren	Gereed	2.500	100
	Opfrissen balkons/galerijen	Gereed	13.500	6.360
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren	Gereed	2.500	296
	Opfrissen balkons/galerijen	Gereed	13.500	7.407
	Tuinonderhoud en erfafscheidingen verbeteren	Gereed	1.500	1.071
	Inzet buurtvoorlichters	Gereed	5.500	6.250
	Inzet buurtmeester	Gereed	1.000	408
Waterwijk	Tuinonderhoud/ inrichting binnenterrein, schoonmaak	Gereed	5.000	4.617
	Tuinonderhoud huur en koop samen met gemeente	Gereed	0	0
	Achter de voordeur (sociale/financiële problematiek)	Gereed	1.000	1.175
	Vervangen overkappingen galerij (4 flats)		70.000	0
	Inbraakpreventie samen met politie en gemeente		1.000	0
	Inzet buurtvoorlichters	Gereed	5.500	6.250
	Inzet buurtmeester	Gereed	1.000	411
Lelystad-Haven	Tuinenproject (voortuin)	Gereed	5.000	2.017
	Nieuwe vloer entrees in combinatie met schilderwerk	Gereed	7.500	15.077
	Verbeteren van direct aangrenzende woonomgeving	Gereed	4.000	769
	Creditnota gemeente		0	-8.500
Centrum	Bijdrage website Buurtactief Lelystad	Gereed	1.000	500
	Overleg met bewonerscommissie Stadshart	Gereed	200	236
	Aanpassen KERI systeem (druppelsysteem)	Gereed	6.200	8.628
	Overleg met bewonerscommissie Stadshart	Gereed	200	236
	Aanleg daktuin en verbeteren veiligheid		47.500	4.468
	Overleg met bewonerscommissie Stadshart	Gereed	200	236
	Overleg met bewonerscommissie Stadshart	Gereed	200	236
	Stimuleren van goed afvalgedrag	Gereed	500	
	Verzorgen activiteit vertrekkende bewoners		1.200	0
	Plaatsen scootmobiel stootpalen bij lift		3.000	0
	Aanrijdbeveiliging Leykackers	Gereed	0	4.639
Overleg bewonersscie Meierhoven en Leykackers	Gereed	2.000	839	
			400.000	223.317

Oranje = project heeft vertraging opgelopen, loopt door in 2012

Rood = project is stop gezet/heeft geen doorgang gevonden



Jan van der Beek is als Buurtambassadeur voor de Voorstraat als het ware de ogen en oren van Centrada.

8.2 We bevorderen maatschappelijke betrokkenheid en stimuleren zelfredzaamheid

Om de maatschappelijke betrokkenheid van onze huurders te bevorderen en hun zelfredzaamheid te stimuleren, betrekken we bewoners bij het voorkomen en aanpakken van problemen die de kwaliteit van het leefklimaat onder druk zetten. Ook stimuleren en ondersteunen we initiatieven die hieruit volgen.

Concrete maatregelen werken we uit in de woonplannen. Hierin benoemen we per gebied onze bevindingen en mogelijke inspanningen gericht op het verbeteren van de leefbaarheid op verschillende niveaus: van de woningen, de directe woonomgeving, de openbare woonomgeving en de sociale woonomgeving. De woonplannen vervullen een belangrijke rol bij de communicatie en afstemming met huurders en samenwerkingsverbanden van huurders, maar ook met andere maatschappelijke partners die in de wijk of buurt actief zijn.

Woningen

We streven naar schone, hele en veilige woningen. Daarbij gaat het niet zozeer om de kwaliteitsaspecten als technische en functionele kwaliteit en slijtage (dat valt immers onder onderhoud), maar om aanvullende maatregelen in bestaande woningen die van invloed zijn op de woonomgeving.

In 2011 gaven we in dit kader de balkons en galerijen in de Boswijk een schoonmaak- en opfrisbeurt.

Directe woonomgeving

Bij de directe woonomgeving richten we ons op schone, hele en veilige tuinen, achterpaden, trappenhuisen, etc.

In 2011 voerden we in diverse wijken (waaronder Kempenaar Grijs, Kamp en Wittezeestraat) projecten uit rondom het schoonmaken, opruimen en onderhouden van tuinen en achterpaden. Ook de erfafscheidingen namen we daarin mee. Bijzondere aandacht ging naar de Atolwijk. In combinatie met de fysieke herstructurering werden de bewoners daar betrokken bij het verbeteren van de uitstraling van de entrees van de flats en de tuinen en achterpaden. Ten slotte maakten we in overleg met de bewoners een plan voor de herinrichting van de daktuin van het Combinatiegebouw.

Openbare woonomgeving

Centrada hecht veel waarde aan schone, hele en veilige straten, openbaar groen, etc. In principe is dit natuurlijk de verantwoordelijkheid van de gemeente, maar als er op dat vlak een rol is weggelegd voor Centrada, zal Centrada die oppakken. Zo leverde Centrada een bijdrage aan het verbeteren van de openbare woonomgeving in het project Stavorenstraat.

Sociale woonomgeving

Als het gaat om de sociale woonomgeving, richt Centrada zich in de eerste plaats op ongewenst gedrag van mensen dat vernielingen, vervuiling en verwaarlozing of het ontstaan van gevoelens van onveiligheid tot gevolg kan hebben.

Zowel in de Punter als in de Merenbuurt vonden in dit kader zogenaamde 'achter de voordeur' projecten plaats. Daarnaast startten we samen met de gemeente en de politie een project gericht op de jongerenflats in de Griend, waar - naast forse huurachterstanden - sprake was van overlast en drugs dealen.

Om de sociale samenhang in de wijk te bevorderen, brachten we bewoners in de Zuiderzeewijk samen door middel van pleingesprekken. Samen met de gemeente startten we in de Atolwijk het project 'Circus in de wijk'. Bovendien ondersteunden we diverse bewonerscommissies financieel en zetten we buurtvoorlichters in bij het informeren van bewoners over de plannen van Centrada en de gemeente in de wijk.

Voor 2011 begrootten we onderstaande investeringen voor deze projecten per stap (op basis van de door Centrada gehanteerde leefbaarheidladder) voor 2011:

VERBETEREN VAN DE:	
Woningen	114.000
Directe woonomgeving	339.950
Openbare woonomgeving	10.000
Sociale woonomgeving	88.850
Totaal	552.800

We spraken af dat we, voordat we een financiële verplichting aangaan dan wel toezeggingen doen, ons afvragen wat het effect van een maatregel is en hoe we dat meten. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat Centrada structureel taken en verantwoordelijkheden overneemt van de huurders of van een partij als de gemeente.

Verder stemmen we met de huurdersvereniging HVOB af om ook van hen te horen hoe zij aankijken tegen ons voornemen een deel van de huur te bestemmen voor het treffen van de voorgestelde leefbaarheidmaatregelen. Ten

slotte kan een heroverweging nodig zijn om de continuïteit van Centrada niet in het geding te laten komen.

Op basis van het bovenstaande kwamen we begin 2011 tot een totaal benodigd budget van € 0,4 miljoen. In paragraaf 8.1 (activiteiten uit woonplannen) wordt een toelichting gegeven op de realisatie van dit budget.

Bewonerscommissies

Ook in 2011 vond er regulier overleg plaats met de bewonerscommissies De Buizerd, Centrumzone, MeierHoven, Leyakkers, Marktzicht en de Rode Klif. Tijdens de overleggen besteedden we aandacht aan de servicekostenafrekeningen over 2010, de nieuwe voorschot bedragen servicekosten per 1 juli 2011 en brachten we de Beter Buurt Bijdrage onder de aandacht. Daarnaast kwamen specifieke onderwerpen ter tafel zoals:

- Met de bewonerscommissie Centrumzone bespraken we de situatie in het Combinatiegebouw. Met de commissie spraken we af dat zij actief deelnemen aan een werkgroep veiligheid.
- Het bestuur van de bewonerscommissie de Rode Klif ondertekende tijdens het overleg het reglement participatie bewonerscommissie.
- Bewonerscommissie De Buizerd uitte zorgen over de aanpassingen van de voet- en fietspaden nabij De Buizerd. Centrada en de bewonerscommissie bespraken dit vervolgens met de gemeente en Prorail.
- Bewonerscommissie Leyakkers uitte haar tevredenheid over het parkgebied dat door de inzet van de bewonerscommissie en Centrada uiteindelijk door de gemeente is gerealiseerd.
- Met de bewonerscommissie MeierHoven stemden we af hoe om te gaan met het ruimtegebrek in de algemene berging voor het stallen van scootmobielen.



Met partners in de wijk organiseerde Centrada een planten- en vrijmarkt in Kamp-Zuid, waar bewoners hun spullen te koop konden aanbieden en planten konden aanschaffen voor hun tuin.

Bewonersgroepen

Naast de bestaande bewonerscommissies, steken we veel energie in het betrekken van verschillende bewonersgroepen bij hun wijk en buurt.

Belangencomité Kamp

Met Belangencomité Kamp organiseerden we een planten- en vrijmarkt voor de buurt, waar wijkbewoners voor een leuk prijsje tuinplanten konden aanschaffen en huisraad konden verkopen. In samenwerking met de gemeente, een ondernemer (bloemist) en het Belangencomité werd met de markt de sociale cohesie in de wijk vergroot, de tuinen opgefleurd en woningen opgeruimd. Samen met het Belangencomité concludeerden we dat de markt een goede manier is om de bewoners van de wijk te binden en bewust te maken van hun woonomgeving. Nagedacht wordt om het initiatief jaarlijks te herhalen en dan wellicht voor een breder gebied in de Boswijk.

Werkgroep Veiligheid Combinatiegebouw

Na verschillende meldingen van inbraak, insluiping en vandalisme in het Combinatiegebouw, ontving Centrada berichten van bewoners dat zij zich niet meer veilig voelden. Om dit gevoel van onveiligheid weg te nemen, richtte Centrada een werkgroep Veiligheid Combinatiegebouw op, bestaande uit zeven bewoners. Ook de Bewonerscommissie Centrumzone, de wijkagent en de wijkconsulent van de gemeente leverden input. Met de werkgroep maakten we twee keer een ronde door het Combinatiegebouw om de probleem- en verbeterpunten te bespreken. De maatregelen die we vervolgens namen om de veiligheid in het Combinatiegebouw te verbeteren, lijken effect te hebben. De werkgroep Veiligheid Combinatiegebouw werd beëindigd, maar één van de

deelnemers nam het initiatief om de deelnemers actief te houden. Zij willen zich inzetten om de leefbaarheid in en om het complex te verbeteren. Zowel Centrada als de bewonerscommissie Centrumzone ondersteunen dit initiatief.

Buurtambassadeur

Na een oproep in huurdersblad Radar, meldde een huurder uit de Voorstraat zich die is benoemd tot buurtambassadeur. Een buurtambassadeur is een bewoner die waarde hecht aan een schone, hele en veilige woonomgeving. Iemand die de ogen, oren en stem wil zijn in de eigen straat of buurt. Iemand die ziet welke zaken spelen, weet wat de buurt nodig heeft en die dit vervolgens bespreekt met Centrada en de gemeente. De wederzijdse inspanningen en afspraken legden we vast in een overeenkomst dat door Centrada en de ambassadeur is ondertekend. Met de buurtambassadeur voerden we regulier overleg, waarin de ambassadeur een aantal zaken vanuit de bewoners aangaf, zoals gladde galerijen en de toegang tot het complex. Samen met bewoners en Centrada vond deze buurtmeester inmiddels een oplossing voor het oud papier in het complex.

Jongerencomplex Griend 33

Omdat de bewoners van het jongerencomplex Griend 33 vonden dat de flat wel aantrekkelijker kon, ontstond het idee om een muurschildering te maken op de saaie stenen muur van het trappenhuis. Met de wensen van de bewoners ging een kunstenaar aan de slag wat resulteerde in een onderwater schilderij. Het complex oogt nu gezellig en fris. De bewoners zijn heel blij met het resultaat.

ZAPPERS

In september startte een nieuw team ZAPPERS (Zwerfafval Pakkers). Onder begeleiding van Centrada maakten ook in 2011 een aantal basisschool kinderen hun omgeving vrij van zwerfafval.



Na een heel jaar zwerfafval in hun wijk opruimen, werden de kinderen van de ZAP-teams getraakteerd op pannenkoeken.

Klankbordgroep Combinatiegebouw

In mei startte een enthousiaste groep van vijf huurders van het Combinatiegebouw met het uitdenken van ideeën voor het gezamenlijke dakterras. De Klankbordgroep maakte onder leiding van hoveniersbedrijf Donker een mooi ontwerp dat zij presenteren aan de andere bewoners van het Combinatiegebouw. De reacties van hun medebewoners waren positief. In het najaar zijn de werkzaamheden uitgevoerd.

Werkgroep Leefbaarheid Combinatiegebouw

Met de 'Werkgroep Leefbaarheid Combinatiegebouw' overlegden we over de overlast van een uitgaansgelegenheid in de nabijheid van het complex. Naar aanleiding hiervan schreef de beheerder van de VvE, op verzoek van Centrada, de pandeigenaar aan en sommeerde hem de

overlast te doen stoppen. Daarnaast bespraken we de problemen met de politie en de gemeente. Ook deze instanties ondernamen acties die effect lijken te hebben; de overlast is afgenomen.

8.3 Sponsoring

Elk jaar reserveert Centrada een bedrag voor het sponsoren van activiteiten of organisaties in Lelystad. Om te beoordelen of een organisatie of activiteit in aanmerking komt voor sponsoring, hanteert Centrada een aantal criteria. Er moet een relatie zijn tussen de sponsoring enerzijds en de kerntaken en het werkterrein (inhoudelijk of geografisch) van Centrada als maatschappelijk ondernemer anderzijds. Ten eerste moet de organisatie gevestigd zijn in Lelystad of moet een activiteit plaatsvinden in Lelystad, bij voorkeur in het werkgebied van Centrada.

De organisatie of activiteit moet vervolgens gerelateerd zijn aan de kernactiviteiten van Centrada en moet tegemoet komen aan (een van) de doelgroepen van Centrada.

Daarnaast moet de organisatie of activiteit 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.

In 2011 besteedde Centrada € 19.545 aan het sponsoren van onderstaande activiteiten en organisaties:

- Zilveren Vriend Flevo-landschap
Het Flevo-Landschap beheert, beschermt en ontwikkelt de Flevolandse natuur. Omdat Centrada van mening is dat de aanwezigheid van natuur een bijdrage levert aan een prettige woonomgeving, steunt Centrada het Flevo-Landschap drie jaar lang met een bijdrage van € 2.500 per jaar (van augustus 2009 t/m juli 2012). Als tegenprestatie doet Flevo-Landschap vier keer per jaar een aanbieding aan de huurders van Centrada door middel van een kortingsbon in het huurdersblad.
- 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, sponsort Centrada dit festival met een bedrag van € 5.950.

- Partnership Citymarketing Lelystad
Centrada heeft belang bij imagoverbetering van Lelystad als stad om te wonen. Hoe gewilder de stad wordt als vestigingsplek, hoe meer de waarde van ons vastgoed stijgt.
Daarnaast zetten Centrada en Citymarketing Lelystad zich beide in om de kwaliteit van de woonomgeving te verbeteren. Daarom deed Centrada de toezegging om Citymarketing Lelystad drie jaar lang (1 januari 2010 tot en met 31 december 2012) te ondersteunen met een bedrag van € 10.000 per jaar. Omdat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van mening is dat de activiteiten van Citymarketing Lelystad buiten het werkdomein vallen van een toegelaten instelling, staakt Centrada haar bijdrage aan Citymarketing Lelystad met ingang van 2012.
- Festival 30 april en 5 mei
Met een bedrag van € 500 in totaal, sponsorde Centrada een gratis toegankelijk en laagdrempelig muziekfestival op 30 april en 5 mei in Lelystad. Het festival trok, dankzij de programmering, een multicultureel publiek en droeg bij aan binding en ontmoeting van Lelystedelingen.
- Bevrijdingsfestival Flevoland
Omdat het sponsorbeleid van Centrada erop is gericht die verzoeken te honoreren die met onze kerntaak te maken hebben of die een meerwaarde betekenen voor onze huurders en/of de wijken en buurten in Lelystad waar Centrada bezit heeft, sponsorde Centrada het Bevrijdingsfestival in 2011 voor een laatste keer met een bedrag van € 595.

9. Stedelijke vernieuwing

De 'oudere' wijken van Lelystad kenmerken zich door een eenzijdige bevolkingsamenstelling en een monotone woningvoorraad. Hier komt bij dat door eerdere gedwongen verkopen het bezit in meer of mindere mate is versnipperd. De urgentie om binnen deze wijken en buurten te (des)investeren is verschillend en met vernieuwing zijn grote bedragen gemoeid. Daarom is het niet verstandig zomaar goedkope huizen te slopen en er dure woningen voor in de plaats te zetten. Prioriteiten stellen en maatwerk bieden is het devies. De kunst is hierbij de kernkwaliteiten van deze wijken te behouden en waar mogelijk uit te bouwen en zo een positieve imagospiraal te bereiken.

Centrada heeft zich voorgenomen in deze wijken te investeren door middel van gefaseerde en gerichte interventies en een kleinschalige uitvoering (acupuncturaanpak) in een grotere differentiatie in woningtypen voor alle inkomens en leefbaarheid. Onder voorwaarden is Centrada eveneens bereid te participeren in publieke voorzieningen voor onderwijs, welzijn en specifieke intramurale zorgactiviteiten, alsook in kleinschalige bedrijvigheid in wijken. Dergelijk vastgoed ontwikkelen we echter alleen als er aantoonbare maatschappelijke winst is te behalen en het een duidelijke relatie heeft met wonen.

9.1 We stellen met de gemeente en de bewoners een agenda op voor de aanpak van de 'oudere' wijken

In 2009 brachten we met de gemeente de kansen in de 'oudere' wijken van Lelystad in beeld. Het doel daarbij was om gericht op deze kansen in te spelen op het moment dat ze zich aandienen. Over een deel van de kansen maakten we afspraken in het Lokaal Akkoord. In 2011 evalueerden we de kansen die in het document 'Kansen in beeld' waren opgenomen. We constateerden dat de gemeente haar ambities op dit terrein heeft moeten bijstellen als gevolg van haar financiële positie. Wel spraken we af dat we de volgende drie onderwerpen verder zouden uitwerken:

- Nieuwbouw opgave tot en met 2015;
De afspraken die we hebben gemaakt over de nieuwbouw leggen we vast in het Lokaal Akkoord.
- Visie op het middengebied Atolwijk;

Centrada en de gemeente stelden een startnotitie op om te komen tot een visie op het middengebied van de Atolwijk. In het eerste kwartaal van 2012 wordt deze besproken in het bestuurlijk overleg tussen Centrada en gemeente.

- Visie op de inrichting van het middengebied Zuiderzeewijk: Visie 'Het 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 nieuwe technische en functionele eisen om de leefbaarheid te kunnen waarborgen voor de doelgroep van 55-plussers (alleenstaanden en paren). Ook de populariteit onder de doelgroep nam af. De vraagstelling leek eenvoudig: welke toekomst is weggelegd voor dit bestaand vastgoed? Er zijn beperkingen, maar er liggen zeker kansen voor herontwikkeling van het complex. Op basis van technische, functionele en omgevingskwaliteiten versus de vraag uit de markt, doelgroepen en leefstijlen, stellen we een visie op met daarin een advies voor de toekomst. Verwachting is dat we deze visie begin 2012 gereed hebben, waarna we in fasen (haalbaarheid, realisatie, uitvoering, beheer) een plan van aanpak kunnen opstellen.

9.2 We benutten de kansen die er liggen met gerichte maatregelen

Spaceboxen

In juni 2006 plaatste Centrada voor de duur van vijf jaar, 24 spaceboxen voor jongeren van 18 tot 23 jaar op het terrein aan de Grietenij. De spaceboxen werden daar geplaatst om op korte termijn iets te doen aan de wachttijd voor jongeren voor woonruimte. Volgens afspraak zou Centrada uiterlijk 21 juni 2011 het terrein aan de Grietenij leeg, dus zonder spaceboxen, opleveren aan de gemeente Lelystad.

Omdat Centrada met de huurders tijdelijke huurcontracten had gesloten, waren de huurders snel uitgeplaatst en verhuisd naar vervangende woonruimte. Het duurde enige tijd voordat er een nieuwe eigenaar, bestemming en

locatie waren gevonden voor de spaceboxen. Om die reden zijn de spaceboxen in 2011 nog niet weggehaald van de Grietenij. Wel heeft Centrada de spaceboxen beveiligd met een hek en er op toegezien dat de locatie schoon, heel en veilig blijft. De omwonenden werden per brief daarover geïnformeerd.

Uiteindelijk zijn de spaceboxen verkocht aan een particuliere belegger die de spaceboxen in 2012 op een locatie ten zuiden van de school De Rietlanden gaat verhuren aan mensen die snel een woning nodig hebben, zoals personen die gescheiden zijn, studenten of personen die tijdelijk werkzaam zijn in Lelystad of omgeving.

Agoradek

Het Agoradek-complex bestaat uit drie componenten te weten, 45 sociale huurwoningen van Centrada, Chinees restaurant Nieuw China dat particulier bezit is en de onderliggende parkeergarage met 318 parkeerplaatsen, eigendom van de gemeente Lelystad.

Het complex is een belangrijk onderdeel van het Masterplan Stadshart. Om die reden én vanwege knelpunten in de opzet, inrichting en staat van onderhoud van de parkeergarage en de woningen, voerden de gemeente en Centrada lange tijd met elkaar overleg over de aanpak van het Agoradek. Er waren twee mogelijkheden; slopen en herontwikkelen of een renovatie van zowel de woningen als de parkeergarage. Omdat herontwikkeling een aantrekkelijker resultaat oplevert dat beter aansluit bij de al gerealiseerde ontwikkelingen in het Stadshart, viel de keuze in 2010 op herontwikkelen.

Vanaf april 2010 werden de huurders van de woningen op het Agoradek door vertegenwoordigers van Centrada en de gemeente geïnformeerd over het besluit tot sloop en herontwikkeling van het Agoradek en werden zij door Centrada begeleid naar vervangende woonruimte. Direct daarna werd het beheer van de woningen (tot het moment van sloop) uitbesteed aan Camelot.

Er werd een projectontwikkelaar gevonden voor de sloop van het Agoradekcomplex en voor de nieuwbouw. Deze zou bestaan uit 36 sociale huurappartementen in opdracht van Centrada en, voor eigen risico van de projectontwikkelaar, 151 koopappartementen, 330 m² kantoor-

oppervlakte, 220 m² zorgsteunpunt en 500 m² horeca, 306 openbare parkeerplaatsen en 196 parkeerplaatsen voor de appartementen.

De projectontwikkelaar trok zich echter terug vanwege de economische recessie en het effect daarvan op de koopwoningmarkt. Bij de projectontwikkelaar en bij de gemeente Lelystad wordt de overeengekomen schadevergoeding in rekening gebracht.

Stavorenstraat

In de Stavorenstraat verbouwde Centrada 37 voormalige jongerenwoningen voor cliënten van TriAde. Het gaat om 30 mensen met de ziekte schizofrenie die zelfstandig wonen onder begeleiding van TriAde. Er is zeven dagen in de week, 24 uur per dag (geschoolde) begeleiding aanwezig.



Centrada heeft 30 woningen intern verbouwd, drie woningen samengevoegd en verbouwd tot een begeleidingscentrum en vier woningen gesloopt zodat een binnentuin kon worden aangelegd. Begin 2011 ontvingen de nieuwe huurders hun sleutel.

Garages Schouw West

Ter verbetering van de kwaliteit van de openbare ruimte in de wijk Schouw West, vervangen we 34 garageboxen. Daarvan wordt er een aantal op andere locaties in de wijk geplaatst. Dit leidt tot een betere doorkijk in de wijk wat het veiligheidsgevoel moet verhogen. Daarnaast worden 26 garageboxen kwalitatief verbeterd.

9.3 We investeren onder voorwaarden in maatschappelijk vastgoed

Atolplaza

Begin 2011 werd Atolplaza, de marktplaats voor de Atolwijk, opgeleverd. In het multifunctionele gebouw zijn verschillende voorzieningen voor de wijk ondergebracht. Centrada realiseerde er op de tweede, derde en vierde verdieping in totaal 21 55-plus appartementen. Met een eenmalige bijdrage van € 960.000,- heeft Centrada de bouw van Atolplaza mede mogelijk gemaakt. Als maatschappelijk betrokken woningcorporatie hecht Centrada er groot belang aan dat er goede voorzieningen zijn voor bewoners in de wijk. Dat komt de leefbaarheid en vitaliteit van de wijk ten goede.

Zeilacademie

De ontwikkeling van de Zeilacademie is in overleg met de initiatiefnemer van de Roy Heiner Academie en de gemeente voor de komende jaren in de ijskast gezet.

Kamers met Kansen

De geplande nieuwbouw voor het project Kamers met Kansen gaat niet door. Het project wordt voorlopig gecontinueerd in de huidige aangepaste woningen.

Levensloopbestendige woningen

Op de locatie Ivoren Klif in de Zuiderzeewijk wordt in 2013 de tandartsenpraktijk gesloopt en start Centrada met de bouw van levensloopbestendige woningen.

10. Betrokken en deskundige medewerkers

De belangrijkste uitgangspunten voor de inrichting van de organisatie van Centrada betreffen: een oriëntatie op de klant en het bevorderen van zelforganisatie. In dit kader zijn zelfstandige onderdelen (teams) belast met de levering van herkenbare producten en diensten aan klanten of klantgroepen. We bevorderen zelforganisatie om betrokkenheid en motivatie van medewerkers te bereiken.

Centrada stuurt op resultaten die er voor de klant toe doen en denkt in processen die nodig zijn om de resultaten te bereiken. Door de processen in de gehele waardeketen continu te optimaliseren, bereiken we dat de klant krijgt waar hij om vraagt. Dit lukt alleen als Centrada beschikt over deskundige medewerkers. Daarom investeren we in ontwikkeling, betrokkenheid en tevredenheid van onze medewerkers, evenals goede systemen en voorzieningen.

10.1 Organisatieontwikkeling

Koers, Ondernemingsplan en jaarplan

In 2011 stelde Centrada haar geactualiseerde Koers vast. Daarbij consulteerden we de Raad van Commissarissen, de HVOB, de gemeente en de OR.

De strategische doelstellingen uit de Koersnotitie vormen het uitgangspunt voor ons Ondernemingsplan dat we in 2012 zullen opstellen. Daarin wordt duidelijk waar Centrada staat over vijf jaar en welke activiteiten de komende vijf jaar nodig zijn om onze doelen te halen. Het streven is om het Ondernemingsplan vervolgens ieder jaar te actualiseren, om zodoende steeds een goed vertrekpunt te hebben voor de begroting voor het eerstvolgende jaar.

Bedrijfsprocessen verbeteren

Om (meer) resultaatgericht te werken definieerden we in 2010 de prestaties (onze producten en diensten) vanuit het gezichtspunt van de klant. De teams die te maken hebben met klantproducten en -diensten verbeterden in 2011 de bedrijfsprocessen en beschreven deze opnieuw.

Klantgericht en efficiënt waren daarbij het uitgangspunt.

Omdat de teamleiders daarin een belangrijke rol speelden, volgden zij een train-de-traineraanpak voor het beschrijven van de output vanuit klant oogpunt en de daarbij behorende processen.

Herziening Human Resource (HR) gesprekkencyclus

Voor het resultaatgericht(er) werken hebben we de HR-gesprekkencyclus herzien. Doel was om te komen tot een handleiding voor teamleiders en leidinggevendenden ter ondersteuning van een resultaatgerichte, eenduidige cyclus van plannings-, voortgangs-, pop (persoonlijk ontwikkelingsplan)- en beoordelingsgesprekken. Teamleiders en managers kunnen de gesprekken op uniforme wijze voeren. Input voor de HR-cyclus is de planning- en controlcyclus. Op die manier is er vooraf duidelijkheid over te bereiken resultaten, en kan de uitvoering van prestatieafspraken gevolgd en eventueel bijgestuurd worden. De handleiding legden we voor aan de OR en bespraken we met het management en de teamleiders. Begin 2012 evalueren we de nieuw ingezette HR-gesprekkencyclus.

POP-gesprekken

De managers en teamleiders voerden met alle medewerkers persoonlijke ontwikkelingsgesprekken voor de ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Met diverse medewerkers maakten zij afspraken over een te volgen studie. De kosten hiervan zijn bij de clusters en staf-functies begroot. Daarnaast reserveerden we een centraal budget voor opleidingen, cursussen en seminars.

Opleidingen

Conform de CAO Woondiensten introduceerden we per 1 januari 2010 het persoonlijk loopbaanbudget. Medewerkers hebben recht op een budget (de hoogte is afhankelijk van het aantal dienstjaren) dat zij kunnen aanwenden voor persoonlijke ontwikkeling. In totaal maakten acht medewerkers hiervan gebruik. Zij gebruiken het budget vooral voor persoonlijke ontwikkeling binnen de huidige functie of doorgroei naar een hogere functie. Twee medewerkers gebruikten het budget om een toekomstige carrièreswitch buiten Centrada mogelijk te maken.

Van het begrote budget van € 45.000,- voor de jaren 2010 tot en met 2014 is tot op heden € 17.420,- gebruikt. In totaal gaven we in 2011 € 186.000 uit aan opleidingskosten. Dit is € 52.000 minder dan begroot. Dit komt vooral doordat we het begrote bedrag Persoonlijk

loopbaanbudget bijstelden van € 45.000 naar € 9.000 en doordat we de trainingen in het kader van agressie en weerbaarheid doorschoven naar 2012.

10.2 Arbozaken

Agressie en weerbaarheidsonderzoek/aanpak agressie en werkdruk

In 2010 voerden we een agressie- en weerbaarheidsonderzoek uit onder medewerkers van Centrada, die regelmatig klantencontacten hebben. De resultaten van het onderzoek integreerden we met het project 'Zo werkt het gewoon'. Aan de hand van de uitkomsten van beide onderzoeken, formuleerden we in 2011 concrete verbeteracties. We werkten voortvarend aan de uitwerking van maatregelen om structureel agressie en werkdruk te beheersen. Onder de paraplu van het project "Zo werkt het gewoon" werkten werkgroepen deze maatregelen uit. Zo formuleerde de projectgroep "Agressie" voor Centrada een gezamenlijke norm met betrekking tot agressie en legde deze vast in de gedragscode voor medewerkers en de huisregels voor onze klanten. In 2012 presenteren we deze binnen de organisatie en aan onze klanten. Daarnaast stelden we een overzicht op over hoe te handelen bij incidenten en richtten we een incidentenregistratiesysteem in. We stelden een communicatie- en implementatieplan op voor het uitrollen van deze maatregelen in 2012.

Gedragscodes en protocollen

In 2011 evalueerden we de bestaande gedragscodes en protocollen. In 2012 stellen we ze bij. Daarnaast formuleerden we nieuwe gedragscodes die passen in deze tijd, zoals een protocol Sociale Media. In het eerste half jaar van 2012 presenteren we deze nieuwe codes en protocollen binnen de organisatie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2011 zouden we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren. In overleg met de Ondernemingsraad besloten we deze door te schuiven naar 2012. Dit besluit namen we omdat de teams al op basis van het laatste MTO

actiepunten formuleerden om te komen tot concrete verbeteringen. Daarnaast voerden we eind 2010 een agressie- en weerbaarheidsonderzoek uit en deden we in het eerste half jaar van 2011 mee aan het pilot project "Zo werkt het gewoon". In beide onderzoeken zijn onderdelen opgenomen die ook raakvlakken hebben met een medewerkerstevredenheidsonderzoek. De resultaten van alle onderzoeken vertalen we naar verbeterplannen.

Project 'Herhuisvesting'

De kantoorruimten voor de clusters Vastgoed en Wonen zijn verbouwd en opnieuw ingericht. In het nieuwe huisvestingsconcept kunnen medewerkers gedurende de dag geconcentreerd werken of vergaderen. Ook kunnen zij elkaar gewoon even treffen om bij te praten en zijn er vaste werkplekken die geschikt zijn om iedere dag beeldschermwerk te verrichten. Daarnaast troffen we maatregelen om de kwaliteit van het binnenklimaat te verbeteren en de geluidsoverlast te verminderen. Door de nieuwe manier van werken en de inzet van moderne ICT-middelen zijn medewerkers mobieler en daardoor zichtbaar en direct aanspreekbaar voor onze klant. De centrale hal is verbouwd tot ontvangstruimte. Er is geen balie meer met wachtrijen, maar een gastvrouw die de bezoekers ontvangt en ervoor zorgt dat zij op de juiste plek terecht komen.

Ziekteverzuim (kengetallen)

Het verzuimpercentage steeg van 5,57% in 2010 naar 7,15% in 2011. Daarmee behaalden we onze doelstelling van 5% niet.

Ook de meldingsfrequentie was hoger dan onze doelstelling (1), namelijk 1,46. Dit is wel lager dan vorig jaar (1,68).

6,13% van het verzuim in 2011 betreft langdurig, niet arbeidsgelateerd verzuim (langer dan 42 dagen). Dit verzuim is niet of nauwelijks beïnvloedbaar, gezien de aard en ernst van de oorzaken van het verzuim. De overige 1,02% betreft kort en middellang verzuim. Om dit verzuim en vooral de meldingsfrequentie verder terug te dringen, besteden we voornamelijk aandacht aan het kort, frequent verzuim tot zeven dagen. Dit doen we door intensief

persoonlijk contact en verzuimgesprekken te voeren waarin we veel aandacht besteden aan de eigen verantwoordelijkheid.

Per 1 januari 2011 stapten we over naar een nieuwe Arbodienst, te weten 'Perspectief'. De stijl van begeleiden door Perspectief heeft als uitgangspunt dat 'ziek zijn' niet per definitie hetzelfde is als 'arbeidsongeschikt zijn'.

Ontwikkeling formatie

De vastgestelde formatie bedroeg op 1 januari 2011 87,1 fulltime formatieplaatsen (FTE), waarvan 3,8 tijdelijk. Op 31 december 2011 had Centrada 95 medewerkers in dienst op 85,36 formatieplaatsen (FTE). Van dit aantal hadden vier medewerkers (in totaal 2,44 fte) een contract dat afliep per 31 december 2011.

10.3 Ondernemingsraad

In overeenstemming met de CAO-Woondiensten heeft Centrada een Ondernemingsraad (OR) ingesteld. De OR werkt volgens de Wet op de Ondernemingsraden en bestond in 2011 uit zes leden. Eind 2011 trad Natasja Bijl uit dienst bij Centrada. Deze vacature in de Ondernemingsraad werd vervolgens ingevuld door Danny van Zoelen.

Bij de samenstelling van de OR streven we naar een vertegenwoordiging vanuit alle organisatieonderdelen.

Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

TEAM	NAAM	FUNCTIE	PERIODE	AFTREDEN
Projecten	Durk Velstra	Voorzitter	2	Januari 2013
P&C	Manuela Ebbers	Secretaris	2	Januari 2013
Verhuur	Leo Batterink	Lid	2	Januari 2013
Verhuur	Dirk de Korte	Lid	1	Januari 2013
F&C	Abel Faber	Lid/secretaris	1	Januari 2013
Bewonerszaken	Danny van Zoelen	Lid	1	Januari 2013

Naast de reguliere aandachtspunten hield de OR zich in 2011 onder meer bezig met:

- arbo-vraagstukken binnen de organisatie;
- invoering van Het Nieuwe Werken;
- invoering van resultaatgericht werken;
- CAO gerelateerde onderwerpen;
- en Human Resource Management (HRM).

11. Presteren naar vermogen

Centrada zet haar organisatie en kapitaal in om haar ambities en de hierop gebaseerde resultaten te realiseren. We zetten de middelen daar in, waar de meeste toegevoegde (maatschappelijke) waarde te verwachten is. In dat kader optimaliseren we de bedrijfsprocessen continu zodat alle middelen en capaciteiten zo effectief en efficiënt mogelijk ingezet kunnen worden. Centrada concentreert zich hierbij op zaken waar zij echt goed in is.

Tegelijkertijd moeten we de continuïteit op de langere termijn waarborgen en moeten we aan eisen en randvoorwaarden van financiers en toezichthouders voldoen. Sturen op een goed evenwicht tussen maatschappelijk en financieel rendement en kostenbeheersing is dus van belang. Daarvoor moet er sprake zijn van een positieve operationele kasstroom om de kapitaallasten en de overige verplichtingen te kunnen dekken.

De belangrijkste bron van inkomsten vormen de huur-opbrengsten. Daarnaast genereren we middelen door verkoop van huurwoningen. De belangrijkste uitgaven zijn onderhoudsuitgaven, investeringen nieuwbouw en rente- en bedrijfslasten. Ten slotte is er uitdrukkelijk aandacht voor strategische, bedrijfsvoerings-, compliance en operationele risico's.

Als het gaat om de financiële sturing zijn twee indicatoren van belang, te weten: de solvabiliteit en liquiditeit. Bij solvabiliteit gaat het om het bepalen van het minimaal noodzakelijke weerstandsvermogen en bij liquiditeit gaat het om het zorgen voor een positieve kasgeldstroom om alle (kapitaal)lasten te kunnen dekken.

11.1 Herijken van de koers en verstevigen van de positie Eind van het matchingstraject

Met de vier collega-corporaties (voorheen Newtrada) bereikten we een akkoord over de afwikkeling van de matchingsafspraken uit 2005. De vier corporaties betalen aan Centrada de stichtingskosten (ruim € 30 miljoen) van de 197 reeds gebouwde sociale huurwoningen. De 197 woningen droegen we op 16 mei 2011 over aan de vier corporaties in de vorm van een onverdeelde boedel.

Centrada gaat deze woningen beheren met de intentie deze over vijftien jaar terug te kopen, tegen de dan geldende bedrijfswaarde.

Dit akkoord, dat verwerkt is in het geactualiseerde portefeuilleplan, levert Centrada de eerstkomende jaren extra financieringsruimte op, waardoor we de opgave voor de komende tien jaar, zoals vastgelegd in het geactualiseerde portefeuilleplan, op eigen kracht ter hand kunnen nemen.

Nieuwe Koers varen

Eind 2011 actualiseerde Centrada de koersnotitie uit 2008. De hierin opgenomen missie van Centrada blijft onveranderd:

**“GEDREVEN DOOR MENSEN WERKT
CENTRADA AAN KWALITEIT, KEUZEVRIJHEID
EN BETAALBAAR WONEN IN VITALE WIJKEN
EN BUURTEN”.**

In de uitwerking zien we wel verschillen. De financiële onzekerheden worden groter door onzekere verkoopopbrengsten, renteschommelingen, bezuinigingen bij de gemeenten en heffingen vanuit het rijk. Daarom kozen we in de nieuwe koers voor het principe: “eerst verdienen, dan pas uitgeven”.

Herijking van het portefeuilleplan

In de koersnotitie zijn de ambities van Centrada beschreven. Deze ambities vertaalden we in beleid en concrete plannen en namen we op in het herijkte portefeuilleplan. In dit portefeuilleplan brachten we zowel voor de totale portefeuille als per wooncomplex in beeld welke maatregelen we de eerstkomende tien jaar volgens de huidige inzichten moeten nemen.

Centrada streeft naar goed onderhouden woningen waar de huurders naar tevredenheid in kunnen wonen.

Het onderhoud moet op het juiste moment tegen de juiste prijs worden uitgevoerd, zodat de exploitatie niet beperkt wordt door de onderhoudstoestand. De geplande onderhoudsuitgaven zijn gebaseerd op heldere en duidelijke

uitgangspunten. Ten behoeve van het Technisch Meerjarenplan (TMP) voerden we conditiemetingen uit bij alle complexen. Daarbij zijn de hoeveelheden op betrouwbaarheid gecontroleerd en waar nodig opnieuw verbijzonderd.

Het geactualiseerd portefeuilleplan rekenden we integraal door. Dit leidde tot de conclusie dat Centrada inmiddels een normale corporatie is met een zodanige financiële basis dat we het volledige (des)investeringsprogramma kunnen uitvoeren binnen de randvoorwaarde die het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) aan corporaties stellen.

Herfinancieringsplan

Een aantal leningen in de leningenportefeuille van Centrada ondergaat tussen 2012 en 2017 renteherzieningen, terwijl eveneens een aantal leningen contractueel moet worden afgelost. Dit gaat gepaard met zowel

rente- als herfinancieringsrisico's. Het renterisico overstijgt de WSW-norm van 15%. Verder speelt dat momenteel de rente op de kapitaalmarkt historisch laag is. Redenen om te overwegen de leningenportefeuille te herstructureren. Hiermee bereiken we de volgende doelen:

- minimaliseren van het beschikbaarheidsrisico;
- minimaliseren van het renterisico;
- inspelen op de lage kapitaalmarktrente;
- afsluiten van nieuwe WSW-leningovereenkomsten voor de duur van 50 jaar.

Voor deze herfinancieringsoperatie kregen we in januari 2012 toestemming van het WSW. De operatie voeren we in het tweede kwartaal 2012 uit. Door deze transacties behalen we de komende zes jaar een voordeel van netto contant circa € 8 miljoen. In de jaarrekening 2011 hielden we nog geen rekening met de impact van deze operatie op de bedrijfswaarde.

11.2 Financiële gang van zaken in 2011

Centrada sluit 2011 af met een positief resultaat van € 16,95 miljoen.

	JAARREKENING 2011	BEGROTING 2011	JAARREKENING 2010
Bedrijfsopbrengsten	55.016	61.922	55.747
Bedrijfslasten	34.036	43.805	31.438
Exploitatieresultaat	20.980	18.117	24.309
Waardeverandering bezit	6.928	-3.933	8.797
Financieringsresultaat	-13.842	-16.090	-13.462
Belastingen	2.903	0	606
Res. na mutatie actuele waarde mva VoV	-19	0	0
Jaarresultaat	16.950	-1.906	20.250

Ten opzichte van 2010 is dit een verslechtering van het resultaat met € 3,3 miljoen.

Dit wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door hogere afschrijvingen. In 2011 stemden we de afschrijvingsmethodiek af op de nieuwe richtlijnen voor de jaarverslaglegging (RJ 645). Dit heeft een extra afschrijvingslast van € 5,8 miljoen tot gevolg.

De positieve ontwikkeling van de waarde van het bezit in 2011 ten opzichte van 2010 wordt voor een groot deel veroorzaakt doordat we in de bedrijfswaardeberekening de onderhoudslasten op een andere wijze inrekenen. In de bedrijfswaarde 2010 was dit gebaseerd op het Strategisch Voorraadbeleid 2010-2019 (genormeerd). In de bedrijfswaarde 2011 is dit gebaseerd op het Technisch meerjarenplan 2012-2021 (specifiek per complex).

Daarnaast stelden we de beheernorm op basis van de realisatie in 2011 verder naar beneden bij naar € 1.260 per VHE, waardoor Centrada op dit gebied onder het gemiddelde van de sector presteert. De verwachting is dat deze trend doorzet in de komende jaren.

Op basis van de uitkomsten van de bedrijfswaardeberekeningen voerden we correcties door. In drie van de 76 complexen is de bedrijfswaarde lager dan de boekwaarde. Hiervoor is in totaal een afwaardering van € 1 miljoen in

de materiële vaste activa doorgevoerd. Daarnaast is in 25 van de 76 complexen sprake geweest van terugname van eerder genomen afwaarderingen ter hoogte van € 15,9 miljoen.

Ten opzichte van de begroting 2011 is het gerealiseerde jaarresultaat € 18,9 miljoen beter dan verwacht. Dit komt vooral door bovengenoemde oorzaken. Daarnaast is het financieringsresultaat € 2,2 miljoen beter dan geprognosticeerd, door lagere rentes, minder uitgaven en betere beleggingen.

Het negatieve eigen vermogen van Centrada is in 2011 omgeslagen in een beperkt positief eigen vermogen en ook de kasstroom is in 2011 goed geweest. Dit betekent dat de financiële uitgangspositie voor de toekomst gezond is, maar nog wel kwetsbaar blijft.

Toelichting fiscale positie

In 2011 realiseert Centrada een fiscale winst van € 18,1 miljoen. Centrada opteert voor de toepassing van de herbestedingsreserve voor de jaren 2008 tot en met 2011. De Belastingdienst heeft op 28 maart 2012 aangegeven in beginsel akkoord te gaan met toepassing van de herbestedingsreserve, mits aan alle voorwaarden zoals gesteld

door de Belastingdienst is voldaan. Centrada beoogt de herbestedingsreserve te gebruiken voor investeringen inzake bedrijfsmiddelen. In de onderliggende jaarrekening is de toepassing van de herbestedingsreserve als fiscaal uitgangspunt gehanteerd. De fiscale winst over 2011 wordt aan de herbestedingsreserve toegevoegd. Gevolg hiervan is dat Centrada over de jaren 2008 tot en met 2012 geen vennootschapsbelasting hoeft af te dragen.

Centrada heeft in de fiscale jaarrekeningen tot en met 2010 gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot afwaardering van de fiscale activa naar lagere WOZ-waarde. Met het oog op de recente uitspraak van de Hoge Raad heeft Centrada besloten deze afwaarderingen terug te draaien en gebruik te maken van de herbestedingsreserve. Aan de herbestedingsreserve wordt de positieve belastbare winst over 2010 en over 2011 gedoteerd, respectievelijk € 13,6 miljoen en € 18,1 miljoen. Op basis van de investeringen in onroerende zaken in ontwikkeling gedurende 2010 (€ 28,7 miljoen) worden in het boekjaar zelf voldoende investeringen in bedrijfsmiddelen gedaan om de herbestedingsreserve uit 2010 volledig aan te wenden. De herbestedingsreserve over 2011 ad € 18,1 miljoen kan in het boekjaar zelf naar verwachting niet volledig worden aangewend. Bij volledige aanwending van de herbestedingsreserve op de kwalificerende investeringen uit 2011 resteert per ultimo 2011 een bedrag van € 8,7 miljoen dat nog aangewend dient te worden. Uitgaande van de begroting 2012 zijn er voldoende kwalificerende investeringen geprognotiseerd om de resterende stand van de herbestedingsreserve aan te wenden. De fiscale jaarrekeningen tot en met 2010 en de aangiftes vennootschapsbelasting moeten hiervoor herzien worden. Deze aanpak is afgestemd met de Belastingdienst en wordt in het derde kwartaal van 2012 uitgevoerd. De wijziging heeft geen gevolgen voor de verschuldigde vennootschapsbelasting.

In de jaarrekening is een passieve latentie opgenomen voor het (resterende) agio/disago ter zake van de leningenportefeuille. De afloop hiervan is gebaseerd op de resterende looptijd van de individuele leningen.

Ten aanzien van de waardering van de

leningenportefeuille op de fiscale openingsbalans per 1 januari 2008 is de Belastingdienst van mening dat de overlopende rente per 31 december 2007 niet op de berekende marktwaarde (de contante waarde van de kasstromen) in mindering kan worden gebracht. Centrada heeft de overlopende rente wel in mindering gebracht op de berekende marktwaarde. Het resultaatseffect van de lopende rente bedraagt in totaliteit, gemeten over de looptijd van de hele leningenportefeuille, € 6,8 miljoen. Een deel van dit resultaatseffect is al tot uitdrukking gekomen via het fiscale resultaat over de jaren 2008 tot en met 2011, namelijk € 1,6 miljoen.

Het restant ad € 5,2 miljoen komt tot uitdrukking in de jaren 2012 en volgende. Een eventuele discussie met de Belastingdienst over de overlopende rente heeft derhalve een effect op de latentie voor het (resterende) agio/disagio gelijk aan 25% van € 5,2 miljoen is € 1,3 miljoen.

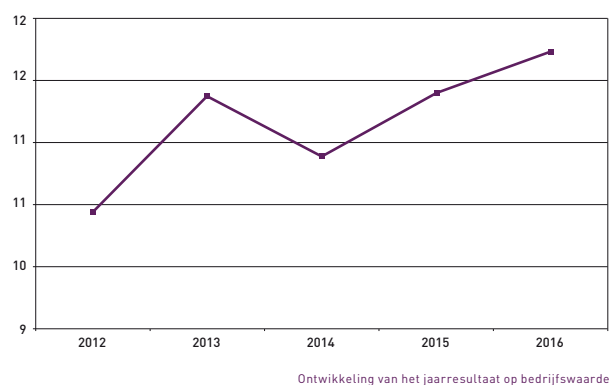
De discussie ten aanzien van de behandeling van de overlopende rente bij de fiscale waardering van de leningenportefeuille kan ook gevolgen hebben voor de omvang van de ultimo 2011 onverrekenende verliezen. Mocht deze discussie nadelig voor Centrada uitpakken dan zal het verlies uit het jaar 2008 ad € 3,2 miljoen afnemen tot afgerond € 2,8 miljoen. Het verlies ad € 8.148 uit het jaar 2009 zal omslaan in een fiscale winst van afgerond € 0,4 miljoen. Het compensabel verlies bedraagt in dat geval € 2,4 miljoen ultimo 2011.

Verwachtingen

Het geactualiseerd beleid van Centrada rekenden we integraal door in het portefeuilleplan. De resultatenrekening op bedrijfswaarde laat tot en met 2016 positieve resultaten zien, ondanks de onrendabele investeringen in de nieuwbouw.

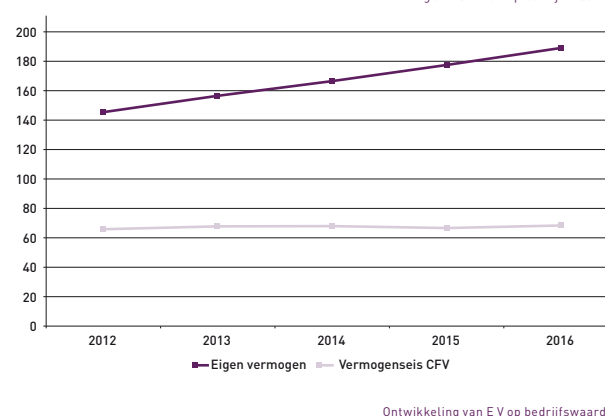
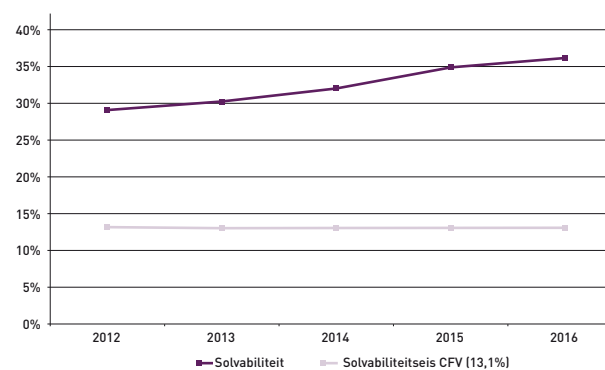
	2012	2013	2014	2015	2016
Bedrijfsresultaat	19.746	24.736	28.033	27.101	31.902
Financieringsresultaat	-13.266	-13.003	-13.692	-13.386	-13.440
Waardeveranderingen	3.468	-857	-3.956	-2.813	-7.226
Jaarresultaat	9.948	10.876	10.385	10.902	11.236
Eigen vermogen	145.744	156.620	167.005	177.907	189.143
Solvabiliteit	29%	30%	32%	35%	36%
Kasstroom operationeel	7.576	14.030	16.191	16.157	21.124
Kasstroom (des-) investeringen	-16.540	-14.794	-786	-14.998	-13.619

De positieve jaarresultaten zijn het gevolg van enerzijds het optimaliseren van de huuropbrengsten en anderzijds het opnieuw beoordelen en bijstellen van de uitgaven voor onderhoud, beheer, extra kwaliteit en leefbaarheid. Het jaarresultaat is over de periode tot en met 2021 gemiddeld € 12 miljoen per jaar. Dat is gemiddeld € 10 miljoen hoger dan in het Strategisch Voorraadbeleid 2010-2019. De financieringslasten bedragen in deze periode gemiddeld € 12 miljoen per jaar, hetgeen € 7,5 miljoen minder is dan het gemiddelde uit het Strategisch Voorraadbeleid 2010-2019.



Het eigen vermogen op basis van bedrijfswaarde zal eind 2012 € 145,7 miljoen zijn en stijgt naar € 256,1 miljoen eind 2021. Dit is ruim boven de vermogensis van het CFV van 13,1% (conform solvabiliteitsoordeel over boekjaar

2010), wat neerkomt op een minimaal benodigd volkshuisvestelijk vermogen van ongeveer € 65 miljoen.



De herziene Richtlijn 645 en de nieuwe waarderingsgrondslagen

De afwijking van Newtrada en de publicatie van de herziene Richtlijn 645 hielpen Centrada een heldere mening te vormen en keuzes te maken inzake de te hanteren waarderingsgrondslag. In de hiertoe opgestelde notitie 'Aanpassing waarderingsgrondslagen' kwalificeert Centrada haar sociaal vastgoed als bedrijfsmiddel en kiest voor waardering tegen het actuele waardemodel. Het commercieel vastgoed kan dan tegen de reële waarde marktwaarde in verhuurde staat worden gewaardeerd. In de jaarrekening 2012 worden de nieuwe waarderingsgrondslagen geïmplementeerd.

11.3 Centrada gaat bewust om met risico's

Eind 2009 voerde een extern bureau een quick scan uit met betrekking tot de strategische, bedrijfsvoerings-, compliance en operationele risico's. Daaruit kwam naar voren dat Centrada veel heeft geregeld, maar dat we de resultaten kunnen verbeteren door een meer systematische aanpak. In dit kader besloten we tot invoering van een dynamisch(e) risicoaanpak/-managementsysteem. In 2011 zijn de prioriteiten bepaald op basis waarvan beheersmaatregelen getroffen worden dan wel verbeteringen doorgevoerd worden.

De aanpak van risicomanagement stemden we zowel intern als met de Raad van Commissarissen en met de accountant af. Tevens worden de contouren van het te ontwikkelen Tax Control Framework zichtbaar, waarin de fiscale risico's worden uitgewerkt.

Bedrijfscontinuïteitsplan en Informatiebeveiligingsplan

In het eerste kwartaal zijn het Bedrijfscontinuïteitsbeleid en het hierop gebaseerde Bedrijfscontinuïteitsplan goedgekeurd. In het Bedrijfscontinuïteitsplan kozen we voor een scenario/oplossingsrichting waarbij een hersteltijd van 12 tot 24 uur bereikt kan worden.

In het tweede kwartaal 2012 stellen we een implementatieplan van dit scenario op.

Tevens is het Informatiebeveiligingsplan goedgekeurd.

Horizontaal toezicht

In april 2011 voerde de Belastingdienst een compliance-verkenning uit om te beoordelen of horizontalisering van het toezicht haalbaar is bij Centrada. Daarvoor is dossieronderzoek gedaan en zijn interviews gehouden.

De conclusie van de Belastingdienst is positief. Op 27 september 2011 is het Individueel Convenant Horizontaal Toezicht ondertekend.

Interne controleplan

In 2011 stelden we het interne controleplan op.

Uitgangspunt is dat de teams verantwoordelijk zijn voor de processen. Daarom delegeerden we verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoveel als mogelijk tot op dit niveau. We stellen aanvullende eisen en voorwaarden aan activiteiten en processen waarbij:

- het afbreukrisico voor de organisatie onevenredig groot is;
- een financieel belang in het geding is;
- onvoldoende integer handelen gevolgen heeft voor de goede naamsbekendheid en het imago van Centrada.

Doel hiervan is de getrouwheid van de informatie(voorziening) en de rechtmatigheid van de beheershandelingen te waarborgen.

In afstemming met de accountant benoemden we project-beheersing, treasury, huuropbrengsten en netto bedrijfslasten als prioriteiten voor de interne controle voor 2012.

12. Toekomst

In een jaarverslag wordt de tijd even stil gezet. We kijken terug op een tijdsbestek van twaalf kalendermaanden en evalueren deze periode aan de hand van wat we wel en soms ook niet hebben gepresteerd. Terwijl de wereld om ons heen doordraait. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag zijn we al weer een paar weken verder; op het moment dat u dit leest zijn er minimaal al een aantal maanden verstreken. Dat kan een andere kijk geven op dat wat we vandaag hebben geanalyseerd en beschreven.

Het is duidelijk dat we ons als corporatie in een zeer dynamische omgeving bevinden. De woningmarkt maakt een ommezwaai, de overheid trekt zich steeds meer terug, de corporatiesector staat onder druk, onze doelgroep vergrijsst verder, de individualisering zet voort en internet en digitalisering zijn de hype voorbij en hebben een steeds grotere invloed op onze dagelijkse manier van leven en werken. Om te kunnen begrijpen wat er zich allemaal afspeelt, is het goed om soms even afstand te nemen en jezelf een spiegel voor te houden.

In het najaar van 2011 hebben we dit gedaan door als Management samen met de Raad van Commissarissen een paar dagen Berlijn te bezoeken en de (sociale) volkshuisvesting te bestuderen.

Spiegelen in Berlijn

Duitsland en Nederland zijn op veel punten vergelijkbaar, echter de volkshuisvestingssituatie is compleet verschillend. Het eerste dat opvalt, is de grote particuliere huursector bij onze oosterburen (55% van de voorraad; 8% in Nederland) en de kleine sociale huursector (5% respectievelijk 32%). In Nederland is 60% van de huishoudens eigenaar-bewoner, in Duitsland is dit 40% en in Berlijn zelfs maar 12%. In het verleden was de sociale huursector in Duitsland groter, echter er is veel verkocht. In Berlijn zakte hierdoor het aantal sociale huurwoningen in vijftien jaar tijd van 370.000 naar 110.000. Het betreft vooral het voormalige bezit van het gemeentelijke woningbedrijf, dat geen reserves had om de noodzakelijke renovaties te betalen. De deelstaat Berlijn kampt immers met een torenhoge schuld (€ 60 miljard!).

Berlijn heeft, net als Lelystad, in het verleden te maken gehad met behoorlijke leegstand. De leegstand liep er terug van 9% rond de eeuwwisseling tot 3% nu. Het gevolg hiervan is dat de huurprijzen in Berlijn vrij laag zijn: vijf euro per m², terwijl in een stad als München het dubbele geldt. De verwachting is dat de komende jaren de belangstelling voor Berlijn zal toenemen en dat de huurprijzen kunnen oplopen. Met dat idee in het achterhoofd kochten veel financiële investeerders zoals private equity funds woningen.

Ook in Lelystad zien we een relatief lage vastgoedwaarde. De verkoopprijs per vierkante meter ligt hier op € 1.300,-; 40 kilometer verderop in Het Gooi ligt deze prijs € 1.000,- hoger. De vraag is of ook hier in Lelystad sprake is van een soort 'stille reserve', dat geactiveerd wordt zodra de verbindingen met de Randstad beter zijn en de werkgelegenheid in Lelystad door de uitbreiding van het vliegveld fors aantrekt.

Duidelijk is dat we in Nederland een compleet andere volkshuisvestingstraditie kennen. De overheidsbemoeienis is bij ons veel sterker, wat voor een belangrijk deel wordt veroorzaakt door de grote spanning op de woningmarkt. Corporaties zijn weliswaar zelfstandige ondernemingen, echter onze maatschappelijke opdracht is niet vrijblijvend. Het Nederlandse beleid is gericht op het verder vergroten van de eigen woning sector. De vraag is of niet meer zou moeten worden aangestuurd op een vergroting van de particuliere huursector, nu woningwaarden ook blijken te kunnen dalen en de hoge hypotheekschuld steeds meer een molensteen om de nek wordt, van zowel overheid als van individuele eigenaren.

In principe hebben particuliere partijen in Duitsland ook toegang tot overheidssubsidies (zoals leningen met lage rente en andere kortingen), mits men zich verplicht om het vastgoed dan voor een bepaalde periode sociaal te verhuren. Overigens heeft de centrale overheid hier een bescheiden rol in en zijn het vooral de 'Ländern' die dit oppakken, ieder op zijn eigen manier, waardoor de verschillen binnen Duitsland groot zijn.

De particuliere huursector is in Duitsland zeer divers in zijn verschijningsvorm en vervult zeker ook een rol bij de huisvesting van 'de onderkant'. In theorie kan men winst maken met volkshuisvesting. Er is een aantal grote sociale verhuurbedrijven dat zeer efficiënt werkt, maar zich niet bemoeit met zaken als leefbaarheid en sociaal beheer.

Baugenossenschaft IDEAL

Binnen de particuliere huursector zijn de 'Baugenossenschaften' een interessant verschijnsel. Dit zijn een soort coöperaties, waarvan we er tijdens onze studiereis naar Berlijn een bezochten. Baugenossenschaft IDEAL heeft 4.242 woningen in Berlijn, bijna allemaal appartementen, voornamelijk geconcentreerd in het zuidelijk deel van Berlijn. Feitelijk is sprake van een tussenvorm tussen huren en kopen in. IDEAL heeft ruim 7.000 'Mietglieder', die zich allemaal hebben ingekocht. De aandelen leveren een jaarlijkse winstuitkering van ongeveer 4% op. Alle bewoners zijn 'Mietglieder'; andersom dus niet. De besluitvormingsstructuur is heel democratisch en doet denken aan de oude verenigingsstructuur van de corporaties vroeger. De betrokkenheid is zeer groot. In principe kan iedereen zich aanmelden voor een woning, echter er vindt wel een screening plaats op gedrag en betalingsverleden. Voor de echte onderkant is dus geen plaats. Ook dit doet denken aan de corporaties in Nederland, die in het verleden vooral voor de middenklasse werden opgericht. De gemiddelde kale huurprijs is (vanuit Nederlands perspectief gezien) laag: € 300,- kale huur. De organisatie bestaat uit 30 professionals, naast nog eens 45 'Hauswarter' in de complexen zelf. Een dergelijke coöperatieve vorm kan voor de middenklasse in Nederland ook een interessante vorm zijn. Het kan problemen zoals we die in Lelystad nu zien bij eigenaar-bewoners die hun huis niet onderhouden, voorkomen. Een ander voordeel is de grote mate van betrokkenheid van bewoners bij de organisatie, vanwege de rechtstreekse belangen.

Gentrification in Neukölln

Een ander thema dat we in Berlijn bekeken is leefbaarheid in Neukölln, gelegen ten zuiden van het centrum.

Neukölln is een stadsdeel in het Berlijnse district Neukölln. Het telt ongeveer 150.000 inwoners, onder wie veel Turkse en Arabische migranten. Een van de problemen waar deze wijk mee te maken heeft, is de grote leegstand in daardoor kwijnende winkelstraten. De hier speciaal voor opgerichte stichting Coopolis gaf in vijf jaar tijd 250 leegstaande winkelpanden en bedrijfsruimten een nieuwe invulling.

Het belangrijkste wapen in deze aanpak is de dialoog. De medewerkers van Coopolis gaan in gesprek met de eigenaren van leegstaande ruimten en leggen uit dat zij kunnen zorgen dat hun ruimtes weer verhuurd worden. Zij zetten daar voorwaarden tegenover. De eigenaren moeten zakken met hun huur, ze moeten investeren in het opknappen van de vaak sterk verwaarloosde panden en ze moeten akkoord gaan met herbranchering, zeker in straten waar seksshops, belwinkels en rommelbazars domineren.

Aan de vraagkant heeft Coopolis een groot netwerk opgebouwd van (startende) ondernemers en kunstenaars die werk- of winkelruimte zoeken. De ondernemers worden uitgedaagd om hun nieuwe ruimte zelf op te knappen. Juist omdat zij met hun eigen handen hun droom vormgeven, ontstaat binding met de ruimte en de buurt. Door deze aanpak blijken ondernemers, zelfs als hun businessplan in de loop der jaren geheel verandert, graag op dezelfde plek zitten. Dit creëert ankerpunten voor een netwerk dat als voedingsbodemp kan dienen voor verdere economische ontwikkeling. Voorheen unheimliche buurten in Neukölln zijn hierdoor binnen enkele jaren getransformeerd tot levendige straten met modeateliers, organische ijssalons, buurtkroegen, boekenwinkels en architectenbureaus. Naast de directe effecten van de eigen interventies, ontstaan diverse positieve neveneffecten zoals ondernemersnetwerken en verbeterde relaties tussen eigenaren en huurders.

Het aardige hiervan is dat dit mogelijk is geworden zonder dat er wat voor subsidie dan ook tegenover heeft gestaan, wat voor een 'subsidieverslaafd Nederland' moeilijk is in te denken. Door de bezuinigingen in Nederland zijn de subsidies echter opgedroogd.

Leerzaam

Even afstand nemen van de dagelijkse praktijk blijkt interessante bespiegelingen op te leveren voor de eigen situatie. Dit is geen eenrichtingsverkeer. Opvallend is namelijk dat in de discussies ter plaatse Duitse vakgenoten regelmatig bewonderend praten over het Nederlandse hybride model, het collectieve garantie-systeem en aansprekende maatschappelijke prestaties. Dit jaarverslag laat zien dat het bezoeken van onze prestaties in Lelystad zeker ook de moeite waard is.



Deel B

Centrada

Jaarrekening 2011

1. Kengetallen

GEGEVENS WONINGBEZIT	2011	2010	2009	2008	2007
Aantal verhuureenheden (VHE)					
VHE in eigendom					
Zelfstandige woningen in exploitatie	8.246	8.353	8.302	8.206	8.209
Zelfstandige woningen in ontwikkeling	-	-	-	-	-
Onzelfstandige woningen	-	-	-	6	6
<i>Totaal aantal wooneenheden</i>	<i>8.246</i>	<i>8.353</i>	<i>8.302</i>	<i>8.212</i>	<i>8.215</i>
Garages/parkeerplaatsen/bergingen	418	414	428	429	427
Winkels/bedrijfspannen	18	15	13	11	11
Woonwagens	8	8	8	-	-
Verzorgingscentrum/Maatschappelijk vastgoed	6	10	5	2	2
<i>Totaal aantal overige eenheden</i>	<i>450</i>	<i>447</i>	<i>454</i>	<i>442</i>	<i>440</i>
Aantal VHE in eigendom	8.696	8.800	8.756	8.654	8.655
VHE in beheer					
Woningen in beheer voor derden	390	212	214	254	297
Overige eenheden in beheer voor derden	2	1	4		
Aantal VHE in beheer	392	213	218	254	297
Aantal VHE in eigendom en beheer	9.088	9.013	8.974	8.908	8.952
Mutaties VHE in eigendom					
Oplevering nieuwbouw	162	67	96	8	30
Oplevering Verzorgingscentrum/Maatschappelijk	-	5	1		
Aankoop	-	-	35	-	-
Verkoop	- 199	- 14	- 9	- 11	- 18
Sloop/herbestemming	- 72	- 2	-	-	-
Overige mutaties	5	- 12	- 21	-	-
Saldo mutaties VHE in eigendom	-104	44	102	- 3	12
Mutaties VHE in beheer					
In beheer	180	-	-	-	-
Uit beheer	- 1	- 5	- 36	-	-
Saldo mutaties VHE in beheer	179	- 5	- 36	-	-
Saldo mutaties VHE in eigendom en beheer	75	39	66	- 3	12

VERHUUR	2011	2010	2009	2008	2007
Prijs/kwaliteitsverhouding					
Gemiddeld aantal punten WWS	157	149	150	149	149
Gemiddelde netto-huurprijs	473	466	457	444	436
Aantal woningen naar huurprijsklasse					
Goedkoop (< € 361,66)	652	695	734	848	848
Betaalbaar (€ 361,66 tot € 554,76)	6.577	6.612	6.829	6.776	6.788
Duur (€ 554,76 en hoger)	1.017	1.046	739	580	579
Kwaliteit					
Kosten niet-planmatig onderhoud per VHE	215	205	172	169	140
Kosten planmatig onderhoud per VHE	656	744	1.352	2.808	2.237
Totaal uitgaven onderhoud (x € 1.000)	7.569	8.349	13.342	25.762	20.574
Verhuur					
Mutatiegraad woningen	9,21%	9,31%	10,20%	9,64%	11,00%
Gemiddelde huurmatiging (x € 1)	209	210	207		
Huurachterstand in % jaarhuur	1,18%	1,77%	1,96%	2,32%	2,66%
Huurderving in % jaarhuur	0,70%	0,74%	0,78%	0,37%	0,54%

KERNCIJFERS PER VERHUUREENHEID	2011	2010	2009	2008	2007
Balans					
<i>Activa</i>					
Materiële vaste activa	41.171	40.926	37.169	32.757	33.072
Financiële vaste activa	443	1.453	1.484	3	3
Vlottende activa	5.582	2.838	4.612	5.812	3.761
<i>Passiva</i>					
Eigen vermogen	1.351	- 663	- 2.979	- 2.868	- 478
Overige voorzieningen	794	1.384	734	573	481
Weerstandsvermogen	2.145	721	- 2.245	- 2.295	3
Langlopende schulden	41.815	41.944	42.725	38.365	34.640
Winst-en-verliesrekening					
<i>Opbrengsten</i>					
Huren	5.818	5.578	5.451	5.298	5.176
Resterende bedrijfsopbrengsten	508	756	1.842	976	671
<i>Kosten</i>					
Afschrijvingen	1.425	635	751	797	733
Waardeveranderingen vaste activa	- 797	- 2.478	1.837	947	519
Onderhoudslasten	870	949	1.524	2.977	2.377
Personeelslasten	642	657	738	735	679
Leefbaarheid	53	40	38	-	-
Resterende bedrijfslasten	923	1.292	993	1.602	1.113
<i>Financiële baten en lasten</i>					
Financiële baten	197	243	192	244	76
Financiële lasten	- 1.789	- 3.251	- 1.787	- 1.861	- 1.568
Jaarresultaat	1.949	2.301	- 145	- 2.390	- 1.078

FINANCIERING	2011	2010	2009	2008	2007
Leningen, lang (x € 1.000)					
Schuldrestant per 1 januari	359.602	364.110	337.492	305.050	255.929
Nieuwe leningen	-	1.600	32.100	38.600	61.000
Aflossingen (incl. klim)	- 16.050	- 6.108	- 5.482	- 6.158	- 11.879
Schuldrestant per 31 december	343.552	359.602	364.110	337.492	305.050
Gemiddeld rendement leningen	4,4%	4,3%	4,3%	4,9%	4,8%
Beleggingen (x € 1.000)					
Bedrag aan liquide middelen	45.782	19.654	32.783	38.909	26.079
Financiële baten t.o.v. liquide middelen	3,7%	10,9%	5,1%	5,4%	0,3%
Interne financiering (vaste activa minus leningen)	2.886	2.248	- 2.233	- 5.605	- 1.564
SOLVABILITEIT					
Eigen vermogen t.o.v. balanstotaal	2,9%	-1,5%	-6,9%	-7,4%	-1,3%
Weerstandsvermogen t.o.v. balanstotaal	4,5%	1,6%	-5,2%	-5,9%	0,0%
Vaste activa t.o.v. lang vreemd vermogen	99,5%	101,0%	90,5%	85,4%	95,5%
Materiële vaste activa t.o.v. huren	7,08	7,34	6,82	6,18	6,39
LIQUIDITEIT					
Current ratio	1,72	1,11	1,82	2,32	1,71
Operationele cash-flow per vhe	1.824	3.630	39	- 1.761	- 2.644
RENTABILITEIT ¹					
Rentabiliteit eigen vermogen ²	144,41%	-347,05%	4,85%	83,34%	225,56%
Rentabiliteit vreemd vermogen	4,93%	4,70%	4,35%	4,77%	4,45%
Rentabiliteit totaal vermogen ³	6,80%	11,59%	3,35%	-1,37%	2,66%
PERSENEELSBEZETTING					
Aantal fulltime eenheden	85	85	91	82	89
Werkelijke personeelsbezetting (totaal)	95	97	102	93	99

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 2011 na resultaatbestemming

BALANS PER 31 DECEMBER 2011 NA RESULTAATBESTEMMING (X € 1.000)	REF.	2011	2010
ACTIVA			
Vaste activa			
<i>Materiële vaste activa</i>			
Onroerende zaken in exploitatie	10.1	317.131	326.362
Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	10.1	33.572	15.949
Onroerende zaken in ontwikkeling	10.1	3.173	14.251
Onroerende zaken t.d.v. de exploitatie	10.1	4.149	3.588
<i>Totaal materiële vaste activa</i>		358.025	360.150
<i>Financiële vaste activa</i>			
Deelnemingen	10.2.1	17	17
Latente belastingvordering	10.2	3.838	12.768
<i>Totaal financiële activa</i>		3.855	12.785
Totaal vaste activa		361.879	372.935
Vlottende activa			
<i>Voorraad materialen</i>	10.3	260	306
<i>Voorraad in ontwikkeling</i>	10.3	270	97
<i>Onderhanden projecten</i>	10.4	-	38
<i>Vorderingen</i>			
Huurdebiteuren	10.5	1.181	1.077
Gemeenten	10.5	162	689
Overige vorderingen	10.5	319	1.176
Overlopende activa	10.5	570	1.938
<i>Totaal vorderingen</i>		2.232	4.880
<i>Liquide middelen</i>	10.6	45.782	19.654
Totaal vlottende activa		48.545	24.975
Totaal activa		410.424	397.910

PASSIVA	REF.	2011	2010
Eigen vermogen			
Overige reserves	10.7	11.750	-5.835
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw	10.8	6.562	-
Voorziening latente belastingverplichtingen	10.8	328	12.162
Overige voorzieningen	10.8	14	19
<i>Totaal voorzieningen</i>		6.904	12.181
Langlopende schulden			
Achtergestelde leningen	10.9	11.600	11.600
Leningen kredietinstellingen	10.9	325.183	341.552
Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	10.9	26.834	15.949
Waarborgsommen	10.9	4	4
<i>Totaal langlopende schulden</i>		363.621	369.105
Kortlopende schulden			
Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	10.10	6.744	-
Schulden aan leveranciers	10.10	2.815	3.325
Schulden aan groepsmaatschappijen	10.10	17	17
Belastingen en premies sociale verzekering	10.10	878	1.034
Schulden van pensioenen	10.10	106	73
Overlopende passiva	10.10	17.589	18.010
<i>Totaal kortlopende schulden</i>		28.149	22.459
Totaal passiva		410.424	397.910

3. Winst-en-verliesrekening over 2011

WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2011 (X € 1.000)	REF.	2011	2010
Bedrijfsopbrengsten			
Huren	11.1	50.597	49.090
Vergoedingen	11.2	1.554	1.554
Verkoop onroerende zaken	11.3	1.866	2.880
Wijziging in onderhanden werk	11.4	- 38	38
Geactiveerde productie t.b.v. het eigen bedrijf	11.5	216	247
Overige bedrijfsopbrengsten	11.6	831	1.938
<i>Totaal bedrijfsopbrengsten</i>		55.016	55.747
Bedrijfslasten			
Afschrijvingen materiële vaste activa	11.7	12.395	5.592
Overige waardeveranderingen	11.8	- 6.928	- 21.806
Lonen en salarissen	11.9	4.290	4.438
Sociale lasten	11.9	521	536
Pensioenlasten	11.9	772	805
Kosten uitbesteed werk	11.10	29	1.847
Lasten onderhoud	11.11	7.569	8.349
Overige bedrijfslasten	11.12	8.460	9.871
<i>Totaal bedrijfslasten</i>		27.108	9.632
Bedrijfsresultaat		27.908	46.115
Financiële baten en lasten			
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	11.14	1.713	2.136
Rentelasten en soortgelijke kosten	11.14	- 15.568	- 15.598
Waardeverandering financiële passiva	11.14	13	-
Waardeverandering financiële vaste activa	11.14	-	- 13.009
<i>Totaal financiële baten en lasten</i>		- 13.842	- 26.471
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		14.066	19.644
Belastingen	11.15	2.903	606
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		16.969	20.250
Buitengewone lasten		-	-
Buitengewone baten		-	-
Buitengewoon resultaat		-	-
Mutatie actuele waarde mva VoV	11.15	19	-
Resultaat na belastingen		16.950	20.250

4. Kasstroomoverzicht 2011 (directe methode)

KASSTROOMOVERZICHT 2011 (directe methode) (x 1.000)	2011	2010
Kasstroom uit operationele activiteiten		
- Ontvangsten van huurders	51.501	51.469
- Ontvangsten van subsidiegevers	1.687	1.263
- Ontvangsten overige	3.043	2.048
	56.231	54.780
- Betalingen aan werknemers	- 5.974	- 5.663
- Betalingen aan leveranciers onderhoud	- 10.806	- 4.686
- Betalingen uit hoofde van zakelijke lasten	- 3.521	- 3.548
- Betalingen overige	- 5.747	- 9.476
	- 26.048	- 23.373
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	30.183	31.407
- Ontvangen interest	1.410	1.241
- Ontvangen dividend	-	-
- Betaalde interest	- 15.733	- 15.460
- Winstbelasting	-	-
Kasstroom uit operationele activiteiten	15.860	17.188
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
- Investerings in materiële vaste activa	- 7.775	- 29.546
- Desinvesteringen materiële vaste activa	34.093	3.736
- Investerings financiële vaste activa	-	-
- Desinvesteringen financiële vaste activa	-	1
- Investerings in immateriële vaste activa	-	-
- Desinvesteringen in immateriële vaste activa	-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	26.318	- 25.809
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Ontvangsten uit langlopende schulden (klim)	-	-
Ontvangsten uit langlopende schulden (nieuwe leningen)	-	1.600
Aflossingen langlopende schulden	- 16.050	- 6.108
Aankopen/uitlotingen/verkoop effecten	-	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	- 16.050	- 4.508
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	26.128	- 13.129
<i>Aansluiting met liquide middelen:</i>	Saldo 31-12-2011:	Saldo 31-12-2010:
Toename:	45.782	19.654
	26.128	

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 door toegelaten instellingen volkshuisvesting dient te voldoen aan de eisen zoals deze zijn geformuleerd in het Besluit Beheer Sociale Huursector. In dit besluit wordt BW2 Titel 9 voorgescreven behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. Voor verslagjaren vanaf 2005 is door de Raad voor de Jaarverslaggeving de definitieve Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting uitgegeven. In deze richtlijn zijn onder meer specifieke modellen voor de balans en de winst-en-verliesrekening opgenomen en zijn voor de sector specifieke presentatie, waarderings- en verslaggevingsvoorschriften geformuleerd.

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. Toelichtingen op de posten in de balans, winst-en-verliesrekening en kasstroomoverzicht worden in de jaarrekening genummerd.

5.3 Verwerking integrale belastingplicht

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden, of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld.

Latente belastingvorderingen uit hoofde van verrekenbare verschillen en beschikbare voorwaartse verliescompensatie worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee verliezen kunnen worden gecompenseerd en verrekeningsmogelijkheden kunnen worden benut.

Latente belastingvorderingen zijn opgenomen onder de financiële vaste activa, latente belastingverplichtingen zijn opgenomen onder de voorzieningen.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op basis van nominale waarde.

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 semi-permanent karakter.

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

bestaan toereikend in te schatten is. Dit betreft met name de ultimo 2011 nog aan te wenden herbestedingsreserve (commercieel € 0, fiscaal € 8,7 miljoen) en de ultimo 2011 nog aan te wenden herinvesteringsreserve (commercieel € 0, fiscaal € 1,1 miljoen). Centrada hanteert hierbij het uitgangspunt dat voor het gedeelte van de herbestedingsreserve en herinvesteringsreserve dat per ultimo 2011 nog niet is aangewend geen (passieve) latentie wordt opgenomen. Centrada verwacht op basis van de begroting 2012 voldoende uitgaven voor bedrijfsmiddelen om de resterende stand van de herbestedings- en herinvesteringsreserve op aan te wenden. 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.

5.4 Verbindingen

Centrada neemt 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. De lege B.V. wordt aangehouden, vooruitlopend op de fiscale ontwikkelingen binnen de sector. De deelneming is niet geconsolideerd en wordt gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde.

Consolidatie vond niet plaats, omdat deze van te verwaarlozen betekenis is op het geheel.

Verder heeft Centrada de volgende verbindingen:

- Stichting Bad Hanzeborg te Lelystad;
- Stichting Leviant te Lelystad;
- Vereniging Newtrada te Lelystad (28 december 2011 geliquideerd).

Deze verbindingen komen niet in aanmerking voor consolidatie daar geen sprake is van een economische eenheid, doch slechts sprake van bestuurlijke invloed (Centrada levert voor elke verbinding één bestuurslid) en, in geval van Leviant, van een financiële band door middel van een gemaximaliseerde inbreng van € 50.000.

5.5 Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt 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 Schattingswijzigingen

Gedurende het verslagjaar is de afschrijvingsmethodiek van de materiële vaste activa in exploitatie gewijzigd van annuïtair naar lineair. Voor het kalenderjaar zijn hierdoor de afschrijvingslasten met € 4.777.064 toegenomen. Door deze schattingswijziging verlopen de afschrijvingen vanaf heden lineair in plaats van progressief.

Gedurende het verslagjaar is de componenten benadering geïmplementeerd. Voor het kalenderjaar zijn hierdoor de afschrijvingslasten met € 1.050.629 toegenomen.

5.7 Stelselwijziging

In 2011 heeft er geen stelselwijziging plaatsgevonden.

6. Grondslagen voor waardering van activa en passiva

6.1 Algemeen

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn behalve voor de schattingswijziging ongewijzigd gebleven ten opzicht van voorgaand jaar.

Een schattingswijziging heeft plaatsgevonden ten aanzien van de verwerking van de activa op basis van de componentmethode en de wijziging van de afschrijvingsmethodiek van annuïtair naar lineair conform de herziene RJ 645.

Onder de kortlopende schulden is de post schulden aan pensioenen toegevoegd. Door deze toevoeging zijn de cijfers van 2010 aangepast voor de posten schulden aan leveranciers en belastingen en premies sociale verzekering.

Verwerking verplichtingen

In de jaarrekening worden naast juridische afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt 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 inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten.

Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van Centrada rondom projectontwikkeling en herstructurering.

6.2 Materiële vaste activa

Onroerende en roerende zaken in exploitatie

De oorspronkelijke investeringen in complexen worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en (naar verwachting duurzame) bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Over grondkosten wordt niet afgeschreven.

De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van alle direct toe te rekenen uitgaven, eventueel

vermeerderd met na-investeringen. Tevens worden hierbij direct toerekenbare interne kosten en transactiekosten geactiveerd. Voor zover verkregen subsidies kwalificeren als investeringssubsidie worden deze in mindering gebracht op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

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 onderhoudslasten, waaronder renovatie, onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat er geen sprake is van een waardeverhoging van het actief. De onderhoudslasten worden direct in het resultaat verantwoord.

Complexdefinitie

De indeling van het woningbezit sluit aan bij het strategisch voorraadbeleid. Aansluiting is gezocht bij geografische ligging binnen de gemeente Lelystad, de vastgoedtypologie, levensduurschattingen (maximaal circa vijf jaar verschil in de bouwjaren van de woningen binnen een complex) en de wijze waarop het beheer van de woningen is georganiseerd. Het woningbezit is op basis hiervan onderverdeeld in vierenzestig complexen. Het overige bezit is onderverdeeld naar dertien complexen, waarbij gekeken is naar de aard en ligging van het bezit.

De waardering van de materiële vaste activa en de jaarlijkse toetsing aan de bedrijfswaarde heeft plaats gevonden op basis van deze complexindeling.

Een bijzonder waardeverminderverslies is het bedrag waarmee de boekwaarde de bedrijfswaarde duurzaam overschrijdt.

Indien wordt vastgesteld dat een in het verleden verantwoorde bijzondere waardevermindering niet meer bestaat of is afgenomen, wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering van het actief zou zijn verantwoord.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde wordt gevormd door de contante waarde van de geprognosticeerde kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatieopbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende economische levensduur van de investering. Daarbij wordt rekening gehouden met de voorgenomen bestemming en aard van het bezit. Onderscheid wordt gemaakt in woningen bestemd voor de verhuur, woningen bestemd voor de verkoop op korte en langere termijn en bedrijfsmatige/overige onroerende zaken.

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op redelijke en onderbouwde veronderstellingen die de beste schatting van de directie weergeven van de economische omstandigheden die van toepassing zullen zijn gedurende de resterende levensduur van het actief. De kasstromen zijn gebaseerd op de eind 2011 intern geformaliseerde meerjaren begroting en bestrijken de geschatte resterende levensduur van de complexen behoudens de verwachte kosten van groot onderhoud en overige contracten. De kosten van planmatig onderhoud worden gebaseerd op de in de meerjaren onderhoudsbegroting onderkende cycli per component. Voor latere jaren wordt uitgegaan van de verwachte gemiddelde groeivoeten voor inflatie, huurstijging en rente alsmede genormeerde lastenniveaus.

Bij de bedrijfswaardeberekening zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- jaarlijkse huurverhoging vanaf 2012 van 2,0% (op het moment van het opstellen van de bedrijfswaarde zijn de uitkomsten van het nieuwe huurbeleid nog niet bekend. Voorgaand jaar: vanaf 2011 variërend van 1,5% tot 2,0%);
- jaarlijkse huurderiving voor woningen van 0,75% vanaf 2012 (voorgaand jaar: 0,75% vanaf 2011);
- jaarlijkse huurderiving voor zorgcomplexen met een langdurig contract 0%;
- mutatiegraad van gemiddeld 9,11% en huurharmonisatie tot 72,5% van de maximaal redelijke huur (voorgaand jaar: mutatiegraad 9,18% en huurharmonisatie tot 72,5% van de maximaal redelijke huur);
- jaarlijkse stijging van de variabele lasten vanaf 2012 variërend van 2,0% tot 3,0% (voorgaand jaar: vanaf 2011 variërend van 1,5% tot 3,0%);
- jaarlijkse stijging van de onderhoudslasten vanaf 2012 variërend van 2,0% tot 3,0% (voorgaand jaar: vanaf 2011 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) van 24 november 2011;
- de beheernorm (personeel, belastingen en verzekeringen, overige bedrijfskosten) zijn gebaseerd op de begroting 2012 en de realisatie van de afgelopen 2 jaar. Er is gerekend met een bedrijfseconomische norm van € 1.260 per verhuureenheid (voorgaand jaar: € 1.293 per VHE);
- de variabele lasten voor de zorgcomplexen zijn vastgesteld aan de hand van aantal eenheden variërend 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 en herfinancieringrente 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 23,8 jaar (voorgaand jaar: 25 jaar);

- de Vogelaarheffing wordt niet meegenomen in de bedrijfswaardeberekening (voorgaand jaar idem);
- de te betalen vennootschapsbelasting maakt geen onderdeel uit van de bedrijfswaarde (voorgaand jaar idem).

Bij de bepaling van de bedrijfswaarde wordt rekening gehouden met de rentabiliteitswaardecorrectie van de bestaande leningenportefeuille. De rentabiliteitswaardecorrectie betreft het verschil tussen de contante waarde van de verwachte kasstroom uit hoofde van leningen en de nominale waardering van deze posten op de balans.

Bedrijfswaardeveranderingen

Er zijn op basis van de uitkomsten van de bedrijfswaardeberekeningen correcties doorgevoerd. In vier van de 77 complexen is de bedrijfswaarde lager dan de boekwaarde. Hiervoor is in totaal een afwaardering van € 1 miljoen in de materiële vaste activa doorgevoerd. Daarnaast is in 25 van de 77 complexen sprake geweest van terugname van eerder genomen afwaarderingen ter hoogte van € 15,9 miljoen.

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Waardering tegen actuele waarde

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.

Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling

Dit betreffen complexen in aanbouw die worden gewaardeerd tegen uitgaafprijzen en toegerekende kosten van het werkapparaat uit hoofde van voorbereiding, toezicht en directievoering tot en met balansdatum, onder aftrek van eenmalige subsidies en het eventueel onrendabele deel van de investering.

Bij de bepaling van het onrendabele deel van de investering worden de boekwaarde en de bedrijfswaarde van de kasstroomgenererende eenheid waartoe de onroerende zaken gaan behoren betrokken. Indien het onrendabele deel hoger is dan de waarde van de onroerende zaken in ontwikkeling, dan wordt de onroerende zaak op nihil gewaardeerd en wordt een voorziening aan de creditzijde van de balans opgenomen.

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

6.3 Financiële vaste activa

Deelnemingen

Deelnemingen in groepsmaatschappijen en overige deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd volgens de nettovermogens-waardemethode. 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.

6.4 Voorraden

Voorraden

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

Voorraad in ontwikkeling

De voorraad in ontwikkeling (onverkochte woningen uit projectontwikkeling) worden gewaardeerd op vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, alsmede gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen. In de kosten van vervaardiging zijn begrepen directe loonkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde indirecte vaste en variabele kosten, waaronder de kosten van het bedrijfsbureau, onderhoudsafdeling en interne logistiek alsmede toerekende rente.

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

Onderhanden projecten

Onderhanden projecten in opdracht van derden wordt gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectopbrengsten (bestaande uit de gerealiseerde projectkosten en toegerekende 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) toe.

6.5 Vorderingen

Huurdebiteuren

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

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden.

6.6 Voorzieningen

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.

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden, of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld.

Latente belastingvorderingen uit hoofde van verrekenbare verschillen en beschikbare voorwaartse verliescompensatie worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee verliezen kunnen worden gecompenseerd en verrekeningsmogelijkheden kunnen worden benut.

Latente belastingvorderingen zijn opgenomen onder de financiële vaste activa, latente belastingverplichtingen zijn opgenomen onder de voorzieningen.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op basis van nominale waarde.

Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen nieuwbouw worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex waartoe de investeringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het betreffende complex overtreffen wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen wordt in dit verband verstaan de netto contante

waarde van alle investeringsuitgaven minus aan deze investering toe te rekenen ontvangsten.

Overige voorzieningen

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

6.7 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.

6.8 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 de 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.

Opbrengstverantwoording

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.

Projectopbrengsten en projectkosten

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 ingeschat, 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.

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 met name 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

Huren

De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2011 bedroeg dit maximumpercentage 1,3%.

Vergoedingen

Dit betreft de vergoedingen die huurders naast de netto huur verschuldigd zijn voor overige goederen en de levering van goederen en diensten. De vergoedingen worden op basis van geraamde kosten in rekening gebracht. Jaarlijks wordt het overschot dan wel het tekort met betrekking tot de levering van goederen en diensten verrekend c.q. afgerekend met huurders.

Verkoop onroerende zaken

De post verkopen onroerende zaken betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de boekwaarde (bestaand bezit) dan wel de vervaardigingsprijs (projecten voor derden). Winsten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte). Eventuele verliezen op nieuwbouw koopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

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.

Overheidsbijdragen

Voor zover de overige overheidsbijdragen nog niet zijn ontvangen is de bijdrage berekend op grond van de regelingen, waarbij rekening is gehouden met voor-culatorische huurverhogingen en lastenstijgingen.

7.3 Bedrijfslasten

Afschrijvingen op materiële vaste activa

De afschrijvingen op materiële vaste activa worden gebaseerd op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Met een mogelijke restwaarde wordt geen rekening gehouden.

Overige waardeveranderingen materiële vaste activa

De overige waardeveranderingen worden gebaseerd op de waardering van de betreffende activaposten. De onder deze post verantwoorde bedragen hebben betrekking op een afboeking dan wel terugneming van een bijzondere waardevermindering. Deze bijzondere waardevermindering ontstaat door een jaarlijkse toets van de reële waarde ten opzichte van de waarde gebaseerd op boekwaarde.

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 de corporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een investering is intern geformaliseerd op het moment dat de directie het definitiefase document van die investering bekrachtigd.

Periodiek betaalbare beloningen

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

Pensioenen

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.

Het SPW heeft in juni 2009 een herstelplan ingediend omdat de dekkingsgraad van het fonds ultimo 2008 onder de grens van 100% lag. Uitgangspunt in het herstelplan is een ongewijzigd premiebeleid. Naar verwachting zal het premieniveau gedurende de komende vijftien jaar op

maximaal 31% van de pensioengrondslag gehandhaafd blijven.

De dekkingsgraad ultimo 2011 bedraagt ruim 101%.

Lasten onderhoud

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

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

Exploitatiekosten

Onder deze post worden alle directe exploitatiekosten, exclusief onderhoudskosten en beheerkosten verantwoord. Dit zijn alle in dit boekjaar gedane uitgaven die in direct verband staan met de exploitatie van complexen en direct toe te rekenen zijn aan deze complexen. De kosten die hieronder vallen zijn onder andere belastingen, verzekeringen, levering goederen en diensten.

Ondanks dat de leefbaarheid voor een deel niet direct toe te rekenen is aan een specifiek complex, maar meer toe te rekenen aan een wijk of gebied, wordt die uitgaaf ook hieronder verantwoord als een direct exploitatielast.

Overige bedrijfslasten

Hieronder worden de overige kosten verantwoord die zijn gemaakt in het kader van de gewone bedrijfsvoering exclusief de directe exploitatiekosten, zoals huisvestingskosten, bestuurskosten, algemene kosten, overige personeelskosten, etc.

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

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.

Belastingen

Vanaf 1 januari 2008 is Centrada integraal belastingplichtig geworden voor de vennootschapsbelasting. Corporaties zijn sindsdien verplicht over hun integrale activiteiten vennootschapsbelasting te betalen. Aedes en de Belastingdienst hebben het overleg over de interpretatie en toepassing van de vennootschapsbelastingplicht waarmee corporaties sinds 1 januari 2008 te maken hebben afgerond. Een en ander is vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO-II). In deze VSO zijn specifieke bepalingen opgenomen met betrekking tot de waardering van posten op de fiscale openingsbalans en de wijze van resultaatneming.

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

Financiële instrumenten

Binnen het treasurybeleid van Centrada dient het gebruik van financiële instrumenten ter beperking van inherente (rente-, looptijden- en markt-) risico's. Op grond van het vigerende interne treasurywetboek 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.

Centrada maakt geen gebruik van financiële instrumenten.

Marktrisico

Centrada loopt geen risico's ten aanzien van de waardering van effecten. Centrada heeft geen effecten of financiële instrumenten.

Valutarisico

Centrada is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

Prijrisico

Centrada loopt geen risico's ten aanzien van de waardering van effecten. Centrada heeft geen effecten of financiële instrumenten.

Renterisico

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

Voor vorderingen en schulden met variabele rente-afspraken 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

Centrada heeft geen significante concentraties van kredietrisico.

8. Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening wordt in overeenstemming met BW2 Titel 9 opgesteld. Het management dient daartoe 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 waarde-ringsgrondslagen zijn naar de mening van het management het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen een subjectieve of complexe beoordeling van het management:

- Materiële vaste activa, minimum waarderingsregel;
- Timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering.

8.1 Materiële vaste activa, minimum waarderingsregel

Onroerende en roerende zaken in exploitatie worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en (naar verwachting duurzame) bijzondere waardeverminderingen. Een bijzonder waardeverminderingverlies is het bedrag waarmee de boekwaarde de reële waarde duurzaam overschrijdt. De reële waarde wordt afhankelijk gesteld van de voorgenomen bestemming van complexen. De reële waarde van de onroerende zaken in exploitatie bestemd voor de verhuur is de bedrijfswaarde. De onroerende zaken kunnen voor langere of kortere termijn voor verhuur worden aangehouden.

De uitgangspunten van 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.

8.2 Timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

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 de corporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de corporatie 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.

8.3 Verwerking fiscaliteit

In april 2011 heeft de Belastingdienst een complianceverkenning uitgevoerd om te beoordelen of horizontalisering van het toezicht haalbaar is bij Centrada. Daarvoor is dossieronderzoek gedaan en zijn interviews gehouden. De conclusie van de Belastingdienst is positief. Tijdens het de complianceverkenningfase zijn alle discutabele standpunten die betrekking hebben over de aangifte 2006 tot en met 2010 besproken en afgestemd. Op 27 september 2011 is het Individueel Convenant Horizontaal Toezicht ondertekend.

Centrada wordt beschouwd als een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) en mag de fiscale winst verrekenen met de herbestedingsreserve. Gevolg hiervan is dat Centrada over de jaren 2008 tot en met 2011 geen vennootschapsbelasting hoeft af te dragen. Dit standpunt is in het eerste kwartaal 2012 al afgestemd met de Belastingdienst.

9. Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode. De liquiditeiten in het kasstroomoverzicht bestaan 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 worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen.

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

10. Toelichting op de balans (x € 1.000)

10.1 Materiële vaste activa

De mutaties in de materiële vaste activa zijn in het volgende schema samengevat:

MATERIËLE VASTE ACTIVA (X 1.000)					
	Onroerende zaken in exploitatie	Onroerende zaken VoV	Onroerende zaken in ontwikkeling	Onroerende zaken t.d.v. de exploitatie	Totaal
<i>31 december 2010</i>					
Verkrijgings-/vervaardigingsprijs	429.217	15.949	21.080	6.703	472.949
Cumulatieve waardeveranderingen	- 25.505	-	- 6.829	-	- 32.334
Cumulatieve afschrijvingen	- 77.350	-	-	- 3.115	- 80.465
Boekwaarde	326.362	15.949	14.251	3.588	360.150
<i>Correcties beginbalans</i>					
Verkrijgings-/vervaardigingsprijs	-	-	-	- 466	- 466
Cumulatieve afschrijvingen	-	-	-	466	466
<i>Mutaties 2011</i>					
Investeringen	1.857	19.034	7.343	182	28.416
Desinvesteringen	- 23.407	- 138	- 8.909	-	- 32.454
Overboeking investeringen	10.075	-	- 10.974	899	-
Overboeking onrendabele toppen	- 2.861	-	2.861	-	-
Voorzieningen	-	-	-	-	-
Afschrijvingen	- 11.874	-	-	- 520	- 12.395
Afschrijvingen desinvesteringen	2.092	-	-	-	2.092
Correctie op genomen afwaardering	15.964	-	-	-	15.964
Afwaarderingen	- 1.076	- 1.274	- 1.125	-	- 3.475
Sloop- en uitplaatsingskosten	-	-	- 203	-	- 203
Niet doorgegangene projecten	-	-	- 70	-	- 70
Totaal mutaties	- 9.231	17.623	- 11.078	561	- 2.124
<i>31 december 2011</i>					
Verkrijgings-/vervaardigingsprijs	417.742	34.845	8.267	7.338	468.192
Cumulatieve waardeveranderingen	- 13.478	- 1.274	- 5.094	-	- 19.846
Cumulatieve afschrijvingen	- 87.132	-	-	- 3.189	- 90.322
Boekwaarde	317.131	33.572	3.173	4.149	358.025

Centrada past met ingang van 2011 de componentenmethode toe en is overgegaan naar lineair afschrijven.

De looptijden van de componenten worden hieronder weergegeven:

Woningen	50 jaar
Garages	50 jaar
Badkamers en toiletten	40 jaar
Keukens	20 jaar
CV-ketels	18 jaar
Mechanische ventilatoren	18 jaar
Liftinstallaties	18 jaar
Hydrofoorpompen	12 jaar
Overige investeringen	3 t/m 10 jaar

Op grond wordt niet afgeschreven, aangezien hier geen sprake is van technische of economische slijtage.

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 2011 een boekwaarde van € 2.993.138.

Verkopen

In 2011 zijn elf woningen in de vrije verkoop verkocht met een gezamenlijke opbrengst van € 1,5 miljoen. De boekwaarde van de verkochte woningen bedroeg € 387K. Ook zijn er in 2011 acht woningen conform Verkopen onder Voorwaarden verkocht met een gezamenlijke opbrengst van € 681K. De boekwaarde van de verkochte woningen bedroeg € 226K. Daarnaast zijn in 2011 de 197 "Newtrada" woningen verkocht met een gezamenlijke opbrengst van € 29,9 miljoen. De boekwaarde van de verkochte woningen bedroeg € 29,7 miljoen.

In totaal zijn 2.017 woningen geclassificeerd voor verkoop. Naar verwachting zullen hiervan op de korte termijn (in 2012) 33 woningen van worden verkocht; tien in de vrije verkoop, tien conform de Starters Rente Regeling met 10% korting, vijf woningen onder voorwaarden met een korting van 25% en acht kluswoningen.

De verwachte opbrengstwaarde bedraagt;	€ 3,9 miljoen
De boekwaarde bedraagt;	€ 1,1 miljoen
De bedrijfswaarde bedraagt;	€ 2,0 miljoen

De spaceboxen zijn opgenomen in de MVA in exploitatie, maar zijn geclassificeerd voor verkoop. Door deze toekomstige verkoop is er geen nieuwe berekening gemaakt voor de bedrijfswaarde.

Aankopen

In 2011 is de woning aan de Vliehors 14 gekocht voor € 44K. Deze woning was in 2011 afgebrand en zal in 2012 worden gerenoveerd voor verkoop.

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 2012. 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 de onroerende zaken in exploitatie opgenomen. 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).

Appartementsrecht

De economische waarde van de gebruiksrechten met betrekking tot het volgende bezit is als onroerend materieel vast actief onder deze balanspost opgenomen:

- 43 woningen in complex 702, Voorstraat (blok 15, 21, 23 en 25);
- 58 woningen in complex 903, De Schans en De Schelling;
- 108 woningen in complex 905, Combinatiegebouw I en II;
- 134 woningen en 41 winkels (seperaat) in complex 908, Stadhuisstraat;
- 48 woningen en 58 winkels (seperaat) in complex 908, Florijnhof;
- 45 woningen in complex 605, Kamp-Havekom;
- 45 woningen in complex 901, Agoradek;
- 36 woningen in complex 906, Neringplein;
- 7 woningen in complex 603, Hestia;
- 4 woningen in complex 502, Kreek.

Actuele waarde

De actuele waarde van de roerende en onroerende zaken in exploitatie gebaseerd op de reële waarde bedraagt € 513.020.110. Ten opzichte van voorgaand verslagjaar is de reële waarde met € 77.732.576 toegenomen. Voor de toelichting op deze mutatie wordt verwezen naar paragraaf 11.16.

Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2011 € 1.070 miljoen.

10.2 Financiële vaste activa

Deelnemingen

De mutaties in de financiële vaste activa zijn in het volgende schema samengevat;

10.2.1 Deelnemingen

DEELNEMINGEN	
31 december 2010	
Boekwaarde	17
Mutaties 2011	
Resultaat deelnemingen	- 0
Totaal mutaties	- 0
31 december 2011	
Boekwaarde	17

De deelneming betreft de 100% ofwel € 18.151 deelname in het aandelenkapitaal van Schilderwerken Lelystad B.V., gevestigd te Lelystad. De nettovermogenswaarde per ultimo 2011 bedraagt € 17.166.

10.2.2. Latente belastingvordering

LATENTE BELASTINGVORDERING	31-12-2011	31-12-2010
Latentie MVA toekomstige verkopen	3.035	3.283
Latentie leningen agio	-	12
Verrekenbare tijdelijke verschillen	3.035	3.295
Compensabel verlies 2008	794	4.984
Compensabel verlies 2009	8	7.943
Af: Belastingdruk	-	3.454
Resterende compensabel verlies	803	9.473
Latente belastingvordering	3.838	12.768

In de meerjarenbegroting 2012 tot en met 2016 staat vermeld dat Centrada de komende vijf jaar van plan is om 137 woningen te gaan verkopen. Het verkoopplan van Centrada kan leiden tot het vormen van een actieve belastinglatentie van € 3.035.200. Aangezien Centrada ook van plan is de komende vijf jaar 404 nieuwe sociale huurwoningen te gaan bouwen, wordt het volledige verkoopresultaat in de herinvesteringsreserve (HIR) opgenomen. Dat betekent dat het verkoopplan van Centrada geen invloed heeft op het fiscale resultaat de komende vijf jaar. Verder zijn de compensabele verliezen 2008 en 2009 sterk afgenomen door de herbestedingsreserve toe te passen met terugwerkende kracht en ook door de terugname van alle afwaarderingen met betrekking tot de lagere WOZ-waarden van de afgelopen jaren. Dit resulteert in een compensabel verlies van € 802.638. De totale latente belastingvordering komt daarmee op € 3.837.838. Naar verwachting zal de latente belastingvordering niet binnen een jaar afgewikkeld worden.

10.3 Voorraden

VOORRADEN	31-12-2011	31-12-2010
Voorraad materialen	260	306
Voorraad in ontwikkeling	270	97

De voorraad in ontwikkeling bestaat uit elf koopwoningen op de locatie Ankerplaats en een uitgebrande woning aan de Vliehors welke gerenoveerd wordt voor de verkoop.

10.4 Onderhanden projecten

ONDERHANDEN PROJECTEN	31-12-2011	31-12-2010
Bestede kosten projecten (voor verkoop) in ontwikkeling	1.877	1.847
Voorgecalculeerde winst	282	98
Af: gedeclareerde termijnen	- 2.159	- 1.908
	-	38
Af: voorziening voor verliezen	-	-
Totaal onderhanden projecten	-	38

De negentien sociale koopwoningen in de wijk Warande zijn in april 2011 opgeleverd.

10.5 Vorderingen

Huurdebiteuren

HUURDEBITEUREN	31-12-2011	31-12-2010
Huurdebiteuren	1.974	1.809
Overige vorderingen huurdebiteuren	339	354
	2.313	2.163
Voorziening wegens oninbaarheid	1.132	1.086
Totaal huurdebiteuren	1.181	1.077

De vorderingen zijn naar verwachting binnen één jaar vorderbaar.

Gemeente

GEMEENTE EN RIJK	31-12-2011	31-12-2010
Te vorderen bijdragen gemeente Lelystad	162	720

Betreft de grondverkoop van de 34 garages in de wijk Schouw-West, de posten met betrekking tot Wet voorziening gehandicapten (Wvg) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Overige vorderingen

OVERIGE VORDERINGEN	31-12-2011	31-12-2010
Verkoop bestaand bezit	231	629
Bijdrage Coloriet in renovatie De Hoven	-	117
Bijdrage Stichting Woonzorg Flevoland (Hanzeborg)	-	127
Inschrijfgeld woningzoekenden	15	18
Verkoop nieuwbouw	13	12
Rentesubsidie	-	15
Tegemoetkoming kosten Hanzepark	-	115
Doorbelasting boete arbeidsinspectie	-	38
Overige	60	74
Totaal overige vorderingen	319	1.145

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

Overlopende activa

OVERLOPENDE ACTIVA	31-12-2011	31-12-2010
Te ontvangen rente	129	15
Te ontvangen ISV	207	1.150
Vooruitbetaalde kosten	16	18
Te factureren	44	11
Newtrada	-	456
Overige	175	288
Totaal overlopende activa	570	1.938

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

10.6 Liquide middelen

LIQUIDE MIDDELEN	31-12-2011	31-12-2010
Kas	4	10
Rekening-courant banken	867	2.137
Deposito's	44.904	17.501
Kruisposten	7	6
Totaal liquide middelen	45.782	19.654

In 2011 heeft de afwikkeling van de "Newtrada" woningen plaatsgevonden voor € 30,5 miljoen, vandaar de stijging van de deposito's.

De deposito's bestaan uit een post van € 21,6 miljoen welke is geplaatst bij Woonstichting Lieve de Key tegen een rentevergoeding die gebaseerd is op het één maands Euribor percentage plus een liquiditeitsopslag van 1,631%, deze loopt in september 2012 af. Het bedrag is na één week opneembaar. Ook is er € 8,8 miljoen geplaatst bij N.V. Bank Nederlandse Gemeenten tegen een rentevergoeding van 1,3%, deze loopt af op 16 januari 2012. Daarnaast is er € 8 miljoen geplaatst bij ABN AMRO Bank N.V. tegen een rentevergoeding van 2%, deze is dagelijks opvraagbaar. Verder is er € 3 miljoen geplaatst bij Woonstichting Goed Wonen tegen een rentevergoeding van 3,15%, deze loopt 27 april 2012 af. Bij Woonstichting Land van Rode is € 2 miljoen geplaatst tegen een rentevergoeding van 2,7%, deze loopt af op 22 februari 2012. Als laatste is er € 1,5 miljoen geplaatst bij Woningbouwvereniging Brederode tegen een vergoeding van 2,85%, deze loopt af op 16 mei 2012. De overige liquide middelen staan geheel ter vrije beschikking.

10.7 Eigen vermogen

EIGEN VERMOGEN	31-12-2011	31-12-2010
Beginsaldo	- 5.835	- 26.085
Resultaat boekjaar	16.950	20.250
Rechtstreekse vermogensmutatie	635	-
Eindsaldo	11.750	- 5.835

Het eigen vermogen is verbeterd van € 5,8 miljoen negatief eind 2010 tot € 11,8 miljoen positief per 31 december 2011.

De rechtstreekse vermogensmutatie is het verschil tussen de verkoopprijs en boekwaarde van de acht koopgarant verkopen. Naar verwachting zal het eigen vermogen de komende jaren deze positieve trend blijven volgen. Volgens de meerjarenbegroting 2012-2021 zal het eigen vermogen, op basis van historisch kostenstelsel, ontwikkelen richting € 80 miljoen positief.

Op basis van de door Centrada ingediende prognosegegevens concludeert het CFV in haar continuïteitsoordeel d.d. 31 oktober 2011 dat Centrada op basis van de ingediende dVi 2010 beschikt over vermogen op balansdatum (ultimo 2010) groter dan het voor Centrada vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, hetgeen tot het oordeel voldoende solvabiliteit heeft geresulteerd.

Begin 2012 heeft Centrada haar portefeuilleplan geactualiseerd en de consequentie van de geplande maatregelen doorgerekend. Het resultaat van het geactualiseerde portefeuilleplan was positief voor de financiële positie van Centrada. Het eigen vermogen op bedrijfswaarde zal stijgen door de aangepaste koers van € 135,8 miljoen eind 2011 tot € 256,1 miljoen eind 2021. De solvabiliteit op bedrijfswaarde zal ook positief ontwikkelen van 27% eind 2011 tot 49% eind 2021.

10.8 Voorzieningen

VOORZIENINGEN ONRENDABELE INVESTERINGEN NIEUWBOUW	31-12-2010	VRIJVAL	DOTATIE	ONTTREKKING	31-12-2011
Ankerplaats, 59 woningen	-	-	1.669	-	1.669
Bolder, 30 woningen	-	-	187	-	187
Zuiderzeewijk, 24 woningen	-	-	1.282	-	1.282
Waterwijzer, 40 woningen	-	-	2.308	-	2.308
Warande Parklocatie, 20 woningen	-	-	1.116	-	1.116
	-	-	6.562	-	6.562

De voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw heeft een verwachte looptijd van één jaar.

OVERIGE VOORZIENINGEN	31-12-2010	VRIJVAL	DOTATIE	ONTTREKKING	31-12-2011
Inventaris "Rode Klif"	5	-	5	5	5
Inventaris "De Buizerd"	14	-	4	9	9
	19	-	9	14	14

De voorzieningen Inventaris "De Buizerd" en "Rode Klif" hebben een looptijd van meer dan vijf jaar.

VOORZIENING LATENTE BELASTINGVERPLICHTING	31-12-2010	VRIJVAL	DOTATIE	ONTTREKKING	31-12-2011
Latentie MVA kantoorpand	37	-	199	-	236
Latentie leningen disagio	-	-	92	-	92
Latentie lagere WOZ waarde	12.125	12.125	-	-	-
	12.162	12.125	291	-	328

De voorziening latente belastingverplichtingen is gevormd voor belastbare tijdelijke verschillen tussen de fiscale en bedrijfseconomische waardering van het bedrijfspand en leningen disagio. In 2010 heeft Centrada vanuit voorzichtigheidsprincipe een passieve fiscale latentie gevormd ter hoogte van het effect van de daling van de WOZ-waarde op de fiscale openingsbalans. Deze latentie is terug gedraaid als gevolg van het toepassen van een nieuw fiscaal beleid (zie 8.3). Van de latentie MVA kantoorpand zal € 13 K binnen een jaar gerealiseerd worden. De latentie leningen disagio zal in 2012 toenemen met € 103 K uitgaande van de leningenportefeuille ultimo 2011.

10.9 Langlopende schulden

De mutaties 2011 van de langlopende schulden kunnen als volgt worden toegelicht.

LENINGEN OVERHEID EN KREDIETINSTELLINGEN					
	Leningen kredietinstellingen				
	Achtergestelde leningen	Collegiale leningen	Leningen krediet instellingen	Subtotaal overige leningen	Totaal
<i>31 december 2010</i>					
Nominale waarde	11.600	16.000	378.803	394.803	406.403
Cumulatieve aflossingen/klim	-	-	46.801	46.801	46.801
Schuldrestant per vervaldatum	11.600	16.000	332.002	348.002	359.602
<i>Mutaties 2011</i>					
Opgenomen leningen	-	-	-	-	-
Volledige aflossing (hoofdsom)	-	-	-	-	-
Reguliere aflossing	-	-	- 6.450	- 6.450	- 6.450
Aflossing/klim boekjaar	-	-	-	-	-
Roll-over	-	-	-9 600	-9 600	-9 600
Mutatie vervaldatum	-	-	- 16.050	- 16.050	- 16.050
<i>31 december 2011</i>					
Nominale waarde	11.600	16.000	378.803	394.803	406.403
Cumulatieve aflossingen/klim	-	-	62.851	62.851	62.851
Schuldrestant per vervaldatum	11.600	16.000	315.952	331.952	343.552
Aflossingsverplichting 2012	-	-	- 6.769	- 6.769	- 6.769
Schuldrestant op balansdatum	11.600	16.000	309.183	325.183	336.783

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

	0- 5 JAAR	6 -10 JAAR	> 10 JAAR	TOTAAL
percentage				
<= 6	23.804	44.974	227.680	296.458
> 6	178	-	46.916	47.094
	23.982	44.974	274.596	343.552

De gemiddelde rentevoet van de leningen per balansdatum bedraagt 4,41% (2010; 4,34%). De achtergestelde lening is aangegaan met Woonstichting Lieven de Key. Over deze lening wordt 2% rente betaald. De rente over de roll-over leningen hebben een variabel rentepercentage dat is gebaseerd op 1-maands- en 3-maands euribor.

Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden

Het verloop van de verkopen onder voorwaarden is als volgt:

TERUGKOOPVERPLICHTING VERKOOP ONDER VOORWAARDEN	31-12-2011	31-12-2010
Terugkoopverplichting WSD	-	6.882
Terugkoopverplichting Leystromen	8.508	8.508
Terugkoopverplichting "Newtrada" woningen	16.919	-
Terugkoopverplichting overige woningen	1.407	559
Totaal terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	26.834	15.949

De terugkoopverplichting WSD is dit jaar onder de kortlopende schulden gepresenteerd, omdat de woningen op 19 maart 2012 voor € 6,8 miljoen zijn teruggekocht.

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

De waarde van de vijf woningen die in 2010 onder voorwaarden zijn verkocht zijn in totaal voor € 19K in waarde gedaald. Conform de Koopgarantbepalingen bedraagt het aandeel van de koper in de waardeontwikkeling 50%.

Waarborgsommen

Het verloop van de waarborgsommen is als volgt:

WAARBORGSMOMMEN	31-12-2011	31-12-2010
Saldo primo boekjaar	4	4
Mutaties boekjaar	-	-
Saldo ultimo boekjaar	4	4

De waarborgsommen zijn in 2011 met € 277 afgenomen.

10.10. Kortlopende schulden

Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden

TERUGKOOPVERPLICHTING VERKOOP ONDER VOORWAARDEN	31-12-2011	31-12-2010
Terugkoopverplichting WSD	6.744	-

In 2011 is één woning verkocht. De overig 49 woningen zijn 19 maart 2012 teruggekocht voor € 6,8 miljoen.

Schulden aan leveranciers

SCHULDEN AAN LEVERANCIERS	31-12-2011	31-12-2010
Handelscrediteuren	2.815	3.325

Schulden aan groepsmaatschappijen

SCHULDEN AAN GROEPSMAATSCHAPPIJEN	31-12-2011	31-12-2010
Rekening-courant Schilderwerken Lelystad B.V.	17	17

Belastingen en premies sociale verzekeringen

BELASTINGEN EN PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN	31-12-2011	31-12-2010
Omzetbelasting	739	878
Loonheffingen	98	112
Sociale premies	41	44
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	878	1.034

Schulden van pensioenen

SCHULDEN VAN PENSIOENEN	31-12-2011	31-12-2010
Pensioenpremies	106	73

Overlopende passiva

OVERLOPENDE PASSIVA	31-12-2011	31-12-2010
Niet vervallen rente geldleningen	8.160	8.379
Aflossingsverplichtingen	6.769	6.450
Nog te ontvangen facturen	763	820
Belastingdienst Huurtoeslag	444	441
Vooruitontvangen huren	668	761
Reservering vakantiedagen en overuren	125	292
Vooruitontvangen bijdrage exploitatie	673	686
Betalingen onderweg	-	176
Overige	- 13	5
Totaal overlopende passiva	17.589	18.010

De vooruitontvangen bijdrage exploitatie kunnen we splitsen in een looptijd tot en met één jaar (€ 14.589) en langer dan één jaar (€ 658.036).

10.11 Niet uit de balans blijvende verplichtingen en vorderingen

Huurverplichtingen

De jaarlijkse lasten van een met derden aangegane huurverplichting van onroerend goed bedragen € 344.334. 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 borginstellingen, voor het geval het betaalde disagio over de achtergestelde leningen niet voldoende is om de aanspraken op het fonds te dekken. Ultimo 2011 bedraagt de obligo € 12.418.252 (over € 326 miljoen aan leningen).

Vordering op de gemeente Lelystad conform het Lokaal Akkoord

In het Lokaal Akkoord tussen de gemeente en Centrada zijn afspraken gemaakt over een herstructureringsbijdrage van de gemeente aan Centrada van € 2,5 miljoen. Deze bijdrage zou in de vorm van een korting op de grondprijs als vordering worden gebracht van de grondexploitaties. Per 31 december 2011 is er een bijdrage ontvangen van € 775.000 (155 maal € 5.000), er resteert dus nog een vordering van € 1.725.000.

Vordering op de Belastingdienst

De beschikking inzake pro rata 2006 – 2010 is ontvangen. De teruggave zal € 358.090 zijn, exclusief rente (€ 22.958).

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

11.1 Huren

HUREN	2011	2010
Woningen en woongebouwen	50.470	48.931
Onroerende zaken niet zijnde woningen	538	525
	51.008	49.456
Huurderving wegens leegstand	293	240
Huurderving wegens betalingsverschil/oninbaarheid	32	87
Huurderving wegens verkoop	86	39
	411	366
Totaal huren	50.597	49.090

11.2 Vergoedingen

VERGOEDINGEN	2011	2010
Overige goederen, leveringen en diensten	1.558	1.569
Af: vergoedingsderving wegens leegstand	13	14
Af: vergoedingsderving wegens oninbaarheid	1	1
Totaal vergoedingen	1.544	1.554

11.3 Verkoop onroerende zaken

VERKOOP ONROERENDE ZAKEN	2011	2010
Opbrengst verkopen bestaand bezit	1.513	1.332
Af: boekwaarde	387	331
Af: verkoopkosten	76	29
<i>Totaal opbrengsten verkopen bestaand bezit</i>	1.050	972
Opbrengst verkopen nieuwbouw	816	1.908
<i>Totaal opbrengsten verkopen nieuwbouw</i>	816	1.908
<i>Totaal verkoopresultaat onroerende zaken</i>	1.866	2.880

De opbrengst verkopen nieuwbouw bestaat uit het verkoopresultaat van de koopwoningen in de wijk Warande en Atolplaza.

11.4 Wijziging in onderhanden werken

WIJZIGING IN ONDERHANDEN WERK	2011	2010
Totaal wijzigingen in onderhanden werk	- 38	38

11.5 Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

GEACTIVEERDE PRODUCTIE TEN BEHOEVE VAN HET EIGEN BEDRIJF	2011	2010
Geactiveerde uren op projecten huurwoningen	216	247

11.6 Overige bedrijfsopbrengsten

OVERIGE BEDRIJFSOPBRENGSTEN	2011	2010
Administratievergoeding	375	247
Beheervergoeding	323	288
Vrijval bijdrage gemeente van complex Hanzeborg	47	14
Subsidie Atolplaza	-	450
Bijdragen van de gemeente	-	813
Overige baten	86	126
Totaal overige bedrijfsopbrengsten	831	1.938

11.7 Afschrijvingen op materiële vaste activa

AFSCHRIJVINGEN OP MATERIËLE VASTE ACTIVA	2011	2010
Onroerende zaken in exploitatie	11.874	5.164
Roerende zaken in exploitatie	1	1
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie	520	427
Totaal afschrijvingen	12.395	5.592

In 2011 is de componentenmethode ingevoerd en is ook de afschrijvingsmethodiek gewijzigd van annuitair naar lineair. In totaal hebben de wijzigingen een extra afschrijvingslast van € 5,8 miljoen.

Voor een toelichting op het effect van de schattingswijziging op de afschrijving wordt verwezen naar paragraaf 5.6.

11.8 Overige waardeveranderingen materiële vaste activa

OVERIGE WAARDEVERANDERINGEN MATERIËLE VASTE ACTIVA	2011	2010
Dotatie voorziening onrendabele investeringen	6.562	- 4.780
Afwaardering MVA in ontwikkeling	1.125	-
Terugname op reeds genomen afwaardering	- 15.964	- 12.866
Afwaardering naar lagere bedrijfswaarde	1.076	4.205
Niet doorgegangene projecten inclusief sloop	273	505
Waardeveranderingen Newtrada	-	- 8.445
Waardeverandering VoV bestaand bezit	-	- 426
Totaal overige waardeveranderingen mat. vaste activa	-13.490	-17.026
Totaal overige waardeveranderingen	- 6.928	- 21.806

Voor een toelichting op de afwaardering wordt verwezen naar paragraaf 6.2.

11.9 Personeelkosten

PERSENEELSLASTEN	2011	2010
Salarissen	4.066	4.322
Inleenkrachten	224	116
<i>Totaal lonen en salarissen</i>	4.290	4.438
Sociale lasten	521	536
Pensioenlasten	772	805
<i>Totaal sociale lasten en pensioenlasten</i>	1.293	1.341
<i>Totaal personeelskosten</i>	5.583	5.779

In het geval van een tekort bij het pensioenfonds SPW heeft Centrada geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies.

11.10 Kosten uitbesteed werk

KOSTEN UITBESTEED WERK	2011	2010
Kosten uitbesteed werk	29	1.847

11.11 Lasten onderhoud

LASTEN ONDERHOUD	2011	2010
waarvan PO (projectmatig)	1.525	6.469
waarvan Herstructurering	4.178	78
waarvan dagelijks onderhoud inclusief eigen dienst	2.051	2.192
uren eigen dienst planmatig onderhoud	- 186	- 390
<i>Totaal onderhoudskosten</i>	7.569	8.349

In 2011 is de componentenmethode doorgevoerd. Door deze methode zijn de lasten onderhoud € 1,3 miljoen lager, omdat dit gedeelte wordt gezien als een investering en niet meer als een onderhoudslast. De investeringen in de materiële vaste activa zijn hierdoor € 1,3 miljoen hoger.

11.12 Overige bedrijfslasten

OVERIGE EXPLOITATIELASTEN	2011	2010
<i>Heffingen</i>		
Belastingen	2.488	2.434
Verzekeringen	231	255
Contributie landelijke federatie	76	78
Vogelaarheffing	490	429
<i>Totaal heffingen</i>	3.285	3.196
<i>Overige exploitatielasten</i>		
Verrekenbare exploitatielasten	1.379	1.533
Overige exploitatielasten	971	1.225
<i>Totaal overige exploitatielasten</i>	2.351	2.758
<i>Leefbaarheid</i>		
Leefbaarheid	459	352
Verbindingen	-	-
<i>Totaal leefbaarheid</i>	459	352
Totale exploitatielasten	6.094	6.306

OVERIGE BEDRIJFSLASTEN	2011	2010
<i>Beheerkosten</i>		
Overige personeelslasten	433	448
Huisvestingskosten	215	193
Bestuurskosten	56	48
Algemene kosten	1.288	1.384
Niet te verhalen vervolgingskosten	82	77
<i>Totaal beheerkosten</i>	2.074	2.151
<i>Overige</i>		
Bijdrage aan gemeente MFA Atolwijk	-	960
Mutatie voorziening dubieuze debiteuren	292	454
<i>Totaal overige</i>	292	1.414
<i>Totaal overige bedrijfslasten</i>	2.366	3.564

De daling van de overige bedrijfslasten ten opzichte van vorig jaar wordt voornamelijk veroorzaakt door geen bijdrage aan de gemeente met betrekking tot een MFA.

	2011	2010
<i>Totaal overige bedrijfslasten inclusief exploitatielasten</i>	8.460	9.871

11.13 Accountantshonoraria

Over de jaren 2010 en 2011 zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria in rekening gebracht, de bedragen zijn exclusief btw en x € 1;

ACCOUNTANTSHONORARIA	2011	2010
Controle van de jaarrekening 2011	37.000	-
Controle van de jaarrekening 2010	46.000	22.399
Andere controle- en advieswerkzaamheden	45.809	22.278
Fiscale advisering	1.492	3.457
<i>Totaal accountantshonoraria</i>	130.301	48.134
<i>Nog te verwachte kosten controle jaarrekening</i>	4.000	31.101

Het budget voor de controle van de jaarrekening 2011 is € 41.000. Hiervan is € 37.000 gefactureerd. Voor het restant van € 4.000 worden nog facturen verwacht.

De reservering van € 31.101 voor de controle van de jaarrekening 2010 is overschreden.

Naast twee voorschotten van ieder € 15.000 is een nota van € 16.000 ontvangen voor meerwerk in verband met de verwerking van Newtrada. De controle van de jaarrekening 2010 heeft daarmee in totaal € 68.399 gekost.

De overige controle- en advieswerkzaamheden bestaan uit:

Controle bijlagen vaststellingsovereenkomst Newtrada (80%, incl BTW doorbelast aan partners)	12.605
controle werkzaamheden tbv dVi 2010	5.898
controle doorrekening geactualiseerd SVB	8.230
controle ISV-subsidie Hanzeborg	4.443
advies risicomanagement	6.500
advies overdracht Newtrada woningen	8.133
	45.809

De fiscale advisering betreft advisering ten behoeve van het horizontaal toezicht en overleg met de Belastingdienst.

11.14 Rentebaten en rentelasten en soortgelijke opbrengsten en kosten

FINANCIËLE BATEN EN LASTEN	2011	2010
<i>Rente op vorderingen</i>		
- Rente op liquide middelen	842	583
- Rente op overige vorderingen	36	80
- Rente tijdens de bouw	229	578
- Rentevergoeding Newtrada	606	895
Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten	1.713	2.136
<i>Rente langlopende schulden</i>		
- Leningen kredietinstellingen	- 15.568	- 15.598
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	- 15.568	- 15.598
Waardeverandering financiële passiva	13	-

Conform de Koopgarantbepalingen bedraagt het aandeel van de koper in de waardeontwikkeling 50%.

Waardeverandering financiële vaste activa	-	13.009
--	----------	---------------

11.15 Belastingen

Op basis van de fiscale jaarrekening 2011 is een fiscale winst vastgesteld van € 18,1 miljoen.

Deze winst wordt verrekend met de herbestedingsreserve.

FISCAAL RESULTAAT	2011	2010
Bedrijfseconomisch resultaat voor belastingen	14.066	19.644
Correctie op bedrijfseconomisch resultaat	3.994	- 6.057
Fiscaal resultaat	18.060	13.587

In deze winstbepaling is uitgegaan van diverse winstinschattingen in zake de fiscale verwerking van kosten.

BELASTINGEN	31-12-2011	31-12-2010
Latente belastingschuld	11.834	3.454
Latente belastingvordering	8.931	4.060
<i>Saldo latente belastingvordering/schuld (vordering)</i>	2.903	606
Acute vbp verslagjaar 2010		-
Totaal belastingen	2.903	606

De latente belastingvordering bestaat uit de actieve latentie minus de passieve latentie. Voor een verdere onderbouwing zie paragraaf 10.2.2 en 10.8.

MUTATIE ACTUELE WAARDE MVA VOV	2011	2010
Waardeveranderingen onroerende zaken VoV	19	-

Dit betreft de waardedaling van de vijf verkopen onder voorwaarden die in 2010 waren verkocht.

11.16 Mutatie reële waarde materiële vaste activa

De reële waarde in het verslagjaar is toegenomen met een bedrag van € 77,7 miljoen ten opzichte van de reële waarde ultimo het voorgaande verslagjaar.

De mutatie in de reële waarde laat zich als volgt verklaren;

MUTATIE REËLE WAARDE MATERIËLE VASTE ACTIVA	
Ultimo 2010	435.288
Jaarresultaat	
- effect contante waarde en restant levensduur	6.014
Gevolgen van aanpassingen van beleidsparameters en uitgangspunten	
- indexaties	11.752
- disconteringsvoet	-
- levensduur	-
- mutatiegraad	-
	11.752
Wijzigingen exploitatiebeleid	
- huren/huurderving	18.127
- planmatig onderhoud	41.851
- klachten- en mutatieonderhoud	-7.228
- belasting en verzekeringen	2.160
- extra kwaliteit	4.617
- opplussen	41
- leefbaarheid	225
- kleurwijziging	112
- acupunctuur	1.168
- personeelskosten	1.583
- sociale lasten	170
- pensioenlasten	737
- bedrijfskosten	15.574
- restwaarde	- 486
	78.652
Gevolgen mutaties in het bezit	
- verkoop	- 21.457
- sloop	- 3.594
- aankoop	-
- nieuwbouw	6.224
- overige mutaties	- 216
	- 19.043
Rentabiliteitswaardecorrectie	
- autonome ontwikkeling	358
- aflossingen	-
- nieuwe leningen	-
- overige	-
	358
Ultimo 2011	513.020

12. Werknemers

Ultimo 2011 heeft Centrada 95 werknemers in dienst. Dit aantal komt overeen met 85,36 fulltime equivalenten.

12.1 Bestuurders en commissarissen

Lasten ter zake van bezoldiging;

- Bestuurders € 183.680 (voorgaand jaar € 183.881)

De bezoldiging van bestuurders omvat;


- Periodiek betaalde beloningen (zoals salarissen, sociale lasten, vakantiegeld, doorbetaling bij vakantie en ziekte, ter beschikking stelling van auto en presentiegelden); € 137.203
- Beloningen betaalbaar op termijn (zoals pensioenlasten, VUT, sabbatical leave en jubileumuitkeringen); € 46.477
- Uitkeringen bij beëindiging van het dienstverband; € 0
- Winstdelingen en bonusbedragen. € 0

- Commissarissen € 70.714 (voorgaand jaar € 74.158)

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

Ondertekening van de jaarrekening

Lelystad, 6 juni 2012


drs. ing. E.H. Bronkhorst

Directeur-bestuurder



Deel C

Centrada

Overige gegevens

1. Overige gegevens

1.1 Statutaire resultaatbestemming

De stichting kent geen statutaire bepalingen omtrent 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 worden toegevoegd.

1.2 Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2010

De jaarrekening 2010 is vastgesteld in de algemene vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 20 juni 2011. De algemene vergadering van de Raad van Commissarissen heeft de bestemming van het resultaat vastgelegd conform het daartoe gedane voorstel.

1.3 Voorstel resultaatbestemming 2011

De directie stelt aan de Raad van Commissarissen voor het positieve resultaat over het boekjaar 2011 ten bedrage van € 16.949.727 geheel ten gunste van de overige reserves te brengen.

De resultaatbestemming is vooruitlopend op en onder voorbehoud van de goedkeuring door de Raad van Commissarissen reeds in de jaarrekening verwerkt.

1.4 Gebeurtenissen na balansdatum

In 2012 is besloten om de 49 woningen van Woonservice Drenthe (WSD) vervroegd terug te kopen, te weten 19 maart 2012 in plaats van 23 december 2013, voor een bedrag van € 6.792.736,11. Vandaar dat de post terugkoopverplichting WSD onder de kortlopende schulden is gepresenteerd in plaats van bij de langlopende schulden.

Op 16 januari 2012 heeft een overleg plaatsgevonden met het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) over de herfinanciering van een omvangrijke deel van de leningenportefeuille van Centrada. Hier is zowel door het WSW als de Auditcommissie positief op gereageerd.

Een aantal leningen in de leningenportefeuille van Centrada zal tussen 2012 en 2017 renteherzieningen ondergaan, terwijl eveneens een aantal leningen contractueel moet worden afgelost. Dit gaat gepaard met zowel rente- als herfinancieringsrisico's. Het renterisico overstijgt de WSW-norm van 15%. Verder speelt dat momenteel de rente op de kapitaalmarkt historisch laag is. Redenen om te overwegen de leningenportefeuille te herstructureren. Hiermee kunnen de volgende doelen bereikt worden:

- minimaliseren van het beschikbaarheidsrisico;
- minimalisering van het renterisico;
- inspelen op de lage kapitaalmarktrente;
- afsluiten van een nieuwe WSW-leningovereenkomsten voor de duur van 50 jaar.

Op 13 februari 2012 heeft het WSW het herfinancieringsplan van Centrada goedgekeurd en het faciliteringsvolume verruimd tot € 100 miljoen. De herfinancieringsoperatie is in mei 2012 uitgevoerd. Door deze transacties wordt de komende zes jaar een voordeel behaald van netto contant circa € 8 miljoen. In de jaarrekening 2011 is nog geen rekening gehouden met de impact van deze operatie op de bedrijfswaarde en het effect van de herfinanciering op het gemiddelde rente percentage.

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 2011 opgenomen jaarrekening 2011 van Woonstichting Centrada te Lelystad gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2011 en de winst-en-verliesrekening over 2011 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van de directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder van Woonstichting Centrada is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de bepalingen inzake de jaarrekening en het jaarverslag als opgenomen in artikel 26, eerste lid, van het Besluit beheer sociale-huursector (Bbsh), de Richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Wet Openbaarmaking uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens. De directeur-bestuurder van Woonstichting Centrada is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als hij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

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

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten. Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de directeur-bestuurder 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 2011 en van het resultaat over 2011 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Bbsh, de Richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Wet Openbaarmaking uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 28, onderdeel a, van het Bbsh 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, vierde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. Verder vermelden wij dat is voldaan aan de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van financiële ondersteuning aan buitenlandse instellingen zoals bedoeld in de MG 2005-04, MG 2008-03, MG 2010-03 en MG2011-02, alsmede aan de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van grondaankopen zoals bedoeld in de MG 2001-26 en de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van sponsoractiviteiten zoals bedoeld in MG 2006-04.

Alkmaar, 6 juni 2012

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: ing. J.L. Wisse RA

Colofon

Tekst: Centrada
Fotografie: Fotobureau Tiernego
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

