



Continu verbeteren

Centrada jaarverslag
en jaarrekening 2012



Continu verbeteren

Centrada jaarverslag en jaarrekening 2012

Inhoudsopgave

Voorwoord		5
Deel A Centrada Jaarverslag 2012		
Hoofdstuk 1.	Governance	8
Hoofdstuk 2.	Verslag bestuur	13
Hoofdstuk 3.	Verslag Raad van Commissarissen	18
Hoofdstuk 4.	Missie, opgave en strategie	29
Hoofdstuk 5.	Partner in wonen	31
Hoofdstuk 6.	Goed en betaalbaar wonen voor iedereen	36
Hoofdstuk 7.	Wonen in een fijne buurt	53
Hoofdstuk 8.	Betrokken en deskundige medewerkers maken het verschil	62
Hoofdstuk 9.	Presteren naar vermogen	66
Hoofdstuk 10.	Toekomst	79



Deel B Centrada Jaarrekening 2012

1. Kengetallen	82
2. Balans per 31 december 2012	86
3. Winst- en verliesrekening over 2012	88
4. Kasstroomoverzicht 2012	89
5. Algemene toelichting	90
6. Grondslagen voor waardering van activa en passiva	93
7. Grondslagen voor bepaling van het resultaat	101
8. Financiële instrumenten en risicobeheersing	105
9. Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	106
10. Kasstroomoverzicht	107
11. Toelichting op de balans	108
12. Toelichting op de winst- en verliesrekening	121
13. Overige informatie	127

Deel C Overige gegevens

Overige gegevens	130
Controleverklaring	132



Wethouder Jop Fackeldey en Eep Bronkhorst, directeurbestuurder bij Centrada, ondertekenen de jaarafspraken 2012. De jaarafspraken zijn een concretisering van de prestatieafspraken tussen Centrada en gemeente Lelystad, zoals vastgelegd in het Lokaal Akkoord.

Voorwoord

Het zijn onzekere tijden voor corporaties. Daar waar het enkele jaren geleden leek dat de corporatiesector los van de overheid stond, komen er sindsdien steeds meer plannen vanuit de regering die verregaande invloed hebben op het voortbestaan. In tweeënhalf jaar zijn er vier politieke akkoorden gesloten met steeds weer andere maatregelen voor de woningmarkt:

- Regeerakkoord Rutte I, september 2010 (VVD en CDA met gedoogsteun PVV);
- Lenteakkoord, april 2012 (VVD, CDA, D66, GroenLinks en ChristenUnie);
- Regeerakkoord Rutte II, oktober 2012 (VVD, PvdA);
- Woonakkoord, februari 2013 (VVD, PvdA, D66, SGP en ChristenUnie).

Het meest ingrijpend voor de corporatiesector is de introductie van de verhuurderheffing. Deze maatregel is in alle vier akkoorden genoemd, echter met steeds wisselende bedragen. Ook het hanteren van een inkomensafhankelijke huurverhoging wordt in alle vier akkoorden genoemd, met ook hier steeds weer een andere invulling. Het onderwerp kooprecht (huurders van sociale huurwoningen die recht zouden krijgen hun woning te kopen) had in 'Rutte I' nog een prominente plek, maar komt in de andere akkoorden niet meer voor.

Ook het taakveld van corporaties is in beweging. Werd in

het eerste regeerakkoord nog gesproken over 'investeringen van maatschappelijk belang'; in het tweede regeerakkoord beperkt het taakveld van corporaties zich tot 'het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en het daaraan ondergeschikte direct verbonden maatschappelijke vastgoed'.

Alle akkoorden zijn steeds globaal van karakter.

Daarbij komt op veel onderwerpen pas duidelijkheid bij de uitwerking. Echter vaak ligt er, voordat de uitwerking komt, al weer een ander akkoord.

Uiteraard houdt Centrada deze ontwikkelingen nauwgezet in de gaten. Inmiddels is duidelijk dat de maatregelen Centrada meer gaan kosten dan ze opleveren, aangezien de terugverdienmogelijkheden in Lelystad beperkt zijn (zie ook hoofdstuk 10 'Toekomst'). Het gesprek over tot welke keuzen dit mogelijk leidt is eind 2012 al gestart met de stakeholders.

Tegelijkertijd heeft Centrada er ook voor gekozen om zich er niet te veel door af te laten leiden. Huurders en woningzoekenden blijven immers een beroep doen op Centrada. Woningen worden opgezegd, reparatieverzoeken komen binnen, de huur moet worden geïnd en schilderwerk moet worden uitgevoerd. Juist voor 2012 heeft Centrada er voor gekozen om het 'gewone werk' steeds beter te willen doen. Onder de noemer 'continu

IN 2012 BESTEEDDE CENTRADA VEEL AANDACHT AAN KLANTGERICHT EN EFFICIËNT WERKEN

verbeteren' besteedde Centrada in 2012 veel aandacht aan klantgericht en efficiënt werken. De jaarlijkse KWH-meting is omgezet in een continu-meting. In februari volgden de medewerkers zelf de 'reis' van een klantcontact door de organisatie heen en enquêteerden zij daar de klanten over. Met behulp van dit soort spiegels is Centrada gestart met het beter inrichten van haar basisprocessen. Zodat Centrada steeds beter in staat is haar bijdrage aan het wonen in Lelystad te leveren, door middel van concrete prestaties. Welke dat in 2012 waren, wordt beschreven in dit jaarverslag. Prestaties die Centrada ook in de toekomst zal blijven leveren, wat voor akkoord er ook wordt gesloten.

Tot slot wil ik enkele prestaties noemen waar we bijzonder trots op kunnen zijn. Als eerste de tevredenheid van onze klanten met onze dienstverlening. Het is niet alleen gelukt

opnieuw het kwaliteitslabel op dit terrein te behouden, maar ook een hogere waardering dan vorige jaren te behalen. Een ander trospunt betreft de resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek. Met een score ruim boven het gemiddelde mogen we ons feliciteren. Hier komt bij dat onze bedrijfslasten onder het sector-gemiddelde liggen. Ook op andere terreinen hebben we goed gepresteerd. Zo zijn we ondanks de crisis gestart met de bouw van 164 woningen en hebben we op het gebied van renovatie en onderhoud diverse projecten gerealiseerd. Denk hierbij aan het project op de locatie Agoradek, waar we binnen een half jaar 45 woningen ingrijpend hebben verbeterd.

Eep Bronkhorst
Directeurbestuurder Centrada



Deel A

Centrada
Jaarverslag 2012

1. Governance

1.1 Aedescode en Governancecode Woningcorporaties

Als lid van brancheorganisatie Aedes onderschrijft Centrada de Aedescode en de hieraan gekoppelde Governancecode Woningcorporaties volgens het principe 'pas toe of leg uit'. In deze paragraaf legt Centrada hierover verantwoording af.

De hoofdlijnen van de governancestructuur bij Centrada zijn:

- Centrada heeft als rechtsvorm de stichting.
- Het bestuur is belast met het besturen van Centrada.
- De Raad van Commissarissen ziet toe op het bestuur en geeft advies.
- Centrada streeft naar een organisatie en processen gebaseerd op de principes van transparantie, betrouwbaarheid, controleerbaarheid, checks and balances en integriteit.
- De corporate governanceprincipes die Centrada hanteert, zijn neergelegd in afzonderlijke documenten¹ waaronder:
 - de Statuten;
 - het Reglement Raad van Commissarissen Woonstichting Centrada, inclusief de reglementen van de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de selectie- en benoemingscommissie;
 - de profielschets Raad van Commissarissen;
 - het Directiereglement Woonstichting Centrada;
 - het treasurystatuut en het treasurybeleidsplan;
 - het verbindingsstatuut;
 - het investeringsstatuut;
 - de Gedragscode Woonstichting Centrada (integriteitcode);
 - de Klokkenluideregeling Woonstichting Centrada.
- Wijzigingen in de governancestructuur worden door het bestuur vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

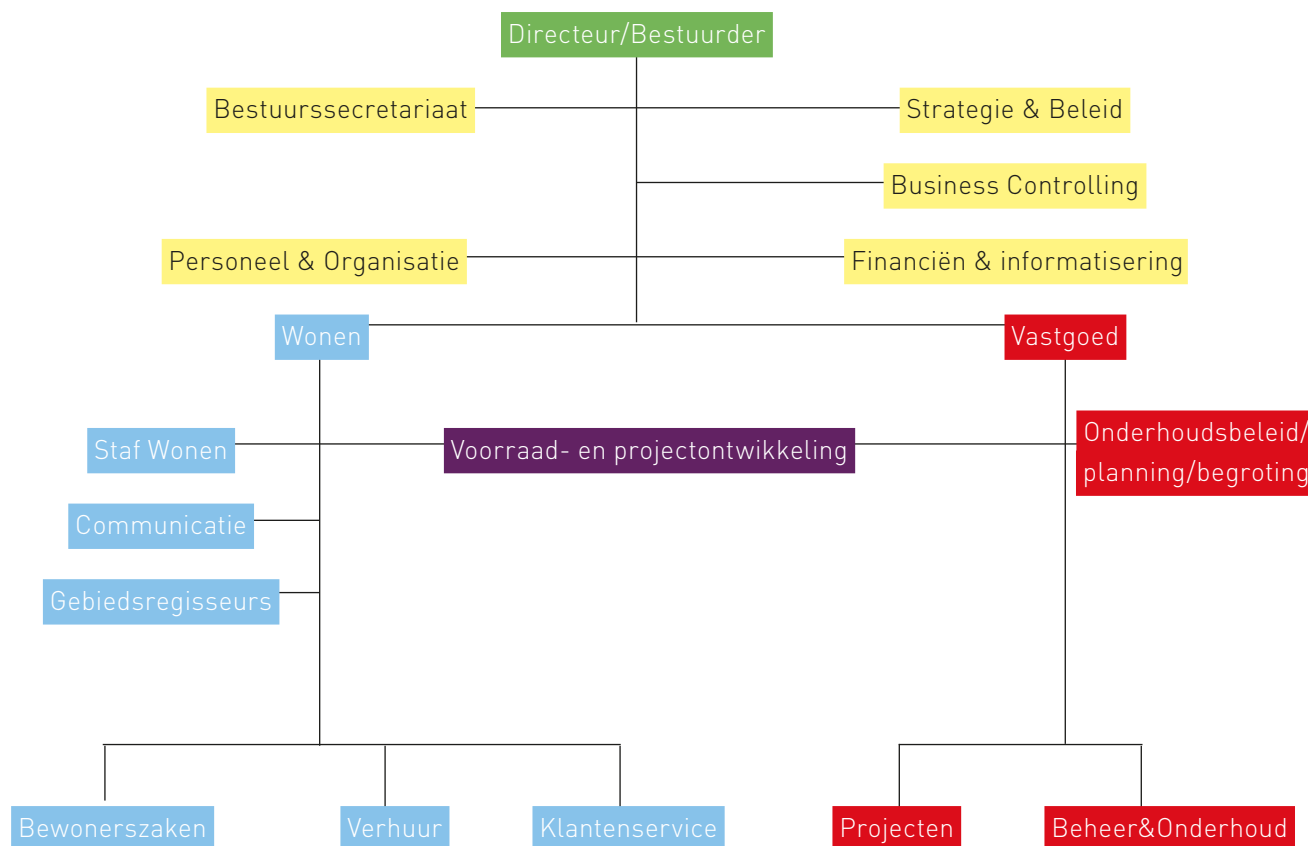
Centrada heeft de principes en uitwerkingen uit de Governancecode Woningcorporaties 2011 opgevolgd, met uitzondering van de volgende best-practice bepaling:

- II.2.1: benoeming bestuursleden voor een periode van vier jaar;
De Governancecode Woningcorporaties beveelt aan bestuurders voor maximaal vier jaar te benoemen. Centrada heeft haar bestuurder benoemd voor onbepaalde tijd. De Raad van Commissarissen kiest hiervoor omdat zij 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 eind 2012 uit zes 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 2012 invulling gaf.

In 2012 is besloten de raad de komende jaren geleidelijk te verkleinen van zeven naar vijf leden.

1.4 Bestuur

Het bestuur bestaat uit één bestuurder die verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van Centrada, de strategie, de financiering, de naleving van wet- en regelgeving, het beheersen van risico's, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en het beleid ten aanzien van deelnemingen van Centrada. Het bestuur legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. In het verslag van het bestuur

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

1.5 Interne risicobeheersing- en controlesystemen

Risicobeheersing

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

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

Om een beeld te krijgen van de mate van volwassenheid van het risicomanagement binnen Centrada, deed Centrada een test die door Aedes is opgesteld in samenwerking met het Nederlands Adviesbureau Risicomanagement (NAR). Geconcludeerd kan worden dat risicomanagement bij Centrada op een aantal onderdelen goed is opgezet, maar dat er ook verbeterpunten zijn.

Eind 2012 is een start gemaakt met het oppakken van de verbeterpunten. De werkwijze is verder verfijnd en er is een begin gemaakt met het benoemen van de risico's bij de strategische doelstellingen. In 2013 krijgt dit verder vorm. Voorts wordt in 2013 het risicomanagementbeleid opgesteld, worden de risico's geprioriteerd en de bijbehorende beheersmaatregelen geformuleerd.

Controlesystemen

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

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

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

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

De Raad van Commissarissen stemde in het verslagjaar in met het voorstel de functie Business Controlling in de toekomst apart te organiseren. De Business Controller valt rechtstreeks onder de directeurbestuurder. Vanwege de bijzondere verantwoordelijkheid van deze functionaris op het terrein van governance, compliance en risicomanagement is voor benoeming, schorsing of ontslag voorafgaande goedkeuring nodig van de Raad van Commissarissen. Daarnaast is de Business Controller bij concrete aanwijzingen van onvoldoende integer handelen van het bestuur verplicht dit rechtstreeks te melden aan de voorzitter van en zo nodig de voltallige Raad van Commissarissen.

In de managementletter 2012 geeft de accountant aan dat de interne beheersing toereikend is in het kader van de jaarrekeningcontrole. De accountant geeft aan verbetermogelijkheden te zien op onderdelen van de interne beheersing en bij enkele processen. Om de interne beheersing verder te verbeteren, worden de aandachtspunten van de accountant in 2013 opgepakt.

Interne controle

In 2012 is uitvoering gegeven aan het Interne Controleplan 2012 door het uitvoeren van diverse controles op:

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

Belangrijkste resultaten van de controles die in 2012 zijn uitgevoerd:

- Personeel/salarissen: de procedure rond het autoriseren van de maandelijkse mutaties is verder aangescherpt.
- Inkoop en aanbesteding: mandaatregeling, procuratieregeling en inkoopbeleid zijn op onderdelen aangepast.
- Projectbeheersing: in 2012 is een investeringsstatuut vastgesteld. In de periodieke rapportages is een investeringsparagraaf opgenomen waarin verantwoording wordt afgelegd over de voortgang van projecten. Verder is een start gemaakt met de standaardisering van projectfasering en besluitvorming. Dit wordt in 2013 geformaliseerd.
- Betalingsregelingen: geconstateerd is dat de interne richtlijnen niet in alle gevallen gevolgd worden. Naar aanleiding hiervan is de mandaatregeling op dit punt aangepast.
- Toetsing inkomensgegevens: op basis van de in 2012 uitgevoerde interne controles is geconstateerd dat Centrada voldoet aan haar inspanningsverplichting om de juistheid van de inkomensgegevens vast te stellen. Weliswaar heeft de Belastingdienst bij enkele aangevraagde IB60-formulieren aangegeven dat deze inkomensgegevens nog niet gecontroleerd zijn, maar dat ligt buiten de verantwoordelijkheid van Centrada.
- De kwaliteit van de dossiers is een belangrijk aandachtspunt, onder meer bij de financiële rapportages, de toetsing van inkomensgegevens en projecten. In 2013 wordt dit onderwerp opgepakt.

In het vierde kwartaal van 2012 is het Interne controleplan 2013 vastgesteld. De door de accountant benoemde aandachtspunten in de managementletter 2012 zijn hierin meegenomen. Voor 2013 zijn als prioriteit benoemd:

- Projectbeheersing;
- Inkoop, met focus op de naleving van de aangepaste mandaat- en procuratieregeling;
- Inkoop, specifieke controle op het opstellen van een proces-verbaal bij zowel aanbestedingen als offertetrajecten;

- Betalingsregelingen en betalingsafspraken, met name naleving aangescherpte afspraken;
- Belastingen, focus op naleving afspraken binnen het Tax Control Framework;
- Lonen en salarissen, met nadruk op de juistheid en volledigheid van de autorisatie van het standenregister.

Fiscaliteit

Tax Control Framework

In 2011 ondertekenden de Belastingdienst en Centrada het Individueel Convenant Horizontaal Toezicht. In 2012 is gestart met de inrichting van het Tax Control Framework (TCF) door het neerzetten van een kader en een stappenplan. Binnen dit kader zijn de loonbelasting en de vennootschapsbelasting uitgewerkt. In 2013 wordt de omzetbelasting uitgewerkt en wordt het TCF geïmplementeerd.

Vennootschapsbelasting

De Raad van Commissarissen besloot op advies van de auditcommissie de Vaststellingsovereenkomst Belastingplicht Woningcorporaties (VSO-2) te verlengen. De VSO-2 bevat voor woningcorporaties specifieke fiscale winstbepalingen.

Statuten en reglementen

Op 1 juli 2011 is de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties van kracht geworden. Het Reglement Raad van Commissarissen en het Directiereglement zijn in overeenstemming gebracht met de gewijzigde Governancecode. Met het aanpassen van de Statuten wordt gewacht totdat de Herzieningswet aangenomen is. In 2011 is het Verbindingenstatuut vastgesteld. Begin 2012 is het Investeringsstatuut vastgesteld.

1.6 Externe accountant

De Raad van Commissarissen benoemt, na advies van de auditcommissie en het bestuur, de externe accountant en stelt zijn beloning vast na overleg met het bestuur. Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het

functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.

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

In 2012 zijn de werkzaamheden die Deloitte Accountants B.V. verrichtte in het kader van het certificeren van de jaarrekening nader afgestemd op de werkzaamheden die Centrada zelf verrichtte. De controle voor de jaarrekening 2012 gaat naar verwachting € 43.000 (exclusief BTW) kosten. Voor de controle van de jaarrekening 2011 bracht Deloitte € 60.500 in rekening (exclusief BTW).

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

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

In afwijking hiervan is in de vergadering van de Raad van Commissarissen van 25 maart 2013, vanwege de personele wijzigingen binnen de Raad van Commissarissen en de werkorganisatie, besloten het selectietraject een jaar uit te stellen en het contract met Deloitte Accountants B.V. met

een jaar te verlengen. Dit betekent dat de controle van de jaarstukken over 2013 door Deloitte wordt uitgevoerd.

2. Verslag bestuur

2.1 Taak en werkwijze bestuur

Het bestuur bestaat uit één bestuurder. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur zijn omschreven in de statuten van Centrada en verder uitgewerkt in het directiereglement (zie www.centrada.nl). Een aantal besluiten van de bestuurder, waaronder het doen van investeringen boven een vastgestelde limiet, is op basis van de statuten onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van de Raad van Commissarissen. In dit hoofdstuk zijn de taak en werkwijze van het bestuur nader beschreven.

2.2 Samenstelling bestuur

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

Aanvullende gegevens over het bestuur zijn opgenomen in de tabel op pagina 26.

In 2012 zijn geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt aan het bestuur.

2.3 Beloning bestuur

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

De beloning van de directeurbestuurder bestaat uit een vaste beloning, die in 2012 gewijzigd is met de reguliere Cao-loonstijgingen. De totale bezoldiging bestaat uit het belastbaar loon, inclusief de bijtelling van de auto van de zaak (2012 € 138.305, 2011 € 137.203), te verhogen met pensioenlasten werknemer en werkgever. De bezoldiging blijft binnen de grens van de Wet Openbaarmaking Publieke Topinkomens.

De Raad van Commissarissen besprak het advies van de remuneratiecommissie betreffende de beloning van de

bestuurder. Geconcludeerd werd dat de beloning afwijkt van wat op basis van de beloningscode verwacht mag worden, maar dat de bestaande afspraken met de bestuurder worden gerespecteerd.

Op 3 december 2012 is de regeling bekend gemaakt waarin de minister voor Wonen, op grond van de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), de corporatiesector onderverdeelt in grootteklassen met bijbehorende bezoldigingsmaxima voor topfunctionarissen.

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

De Raad van Commissarissen evalueerde het functioneren van de directeurbestuurder in 2012 aan de hand van de prestatieafspraken zoals die in de begroting zijn weergegeven. Begin 2013 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 belangenverstrengeling 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 2012 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeurbestuurder zoals bedoeld in principe II.3 van de Governancecode Woningcorporaties.



Start bouw van de elf stadswoningen in HanzePark.

2.5 Ontwikkelingen in 2012

Woningmarkt

Ook in 2012 kwam er geen kentering in de crisis op de koopwoningenmarkt. De prijzen daalden wederom en verkooptijden blijven oplopen. 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. Nieuwbouw in de koopsfeer komt nauwelijks van de grond, wat onder meer leidde tot het afblazen van de sloop/nieuwbouw van het Agoradek.

Woonakkoord

De verkiezingen voor de Tweede Kamer op 12 september 2012 leidden uiteindelijk tot een Regeerakkoord tussen PvdA en VVD. Het is een globaal Regeerakkoord, dat nog veel vragen oproept die pas in de uitwerking ervan beantwoord kunnen worden.

Duidelijk is wel dat de gevolgen voor corporaties groot zijn, vooral vanwege de verhuurderheffing, die oploopt naar € 1,7 miljard in 2017. Voor Centrada is dat circa € 5 miljoen per jaar. De grote vraag is of hier voldoende terugverdienmogelijkheden via de extra huurverhoging tegenover staan.

Centrada bracht de impact van de maatregelen uit het Regeerakkoord in beeld en ging met de huurdersvereniging en de gemeente het gesprek aan over tot welke keuzen dit mogelijk leidt.

Herzieningswet

Begin juli 2012 stemde de Tweede Kamer unaniem in met de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting. Dit is, na tien jaar discussie, een historische stap waarmee het brede werkdomein van de corporaties eindelijk een wettelijke verankering krijgt. Minister Blok wil een aantal maatregelen uit het Regeerakkoord in de Herzieningswet opnemen. Behandeling van de Herzieningswet in de Eerste Kamer wordt daarom voorlopig aangehouden. Invoering van de Herzieningswet zal op zijn vroegst 1 januari 2014 zijn.

Afwikkeling Newtrada

Het matchingtraject is in 2011 afgerond door de 197 woningen in de vorm van een onverdeelde boedel over te dragen aan de matchingspartners. In 2012 ondertekenden alle partijen de huurovereenkomst, waarin de afspraken tussen de matchingspartners en Centrada over huur en verhuur van de 197 woningen zijn vastgelegd.

Lokaal

De gemeenteraad van Lelystad stemde in met een begroting voor 2013, waarin het groeitempo van Lelystad verder neerwaarts is bijgesteld, naar ongeveer 200 woningen per jaar voor de eerstkomende jaren. Op termijn hoopt Lelystad weer te kunnen groeien naar een nieuwbouwproductie van 400 woningen per jaar. De bevolkingsprognose is aangepast aan dit bijgestelde groeitempo. De 80.000-inwonersgrens verwacht men nu in 2023 te passeren, vijf jaar later dan de vorige prognose liet zien. Beleidsmatig vertaalt dit zich in een accentverschuiving

van 'stad maken' naar 'stad zijn'. Meer aandacht dus voor het behouden en ontwikkelen van de kwaliteiten van de bestaande stad.

2.6 Financiële continuïteit

Financieel resultaat

Het netto resultaat over 2012 is € 4,9 miljoen negatief. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de afschrijvingen en waardeveranderingen materiële vaste activa vastgoedportefeuille van € 18,8 miljoen. De operationele kasstroom over 2012 is € 15,3 miljoen positief en de kasstroomprognoses voor de komende jaren geven eveneens een positief beeld. De verwachte saneringsheffingen en verhuurderheffingen die van overheidswege worden opgelegd, veranderen dit beeld niet. Centrada voldoet aan de normen die de toezichthouders stellen, zijnde een solvabiliteit van minimaal 15% en voldoende liquiditeiten om ten minste 2% van de langlopende schulden te kunnen aflossen.

Portefeuilleplan 2013-2022

In het derde kwartaal zijn het Portefeuilleplan en het Beleid Instandhouding Vastgoed geactualiseerd. Kritisch is gekeken naar de beleidsdoelstellingen en of deze nog goed aansluiten op de huidige stand van zaken. Waar nodig zijn de doelstellingen aangepast. De actualisatie leidde onder meer tot een beperkter nieuwbouw- en verkoopprogramma.

De integrale doorrekening van het Portefeuilleplan leidt tot de conclusie dat Centrada inmiddels een normale corporatie is met een zodanige financiële basis dat het volledige (des)investeringsprogramma uitgevoerd kan worden binnen de financiële randvoorwaarden die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) aan corporaties stellen.

Het weerstandsvermogen ultimo 2012 inclusief het volledige (des)investeringsprogramma komt uit op € 180 miljoen. Dit is meer dan wat op grond van het door het CFV berekende risicoprofiel (15,9% van het balanstotaal, ofwel € 80 miljoen) gewenst is.

Bijzondere risico's

Naast de gebruikelijke risico's voor een corporatie als Centrada onderkent Centrada dat de woningmarkt in Lelystad nog steeds bijzonder is. Het Portefeuilleplan is gebaseerd op gematigde groei van de bevolking van Lelystad. Stil vallen van de groei of krimp van de stad kan consequenties hebben voor het weerstandsvermogen van Centrada. De huur- en verkoopopbrengsten kunnen onder druk komen te staan. Ook bij de nu gekozen uitgangspunten is vooral de realisatie van de huurharmonisatie van grote invloed op het weerstandsvermogen.

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

- Verhuurderheffing door het Rijk;
- Saneringsheffing door het CFV;
- Duurzaamheid;
- Scheiden Wonen en Zorg;
- Wijziging van de achtervangstructuur;
- Bezuinigingen bij de landelijke en lokale overheid, die nadelig kunnen uitpakken voor de leefbaarheid in de wijken en daarmee in de ontwikkeling van de waarde van bezit;
- De gevolgen van het achterblijven van de kwaliteit van het particulier woningbezit in Lelystad op de leefbaarheid en de ontwikkeling van de waarde van bezit in de wijken.

Zeker op de langere termijn kan het voorgaande leiden tot een structurele afoming van het weerstandsvermogen van Centrada. De impact daarvan kan bepalend zijn voor de mogelijkheden die Centrada ook na 2022 zal hebben om de voorraad marktconform te kunnen blijven aanpassen.

De marge die het weerstandsvermogen toont, betekent dat Centrada bij nieuwe ontwikkelingen en kansen in principe de mogelijkheid heeft daarop in te spelen.

Kasstromen

Sturen op kasstromen is voor corporaties in het algemeen en voor Centrada in het bijzonder van groter belang dan ooit. Door de kredietcrisis is het lastiger geworden om geld te lenen. Daarnaast hebben alle corporaties te maken met een inzakkende woningmarkt. Er komen minder inkomsten uit verkoop van woningen en bovendien staan woningen langer te koop. Sinds drie jaar worden de kasstromen bij Centrada als één van de belangrijkste sturingsinstrumenten gehanteerd. Maandelijks wordt het kasstroomoverzicht en het saldo liquide middelen ter informatie verzonden naar de leden van de auditcommissie en het WSW.

Optimalisatie leningenportefeuille

In het kader van het verbeteren van de kasstroompositie startte Centrada begin 2012 met het herfinancieren van een omvangrijk deel van de leningportefeuille. Het ging in totaal om € 122,8 miljoen, waarvan € 60,4 miljoen aan renteconversies en € 62,4 miljoen aan herfinancieringen. Voor deze herfinancieringoperatie stelde het WSW in

totaal € 100 miljoen aan faciliteringsruimte ter beschikking. De resterende € 22,8 miljoen dekte Centrada uit eigen middelen. Hiermee is voldaan aan de eis van het WSW om balansverkorting door te voeren in de totale operatie.

De herfinancieringoperatie is in september 2012 afgerond met de volgende resultaten:

- Verlagen van de rentelasten: de komende vijf jaar wordt € 8 miljoen bespaard op de rentelasten.
- Minimaliseren renterisico: het renterisico is in 2012 gedaald van 19,9% naar 8,3%. De komende tien jaar ligt het renterisico tussen de 8,3% en de 0,9% en daarom aanmerkelijk onder de 15% grens die het WSW stelt.

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
Eigen Haard, Amsterdam BrabantWonen, Oss RWS Partner in wonen, Goes Portaal, Baarn	Nieuwbouw 197 sociale huurwoningen
Standvast Wonen, Nijmegen KleurrijkWonen, Geldermalsen Woningstichting GoedeStede, Almere Woonstichting De Key, Amsterdam De Alliantie, Huizen Stichting Woningbouw Achtkarspelen, Buitenpost	Collegiale lening Collegiale lening Collegiale lening Collegiale lening; achtergesteld Collegiale lening Collegiale lening (rentesubsidie)

2.7 Beoordelingen CFV, WSW en BZK

Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)

Op grond van het Besluit beheer sociale huursector (BBSH) voert het CFV twee keer per jaar een beoordeling van de financiële positie uit. In 2012 gaf het CFV de volgende oordelen af:

- Continuïteitsoordeel 2012: Het CFV concludeert dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Centrada, hetgeen tot een A1-oordeel leidt. Er wordt geen nader financieel onderzoek ingesteld. Ten opzichte van het continuïteitsoordeel 2011 (A2) is sprake van een gunstige ontwikkeling. Voornaamste oorzaken zijn de afname van de geplande nieuwbouwproductie en het niveau van de onderhoud- en beheerlasten.
- Solvabiliteitsoordeel 2012: het vermogen op balansdatum (31 december 2011) is groter dan het voor Centrada vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, wat tot het oordeel 'voldoende solvabiliteit' heeft geleid.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

De beoordeling van de door Centrada ingediende prognosegegevens 2012-2016 leidde tot het toekennen van een faciliteringsvolume van € 23,5 miljoen. Tevens vond een gesprek plaats tussen het WSW en het bestuur en de Raad van Commissarissen over het 'in-control' zijn van Centrada en de continuïteit van de financiële functie. Naar aanleiding hiervan heeft Centrada antwoord gegeven op aanvullende vragen van het WSW, onder meer over de lagere onderhoudslasten in vergelijking met eerdere prognoses.

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

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

De minister van BZK geeft in de jaarlijkse oordeelsbrief oordelen en signaleringen over de prestaties van de corporatie. Hieronder staan de constatering uit de oordeelsbrief 2012 over de prestaties van Centrada in het verslagjaar 2011.

- Uitgaande van voortgezette verhuur van het bezit, is de solvabiliteit ultimo 2011 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 de administratie die gevoerd wordt op het gebied van toewijzing in het kader van de staatssteunregeling. In zijn algemeenheid is geconstateerd dat veel corporaties over 2012 een onjuiste en/of onvolledige administratie hebben gevoerd, wat geleid heeft tot veel assurance-rapporten met oordeelonthouding of een afkeurend oordeel. Uit de verantwoordingsstukken van Centrada blijkt dat de accountant de juistheid en de volledigheid van de opgave betreffende de toewijzingsgegevens in onvoldoende mate vast kon stellen, vanwege het feit dat sprake is van een assurance-rapport met oordeelonthouding. Omdat sprake is van een aanloopjaar wordt een sanctie niet op zijn plaats geacht.
- Dit punt is besproken met de accountant. Deze is van mening dat de door de overheid gevraagde controle vaktechnisch niet goed mogelijk is. Via de beroepsorganisatie wordt dit aan de orde gesteld bij de minister.

2.8 Besteding middelen

Het bestuur verklaart dat Centrada haar middelen in 2012 uitsluitend heeft besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Lelystad, 11 juni 2013

Eep Bronkhorst

Bestuurder Centrada

3. Verslag Raad van Commissarissen

3.1 Algemeen

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur, 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;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
- kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- governance.

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

In dit jaarverslag legt de Raad van Commissarissen, als onderdeel van een maatschappelijk ondernemende organisatie, publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop hij invulling gaf aan de uitvoering van zijn taken en bevoegdheden in het afgelopen verslagjaar. Als toezichtkader voor het uitoefenen 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 van Centrada;
- de financiële meerjarenprognose;
- de begroting voor het lopende boekjaar;
- de kwartaalrapportages, inclusief de prognose voor het lopende boekjaar;
- het jaarverslag en de jaarrekening;

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

Dit toezichtkader is in 2012 gebruikt bij de beoordeling van (beleids)voorstellen, het nemen van (investerings)-beslissingen en de bewaking van de strategie tot realisatie van de doelstellingen.

3.2 Taak en werkwijze

Om de toezichhoudende taak goed te kunnen vervullen liet de Raad van Commissarissen zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur informeren 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 2012);
- overleg met de Ondernemingsraad (eenmaal in 2012);
- het volgen van cursussen van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

De Raad van Commissarissen vergaderde in 2012 vijfmaal volgens een vooraf vastgesteld schema. Vaste onderwerpen op de agenda waren: belangrijke investeringen, de meerjarenplanning, het jaarverslag 2011, de kwartaalrapportages over 2012, de begroting 2013, treasury, risicomanagement, fiscaliteit en externe verslaggeving.

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

- omvang, samenstelling en teamprofiel van de Raad

- van Commissarissen;
- de structuurwijziging van de staffunctie Financiën & Control;
- het Portefeuilleplan 2013-2022;
- het Regeerakkoord en het effect hiervan op de financiële positie van Centrada;
- de evaluatie van de externe accountant;
- de ontwikkelingen met betrekking tot de nieuwbouwpogave;
- de voortgang van de vastgoedopgave;
- de herfinanciering van € 100 miljoen;
- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie van Centrada.

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen nam:

- vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening 2011;
- vaststelling van de kwartaalrapportages 2012;
- vaststelling van de begroting 2013;
- vaststelling van het teamprofiel Raad van Commissarissen, rooster van aftreden en voorstel voor werving commissarissen;
- vaststelling van het protocol voor aanvaarding van nevenfuncties door commissarissen;
- vaststelling van het protocol voor aanvaarding van nevenfuncties door bestuurders;
- besluit tot het verkleinen van de Raad van Commissarissen van zeven naar vijf leden;
- besluit tot het opstarten van een offerteaanvraag in 2013 op basis waarvan de keuze voor de externe accountant voor de boekjaren 2013-2016 wordt gebaseerd;
- goedkeuring van het bestuursbesluit betreffende de terugkoop van 49 woningen van Woonservice Drenthe;
- goedkeuring van het bestuursbesluit betreffende aankoop en ruiling grond in verband met de nieuwbouwwontwikkeling van de projecten De Ankerplaats en De Bolder;
- goedkeuring van het bestuursbesluit betreffende de verkoop van 24 spaceboxen;
- goedkeuring van het bestuursbesluit tot de nieuwbouw van 27 sociale huurwoningen op de Parklocatie in de wijk Warande;
- goedkeuring van het bestuursbesluit tot de verkoop van 25 garages Plantage/Hofstede/ Kreek;
- goedkeuring van het voorstel betreffende de herfinanciering van € 100 miljoen;
- vaststelling van het investeringsstatuut.

Met het bestuur, de auditcommissie en de externe accountant is van gedachten gewisseld over de wijze waarop risicobeheersing is vormgegeven. De Raad nam kennis van de wijze van risicobeheersing, de getroffen controlemaatregelen en de ingevoerde controlesystemen door het bestuur, zoals opgenomen in paragraaf 1.5 van dit verslag. Verder is met het bestuur van gedachten gewisseld over de wijze waarop Centrada invulling geeft aan de Governancecode Woningcorporaties.

De Raad vergaderde in 2012 eenmaal buiten aanwezigheid van het bestuur. In deze vergadering is gesproken over het functioneren van en de relatie met het bestuur en kwamen de prestatienormen aan de orde.

De Raad nam kennis van het verslag van de klachtencommissie in de zin van artikel 16 BBSH. De hoofdlijnen van dit verslag staan beschreven in paragraaf 6.6 van dit verslag.

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

3.3 Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat eind 2012 uit zes 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. In 2012 is het advies verder uitgewerkt in een aangepast teamprofiel, een rooster van aftreden en ten slotte een voorstel voor werving van nieuwe leden dat rekening houdt met het besluit de raad de komende jaren geleidelijk te verkleinen van zeven naar vijf leden. De Raad van Commissarissen heeft deze documenten in 2012 vastgesteld.

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 27.

In oktober 2012 is de heer Esseling (deskundig op het terrein van financiën) afgetreden als lid van de Raad van Commissarissen. Hij heeft zich niet herkiesbaar gesteld. Vooruitlopend op het aftreden van de heer Esseling is in 2011 een commissaris met deskundigheid op financieel gebied geworven, die door de heer Esseling ingewerkt is. Op deze wijze is de continuïteit in de auditcommissie gewaarborgd.

Conform het rooster van aftreden, treden in 2013 twee commissarissen af. Deze commissarissen zijn beiden niet herbenoembaar. Hier komt bij dat het lid van de Raad dat deskundig is op het terrein van financiën is gevraagd toe te treden tot de Raad van Commissarissen bij een collega-corporatie. Omdat Centrada een contractuele relatie met een financiële verplichting heeft met deze corporatie, heeft het betreffende lid, om iedere schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, besloten zijn commissariaat bij Centrada te beëindigen. De betreffende corporatie is één van de matchingspartners van Centrada. Begin 2013 is de werving voor nieuwe commissarissen gestart. Doel hiervan is zo spoedig mogelijk nieuwe commissarissen aan te trekken, waaronder een commissaris die als voorzitter van de auditcommissie wordt benoemd en een commissaris die begin januari 2014 het stokje van

de voorzitter van de Raad van Commissarissen overneemt.

In 2012 is geen sprake geweest van herbenoemingen van zittende commissarissen.

3.4 Bezoldiging Raad van Commissarissen

In 2012 bedroeg de bezoldiging van de leden van de Raad van Commissaris € 73.826 (2011: € 70.714). Voor de individuele bezoldiging wordt verwezen naar pagina 28. 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 het Reglement Raad van Commissarissen en het Directiereglement zijn bepalingen opgenomen over onafhankelijkheid en tegenstrijdige belangen. Tevens is een Klokkenuiderregeling vastgesteld. In 2012 is het protocol 'Aanvaarding nevenfuncties door commissarissen van Centrada' vastgesteld.

De onafhankelijkheid van de leden van de Raad van Commissarissen is in overeenstemming met bepaling III 2.2 van de Governancecode Woningcorporaties.

In 2012 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.

Drie commissarissen hebben in 2012 een verzoek ingediend voor het aanvaarden van een nevenfunctie. Na toetsing van de verzoeken aan het protocol 'Aanvaarding

nevenfuncties door commissarissen van Centrada' is één verzoek gehonoreerd en één verzoek afgewezen. De afhandeling van het derde verzoek is beschreven in paragraaf 3.3.

Voor een overzicht van de nevenfuncties van de leden van de Raad van Commissarissen en het bestuur wordt verwezen naar de tabellen op pagina 28.

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.

In 2012 is binnen de organisatie van Centrada geen beroep gedaan op de Gedragscode van Centrada, noch op de Klokkenuiderregeling.

3.7 Zelfevaluatie

In 2012 is een evaluatie uitgevoerd van het functioneren van de commissarissen in relatie tot de vastgestelde profielen. Vastgesteld is onder meer dat alle deskundig-

heden 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 2012 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 2012 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 hierna 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 2012 vijfmaal. De bestuurder woonde alle vergaderingen bij. De manager Financiën & Control werd in alle vergaderingen vervangen door de adviseur Analyse & Advies. De accountant was aanwezig bij twee vergaderingen. Tijdens één vergadering overlegde de auditcommissie met de externe accountant buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada. Tevens zijn diverse zaken per mail en telefonisch afgestemd met de auditcommissie.

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

- jaarrekening, volkshuisvestingsverslag en accountantsverslag over het boekjaar 2011;
- het controleverslag 2011 en de managementletter interim-controle 2012;
- de governance agenda;
- het Regeerakkoord en het effect hiervan op de financiële positie van Centrada;
- het Portefeuilleplan 2013-2022;
- de mandaatregeling en de procuratieregeling;
- de ontwikkeling van de liquiditeitspositie;
- de herfinanciering van € 100 miljoen;
- de voortgang van de implementatie risicomanagement;
- de stand van zaken met betrekking tot horizontaal toezicht;
- de stand van zaken met betrekking tot het Tax Control Framework;

- de evaluatie van de externe accountant;
- de stand van zaken met betrekking tot de wijziging van de waarderingsgrondslagen;
- het investeringsstatuut.

Remuneratiecommissie

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

De remuneratiecommissie heeft een advies opgesteld betreffende 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.

Hoofdpijnen 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 aangepast en nagenoeg in overeenstemming gebracht met de op dat moment geldende code. Daarbij is onder meer afgesproken dat wordt afgezien van de in het verleden overeengekomen periodieke verhogingen van het salaris van de bestuurder. Mede door de inzet van de bestuurder is bij Centrada inmiddels sprake van een 'normale' corporatie met een gezonde, financiële basis. Deze situatie heeft tot gevolg dat de functie op basis van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties in de toekomst kan worden ingeschaald in functiegroep D.

Op 3 december 2012 is de regeling bekend gemaakt waarin minister Blok voor Wonen, op grond van de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), de corporatiesector heeft onderverdeeld in grootteklassen met bijbehorende bezoldigingsmaxima voor topfunctionarissen. Op grond van deze regeling mag de bestuurder een maximale bezoldiging van € 105.000 ontvangen.

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

- de bezoldiging van de bestuurder onder de overgangsregeling laten vallen;
- de bezoldiging voor nieuw te werven bestuurders baseren op de staffel volgens de WNT.

De Raad van Commissarissen ondersteunt de door de VTW gestarte bodemprocedure tegen de Staat rond deze regeling.

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.

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

Per 1 januari 2013 geldt dat bij een nieuwe benoeming en herbenoeming van een commissaris, de bezoldiging voor leden en voorzitters van een Raad van Commissarissen per kalenderjaar niet meer mag zijn dan 5% respectievelijk 7,5% van het voor de topfunctionaris van de corporatie geldende bezoldigingsmaximum.

Als de genoemde percentages worden toegepast op de huidige bezoldiging van de bestuurder, dan is de honorering van commissarissen passend. De honorering past echter niet binnen de maxima vanuit de WNT en de bijbehorende regeling.

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

- bij herbenoeming wordt de honorering afgestemd op de maxima volgens de WNT;
- voor nieuw te werven commissarissen wordt de honorering gebaseerd op de WNT.

3.10 Goedkeuring operationele en financiële doelstellingen en strategie

Het bestuur legde in de begroting 2013 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 2013 is ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen, die deze in de vergadering van 12 december 2012 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.

3.12 Interne informatievoorziening

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

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

Daarnaast wordt in de kwartaalrapportages aandacht besteed aan de door de Raad van Commissarissen benoemde risicofactoren, te weten de realisatie van het verkoopprogramma, het verkrijgen van borging van het WSW op de herfinancieringsoperatie en de realisatie van de beheer- en onderhoudsnorm.

3.13 Maatschappelijke verantwoording en horizontale dialoog

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

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

Overleg met belanghebbenden

In de regel vindt het overleg met belanghebbenden plaats zonder aanwezigheid van commissarissen. De Raad van Commissarissen beoordeelt de uitkomsten van de gesprekken met belanghebbenden onder meer aan de hand van de 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. Het belangrijkste onderwerp is de voortgang van de realisatie van de prestatieafspraken zoals vastgelegd in het Lokaal Akkoord 2010-2013. De afspraken in het Lokaal Akkoord worden verder uitgewerkt en verdiept in jaarafspraken. De evaluatie 2012 is vertaald in jaarafspraken 2013. 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 2012 het overleg met de huurdersvereniging.

De Raad van Commissarissen was aanwezig bij een reguliere vergadering van de huurdersvereniging.

Deze vergadering stond in het teken van de gevolgen van het Regeerakkoord. Daarnaast was er een overleg tussen

de huurdersvereniging en de leden van de Raad van Commissarissen die op voordracht van de huurdersvereniging zijn benoemd. Tijdens dit overleg is onder andere gesproken over de bestuursperikelen bij de huurdersvereniging, het huurbeleid, wijzigingen in de governance en de evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst. De overleggen met de huurdersvereniging zijn teruggekoppeld aan de Raad van Commissarissen.

Overleg met de Ondernemingsraad

De commissaris, benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad, voerde in 2012 eenmaal overleg met de Ondernemingsraad. Hierbij kwamen vooral aan de orde een terugblik op het afgelopen jaar, de financiële situatie van Centrada, organisatorische ontwikkelingen binnen Centrada en de samenwerking tussen directie en Ondernemingsraad. 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 2012

Hierbij biedt de Raad van Commissarissen het door het bestuur opgemaakte jaarverslag over 2012 aan. Deze omvat de winst- en verliesrekening, de balans, de daarbij behorende toelichting, waarin mede begrepen de jaarrekening 2012, 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 132 van dit verslag.

Wij kunnen ons met deze stukken verenigen en stellen het bestuur voor de jaarrekening 2012 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 2012 € 4.903.096 negatief.

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.

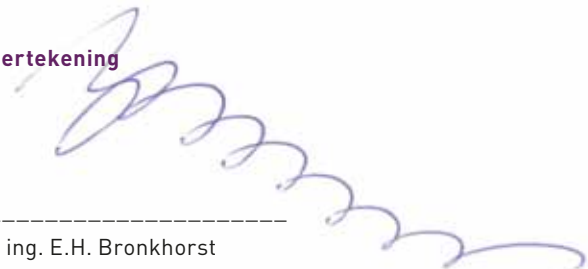
De Raad van Commissarissen van Centrada wil het bestuur, de managers, de medewerkers en de Ondernemingsraad bedanken voor hun positieve bijdragen.

Lelystad, 11 juni 2013

Wim de Weerd

Voorzitter Raad van Commissarissen

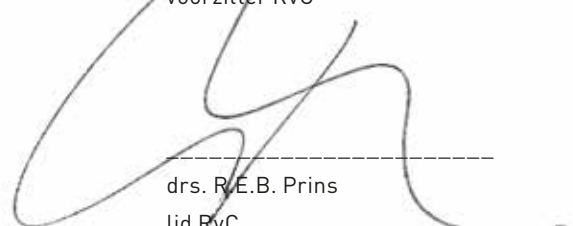
Ondertekening




drs. ing. E.H. Bronkhorst
directeurbestuurder



W. de Weerd
voorzitter RvC



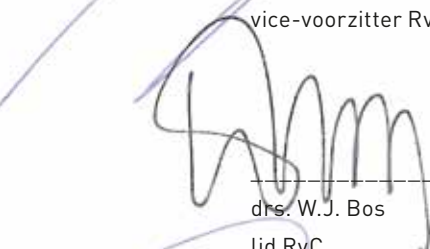
drs. R.E.B. Prins
lid RvC



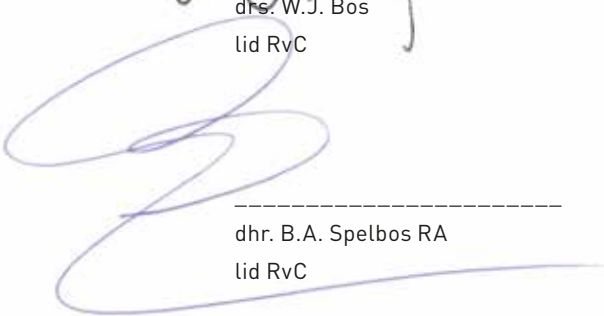
mr. P.E.F. Poppe
lid RvC



drs. M.L. Bot
vice-voorzitter RvC



drs. W.J. Bos
lid RvC



dhr. B.A. Spelbos RA
lid RvC

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

Samenstelling Bestuur in 2012

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

Nevenfuncties bestuurders (peildatum 31 december 2012)

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 2012

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 - directeur a.i. Dienst Advies en Onderzoek gemeente Amsterdam (v.a. 1-7-2012)
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 Spelbos zijn lid van de auditcommissie.

De heer Esseling was tot 1 oktober 2012 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 huurdersorganisatie

Honorering leden Raad van Commissarissen in 2012

NAAM	FUNCTIE IN RVC	HONORERING ⁴	BIJDRAGE ZVW	ONKOSTEN-VERGOEDING ⁵	TOTAAL
Dhr. W. de Weerd	voorzitter	11.180	0	2.433	13.613
Mw. drs. M.L. Bot	vice-voorzitter	9.180	652	327	10.159
Dhr. drs. R.E.B. Prins	lid	8.180	590	580	9.350
Dhr. B.A. Spelbos RA	lid	9.180	803	106	10.089
Dhr. drs. E.K.C. Esseling	lid	6.930	492	334	7.756
Dhr. drs. W.J. Bos	lid	8.180	601	872	9.653
Mw. mr. P.E.F. Poppe	lid	12.263 ⁶	861	82	13.206
Totaal:					€ 73.826

Nevenfuncties leden Raad van Commissarissen (peildatum 31 december 2012)

NAAM	NEVENFUNCTIES
Dhr. W. de Weerd	- voorzitter Raad van Commissarissen Concern voor Werk NV - voorzitter bestuur Flevofonds - voorzitter Stichting Leergeld Lelystad
Mw. drs. M.L. Bot	- lid Raad van Toezicht Trimbosinstituut, Utrecht (tot 1-10-2012) - lid Raad van Toezicht Arq - lid Raad van Toezicht De Viersprong (v.a. 1-12-2012)
Dhr. drs. R.E.B. Prins	- 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. B.A. Spelbos RA	- 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 (t/m 31-12-2012) - voorzitter van de Raad van Toezicht van de Zorggroep Almere - lid van het bestuur van Nieuw Land Erfgoedcentrum in Lelystad
Dhr. drs. E.K.C. Esseling	- Raad van Toezicht Stichting Nlnet - Raad van Advies Van Ostade Beheer
Dhr. drs. W.J. Bos	- directeur Vereniging Restauratie Opleidingsprojecten (ROP) Nederland - lid Conseil Village Ocelandes (tot 1-6-2012) - jurylid Jurriëns Opleidingsfonds
Mw. mr. P.E.F. Poppe	- examiner Politieacademie, Apeldoorn

⁴Dit bedrag is inclusief een in 2012 ontvangen eindejaarsattentie ter waarde van € 180, die in 2013 wordt verloond.

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.

⁶Dit bedrag is inclusief een correctie van € 3.083,35 vanwege lidmaatschap auditcommissie vanaf december 2008.

4. Missie, opgave en strategie

Centrada heeft haar strategie voor de lange termijn vastgelegd in een koersnotitie: *Wonen Mensenwerk*.

De hierin opgenomen visie, is bij de herijking van de koers begin 2012 nagenoeg ongewijzigd gebleven:

Gedreven door mensen werkt Centrada aan kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in vitale wijken en buurten in Lelystad.

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

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

Centrada hanteert de volgende kernwaarden in de omgang met klanten, partners en elkaar. Zij vormen als het ware de lidmaatschapsregels van de organisatie.

- *maatschappelijk gedreven;*
- *klantgericht;*
- *ondernemend.*

Voor de middellange termijn zijn in de koersnotitie 26 doelstellingen geformuleerd, gegroepeerd in vijf resultaatgebieden.

Resultaatgebied 1: Partner in Wonen

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

1. legitimatie bestaat voor haar handelen bij klanten, de gemeente, lokale partners, externe toezichthouders en financiers;
2. intensief wordt samengewerkt met ketenpartners op basis van heldere afspraken over wederzijds te leveren prestaties;
3. sprake is van een goede naamsbekendheid en een positief imago;
4. sprake is van deskundig en integer ondernemingsbestuur en dito toezicht

Resultaatgebied 2: Goed en betaalbaar wonen voor iedereen

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

5. een woningvoorraad in de sociale huursector beschikbaar is, die aansluit op de behoefte van haar klantgroepen;
6. deze woningvoorraad betaalbaar is voor huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.085, voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften en in urgente situaties voor huishoudens met een laag middeninkomen tot € 43.000;
7. deze woningvoorraad op een zorgvuldige en rechtvaardige wijze wordt verdeeld;
8. de woonlasten laag blijven door te investeren in energiebesparende maatregelen;
9. de woningen voldoen aan een kwaliteitsniveau voor onderhoud en oplevering, evenals eisen en wensen op het gebied van veiligheid, duurzaamheid en beeldkwaliteit;
10. de dienstverlening aansluit op de wensen van de individuele klant en deze goed is geïnformeerd over de hierop betrekking hebbende leveringscondities;
11. plezierig en (langer) zelfstandig wonen wordt bevorderd door met ketenpartners een samenhangend pakket aan diensten op het gebied van comfort, veiligheid en contact aan te bieden evenals tegen concurrerende tarieven aanvullende service, zoals huuronderhoud, te verlenen;
12. klanten zoveel mogelijk keuze hebben in leefmilieu, eigendomsvorm en kwaliteit en prijs.

Resultaatgebied 3: Wonen in een fijne buurt

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

13. de wijken waar haar bezit is geconcentreerd zich kenmerken door een gedifferentieerde woningvoorraad, een goed onderhouden, veilige en schone woonomgeving en goede voorzieningen;
14. bewoners in deze wijken zich betrokken voelen bij en zelf verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van de eigen woning en woon- en leefomgeving;
15. via een zogenaamde acupuncturaanpak en door nauw samen te werken met anderen de 'oudere'

- wijken van Lelystad de concurrentie met de nieuwe(re) meer gedifferentieerde wijken in de toekomst aan (blijven) kunnen;
16. wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van de particuliere woningvoorraad in deze wijken.

In 2012 is gestart met het concretiseren (SMART maken) van deze 26 strategische doelstellingen. Het werk hier aan loopt door in 2013 en zal leiden tot een Ondernemingsplan, waarin duidelijk wordt welke resultaten Centrada voor een periode van vijf jaar vooruit wil behalen.

Resultaatgebied 4: Betrokken en deskundige medewerkers maken het verschil

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

17. weten wat de klant van hen verwacht en initiatieven nemen tot het bereiken en verhogen van de klanttevredenheid;
18. 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;
19. betrokken zijn bij hun werk;
20. beschikken over de juiste competenties en zich blijven ontwikkelen;
21. aandacht hebben voor de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering.

Resultaatgebied 5: Presteren naar vermogen

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

22. de financiële continuïteit op de langere termijn is gewaarborgd;
23. de kasstromen toereikend zijn om de kapitaallasten en de kosten van de bedrijfsvoering te kunnen dekken;
24. 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;
25. de netto bedrijfslasten de toets der kritiek kunnen doorstaan;
26. bewust wordt omgegaan met risico's.

5. Partner in wonen

Centrada is een maatschappelijke onderneming die zich beweegt in een spanningsveld tussen staat, markt en gemeenschappen. Zij behartigt een publiek belang, namelijk de zorg voor de mensen voor wie de markt geen oplossing biedt, zodat ook zij in Lelystad goed en betaalbaar kunnen wonen in een fijne buurt. Als maatschappelijke onderneming spant Centrada zich in haar maatschappelijke meerwaarde continu voor het voetlicht te brengen. In dit kader is Centrada transparant in haar ambities en over de inzet van middelen en legt zij verantwoording af over de behaalde resultaten. Centrada nodigt de gemeente, klanten en andere partners uit om een dialoog aan te gaan over haar keuzes. Dit geldt niet alleen op belangenniveau, maar ook op wijk- en buurtniveau. Want de buurt is uiteindelijk de plaats waar Centrada haar grootste toegevoegde waarde heeft.

5.1 Centrada wil legitimatie voor haar handelen bij partners en toezichhouders

Centrada legt haar uitgangspunten van beleid en strategische doelstellingen vast in een koersnotitie. Deze koers wordt geconcretiseerd in een ondernemingsplan met een looptijd van vijf jaar en deelbeleidsplannen. Meerdere keren per jaar vindt over deze plannen afstemming plaats met de belangrijkste partners van Centrada: de gemeente, de georganiseerde vereniging van huurders en de Ondernemingsraad.

Hoewel de kabinetsplannen in het Regeerakkoord nog niet in detail zijn uitgewerkt en nog niet door het parlement definitief zijn goedgekeurd, is duidelijk dat de impact ervan dusdanig groot is, dat het de koers van Centrada raakt. Om de mogelijke gevolgen in beeld te brengen is bij Centrada een denktankbijeenkomst gehouden met de Raad van Commissarissen, Ondernemingsraad, management en adviseurs. Daarnaast vond overleg plaats met de belangrijkste stakeholders HVOB en de gemeente. Begin 2013 krijgen de overleggen een vervolg en worden nog andere stakeholders (uit zorg- en welzijnshoek) betrokken.

Afstemming met de gemeente

De directeurbestuurder van Centrada voert regelmatig bestuurlijk overleg met de wethouder. In dit overleg

bespreken zij de voortgang van de jaarafspraken. In 2012 waren de belangrijkste bespreekpunten:

- de evaluatie van de jaarafspraken 2011;
- de vastgelopen woningmarkt: Afgesproken is dat Centrada en gemeente gezamenlijk voorstellen ontwikkelen om de doorstroming te bevorderen. Zo gaan Centrada en de gemeente samen bekijken hoe zij meer senioren kunnen verleiden tot een verhuizing, zodat daardoor meer eengezinswoningen vrijkomen.
- de kansen op de woningmarkt voor de middeninkomens: Gemeente en Centrada bespraken de kansen op de woningmarkt voor de middeninkomens (huishoudens met een inkomen > € 34.085). Deze huishoudens kunnen bij Centrada met urgentie terecht; samen met de gemeente en makelaars wordt gekeken of zij voldoende mogelijkheden hebben op de particuliere huurmarkt.
- de opgelopen wachttijd voor gezinnen: Besloten is om bij de woonruimteverdeling de bezettingsnormen aan te passen, zodat de relatieve slaagkans voor gezinnen toeneemt.
- de jaarafspraken 2013: In de jaarafspraken 2013 staat onder meer dat er in 2013 wordt gewerkt aan een nieuw Lokaal Akkoord, dat de periode 2014-2017 beslaat. Dit nieuwe Lokaal Akkoord wordt overeengekomen met het nieuwe college, dat na de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2014 aantreedt.
- de Structuur- en Woonvisie: Een Raadsbrede Werkgroep schreef een rapport over de gewenste ontwikkeling van Lelystad. Inhoudelijk streeft men naar een aantrekkelijk vestigingsklimaat voor midden- en hoge inkomens. Van Centrada verwacht men vooral aandacht voor het woon- en leefklimaat in de oudere wijken van Lelystad. Deze standpunten worden ingebracht als bouwsteen voor de gemeentelijke Structuur- en Woonvisie, die in 2013 worden herzien. Centrada wordt betrokken bij de Woonvisie.

Afstemming met HVOB

De manager Wonen voerde in 2012 het overleg met de huurdersvereniging. Een van de belangrijkste momenten

was de ondertekening van de beleidsnotitie Servicekosten door Centrada, de huurdersvereniging en de bewonerscommissies. Alle partijen waren zeer tevreden over het eindresultaat.

Daarnaast waren belangrijke onderwerpen:

- portefeuilleplan 2013-2022 (adviesaanvraag);
- huuraanpassing 2012 (adviesaanvraag);
- Beleid Instandhouding Vastgoed (adviesaanvraag);
- Huurbeleid 2012-2017 (adviesaanvraag);
- tussenevaluatie loting;
- plannen rondom de scheiding van Wonen en Zorg.

Naast de reguliere overlegvergaderingen werd een aparte vergadering gewijd aan de mogelijke gevolgen van het Regeerakkoord.

Afstemming met de ondernemingsraad

In 2012 kwamen tijdens de maandelijkse overlegvergaderingen tussen directeurbestuurder en Ondernemingsraad onder meer de volgende onderwerpen aan de orde: actualiseren van de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E), de procedure aanvraag persoonlijk loopbaanbudget, de voortgang van het zogenaamde Het Nieuwe Werken, de evaluatie van de HR-gesprekken-cyclus, het ziekteverzuim, de jaarstukken 2011, de werkkostenregeling, de stand van zaken rondom het stakeholdersbeleid, het ontwikkelen van c.q. het volgen van opleidingen door medewerkers, het interne communicatiebeleid, het medewerkertevredenheidsonderzoek, de digitale gids voor medewerkers, de stand van zaken met betrekking tot de procesverbeteringen, de herverdeling van taken binnen F&C, de begroting 2013 en het Portefeuilleplan.

Centrada jaarstukken 2011

Zoals elk jaar het geval is, verantwoordde Centrada zich door middel van de jaarrekening en het volkshuisvestelijk verslag over de activiteiten die ze in 2011 ontplooiden, de keuzes die ze maakte en de resultaten daarvan. Voor een juiste profilering van Centrada en voor een goede relatie en samenwerking met de belanghouders (huurders, gemeente, zorginstellingen,

matchingspartners, enz.) is het noodzakelijk dat zij er vertrouwen in hebben dat Centrada hun belangen behartigt en dat Centrada het maatschappelijke vermogen op een juiste manier aanwendt.

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

Vanuit een wederkerige relatie werkt Centrada intensief samen met de gemeente, haar klanten en ketenpartners op basis van heldere en haalbare afspraken over te behalen resultaten. Dit vanuit de overtuiging dat door samen te werken meer kan worden bereikt voor de huidige en toekomstige klant.

Huurders (HVOB), gemeente en Ondernemingsraad zijn de belangrijkste samenwerkingspartners van Centrada. Deze partijen worden dan ook het meest bij het opstellen van beleid en plannen betrokken. Afspraken met de gemeente over de wederzijdse inzet worden vastgelegd in een Lokaal Akkoord en hierop gebaseerde jaarafspraken. Afspraken met de HVOB zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Naast de gemeente vindt ook afstemming plaats en worden prestatieafspraken gemaakt met andere maatschappelijke partners op belangen- en projectniveau in bijvoorbeeld de keten wonen-zorg-welzijn. In 2012 legde Centrada in een stakeholdersregister vast welke partijen dat zijn.

Samenwerking met de gemeente

Lokaal Akkoord en jaarafspraken

Begin 2012 zijn de jaarafspraken 2012 ondertekend. Deze jaarafspraken zijn een uitwerking van het Lokaal Akkoord 2010-2013 tussen Centrada en de gemeente Lelystad. Hierin maakte Centrada met de gemeente, naast afspraken over woonruimteverdeling, nieuwbouw en duurzaamheid, ook per wijk afspraken over de wederzijdse inspanningen op het gebied van leefbaarheid.

Skaeve Huse

Centrada geeft, samen met de gemeente Lelystad, het project 'Skaeve Huse' vorm. Deze vorm van huisvesting is bestemd voor mensen die ernstige overlast in hun wijk

veroorzaken en een onaangepaste woonstijl hebben.

'Skaeve Huse' is de allerlaatste woonvorm in de woonladder; hier kunnen mensen terecht die echt nergens anders meer thuis horen of begeleid kunnen worden. 'Skaeve Huse' bestaan uit vrijstaande woonunits die op een locatie buiten de woonwijken worden geplaatst, binnen redelijke afstand van voorzieningen. De woonunits zijn bestemd voor eenpersoonshuishoudens. Het project bevindt zich in een verkenningsfase. Het wachten is op de afronding van een locatieonderzoek door de gemeente.

Experiment kamerverhuur

Met de gemeente Lelystad is afgesproken dat Centrada één of twee woningen kamergewijs gaat 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. Eind 2012 is de eerste woning met drie kamers gerealiseerd en verhuurd. Begin 2013 volgt een tweede woning met wederom drie kamers.

Samenwerking met de huurdervereniging

Centrada en Huurdervereniging Ons Belang hebben de bestaande samenwerkingsovereenkomst en de samenwerking in 2012 geëvalueerd. Beide partijen zijn tevreden over de inhoud van de overeenkomst en de manier waarop er invulling wordt gegeven aan de samenwerking. Begin 2013 wordt dit bekrachtigd met de ondertekening van een nagenoeg gelijk gebleven samenwerkingsovereenkomst.

Samenwerking Buurtvoorlichters

Al sinds 2007 werkt Centrada samen met de buurtvoorlichters. Dit zijn werkzoekende wijkbewoners die door diverse instanties worden ingezet wanneer zij willen communiceren met bewoners. De onderwerpen zijn heel divers, maar de kerntaak is rechtstreeks, persoonlijk contact met de bewoners in de wijk.

In 2012 werd de samenwerking met de buurtvoorlichters geëvalueerd. Centrada is tevreden over de inzet van de buurtvoorlichters en wil de samenwerking in 2013 voortzetten. Vooral het inzetten van de buurtvoorlichters voor het persoonlijk uitnodigen van bewoners voor een (informatie)bijeenkomst of voor het verstrekken van

eenvoudige informatie blijkt effectief. Voor moeilijkere onderwerpen en het afnemen van een enquête blijkt dat het niveau van de Nederlandse taal soms te laag is.

Samenwerking met partners in de zorg

Met Coloriet, de gemeente en Welzijn Lelystad besprak Centrada de samenwerking rondom de woonzorgzone De Hoven. De partijen zijn tevreden over de samenwerking, maar zijn ook bezorgd over de voorgenomen bezuinigingen bij de overheid en de gemeente en over de veranderingen in de zorg.

Met een aantal partners, waaronder TriAde en Coloriet, zijn verkennende gesprekken gevoerd over de consequenties van het scheiden van wonen en zorg. In 2013 krijgt dit een vervolg.

Samenwerking overige partners

De gebiedsregisseurs brachten de samenwerkingsverbanden op het gebied van leefbaarheid op wijkniveau in beeld. Hieruit werden de overlappingen en tekortkomingen in de verschillende samenwerkingsverbanden duidelijk. Daarom werden met de belangrijkste partners, te weten gemeente, Welzijn Lelystad en de politie, gesprekken gevoerd.

Met de politie is afgesproken dat de gebiedsregisseurs periodiek overleg voeren met de chef basiseenheid van de politie. Doel van deze gesprekken is om elkaar te versterken en gezamenlijk inzet te plegen in aandachtsgebieden.

Met de gemeente is gesproken over wat Centrada van de gemeente en van Welzijn Lelystad verwacht bij de aanpak van wijkproblematiek. Afgesproken is dat de gemeente, voor zover mogelijk, deze verwachtingen vertaalt in de jaarafspraken die zij met Welzijn Lelystad opstellen. Met Welzijn Lelystad is ten slotte gesproken over de werkwijze en het doel van de sociale wijkteams.

Afgesproken is dat Centrada aansluit bij de wijksprekuren. Ook is Centrada in 2013 een belangrijke partner bij het opstellen van de wijkanalyses en het prioriteren van de inzet van de verschillende partijen binnen Lelystad. De kennis en de gegevens vanuit de woonplannen vormen hiervoor de belangrijkste input.

Beursvloer Lelystad

Beursvloer Lelystad is een jaarlijks terugkerend evenement waarbij bedrijven en maatschappelijke en vrijwilligersorganisaties samen komen om 'handel' te drijven. Alles draait tijdens dit evenement om maatschappelijk betrokken ondernemen, waarbij organisaties en bedrijven elkaar kosteloos verder helpen met producten en vrijwillige diensten.

Tijdens deze beursvloer maakte Centrada verschillende 'matches', waaronder het leveren van bouw materiaal voor de renovatie van een clubhuis en een materiële bijdrage voor een toneelstuk over mensen met een beperking.

5.3 Centrada streeft naar een goede naamsbekendheid en een positief imago

Centrada staat garant voor goede communicatie met bewoners en andere partijen. Enerzijds om voldoende draagvlak voor de invulling of uitwerking van de doelstellingen te bereiken. Anderzijds ten behoeve van het bevorderen van een goede naamsbekendheid en een positief imago.

Website

Op 10 mei 2012 ging de nieuwe website van Centrada online. In tegenstelling tot de vorige site, is de nieuwe website doelgroepgericht. Inhoudelijk geeft de nieuwe site informatie over producten en diensten van Centrada, de leveringscondities en de keuzemogelijkheden voor de klant. De website is bovendien uitgebreid met de wachttijd-indicator; op basis van woningtype, wijk en aantal kamers, krijgt de woningzoekende een indicatie van de gemiddelde wachttijd.

Maar liefst 74% van de gebruikers vinden de nieuwe website een enorme verbetering. Een expert beoordeelde de site met een 7,5. Deze beoordeling is vooral te danken aan de duidelijke structuur en functionaliteit van de site. Na de lancering van de site werden mogelijkheden voor verdere verbetering en uitbreiding van de site geïnventariseerd en op volgorde van prioriteit gerealiseerd. Daarbij gaf Centrada prioriteit aan de verbeteringen die een rol spelen bij de kwaliteitsmeting van de dienstverlening van Centrada (ook via internet) door KWH.

In 2013 wordt de internetsite verder verbeterd op basis van (klant)ervaringen met de site. Daarnaast wordt de site uitgebreid met een mobiele site en een klantportaal.

Sociale media

Begin 2012 werd een akkoord gegeven op het plan van aanpak voor het gebruik en de implementatie van sociale media door Centrada. Centrada wil zich via LinkedIn profileren als werkgever. Twitter wordt ter profilering ingezet, maar zal ook een belangrijke rol vervullen bij het informeren van klanten en het beantwoorden van hun vragen. Door middel van een Facebookaccount wil Centrada een community opstarten met een afgebakende groep bewoners en partners binnen een omlijnd project. De verschillende accounts zijn ingericht en enkele medewerkers van Centrada zijn getraind. Via de nieuwe website wisten veel gebruikers het Facebook- en Twitteraccount van Centrada te vinden. Het aantal 'Likes' en het aantal volgers nam gestaag toe.

Sponsoring

Elk jaar reserveert Centrada een bedrag voor het sponsoren van activiteiten of organisaties in Lelystad. Om in aanmerking te komen voor sponsoring moet de te sponsoren organisatie gevestigd zijn in Lelystad of de activiteit moet plaatsvinden in Lelystad, bij voorkeur in het werkgebied 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 waar Centrada bezit heeft. In 2012 gaf Centrada € 30.594 uit aan sponsoring van de volgende organisaties of activiteiten:

Fraai Lawaai

In 2012 ondertekende Centrada een sponsorovereenkomst met De Kubus voor het project Fraai Lawaai. Fraai Lawaai is een muziekproject op drie basisscholen in Lelystad, voor alle groepen en na schooltijd in de Brede School. Naast het toegankelijk maken van muziekonderwijs voor met name kinderen die te maken hebben met sociaal-economische barrières, worden kinderen in de

muzieklessen gestimuleerd om op een creatieve manier samen te werken. Ouderparticipatie krijgt een brede invulling en het wijkgevoel wordt geïntensiveerd. Door middel van de activiteiten binnen Fraai Lawaai wordt de samenwerking met de partners in de wijk bevorderd, het wijkgevoel onder de wijkbewoners geïntensiveerd en een bijdrage geleverd aan het versterken van de leefbaarheid en sociale cohesie in de wijken Zuiderzeewijk, Boswijk en Waterwijk. Daarom steunt Centrada het project twee jaar lang met € 5.950 per jaar.

Stichting Leergeld Lelystad (SLL)

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

Kwintes – Twitterlunch

Op 23 augustus 2012 organiseerde Kwintes een Twitterlunch over de maatregelen van de voorgenomen bezuinigingen op de woonzorg voor mensen met psychische aandoeningen. Kwintes is een belangrijke partner van Centrada. Cliënten van Kwintes worden met de maatregel huurders van Centrada. Zij hebben daarom een belang bij de voorgenomen maatregel; zij moeten zelfstandig gaan wonen met begeleiding op afstand in plaats van beschermd en begeleid wonen. Bovendien kan de voorgenomen bezuiniging een direct effect hebben op de leefbaarheid in de buurt. Om die redenen heeft Centrada de Twitterlunch financieel gesteund met een eenmalige bijdrage van € 230.

Streetpainting

Centrada steunde een initiatief van de cultuurscout van de Kubus en City Marketing Lelystad, waarbij bewoners van verschillende wijken waar Centrada bezit heeft 3D streetpaintings maakten in hun eigen wijk. Door de

bewoners in de wijk op een creatieve manier met elkaar in contact te brengen, werd een bijdrage geleverd aan de sociale cohesie in deze wijken. Centrada steunde het initiatief met € 10.000

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.

Agora Culture Business Club

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

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

Aan SOS Kinderdorpen werd in 2012 € 72 geschonken. Omdat dit geen sponsoring is volgens de criteria, maar een gift, is dit stop gezet.

6. Goed en betaalbaar wonen voor iedereen

De eerste zorg voor Centrada is dat voor haar klanten blijvend voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn en dat zij die voorraad kwalitatief kan vernieuwen.

Centrada hanteert daarbij als vertrekpunt klanten zoveel mogelijk keuze te bieden in woonmilieu en eigendomsvorm, evenals een woning- en dienstenaanbod dat aansluit op hun behoeften. Want wie bewust kiest, woont met meer plezier.

Centrada zet zich daarbij extra in voor mensen met woonbehoeften waarin de markt niet voorziet (de zogenaamde 'doelgroepen van beleid'), namelijk:

- mensen die om financiële redenen niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven (huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.085);
- 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.

6.1 Centrada zorgt voor een beschikbare woningvoorraad in de sociale huursector die aansluit op de behoeften van haar doelgroepen

Om de doelgroepen van beleid te kunnen huisvesten, blijft nieuwbouw nodig. Enerzijds vanwege de groei van Lelystad en anderzijds ten behoeve van het realiseren en behouden van een qua leeftijdsopbouw en samenstelling 'gezonde' woningportefeuille die aansluit op de vraagontwikkeling. Een aandachtspunt op dit gebied betreft de zorg voor passende huisvesting voor ouderen vanwege de toenemende vergrijzing. Centrada spant zich met de gemeente in om op locaties dichtbij (zorg)voorzieningen extra woningen voor deze groep te bouwen. Voorwaarde is wel dat deze extra nieuwbouw tijdig wordt gecompenseerd door verkoop van een deel van haar huurwoningen om het onrendabele deel van de hiermee gemoeide investeringen

te kunnen financieren.

Het Meerjaren Bouw Programma en portefeuillebeleid

Centrada stelde in 2012 het Portefeuilleplan 2012-2021 op. Vanuit de doelstellingen uit de koersnotitie en de ontwikkelingen in de beleidsomgeving (zoals vergrijzing en duurzaamheid) werd het perspectief voor de woningvoorraad van Centrada bepaald. Hierbij werd nauwe aansluiting gezocht bij het gemeentelijk Meerjaren Bouw Programma. Als gevolg van de crisis op de koopwoningenmarkt stelde Lelystad het groeitempo neerwaarts bij. De productie van sociale huurwoningen door Centrada loopt hiermee in de pas. Daarnaast werden de nieuwe beleidsuitgangspunten voor wat betreft onderhoud, huurprijzen en verkoop verwerkt. Tevens is rekening gehouden met de herfinanciering van een deel van de leningenportefeuille.

Centrada startte in 2012 met de voorbereidingen voor het Portefeuilleplan 2013-2022. Ook daarbij wordt aansluiting gezocht met het gemeentelijk Meerjaren Bouw Programma. Als gevolg van de crisis op de koopwoningenmarkt stelde Lelystad het groeitempo nogmaals neerwaarts bij. Centrada paste de productie van sociale huurwoningen hierop aan, zodat deze in de pas loopt met het groeitempo.

Nieuwbouw voor de komende jaren

Voor een voldoende en gevarieerd woningaanbod is het noodzakelijk dat nieuwe woningen worden toegevoegd aan de woningportefeuille van Centrada. De prognose tot 2015 is in de tabel op de volgende pagina weergegeven.



	PROJECTNAAM	WIJK	AANTAL BEGROOT	AANTAL KOOP	TYPE	DOELGROEP	AANTAL PROGNOSE
1	Eem, Vecht Keteldiep	Zuiderzeewijk	24		Eengezinswoningen, 4 kamers, 90m ² gbo	gezinnen 23-65 jaar	24
2	Skaeve Huse	Zuiderzeewijk	6		Molestbestendige woningen, 24m ²		6
3	Agoradek	Centrum	36		Appartement, 3 kamers, 80m ²	1 en 2 persoons 23-65 jaar	0
3	Ivorenklif	Zuiderzeewijk	24		Appartement, 3 kamers, 80m ² GBO	1 en 2 persoons 65-plus	24
4	Waterwijzer	Atolwijk/ Lelycentre	40		Appartement, 3 kamers, 80m ² GBO	1 en 2 persoons 55-plus	40
5	Ankerplaats H-18	HanzePark	59	11	Appartement, 3 kamers, 80m ² GBO	1 en 2 persoons 65-plus	59
6	Bolder	HanzePark/ Schouw	30		Appartement (10), 3 kamers, 80m ² . 6 groepswoonings en 2 multifunctionele ruimtes (20) t.b.v. 36 personen. Na 20 jaar ombouw naar individuele apparte- menten, 90m ²	1 en 2 persoons 55-plus. Ouderen met psychische problemen. Na 20 jaar alle appartementen 55-plus	30
7	Warande fase 1 Parklocatie	Warande	20		Eengezinswoningen, 4 kamers, 100m ² GBO	gezinnen 23-65 jaar	27
8	Warande fase 2	Warande	50		Eengezinswoningen, 4 kamers, 100m ² GBO	gezinnen 23-65 jaar	50
9	Warande fase 2	Warande	20		Appartementen nabij MFA		20
	TOTAAL		309	11			280

Nieuwbouw

In 2012 werd in totaal € 10,3 miljoen gerealiseerd. Dat is € 3,5 miljoen minder dan begroot. De verschillen worden vooral veroorzaakt door het verschuiven van projecten in de tijd en door extra asbestsanering:

- Waterwijzer (+ € 475.000): Er is later gestart met de bouw omdat het bestemmingsplan bij de gemeente vertraging had opgelopen. € 1,2 miljoen wordt naar 2013 doorgeschoven.
- Eem, Vecht en Keteldiep nieuwbouw 24 woningen (+ € 70.000): De sloop en vervangende nieuwbouw liep voor op de prognose. Wel werden extra projectkosten gemaakt voor het saneren van asbest. Tijdens de uitvoering werd verborgen asbest ontdekt. De extra kosten om het asbest te saneren bedroegen € 100.000, waarbij de afspraak is dat Centrada en de aannemer ieder de helft voor hun rekening nemen.
- De Ankerplaats 59 appartementen (+ € 261.000) en elf koopwoningen (+ € 89.000) en De Bolder 30



Kennismakingsontbijt voor de kopers van de elf stadswoningen in HanzePark.

appartementen (+ € 91.000): De start van de werkzaamheden liep vertraging op en de bouwvergunning werd later afgegeven door de gemeente.

- Parkwijk Warande (+ € 21.000)

Voortgang sloop

In de begroting voor 2012 werden de complexen Agoradek (45 meergezinswoningen) en Eem, Vecht en Keteldiep (24 eengezinswoningen) opgenomen voor sloop en vervangende nieuwbouw. In 2012 werd echter besloten de woningen in het complex Agoradek te renoveren. De gemeente doet dit voor de garage in het complex waar zij de eigenaar van is. Gekozen is voor renovatie omdat de ontwikkelaar die in opdracht van Centrada en de gemeente, voor eigen risico, 36 sociale huurappartementen en circa 120 koopappartementen op de locatie Agoradek zou ontwikkelen, zich vanwege de economische crisis terugtrok. De voorbereiding van de sloop en vervangende nieuwbouw van 24 woningen op de locatie Eem, Vecht en Keteldiep verliep volgens planning.

Verkoop

Centrada is van mening dat de ideale situatie op het gebied van het wonen in Lelystad is bereikt als mensen in iedere omstandigheid en in elke fase van hun leven voldoende mogelijkheden hebben om te kiezen waar zij willen wonen, of men wil kopen of huren, en tegen welke kwaliteit en prijs. Daarom wil zij zich niet beperken tot het alleen bouwen en beheren van sociale huurwoningen, maar maakt zij het ook mogelijk dat een koopwoning bereikbaar wordt voor de 'primaire' doelgroep. Dit wordt

gerealiseerd door huurders in de gelegenheid te stellen hun woning te kopen. Eventueel schiet Centrada een deel van het hypotheekbedrag voor die uit de latere verkoop van de woning moet worden terugbetaald (Starters Renteregeling) en in uitzonderingsgevallen kan een korting worden gegeven op de marktwaarde (Koopgarant), waarbij sprake is van een terugkooprecht en een winstdeling. Deze regelingen zijn alleen interessant zolang sprake is van hypotheekrenteaf trek; indien hier verandering in komt, zal Centrada andere koopbevorderende maatregelen in overweging nemen.

Centrada verkocht in 2012 in totaal 33 woningen; twee met voorwaarden (Koopgarant), dertien zonder voorwaarden, zeven kluswoningen en elf nieuwbouw woningen. Daarnaast verkocht Centrada 25 garageboxen in Plantage, Hofstede en Kreek en 24 spaceboxen.

Aanvankelijk wilde Centrada 44 woningen verkopen. Door een tegenvallende verkoopmarkt en moeizame financieringstrajecten voor kopers met de banken paste Centrada de verkoopprognose voor 2012 aan van 44 naar 35 woningen. Met de verkoop van 33 woningen behaalde Centrada het beoogde resultaat net niet. De verklaring hiervoor is dat de laatste koopovereenkomsten niet meer voor het einde van het jaar getransporteerd konden worden, mede door drukte bij de geldverstrekkers. Deze worden in het eerste kwartaal van 2013 getransporteerd.

Verkoopbevorderende maatregelen

Om de verkoop te bevorderen, schreef Centrada in 2012 een grote groep huurders aan met het aanbod hun

huurwoning te kopen.

Omdat Centrada in 2012 steeds vaker constateerde dat het financieringstraject met de banken moeizaam verliep, stelde Centrada een verkoopplan op met twee aanvullende maatregelen die in de tweede helft van 2012 werden ingezet:

1. Verkoop onder voorwaarden beschikbaar stellen voor alle kopers met een inkomen tot € 43.000.-
Centrada zette de Startersrenteregeling en Koopgarant alleen in bij de verkoop van huurwoningen aan zittende huurders. De ervaring was dat veel kopers met een lager inkomen bij verkoop zonder voorwaarden niet in aanmerking kwamen voor financiering. Door verkoop onder voorwaarden toegankelijk te maken voor een breder publiek verwachtte Centrada meer woningen te verkopen. De Starters Renteregeling bleek in de praktijk echter niet goed te werken. Een groot nadeel was dat er maar één echte geldverstrekker was en dat de hypotheekgesprekken verliepen via Vereniging Eigen Huis. Dit laatste is inmiddels veranderd, maar voor het rond krijgen van de financiering is nog altijd intensief contact nodig. In dit kader onderzocht Centrada ook een ander product (Slimmer Kopen). In 2013 wordt de inzet van alle verkoopproducten geëvalueerd.
2. Aanpak binnenzijde voor verkoop
Hoewel de onderhoudsstaat van voormalige huurwoningen aan de buitenzijde goed te noemen is, is de binnenzijde vaak zeer basis. Geldverstrekkers waren terughoudend met het verstrekken van een bedrag voor woningverbeteringen, terwijl er vaak wel een grote wens was bij de kopers om de woning aan de binnenzijde op te knappen. Door de woning te voorzien van een luxere keuken, een laminaatvloer en nette afgewerkte wanden, werd de minder aantrekkelijke binnenzijde gecompenseerd. Dit bleek een succes. De woningen die op deze manier werden aangepakt zijn verkocht. De kosten werden gedekt uit een iets hogere verkoopprijs.

Experiment kluswoningen

Een andere manier waarop Centrada een koopwoning

bereikbaar wilde maken voor de 'primaire' doelgroep was het experiment kluswoningen. Oorspronkelijk was het plan om woningen met achterstallig onderhoud met hoge kortingen te verkopen. De koper had dan wel de plicht om deze zogenaamde kluswoning op te knappen. Een handige klusser zou op deze manier relatief goedkoop aan een koopwoning kunnen komen. Het ministerie gaf voor dit project echter geen toestemming om af te wijken van de maximaal 10% toegestane korting op de huidige taxatiewaarde. Het gevolg hiervan was dat het experiment niet door kon gaan in de voorgestelde uitvoering. Begin 2012 is daarom een nieuw concept bedacht. De kluswoningen werden in de markt gezet met maximaal 10% korting op de taxatiewaarde. Deze korting kon de koper gebruiken voor het opknappen van de binnenzijde van de woning. Centrada nam de renovatie van de buitenzijde voor haar rekening. In totaal bood Centrada zeven kluswoningen in het Langezand aan. De woningen waren in korte tijd allemaal verkocht.

6.2 De sociale huurwoningen van Centrada zijn bereikbaar en betaalbaar voor de doelgroepen van Centrada

Centrada zorgt er in eerste instantie voor dat de door de overheid gedefinieerde 'primaire' doelgroep, die op financiële gronden niet in staat is zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven, goed en betaalbaar kan wonen. Het gaat hier om huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.085. Ook wil Centrada zich inzetten voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften. Het gaat hierbij onder meer om starters op de woningmarkt, maar ook om bepaalde groepen ouderen en jongeren, ex-psychiatrische patiënten en dak- en thuislozen die niet zonder hulp, begeleiding en/of zorg zelfstandig kunnen wonen. Bij het huisvesten van de laatstgenoemde groepen wordt samengewerkt met instellingen die hulp, begeleiding en/of zorg bieden.

Centrada vindt het van groot belang dat de betaalbaarheid van de woningen in Lelystad voor huishoudens die aangewezen zijn op huurtoeslag in stand wordt gehouden. Daarom houdt zij de huurprijs van haar huurwoningen in

principe onder de hiervoor genoemde maximale huurgrens huurtoeslag van € 664,66 (prijsspeil 1 januari 2012). Als basis voor het in 2012 vastgestelde huur(prijs)beleid hanteert Centrada voor jongeren tot 23 jaar, één- en tweepersoonshuishouden, huishoudens met drie of meer personen en de 65-plussers de van toepassing zijnde huurtoeslaggrenzen. Rekening houdend met het woningwaarderingstelsel (WWS) wordt in het geval van extra kwaliteit een aanvullend huurbedrag in rekening gebracht met als plafond de maximale huurgrens huurtoeslag. Andersom wordt bij het ontbreken van kwaliteit een lagere huurprijs gevraagd.

Kengetallen bereikbaarheid en betaalbaarheid

BEREIKBAARHEID	NORM	2012	2011
% verhuringen aan inkomens > € 34.085	<10% per jaar	1,04%	9,30%
% woningen met netto huurprijs < € 664,66	90,00%	98,83%	98,73%

% verhuringen aan inkomens > € 34.085

In Lelystad is in de goedkope koopsector sprake van een redelijk ontspannen woningmarkt of 'vragersmarkt', waarbij de huishoudens met een laag middeninkomen (vanaf € 34.085 tot een inkomen van € 43.000) over redelijke slaagkansen in zowel de betaalbare koop- als markthuursector beschikken. Centrada zet zich dan ook slechts in bijzondere situaties in voor deze groep. Zo kunnen deze huishoudens een beroep (blijven) doen op het urgentiereglement en hebben zij toegang tot de koopwoningen van Centrada.

In 2012 zijn 691 huurcontracten in het kader van de staatssteun geregistreerd. Vijftien geregistreerde huurcontracten tellen niet mee voor de verantwoording, omdat deze huurcontracten niet doorgingen (veertien keer weigering achteraf/niet doorgaan van een woningruil en één woning in de vrije sector huur). Van de 676 huurcontracten die overblijven zijn in totaal zeven woningen verhuurd aan huishoudens met een inkomen boven de € 34.085. Het betrof hier stads- en zorgurgenties en één toewijzing aan een maatschappelijke organisatie (1% regeling). Hiermee

komt het aantal verhuringen aan inkomens > € 34.085 voor 2012 op 1,04%.

In samenwerking met de gemeente bekeek Centrada of de middenhuishoudens door de staatssteunregeling in de knel komen. Zo ja, dan is het mogelijk om maximaal 10% van de sociale huurwoningen te verhuren aan inkomens boven € 34.085. Gezien het aanbod in de marktsector voor de middeninkomens en het ontbreken van tekenen dat de groep middeninkomens in de knel komt, blijft Centrada vooralsnog de 10% ruimte alleen inzetten voor urgenten.

Huurachterstand

BETAALBAARHEID	NORM	2012	2011
Huurachterstand actieve huurcontracten	1,00%	1,18%	1,18%
Aantal ontruiming (woningen)	n.v.t.	52	41

De dienstverlening van Centrada reikt verder dan alleen het verhuren en beheren van woningen. Zo worden huurders begeleid bij het tijdig en volledig voldoen van de huur om te voorkomen dat huurachterstanden ontstaan en deze zodanig oplopen dat huisuitzetting volgt. Op dit gebied werkt Centrada samen met professionele en betrokken partners.

De huurachterstand van zittende bewoners, inclusief betalingsregelingen, bedroeg eind 2012 1,18%. Hiermee zit de huurachterstand boven de norm van 1%. De gemiddelde huurachterstand per huurder lag rond de € 620. Eind 2012 hadden 141 huurders een betalingsregeling. De totale huurachterstand op 31 december 2012 bedroeg € 658.211.

In het eerste kwartaal van 2013 worden acties ingezet om het verder oplopen van de huurachterstanden en huisuitzettingen tegen te gaan, waaronder:

- Intensiveren persoonlijk contact: elke huurder wordt na de zogenaamde 14-dagen brief, persoonlijk benaderd.
- Voorkomen hoge kosten voor klant: met elke huurder

wordt, voordat er sprake is van een dagvaarding vanwege de huurachterstand, een extra gesprek gevoerd. Hierdoor proberen de woonconsulenten hoge kosten voor de klant en Centrada te voorkomen.

- Aanspreken van partners en gemeente: in het kader van de 6% regeling worden huurovereenkomsten afgesloten met zorgpartijen. De betaling laat regelmatig op zich wachten. Dit geldt eveneens voor betalingen die via de gemeente verlopen.

Ten slotte is besloten te stoppen met Experian. Dit systeem werd gebruikt om het betaalgedrag van nieuwe huurders in kaart te brengen. Geconstateerd werd dat de informatie van Experian vaak niet correct was en dat resulteerde in langdurige trajecten om de onjuiste informatie te corrigeren. Regelmatig had dit huurdering tot gevolg. Er is inmiddels gestart met het onderzoeken van alternatieven.

Ontruiming (woningen)

In 2012 waren er in totaal 133 ontruimingsaanzeggingen. Uiteindelijk werden er 52 woningen ontruimd; vier op basis van overlast (gedrag, wietplantages) en 48 op basis van huurachterstand. Daarnaast werden er twee garages ontruimd op basis van huurachterstand.

In het derde kwartaal nam het aantal ontruiming fors toe. De woonconsulenten maakten een analyse van de ontruiming van dit kwartaal. Zij brachten het traject dat deze klanten doorliepen in kaart. Knelpunten die daaruit naar voren kwamen werden verder onderzocht. Daarbij werd nadrukkelijk gekeken naar de rol van de partners die zich bezig houden met schuldhulpverlening en de efficiëntie van het (voor)traject.

Eind 2012 gaf Centrada een toelichting op de verontrustende stijging van het aantal woningontruiming aan de betrokken partners (GGD, MDF, IDO en de gemeente). Daarnaast werden de werkafspraken tussen met name de MDF en Centrada op onderdelen aangepast. De belangrijkste aanpassing is de extra inspanning die Centrada doet voordat er tot dagvaarding van een huurder wordt overgegaan.

Huurprijsbeleid

In 2012 rondde Centrada het huurprijsbeleid af en besprak deze met de Huurdervereniging Ons Belang (HVOB) en de Raad van Commissarissen. De HVOB adviseerde positief. Het nieuwe huurprijsbeleid werd daarom per 1 juli 2012 volledig doorgevoerd.

Laatste Kans Beleid

Een kleine groep huurders blijkt - al dan niet door 'eigen schuld' - in de problemen te raken of veroorzaakt problemen. Denk hierbij aan huurachterstanden of huurschuld, verwaarlozing van zichzelf of de omgeving, het belanden in criminaliteit of overlastgevend gedrag, al dan niet in combinatie met psychische problematiek of verslaving. Dit resulteert uiteindelijk in een ontruiming. In uitzonderlijke gevallen en onder voorwaarden wil Centrada deze huurders een laatste kans bieden. Daarom is in 2012 een start gemaakt met het opstellen van het Laatste Kans Beleid.

Maatregelen terugdringen servicekosten

In overleg met de HVOB en de bewonerscommissies koos Centrada, na het vastleggen van het servicekostenbeleid, ervoor om voor 2012 de kosten van de schoonmaakcontracten als speerpunt op te pakken in plaats van het terugdringen van het energieverbruik van algemene ruimtes. Alle schoonmaakcontracten die langer dan vijf jaar lopen werden geïnventariseerd en inhoudelijk besproken met de betrokken bewoners(commissies) om vervolgens een offertetraject te starten. In het servicekostenbeleid is vastgelegd dat Centrada dit periodiek doet.

6.3 De beschikbare sociale huurwoningen worden zorgvuldig en rechtvaardig verdeeld

Om zowel het aantal woningen als het soort woningen te kunnen bepalen dat gewenst is voor de huisvesting van de doelgroepen van beleid is het nodig een beeld te hebben van de omvang, leeftijdsopbouw, huishoudensamenstelling, inkomen en demografische ontwikkeling (geboorte, sterfte, vestiging en vertrek) van de Lelystadse bevolking. Op basis van het inzicht in deze woningbehoefte wordt in samenwerking met de gemeente de huidige en in de

toekomst gewenste omvang en samenstelling van de woningvoorraad in de sociale huursector in beeld gebracht. Naar de mening van Centrada is op dit moment de omvang van de huidige woningvoorraad in de sociale sector in principe toereikend om de doelgroepen van beleid te huisvesten. Dit wil niet zeggen dat er geen sprake blijft van een gezonde spanning tussen vraag en aanbod, uitgedrukt in wachttijden. Op dit moment lijken de wachttijden zich, ondanks de crisis op de woningmarkt, enigszins te stabiliseren. De vraag is of dit tijdelijk is en

hoe groot de invloed van het introduceren van loting hierop is geweest. Daarom volgt Centrada de ontwikkelingen op dit gebied nauwgezet

Toewijzingen aan de doelgroep

Onderstaande tabel geeft - van de nieuwe verhuringen in 2012 - weer met wie Centrada deze is 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 HSW	78	163	2
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW	6	50	2
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW		23	4
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW		11	3
2. Tweepersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW	14	67	48
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW		7	6
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW		8	1
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW		2	2
3. Drie- en meerpersoonshuishoudens			
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW		22	99
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW		5	19
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens HSW			
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens HSW			

Voorrang bij toewijzing

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

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

Aantal toegekende urgenties op basis van het urgentiereglement

De urgentiecommissie van Centrada beoordeelt tweeweekelijks de urgentieverzoeken. In 2012 nam de commissie 75 dossiers in behandeling.

In totaal kende de urgentiecommissie, conform het urgentiereglement, 30 urgenties toe. In twee gevallen kende de commissie een wachttijdbonus van achttien maanden toe. Dit betrof 'oude' aanvragen. De wachttijdbonus wordt sinds 2012 niet meer toegekend.

De overige 43 urgentieverzoeken zijn afgewezen. Zeven afgewezen urgenties werden voor een tweede beoordeling voorgelegd aan de onafhankelijke geschillencommissie van Centrada. De geschillencommissie wees alsnog twee urgenties toe (één op basis van sociale gronden, één op basis van financiën). Het totaal aantal urgentietoekenningen in 2012 komt hiermee op 32. Zie tabel hieronder. Opvallend is de stijging van het aantal toegekende urgenties op basis van financiën (ten gevolge van de crisis) en de daling van het aantal medische urgenties (niet direct een verklaring voor).

TYPE URGENTIE	2012
Medische urgentie	12
Financiële urgentie	11
Sociale urgentie	9
	32
Wachttijdbonus (18 maanden)	2

Aantal verhuringen op basis van het urgentiereglement

In 2012 verhuurde Centrada 33 woningen aan urgenten conform het urgentiereglement. Gemiddeld kregen deze urgente huurders 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 vijftien verhuringen plaats op basis van de toegekende wachttijdbonus van achttien maanden. Dit aantal daalt fors. Verklaarbaar omdat de wachttijdbonus in 2012 niet langer wordt toegekend.

Aantal verhuringen op basis van overige urgenties Stathouders

De verdeling voor de huisvesting van mensen die een verblijfsvergunning hebben gekregen, wordt per jaar vastgesteld op basis van het inwoneraantal. Volgens het Lokaal Akkoord huisvest Centrada 97% van de gemeentelijke doelstelling. In 2012 huisvestte Centrada 28 stathouders in zeventien woningen.

Stadsurgenten

In 2012 kende Centrada achttien stadsurgenties toe. Dit in verband met de voorgenomen sloop van woningen aan de Steile Bank, Muiderzand en Blokkerhoek, en de terugkeer van de voormalige bewoners van het Agoradek. Zes van deze bewoners verzilverden in 2012 hun stadsurgentie.

Zorgurgentie

Centrada heeft met zorginstellingen afspraken gemaakt voor welke woningen of wooncomplexen een garantie geldt ten aanzien van geplande en ongeplande zorg. De

wooncomplexen in de zogenaamde woonservicebuurten kennen de 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 voorrangsregeling, de zogenaamde zorgurgentie. Woningzoekenden met een zorgindicatie afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) kunnen in aanmerking komen voor deze zorgurgentie. In 2012 zijn in totaal twintig 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 2012 in totaal 38 woningen met urgentie toe (van de 48 toegekende woningen). Dit is 5,5% van het totaal aantal vrijgekomen woningen.

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 dagopvang). In het Lokaal Akkoord sprak Centrada met de gemeente af dat het percentage van het bezit dat jaarlijks wordt onttrokken aan de reguliere woningvoorraad maximaal 1% is. Eind 2012 was dit 0,76% (= 65 woningen) van het totale woningbezit.

Kengetallen verhuur

WACHTTIJDEN	NORM	2012	2011
Actieve wachttijd jongeren < 23 jaar	0,9 jaar	1,0	1,1
Actieve wachttijd 1+2 persoonshuishouden 23-54 jaar	1,4 jaar	1,9	2,0
Actieve wachttijd 1+2 persoonshuishouden met kinderen	1,3 jaar	2,1	2,2
Actieve wachttijd 1+2 persoonshuishouden 55-69 jaar	0,9 jaar	0,7	1,3
Actieve wachttijd senioren > 70 jaar	1,0 jaar	0,7	1,3
MUTATIEGRAAD	NORM	2012	2011
Gemiddelde mutatiekosten per mutatie	€ 450	€ 922	€ 510
% aansluitende verhuringen (woningen)	50,0%	47,61%	45,47%
HUURDERVING	NORM	2012	2011
Huurderving in % van de netto huur	0,75%	0,88%	1,18%
Leegstand woningen door frictie/markt	0,25%	0,23%	0,43%
Leegstand woningen door verkoop	0,10%	0,29%	0,16%
Leegstand woningen door werkzaamheden	0,10%	0,19%	0,06%

Actieve wachttijden

De actieve wachttijd is de periode vanaf het moment dat een woningzoekende voor het eerst reageert op een woningadvertentie tot en met de ingangsdatum van het huurcontract.

Centrada streeft naar de in het Lokaal Akkoord afgesproken (verlaging van de) actieve wachttijden per 2013 (= de norm). Omdat de actieve wachttijd voor één- en tweepersoonshuishoudens met en zonder kinderen hoog bleef in 2012, kwam dit thema aan de orde tijdens het bestuurlijk overleg met de gemeente. In het overleg is besloten om met ingang van 1 januari 2013 voor de duur van ten minste één jaar stringenter woningbezettingnormen voor eengezinswoningen te hanteren. Het bleek dat relatief veel kleine huishoudens (twee en drie personen) terecht kwamen in vier- en vijfkamerwoningen. Begin maart 2013 volgt een aparte jaarrapportage over de woonruimteverdeling in 2012. Hierbij wordt ingezoomd op het effect van het in 2012 gestarte experiment loten.

Mutatiegraad

Voor 2012 komt de mutatiegraad uit op 8,1% (691 huuropzeggingen). Dit is de laagste mutatiegraad sinds jaren. Ter vergelijking: vorig jaar was de mutatiegraad nog 9,2%. Deze daling is naar alle waarschijnlijkheid het gevolg van een opstapeling van factoren, zoals de aangepaste inkomensnormen, de hogere huren en de crisis op de woningmarkt, waardoor mensen minder snel doorstromen.

Mutatiekosten

In totaal komen de mutatiekosten in 2012 op € 689.628. Met een aantal van 748 mutaties (woningen en overige vhe's), komt dat neer op € 922 per mutatie. Dit is ruim twee keer zo hoog als de geprognosticeerde € 450. Dit wordt onder meer verklaard door de terugbouw van de woningen gelegen aan de Noordzeestraat 119-121-123 (kosten € 40.000). Tevens is dit het eerste jaar dat de nieuwe werkwijze is uitgevoerd. Dit houdt in dat bij mutatie de binnenpakketten grondig onderhanden worden genomen met als doel dat er de komende jaren minder

klachten zijn. Daarnaast zijn er nog extra kosten gemaakt voor onvoorziene asbestsanering.

Aansluitende verhuringen

In heel 2012 is 47,6% van de woningen aansluitend verhuurd. In 2011 was dit percentage nog 45,5%.

Huurderving/Leegstand

Voor heel 2012 komt de huurderving uit op 0,88% (norm is 0,75%). De verklaring hiervoor is divers. Zo startte Centrada in 2012 met het vervangen van badkamers, keukens en toiletten bij mutatie. Het was lastig om vooraf een goede inschatting te maken van de huurderving die als gevolg hiervan zou ontstaan.

Daarnaast was de leegstand door verkoop hoger onder andere door de kluswoningen. Ten slotte werden er woningen geschikt gemaakt voor het project Kamerverhuur. Vier woningen stonden tussen de één en vier maanden leeg in afwachting van de beoordeling of deze geschikt waren voor kamerverhuur.

De frictieleegstand in 2012 zat met 0,23% net onder de norm. Eind 2012 is nog strakker gestuurd op het inleveren van de benodigde documenten om zo de wachttijd tot het starten van het huurcontract te verkorten. Ook is in veel situaties wel al huur doorberekend als de nieuwe huurder de documenten nog niet kon aanleveren. Deze aanpak heeft een zichtbaar positief gevolg op de frictieleegstand. Voor heel 2012 komt de leegstand door werkzaamheden uit op 0,19% (norm is 0,10%). Eind 2012 waren er in relatief veel woningen werkzaamheden nodig.

De leegstand door verkoop was in 2012 0,29%. Dit ligt ruim boven de norm (0,10%). Dit wordt voor een groot deel veroorzaakt door leegstand van de kluswoningen.

6.4 De woonlasten blijven laag door te investeren in energiebesparende maatregelen

Betaalbaarheid heeft niet alleen betrekking op de huren. Zo beslaan de energiekosten een steeds groter deel van de woonlasten. In het belang van haar klanten investeert Centrada daarom in energiebesparende maatregelen in

haar woningbezit. Door de sector zijn met de rijksoverheid doelstellingen afgesproken voor de hele sector. Ook op provinciaal en lokaal niveau zijn ambities geformuleerd. Centrada houdt zich aan de centraal gemaakte afspraken en vertaalt de regionale en lokale ambities in concrete maatregelen per woningcomplex. Hierbij is zij zich er goed van bewust dat resultaten op dit vlak niet alleen afhangen van fysieke investeringen. De factor 'gedrag' is minstens even belangrijk, vandaar dat veel aandacht zal worden geschonken aan gedragsbeïnvloeding, via onder andere voorlichting.

Duurzaam energiebeleid

In aansluiting op de geformuleerde energieambities voerde Centrada onder meer oriënterende gesprekken met een aanbieder van PV-systemen (van het Engelse 'Photo-Voltaic') waarbij zonlicht wordt omgezet in elektriciteit. Deze systemen zijn de laatste jaren flink in prijs gezakt waardoor ze nu een beperkte terugverdientijd hebben. Ze zijn relatief eenvoudig aan te brengen op pannendaken of op een plat dak. De systemen hebben zich de afgelopen tien jaar intussen voldoende doorontwikkeld en bewezen waardoor de risico's voor Centrada beperkt zijn. Deze inzichten worden meegenomen in het plan van aanpak om de woningen van Centrada energiezuiniger te maken.

Het Nationale Klimaatstraatfeest

Om huurders te informeren over en te stimuleren tot energiebewust woongedrag (en daarmee te laten besparen op hun woonlasten) nam Centrada in 2012 wederom deel aan het Nationale Klimaatstraatfeest als Gouden Stercorporatie. Het idee achter het Klimaatstraatfeest is simpel: huurders voeren met hun burens energiebesparende acties uit tijdens het stookseizoen en krijgen daar klimaatpunten voor. Hoe meer burens 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.

Om huurders te enthousiasmeren deel te nemen aan de wedstrijd besteedde Centrada hier aandacht aan via de website, de Facebookpagina, Twitter en het huurdersblad. Deelnemers kregen extra klimaatpunten in de wedstrijd

en konden een gratis besparingspakket ophalen bij Centrada. Ook werkte Centrada samen met de gemeente Lelystad. Samen loofden zij een prijs uit voor de beste klimaatstraat in Lelystad.

WoonEnergie

Net als vorig jaar ontvingen de huurders van Centrada ook dit jaar een brief met daarin een aanbod om goedkoper energie te krijgen via WoonEnergie. WoonEnergie garandeert namelijk dat haar tarieven behoren tot de drie laagste in de markt van vergelijkbare aanbiedingen. Bovendien krijgen huurders groene stroom voor de prijs van grijze. Met het aanbod bood Centrada haar huurders daarom de mogelijkheid om te besparen op hun woonlasten en een bijdrage te leveren aan duurzaamheid. In totaal ontvingen 7.469 huurders de brief met het aanbod om over te stappen. In totaal maakten 274 huurders (3,7%) van het aanbod gebruik.

Regeerakkoord 2012

Het in 2012 gesloten Regeerakkoord gaat ten aanzien van door woningcorporaties te treffen energiemaatregelen aanzienlijk verder dan voorgaande convenanten. Voor Centrada een reden om in 2013 het energiebeleid verder uit te werken. Uit het onderstaande overzicht blijkt wel dat Centrada voor loopt op de resultaatafspraken die in het eerste convenant zijn opgenomen waarbij in 2019 minimaal 80% van het woningbezit een label C of beter moet hebben. Bijna 77% van de woningen van Centrada heeft nu al een label C of beter.

Energielabels

Het aantal woningen met energielabels in de categorie A, B, en C nam in 2012 toe van 71% naar 75%.

De labelverbeteringen ontstonden door het plaatsen van nieuwe ketels, energetische verbeteringen aan de buitenschil en door wijzigingen in de rekenmethodiek van de energielabels.

Het aantal woningen in de categorie E, F en G verminderde van 3,0% naar 2,8% (232 woningen). In deze categorie vallen Blokkerhoek, Muiderzand en Steile Bank, waarvan de woningen in de Steile Bank (elf appartementen) in 2013 worden gesloopt. De woningen Blokkerhoek en Muiderzand

(totaal achttien appartementen) worden voor 2017 gesloopt. Centrada verwacht daarnaast labelverbetering door renovatie op de Friese Vlaak, het Spiek, Hoek van het IJ en Breehorn.

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

De klanten van Centrada kunnen rekenen op een goede woning. Centrada vernieuwt daarom haar voorraad waar nodig en houdt de kwaliteit van het bestaande bezit in stand of verbetert deze. Voor zover mogelijk en verantwoord wordt bestaand woningbezit tussentijds aangepast aan de zich wijzigende wensen en eisen en wet- en regelgeving. Om de bestaande woningvoorraad in goede staat te houden en de kwaliteit van de woning te laten aansluiten aan de wensen van de huurders voert Centrada onderhoud uit. Daarvoor werden in het eerste kwartaal van 2012 het Beleid Instandhouding Vastgoed en het Technisch Meerjaren Plan afgerond, voorgelegd aan de Raad van Commissarissen en vastgesteld door de directeurbestuurder.

Niet Planmatig Onderhoud

Voor het niet planmatig onderhoud was € 5,3 miljoen begroot. Uiteindelijk is in 2012 voor € 4,7 miljoen gerealiseerd.

Klachtenonderhoud

Over het gehele jaar 2012 waren er geen noemenswaardige calamiteiten. Het klachtenonderhoud werd uitgevoerd conform de nieuwe werkwijze. Centrada besloot eerder het klachtenonderhoud onder te brengen bij een beperkt aantal gespecialiseerde bedrijven. Hiermee kunnen de werkzaamheden sneller en beter worden uitgevoerd en dit komt ten goede aan de klanttevredenheid. Daarnaast kunnen door deze werkwijze de werkzaamheden efficiënter worden georganiseerd en dit leidt weer tot kostenbesparing. De realisatie in het klachtenonderhoud en calamiteiten zijn nagenoeg gelijk aan de begroting.

Mutatieonderhoud

Over het gehele jaar 2012 was de overschrijding op het mutatieonderhoud € 191.000 (47% ten opzichte van de jaarbegroting). Dit wordt vooral veroorzaakt doordat in 2012 meer woningen bij mutatie ingrijpender zijn gerenoveerd dan was geprognosticeerd. Ook zijn extra kosten gemaakt omdat niet voorziene asbestsanering heeft plaatsgevonden. Het voorgaande betekent dat in 2013 extra energie wordt gestoken in het verbeteren van het mutatieproces.

Vraaggestuurd onderhoud

Omdat Centrada niet meer projectmatig het binneninterieur vervangt maar bij mutatie en op verzoek van de bewoners bij een reparatie, is dit budget ondergebracht bij niet planmatig onderhoud. De realisatie hiervan is verlopen conform de begroting. Dat geldt niet voor de activiteit het aanbrengen van extra kwaliteit aan de woning. Daar is minder gerealiseerd dan begroot en dit komt vooral omdat de huuropzeggingen veel plaatsvonden in wooncomplexen waar deze kwaliteit al was toegevoegd.

Renovatie

De realisatie voor geheel 2012 bedraagt € 6,9 miljoen. Dit is € 1,3 miljoen minder ten opzichte van de jaarbegroting. Voor een groot deel wordt dit veroorzaakt omdat een project is doorgeschoven naar 2013. In de analyse vastgoedrealisatie 2012 is dit uitgebreid toegelicht.

Planmatig Onderhoud

De realisatie voor geheel 2012 bedraagt € 4,8 miljoen. Dit is € 0,9 miljoen minder ten opzichte van de jaarbegroting. Voor een groot deel wordt dit veroorzaakt omdat een aantal werkzaamheden doorschuiven naar 2013. In de analyse vastgoedbegroting 2012 is dit uitgebreid toegelicht.

Totaal overzicht realisatie vastgoedbegroting

De gerealiseerde jaarbegroting is € 26,8 miljoen. Begroot was € 32,9 miljoen. De realisatie in 2012 bedraagt daarmee 81% van de vastgoedbegroting. Hoewel de realisatie hoger ligt dan de afgelopen jaren, kan deze toch nog worden gezien als het niet volledig nakomen van de doelstellingen. Voor een belangrijk deel is de afwijking te

verklaren door keuzes in 2012 om plannen te wijzigen. Dit betreft onder meer het niet slopen, maar renoveren van het Agoradek en het niet renoveren van 29 appartementen in de Zuiderzeewijk, die alsnog voor sloop werden bestemd. Daarnaast is werk doorgeschoven naar 2013, waarbij de nieuwbouw Waterwijzer en de renovatie van flats in de Zuiderzeewijk de meest opvallende zijn.

Ook traden er relevante inkoopvoordelen op en waren bij diverse werken afwijkingen op de gerealiseerde hoeveelheden aan de orde.

Centrada rondde eind 2012 de verkoop van de Spaceboxen af en wikkeld de gemaakte afspraken met de gemeente Lelystad en de projectontwikkelaar met betrekking tot de herontwikkeling van het Agoradek af. Beide zaken leidden tot een positieve cashflow, die niet in de hiervoor gerapporteerde cijfers over de realisatie van de vastgoedbegroting is verwerkt.

Veiligheid

De Tweede Kamer nam in 2011 een wet aan waarbij vastgoedeigenaren een zorgplicht hebben als het gaat om asbest. Hoewel Centrada altijd zorgvuldig is omgegaan met woningen waarin asbest is verwerkt, is dit aanleiding geweest het asbestbeleid nog eens kritisch te bekijken. Dit heeft geleid tot enkele verbeteringen zodat nu gehandeld wordt volgens de vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast wordt in 2013 gewerkt aan een communicatie- en calamiteitenplan. Vervolgens worden de bewoners geïnformeerd over de aanwezigheid van asbest in de woning en hoe zij hier mee om moeten gaan. Met deze aanpak geeft Centrada invulling aan haar zorgplicht op het gebied van asbest in woningen.

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

De tevredenheid van woningzoekenden en huurders als klant betreft niet alleen het prestatieniveau van de woning, maar gaat vooral over de wijze waarop de dienstverlening tot stand komt. Omdat bij dienstverlening productie en consumptie samenvallen, wordt de waardering van de klant in hoge mate bepaald door de deskundigheid en

klantvriendelijkheid van medewerkers. Een volgende schakel vormt een gastvrije ontvangst door de Klantenservice in het kantoor van Centrada met ruime openingstijden en een uitstekende telefonische bereikbaarheid. De klant kan hier voor al zijn wensen, vragen, storingen en klachten terecht, waarbij 80% van de klanten in één keer worden geholpen. De daaropvolgende schakel vormt een goede storingsdienst buiten kantooruren. Maar dit is nog niet voldoende. Uiteindelijk gaat het er om dat klachten of

gebreken tijdig en accuraat worden verholpen en wanneer zaken niet gehaald kunnen worden, uitgelegd wordt waarom. Ten slotte zal Centrada haar online dienstverlening verder ontwikkelen, zodat de klant 24 uur per dag en zeven dagen per week de organisatie kan bereiken, maar ook een aantal zaken zelf kan regelen. Klanttevredenheid en kostenbesparing gaan hier hand in hand.

Kengetallen dienstverlening

DIENSTVERLENING	NORM	2012	2011
Aantal ontvangen telefoongesprekken	n.v.t.	67.773	75.318
Telefonische bereikbaarheid Centrada	80% < 30 seconden	83,4% < 30 seconden	77,7% < 30 seconden
Aantal geregistreerde klachten	n.v.t.	128	103

Telefonische bereikbaarheid

Over het gehele jaar wordt 83,4% van de 67.773 telefoontjes binnen 30 seconden opgenomen. Daarmee wordt voldaan aan de norm. Een resultaat dat vooral komt door het goed plannen van de bezetting en door proactief in te spelen op te verwachte drukke momenten.

Klachten en dienstverlening

In heel 2012 zijn 128 klachten geregistreerd. Van deze klachten gaat 38,3% (49) over het afhandelen van een reparatieverzoek, 12,5% (zestien) over woning zoeken, 11,7% (vijftien) over de renovatie van de woning, 7,8% (tien) over de oplevering van de woning, 7,0% (negen) over het gedrag van een medewerker en 22,7% (29) over de overige dienstverlening van Centrada.

Geschillencommissie

Als een huurder een klacht over de dienstverlening indient bij Centrada en de klacht wordt niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan een huurder dit als geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

De geschillencommissie adviseert hierover aan het bestuur. Deze neemt hierover een gemotiveerd besluit. Ook wanneer een woningzoekende een geschil heeft over de woonruimteverdeling kan deze zijn beklag doen bij de geschillencommissie. De uitspraak van de geschillencommissie bij geschillen betreffende woonruimteverdeling is bindend voor de huurder en voor Centrada.

In 2012 ontving de geschillencommissie zestien verzoekschriften, waarvan vijf over de dienstverlening (DVL) en elf over de woonruimteverdeling (WRV). De geschillencommissie nam drie verzoeken met betrekking tot een geschil over de dienstverlening niet in behandeling, omdat de werkorganisatie onvoldoende in de gelegenheid was gesteld om de klachten op te lossen. Nadat de klachten naar Centrada zijn terugverwezen, zijn deze alsnog naar tevredenheid opgelost. In onderstaande tabel staat de behandeling van alle ingediende geschillen en indien van toepassing het oordeel van de geschillencommissie. In 2012 kwam de geschillencommissie vijf keer bijeen.

TYPE GESCHIL	NIET ONTVANKELIJK	GEGROND	ONGEGROND	INGETROKKEN	TOTAAL AANTAL
Dienstverlening (DVL)	3	0	0		3
DVL -oplevering woning		1*	1		2
WRV -afwijzing urgentieaanvraag		2	5	2	9
WRV -afwijzing kandidaat huurder			2		2
					16

* Bestuur heeft advies overgenomen

Klantportaal (Mijn Centrada) en Klantinformatiesysteem *Klantportaal*

Centrada werkt aan een klantenportaal 'Mijn Centrada' op de website van Centrada. Het is de bedoeling dat in het derde kwartaal van 2013 de klant kan inloggen op Mijn Centrada en dan huurgegevens kan raadplegen, contactgegevens kan wijzigen en reparatieverzoeken kan melden en inplannen. In 2012 is het project gestart.

Klantinformatiesysteem

Sinds 2011 werkt de Klantenservice van Centrada met het klantinformatiesysteem IRIS. 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 legt Klantenservice alle klantcontacten vast waardoor zodat medewerkers van Centrada eerder weten wat er speelt. Sinds eind 2012 werkt Klantenservice met een nieuwe versie van IRIS. In de nieuwe versie worden klanten rechtstreeks vanuit het primaire informatiesysteem geïdentificeerd en zijn de eerste waarschuwingen actief gemaakt bij het openen van het klantenscherm; bijvoorbeeld of de desbetreffende huurder een openstaand saldo heeft, bij de deurwaarder loopt of als er contactgegevens ontbreken zoals een e-mailadres of telefoonnummer.

Meting KWH-Huurlabel

Via de ogen en oren van de medewerkers, door klachten te registreren en te analyseren, maar ook via klantenpanels en door te werken volgens de richtlijnen van het KWH-huurlabel probeert Centrada continu een beeld te krijgen hoe haar klanten de werkwijze en dienstverlening waarderen. Op basis van deze informatie worden gemaakte afspraken verhelderd of bijgesteld of worden verbeteracties gestart. Uit recente metingen van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) blijkt dat Centrada op het gebied van klantgerichtheid en kwaliteit goed presteert. Aangezien de scores op de verschillende onderdelen op of (ruim) boven de norm liggen, behoudt Centrada het keurmerk voor de dienstverlening (het KWH-Huurlabel).

Tot nog toe werden alle onderdelen van de dienstverlening één keer in de twee jaar over een periode van twaalf weken gemeten door KWH. Begin april 2012 startte Centrada met het continu meten van haar dienstverlening met behulp van het KWH-Huurlabel. Dit betekent dat de kwaliteit van dienstverlening nu het hele jaar door wordt gemeten op alle onderdelen. Groot voordeel van het continu meten is dat Centrada via een digitaal portaal 'real time' inzicht krijgt in hoe de dienstverlening volgens de klanten ervoor staat en dat Centrada de effecten van doorgevoerde verbeteringen direct kan zien.

Dienstverlening huismeester

In 2012 vroeg Centrada de bewoners van een aantal complexen om de dienstverlening van de huismeester te beoordelen. Deze werd gewaardeerd met een 7,5. Naast een goede beoordeling gaven bewoners waardevolle tips om de dienstverlening verder te verbeteren. Belangrijkste aandachtspunten waren de controle van de schoonmaakwerkzaamheden van externen en het toezicht op de gebouwen. Met de bewonerscommissies zijn de uitkomsten en verbeteringen besproken.

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

Centrada ontwikkelt met andere partijen een samenhangend pakket aan diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn met als doel het plezierig en (langer) zelfstandig wonen te bevorderen. Verder wordt tegen concurrerende tarieven aanvullende dienstverlening, zoals huurderonderhoud geleverd. Ten slotte stimuleert Centrada dat haar woningen worden aangesloten op een breedband glasvezelverbinding.

Onderzoek functioneren HOF

Centrada rondde begin 2012 de analyse van het Huurder Onderhoud Fonds (HOF) af. Samen met het team Beheer & Onderhoud werden mogelijkheden onderzocht om de dienstverlening rond het HOF te verbeteren. Op basis

hiervan zijn aanbevelingen gedaan welke maatregelen bijdragen aan het verbeteren van de klantgerichtheid en de dekking van de kosten. De notitie met aanbevelingen is besproken en goedgekeurd. De implementatie hiervan wordt opgenomen in het jaarplan 2013.

Leviant

Centrada werkt sinds 2007 samen met Leviant. Leviant levert zorg- en gemakdiensten aan de huurders van Centrada. De financiële bijdrage van Centrada aan Leviant bedroeg in 2012 € 5.500.

prijzen. Ten behoeve van deze keuzemogelijkheden startte Centrada op de locatie van de gesloopte Ankerplaats en De Bolder de bouw van 89 appartementen en elf koopwoningen voor verschillende doelgroepen. Daarnaast bood Centrada diverse huurwoningen te koop aan met de mogelijkheid daarbij gebruik te maken van producten als de Starters Renteregeling of Koopgarant. Tevens verkocht Centrada zeven kluswoningen.

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

Centrada biedt haar klanten een breed scala aan woonproducten in uiteenlopende kwaliteiten met bijpassende



Kopers van een kluswoning bekijken de eerste door Centrada opgeleverde kluswoning.

7. Wonen in een fijne buurt

Om de klanten van Centrada met plezier te laten wonen is meer nodig dan een huis. Het gaat ook om de kwaliteit van de woonomgeving en de manier waarop mensen in wijken en buurten samenleven. In dit kader werkt Centrada samen met bewoners en anderen aan wijken waar mensen niet alleen graag wonen en leven, maar zich ook kunnen ontplooiën en vooruitkomen. Het werken aan vitale wijken vraagt van Centrada een breed scala aan maatregelen. Deze lopen uiteen van mensen aanspreken op hun woongedrag, tot het fysiek ingrijpen in de wijk door het slopen van bestaande woningen en het (laten) bouwen van nieuwe en vooral andere woningen. Het gaat om een combinatie van zowel fysieke ingrepen als inspanningen in het sociale domein.

7.1 De wijken waar het bezit van Centrada is geconcentreerd kenmerken zich door een gedifferentieerde woningvoorraad, een goed onderhouden, veilige en schone woonomgeving en goede voorzieningen

Als het met de wijken in Lelystad goed gaat, gaat het goed met de mensen en de stad. Vitale wijken kenmerken zich door een goed woon- en leefmilieu voor allerlei soorten bewoners. Het zijn wijken met een mix van goedkope en dure woningen, zodat bijvoorbeeld huishoudens met een middeninkomen, die een wooncarrière willen maken, met plezier in hun wijk kunnen blijven wonen. Ook een goed onderhouden, veilige en schone omgeving en goede voorzieningen hebben een positief effect op de reputatie van een wijk en tevredenheid van haar bewoners. In de wijken en buurten is Centrada gemakkelijk aanspreekbaar en bereikbaar en pakt zij overlastveroorzakend gedrag systematisch aan en zet zij waar nodig buurtbemiddeling in.

Kengetallen leefbaarheid

LEEFBAARHEID	BEGROOT	2012
Aantal geregistreerde sociale meldingen	n.v.t.	442
Budget juridisch advies i.v.m. overlast	€ 100.000 p jr	€ 132.813
Beheer (fysieke maatregelen)	€ 177.200 p jr	€ 115.787
Bewoners stimuleren/activeren	€ 82.250 p jr	€ 78.227
Bewoners betrekken	€ 85.700 p jr	€ 73.660
Bewoners binden	€ 23.500 p jr	€ 12.584

Sociale meldingen

In 2012 registreerde Centrada 442 sociale meldingen. Deze hadden voor 51% betrekking op overlastgevend woongedrag (drugshandel, vervuiling, onderhuur, etc.), voor 30% op tuinonderhoud en de overige 19% bevatte een diversiteit aan meldingen.

Extern juridisch advies

In 2012 werd in totaal € 132.813 uitgegeven aan juridisch advies. Daarvan had ongeveer € 122.401 betrekking op juridische kosten wegens onderhuur, overlast en hennepsteelt. Het restant had betrekking op kosten die gemaakt zijn voor het incasseren van de huur.

De in de begroting opgenomen post van € 100.000 is daarmee ruim overschreden. Dit heeft te maken met het grote aantal rechtszaken in het kader van bewonersoverlast. De 47 overlastdossiers hebben in totaal ongeveer € 67.000 gekost, waarvan één dossier goed was voor meer dan € 10.000 aan juridische kosten.

Daarnaast werpt het convenant 'Hennepsteelt' zijn vruchten af. In samenwerking met politie, gemeente en de netwerkbeheerder zijn er in 2012 zeventien wietplantages geruimd. In veertien gevallen hebben de huurders vrijwillig de huur opgezegd. Helaas hebben de drie overige dossiers € 27.000 gekost. In één dossier was hoger beroep noodzakelijk. Op basis van de hiermee opgebouwde jurisprudentie evalueert Centrada de afspraken met de partners.

Beheer (fysieke maatregelen)

Voor 2012 werd € 177.200 begroot voor fysieke maatregelen die de leefbaarheid ten goede komen. In 2012 is € 115.787 (65% van het budget) daadwerkelijk uitgegeven. Dit komt doordat bij drie projecten is besloten de uitvoering te laten plaatsvinden in 2013, namelijk stallingproblematiek containers, de overlast van de zwaluwen en de slagboom bij het complex Leyakkers. Dit gaat in totaal om € 36.950. Daarnaast is één project (bergingsgangen) na overleg met de bewoners niet uitgevoerd, omdat eerdere maatregelen afdoende bleken.

De aanleg van de daktuin op de locatie Combinatiegebouw is iets hoger uitgevallen. De overige projecten zijn uitgevoerd

conform begroting of lager uitgevallen. Hieronder de activiteiten die zich in 2012 afspeelden.

Gordiaan Zuid

In Gordiaan Zuid investeerde Centrada in de centrale entree om inbraken in de bergingen te voorkomen. Daarnaast deed Centrada diverse kleine uitgaven voor het verwijderen van grofvuil en calamiteitschoonmaak.

Parkeerproblematiek De Hoven

Na een lange periode van overleg (sinds 2008) maakte Centrada samen met Coloriet in februari opnieuw afspraken met de gemeente om de parkeerproblematiek in het gebied rondom De Hoven op te lossen. Centrada ging akkoord met een begrotingsaanpassing om een slagboominstallatie te realiseren voor het afsluiten van het parkeerterrein bij het complex Leyakkers en om bebording te plaatsen bij het parkeerterrein bij het complex De Meierij. Een deel van de kosten wordt in rekening gebracht bij Coloriet. Bewoners van Leyakkers en de aanleunwoningen van de Hoven zijn door de gemeente en Centrada geïnformeerd over het plaatsen van een slagboom. Deze wordt in 2013 geplaatst. Met de bewonerscommissie, gemeente en Coloriet zijn afspraken gemaakt over de bediening en de toegankelijkheid van het parkeerterrein.

Stallingproblematiek containers Kempenaar Grijs

Al enkele jaren maakt de wijkraad De Bolder zich sterk om het containerprobleem in Kempenaar Grijs aan te pakken. Het gaat hierbij om de woningen zonder voortuinen en zonder een achterom. De start van het groot onderhoud van de gemeente in Kempenaar Grijs was de perfecte aanleiding om het probleem aan te pakken. Onder de bewoners is voldoende animo voor het zelf zorg dragen voor een achterom en voor het daadwerkelijk stallen van de containers in de achtertuin. Onder die voorwaarden worden waar mogelijk bij verschillende woningblokken achterpaden aangelegd. In 2013 start de aanleg van het eerste achterpad.



In nauwe samenwerking met de bewoners legde Centrada een nieuwe daktuin aan op het Combinatiegebouw.

Binnendijk

De vloeren van de centrale entrees van het complex aan de Binnendijk in Lelystad-Haven zijn vernieuwd. Dit is gedaan om de uitstraling te verbeteren en om de entrees beter te kunnen schoonmaken.

Combinatiegebouw

De daktuin van het Combinatiegebouw is aangelegd en opgeleverd. Het resultaat is mooi geworden en de bewoners zijn blij met de nieuwe daktuin.

Zwaluvenoverlast Ring- en Binnendijk

Tijdens zogenaamde 'portiekgesprekken' dacht Centrada met de bewoners na over maatregelen tegen de zwaluvenoverlast bij de complexen aan de Ring- en Binnendijk in Lelystad-Haven. Er is afgesproken dat de bewoners zelf het trappenhuis schoon houden en dat Centrada in 2013 verschillende voorzieningen aanbrengt om de zwaluwen te weren.

Schuttingenproject Atolwijk

In aansluiting op de renovatie in de Atolwijk kregen de bewoners van de gerenoveerde woningen de aanbieding mee te doen in het schuttingenproject. Binnen dit project werden schuttingen geplaatst, waarbij de bewoners en Centrada beiden 50% van de kosten voor hun rekening namen. Een aantal bewoners betaalt hun deel af met een regeling. Hierdoor wordt het totale budget tijdelijk overschreden.

Duivenoverlast Neringpassage/Neringweg

Na klachten van bewoners met betrekking tot de

duivenoverlast gaf Centrada eind 2012, samen met de gemeente Lelystad en de eigenaar van het commerciële vastgoed, opdracht om de duiven af te vangen.

Verbeteren aanzicht tuinen Noordzee- en Oostzeestraat

Bij de uitvoering van het leefbaarheidproject in de Noordzee- en Oostzeestraat bleek dat loze stukken groen niet werden onderhouden. Deze stukken groen zijn van Centrada en zijn bestraat om hiermee de uitstraling te verbeteren en het goede voorbeeld te geven. Bewoners die het nalieten om hun eigen tuin te onderhouden werden hierop aangesproken. Als bewoners na verschillende aansporingen hun tuin niet onderhielden, voerde Centrada het benodigde onderhoud op rekening van de bewoner uit.

Verbeteren uitstraling Griend 32 en 33

Uit huis-aan-huisgesprekken met de bewoners bleek dat er een aantal fysieke maatregelen nodig was om de uitstraling van de complexen te verbeteren. Een aantal zaken werd direct uitgevoerd, zoals het plaatsen van fietsenrekken en asbakken.

In vervolg op de huis-aan-huisgesprekken werden eind 2012 twee bewonersbijeenkomsten gehouden. Deze bijeenkomsten leidden tot het plaatsen van een ondergrondse afvalcontainer, het oplossen van een aantal technische klachten, intensivering van de schoonmaakcontrole en een door de bewoners uitgevoerde schoonmaakactie. De bijeenkomsten leverden ook een klankbordgroep uit beide complexen op. Eind 2012 werden de achtertuinen bij Griend 33 aan de Havenkomzijde in overleg met de bewoners heringericht door onder andere het aanbrengen van deugdelijke en duurzame erfafscheidingen.



Schoonmaakactie in de Jol.

Verbeteren veiligheid en uitstraling Kamp Havenkom

Voor het verbeteren van de veiligheid en uitstraling in complex Kamp Havenkom werd de draairichting van de centrale toegangsdeur veranderd, het bellentableau vernieuwd en de entree geschilderd.

Verbeteren Woonomgeving Hemmeland

In samenspraak met de bewoners van de HAT woningen aan het Hemmeland werd het aanzicht van de entree verbeterd. De bestrating werd aangepast en er werden stallingmogelijkheden voor de containers gecreëerd. Daarnaast schaften de bewoners met de Beter Buurt Bijdrage tuingereedschap en schoonmaakspullen aan om de buitenruimte en de traphallen schoon te houden. Het viel de buurt op dat het weer netjes is. Zelfs de postbode twitterde hierover.

Gewenste uitstraling entrees Neringpassage

De binnenzijde van de entree van de Neringpassage werd al voorzien van betere verlichting. In 2012 werden aan de buitenzijde de hoeken bij de entrees voorzien van plasplaten, zodat de entrees niet meer worden gebruikt als openbaar urinoir. Daarnaast werd een extra schoonmaakronde uitgevoerd van de onderdelen die niet of niet regelmatig in het schoonmaakprogramma zitten.

7.2 Huurders van Centrada en andere bewoners in deze wijken voelen zich betrokken bij en nemen zelf verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de eigen woning en woon- en leefomgeving

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

Centrada initieert betrokkenheid van bewoners door onder andere het opzetten en laten werken van bewonerscommissies. Het betrekken van bewoners is een eerste stap, maar ook de activiteiten die hieruit volgen pakt Centrada op. Initiatieven van bewoners zelf die bijdragen aan de leefbaarheid beloont Centrada met een financiering uit een leefbaarheidfonds. Daarnaast vervult Centrada in wijken waar zij bezit heeft een voorbeeldfunctie als het gaat om het schoon, heel en veilig houden van de woning en de directe woonomgeving. Waar het gaat om de omgeving in meer brede zin, zoals straten, openbaar groen en voorzieningen, maar ook bij vraagstukken op het gebied van welzijn, zorg en veiligheid, werkt Centrada samen met anderen: de gemeente, overige eigenaren, politie en instellingen op het gebied van zorg en welzijn. Het gaat hier om organisaties die, net als Centrada, een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid in wijken en buurten. Uitgangspunt is dat verantwoordelijkheden blijven liggen waar ze horen. Indien nodig spreekt Centrada anderen aan op hun (mede)verantwoordelijkheid.

Bewoners stimuleren om zelf hun woonsituatie te verbeteren:

Voor 2012 was € 82.250 begroot om bewoners te activeren om zelf hun woonomgeving te verbeteren. Van het budget werd in 2012 € 78.227 (95%) daadwerkelijk uitgegeven. Het verschil is te verklaren doordat er minder meldingen zijn doorgestuurd naar Vangnet en Advies, het budget voor de Beter Buurt Bijdrage niet volledig is gebruikt en het project Steile Bank minder kostte dan verwacht. Daartegenover staat dat het stimuleren van het tuinonderhoud in de Atolwijk (gezamenlijke plaatsing van schuttingen) vanwege grote belangstelling van de huurders duurder is uitgevallen. Hieronder de activiteiten die in 2012 speelden.

Beter Buurt Bijdrage

In 2012 werd € 19.905 aan Beter Buurt Bijdragen uitgekeerd (80% van het budget). In totaal nam de beoordelingscommissie 28 aanvragen voor de Beter Buurt Bijdrage in behandeling. De ideeën varieerden van een tegelpad, aanleg van speelvoorzieningen, buitenschilderijen, het gezamenlijk plaatsen van nieuwe erfafscheidingen, aanleg van een visplek tot een buurtbarbecue. Op twee aanvragen na, werden alle aanvragen gehonoreerd.

Om nieuwe bewonersinitiatieven te stimuleren werd in de tweede helft van 2012 een mailing verspreid met daarin het voorstel om met de burens een kerstactiviteit te initiëren, bijvoorbeeld samen een kerstboom opzetten of het complex in kerstsferen brengen. Op deze manier werd de Beter Buurt Bijdrage gepromoot en werden nieuwe initiatieven gestimuleerd om de sociale cohesie te verbeteren.

Buurtactief-Lelystad

De website Buurtactief-Lelystad.nl wordt beheerd door een stichting waarin Coloriet, Welzijn Lelystad en Centrada zitting hebben. Het doel van deze website is dat deze voor en door de buurt wordt gebruikt, gevuld en beheerd. Welzijn Lelystad liet weten dat zij niet meer de personele inzet kan leveren om de doelstelling van de website waar te maken. Afsproken is dat vanuit elke organisatie extra aandacht en input voor de website wordt

gegeven en dat de bewonerscommissies en -groepen worden betrokken bij het realiseren van de doelstelling.

Project Jol

In de Jol werd veel werk verricht ter verbetering van de onderhoudsstaat van de voortuinen. Centrada sprak de bewoners aan op het tuinonderhoud. Bewoners die wel wilden maar niet konden, zijn door Centrada ondersteund. Bewoners die wel konden maar niet wilden, werden door Centrada aangepakt. Desnoods werd een tuin op kosten van de bewoner door Centrada weer in orde gemaakt. De bewoners in de Jol kregen ook de mogelijkheid om een training 'Uitkomen met je Inkomen' te volgen. Helaas was de animo niet heel groot. De cursisten die de training volgden, waren enthousiast en hebben veel geleerd.

Steile Bank

Vanwege leefbaarheidproblematiek is na overleg met de partners in de wijk (politie, zorg en welzijn) besloten om één van de appartementen in het complex Steile Bank te gebruiken als ontmoetingsplek voor bewoners en partners in de wijk. Het appartement werd ook gebruikt voor het spreekuur van de projectconsulent die de bewoners van de te slopen complexen Steile Bank, Muiderzand en Blokkerhoek begeleidt. Deze aanpak blijkt te werken. Dankzij de ontmoetingsplek in de Steile Bank in combinatie met de verhuizing van een aantal bewoners, nam de overlast aanzienlijk af.

Pleingesprekken Atol- en Zuiderzeewijk

Ter voorbereiding op de woonplannen van 2013 hield Centrada in de Atol- en Zuiderzeewijk pleingesprekken. Tijdens deze gesprekken is met de buurtbewoners gesproken over hun beleving van de buurt en initiatieven om deze indien nodig te verbeteren. De opkomst tijdens de gesprekken was goed (vooraf aankondiging gedaan door buurtvoorlichters) en diverse bewoners gaven aan te willen participeren in de projecten.

Bewoners betrekken bij hun woonomgeving:

Voor 2012 was € 85.700 begroot om bewoners te

betrekken bij hun woonomgeving of bij het doen en laten van Centrada. Uiteindelijk werd € 73.660 (86% van het budget) daadwerkelijk uitgegeven. Dit komt doordat één van de bewonerscommissies besloot te stoppen, het renovatietraject in de Zuiderzeewijk werd vertraagd en de kleurwijziging in de Kempenaar niet door ging. Hieronder de activiteiten die in 2012 speelden.

Inzet Buurtvoorlichters

De buurtvoorlichters werden in 2012 ingezet voor diverse leefbaarheidprojecten, zoals de aanpak van de voortuinen in de Jol en de Atolwijk. Tevens werden zij ingezet voor bewonerscommunicatie, zoals voor een enquête over de dienstverlening van de huismeester in de diverse complexen en voor het uitnodigen van bewoners in de Noordzeestraat en Oostzeestraat voor een bijeenkomst met Centrada, Welzijn Lelystad, gemeente en politie.

Bewonerscommissies

In 2012 vond regulier overleg plaats met de bewonerscommissies De Buizerd, Centrumzone, Leyakkers, Marktzicht en de Rode Klif. Voorbeelden van onderwerpen die ter tafel kwamen:

- Met Bewonerscommissie De Buizerd is goed overleg geweest over het groot onderhoud aan de liftinstallaties. Hierdoor heeft Centrada tijdig en goed kunnen communiceren met de bewoners en is een passende oplossing gevonden voor een noodtraplift.
- De maatregelen om het parkeren te reguleren bij het complex Leyakkers en De Hoven werden besproken met de Bewonerscommissie Leyakkers.
- Met diverse bewonerscommissies werden afspraken gemaakt over de financiële ondersteuning voor 2012 door Centrada.
- Bewonerscommissie Marktzicht diende na overleg met Centrada een aanvraag voor de Beter Buurt Bijdrage in. Dankzij deze aanvraag staan er nu weer mooie kunstplanten in de plantenbak van het Atrium.
- Aan alle bewonerscommissies is uitleg gegeven over de afrekening van de servicekosten. Dit was één van de afspraken uit het nieuwe servicekostenbeleid, dat in samenwerking met de HVOB en de bewoners-

commissies tot stand kwam.

Bewonersgroepen en individuele bewoners

Naast de bestaande bewonerscommissies, wordt er veel energie gestoken in het betrekken van bewoners bij hun wijk en buurt. Hieronder enkele voorbeelden:

- De buurtvoorlichters hielden een enquête in twee straten in de Jol, met als doel bewoners te betrekken bij hun omgeving en te achterhalen wat de reden is van slecht tuinonderhoud. Naar aanleiding van de uitkomsten voerde Centrada gerichte leefbaarheid-acties uit.
- Met de Stichting Welzijn Lelystad, gemeente en politie vonden gesprekken plaats met bewoners van de jongerenwoningen in de Noordzee- en Oostzeestraat, met als doel om samen met bewoners knelpunten te benoemen om daar vervolgens acties op te zetten.
- Met bewoners van Griend 33 en 32 werden gesprekken gevoerd over hun woonomgeving, zoals het geplande onderhoud in het najaar en hoe te komen tot een betere uitstraling van het complex. De gesprekken zijn onderdeel van de renovatie van de Havenkom, waarbij ook gemeente, Centrada en winkeliers betrokken zijn. Ze hebben direct geleid tot een aantal concrete acties.
- Met bewoners van Kamp 42 en 43 (Kamp Havenkom) werden huis-aan-huisgesprekken gevoerd over de invulling van kleuren van het complex. De insteek is om het aanzicht van het complex te verbeteren, in combinatie met het planmatig onderhoud in het najaar van 2012.
- De nieuwe daktuin van het Combinatiegebouw werd samen met de bewoners geopend. Daarnaast zijn met de klankbordgroep afspraken gemaakt over het gebruik van de daktuin.
- Met de Klankbordgroep Kamp Havenkom is gesproken over de geplande onderhoudswerkzaamheden. De klankbordgroep is in de gelegenheid gesteld om hierover vragen te stellen en aandachtspunten naar voren te brengen.
- Met bewoners van de complexen aan de Binnen- en



Overhandiging sleutel gerenoveerde woning Agoradek

Ringdijk sprak Centrada over de overlast van de zwaluwen. Er zijn goede afspraken gemaakt over de wederzijdse inzet.

Bewoners binden

Voor 2012 werd € 23.500 begroot om bewoners (sociaal/cultureel) te binden. Er is € 12.584 (54% van het budget) daadwerkelijk uitgegeven. Dit komt doordat partners minder sponsoraanvragen indienden dan verwacht. Hieronder de activiteiten die in 2012 speelden.

Sponsoring partners

Centrada sponsort jaarlijks een aantal evenementen en wijkinitiatieven gericht op binding en ontmoeting. In 2012 leverde Centrada een bijdrage aan de buurthuizenkrant 'FF-buurtten', Belangencomité Kamp, Welzijn Lelystad voor Dag van de Ouderen, de Huttenbouwweek, burendag Boswijk, Stichting Zwerfafvalopruimers, buurtfeest in de Waterwijk en de Vrouwen Verwendag in de Waterwijk. Ook is het jaarlijkse kersttafereel met de partners voor de Waterwijk georganiseerd. Tijdens de Beursvloer Lelystad maakte Centrada verschillende 'matches' om vrijwilligersorganisaties te ondersteunen.

Dag van de Dialoog

Centrada nam eind 2012 als organisator deel aan de Dag van de Dialoog. In de Waterwijk werd een dialoog georganiseerd waarvoor huurders uit de wijk werden uitgenodigd om met Centrada in gesprek te gaan over het thema LEF! Dit gaf Centrada kans om op een andere manier met haar klanten in gesprek te gaan.

Opening daktuin

De Klankbordgroep Aanleg Daktuin Combinatiegebouw organiseerde in samenwerking met de bewonerscommissie Centrumzone en Centrada, de opening van de daktuin. Alle bewoners werden uitgenodigd voor een feestelijke barbecue in juli.

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

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

Spaceboxen

Eind juli ondertekende Centrada de koopovereenkomst voor de verkoop van de spaceboxen die waren ingezet voor tijdelijke huisvesting van jongeren. Eind 2012 werd de



Tijdens een kijkdag voor de huurders Vecht, Eem en Keteldiep werd een herinneringsplakkaat onthuld.

verkoop van de spaceboxen afgerond.

Agoradek

De ontwikkelaar die in opdracht van Centrada en de gemeente, voor eigen risico, 36 sociale huurappartementen en circa 120 koopappartementen de locatie Agoradek zou ontwikkelen, trok zich vanwege de economische crisis terug. Daarop besloot Centrada om de 45 appartementen op het Agoradek te renoveren. De renovatie van de woningen startte in augustus. In december werden de woningen opgeleverd. De oud-bewoners van het Agoradek werden benaderd met het aanbod te mogen terugkeren naar hun oude woning. Uiteindelijk maakte één bewoner gebruik van deze mogelijkheid. Pas daarna zijn de woningen aangeboden aan alle andere woningzoekenden.

Eem, Vecht en Keteldiep

Centrada besloot de woningen aan de Vecht, Eem en Keteldiep in de Zuiderzeewijk niet te renoveren maar deze te slopen en te vervangen door nieuwbouw op dezelfde locatie. Hiervoor is gekozen omdat de hoge kosten voor de renovatie niet in verhouding stonden tot de kwaliteitsverbetering. Door gebruik te maken van conceptbouw is het gelukt om tegen geringe meerkosten een nieuwbouwwoning te realiseren die in de exploitatie goedkoper uitvalt en een aanzienlijke betere energieprestatie heeft. De eerste woningen worden begin 2013 opgeleverd en verhuurd.

Visie Middengebied Atolwijk

Ten behoeve van onderzoek naar mogelijke nieuwbouw in het middengebied Atolwijk en sloop en vervangende nieuwbouw in het middengebied van de Zuiderzeewijk,

werd een projectgroep opgericht, bestaande uit medewerkers van de gemeente en Centrada.

Deze partijen stelden een sterktezwakte analyse op, op basis waarvan zij verschillende scenario's uitwerkten. Deze werden besproken in het bestuurlijk overleg en afgesproken is deze verder uit te werken.

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 hedendaagse technische en functionele eisen voor de huidige doelgroep (55+ers, alleenstaanden en paren). Ook de populariteit onder de doelgroep neemt af. De vraagstelling leek eenvoudig: welke toekomst is weggelegd voor dit complex? Er zijn beperkingen, maar er liggen zeker ook kansen voor herontwikkeling. Op basis van technische, functionele en omgevingskwaliteiten versus de vraag uit de markt, doelgroepen en leefstijlen, is een visie opgesteld met daarin een advies voor de toekomst. Deze is intern besproken en goedgekeurd en gedeeld met de verschillende betrokken partijen. Zo werd een bewonersavond gepland, werd zorgpartner InteraktContour betrokken en werd de visie besproken met de gemeente en de HVOB. Op basis hiervan werd de visie uitgewerkt. Er werd een projectteam samengesteld en met partners en bewoners werd een klankbordgroep geformeerd. Momenteel wordt de besluitvorming over het budget en de vormgever voorbereid. De renovatie vindt naar verwachting in 2013 en 2014 plaats.

Steile Bank

In 2012 besloot Centrada het wooncomplex Steile Bank (elf appartementen) in 2013 te laten slopen en de wooncomplexen Muiderzand en Blokkerhoek (achttien appartementen) uiterlijk in 2017 te slopen. Hiertoe is besloten omdat de renovatiekosten van de woningen niet in verhouding staan tot de kwaliteitsverbetering. Ook de energieprestatie van de woning na renovatie verbetert nagenoeg niet. Daarnaast biedt deze locatie (de drie wooncomplexen grenzen aan een groenstrook in de Zuiderzeewijk) herontwikkelingskansen. De bewoners werden geïnformeerd in bijeenkomsten en zijn inmiddels allemaal persoonlijk bezocht door de woonconsulent. Eventuele vragen en persoonlijke omstandigheden zijn op deze manier adequaat geïnventariseerd en aangepakt.

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

Eigenaren van voormalige sociale huurwoningen vormen een bijzondere aandachtsgroep in de 'oudere' wijken van Lelystad. De praktijk leert dat deze particuliere eigenaren in veel gevallen onvoldoende middelen hebben gereserveerd voor groot onderhoud aan hun huis. Maar niet alleen in fysieke zin zijn de problemen groot. Vaak is sprake van een complexe problematiek achter de voordeur en kan de woning niet worden verkocht, omdat men bij verkoop met een restschuld blijft zitten. Door de schaal van de versnippering in Lelystad heeft deze problematiek een negatieve invloed op de leefbaarheid in de wijken en op de waarde(ontwikkeling) van het woningbezit. Als het gaat om de aanpak van het particulier bezit ligt de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de woningeigenaren zelf en bij marktpartijen, zoals hypotheekverstrekkers. Ook de overheid heeft een verantwoordelijkheid. Centrada wil in dit proces een actieve en inspirerende rol vervullen door met de gemeente, de bewoners en andere belanghebbenden een agenda op te stellen voor de aanpak en fasering van dit vraagstuk en waar mogelijk op andere terreinen te ondersteunen. Met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is door de

gemeente en Centrada een overleg gestart om oplossingsmogelijkheden te inventariseren en de alternatieven van (eventueel collectieve) bekostiging op een rij te zetten.

Analyse particuliere woningverbeteringen en formulering van oplossingen

Begin februari bracht een delegatie vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een werkbezoek aan Lelystad. Met veel belangstelling namen zij kennis van de problematiek van de particuliere woningverbetering, vanuit de specifieke situatie van Lelystad. Over deze problematiek werden ook Kamervragen gesteld, door Kamerleden Van Bochove (CDA) en Monasch (PvdA). In de beantwoording van deze Kamervragen zegde minister Spies toe dat het ministerie over dit thema in maart 2013 een rondetafelgesprek zal organiseren met de gemeente, Centrada, CFV en marktpartijen (waaronder banken en makelaars).

Samen met de gemeente Lelystad streeft Centrada een langdurige betrokkenheid vanuit de rijksoverheid na.

8. Betrokken en deskundige medewerkers maken het verschil

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

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

De kern van de organisatie van Centrada wordt gevormd door zelfstandige organisatieonderdelen (teams) die zijn belast met de levering van herkenbare en afgeronde producten en diensten aan klanten en klantgroepen. De teams sturen op prestaties die er voor de klant toe doen en denken in processen die nodig zijn om de resultaten te bereiken. In dat kader doorlopen zij steeds opnieuw de volgende verbetercyclus:

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

Producten en diensten

In mei lanceerde Centrada haar nieuwe website. Bij de inrichting van de site werd veel aandacht besteed aan het in klantgerichte termen beschrijven van de producten en diensten van Centrada. De eerste ervaringen zijn positief, gezien het grote aantal complimenten dat Centrada van klanten ontving.

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

Centrada bevordert binnen de teams zelfsturing om betrokkenheid en motivatie van medewerkers te stimuleren. Een zelfsturend team is naar de opvatting van Centrada een vaste groep van medewerkers die gezamenlijk verantwoordelijk is voor het totale proces waarin producten en diensten tot stand komen, die aan externe en interne klanten worden geleverd. Het team plant en bewaakt de procesvoortgang, lost dagelijkse problemen op en verbetert processen en werkmethoden, zonder daarbij een beroep te doen op de leiding. En, als het kan, met een glimlach. Leidinggevend en staffunctionarissen formuleren hiertoe heldere kaders, delegeren verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden, zorgen voor de randvoorwaarden en adviseren en ondersteunen de teams bij het leveren van hun prestaties.

Beheersen en verbeteren van de processen

Het jaar 2012 stond voor Centrada in het teken van het continu verbeteren van de primaire klantprocessen. Dit werd begin februari op een ludieke manier onder de aandacht van de medewerkers gebracht middels 'De week van de klant'. Een week lang werden alle klantvragen (van huurders en woningzoekenden) die bij Klantenservice binnenkwamen, geregistreerd.

De vragen die Klantenservice niet rechtstreeks kon afhandelen, maar doorgezet moesten worden naar de backoffice (de teams die verantwoordelijk zijn voor de levering van producten en diensten) werden in deze week gesymboliseerd door een poppetje aan een sleutelhanger dat fysiek werd verspreid binnen de organisatie.

Vervolgens werden telefonische enquêtes gehouden onder de klanten van wie de klantvragen waren. Daarbij werden vragen gesteld over de klanttevredenheid. Opvallend was dat de tevredenheid over het frontoffice groter is dan die over de backoffice. Vooral het nakomen van afspraken is een belangrijk aandachtspunt.

De resultaten van deze actie zijn in het tweede kwartaal besproken met de teams, zodat zij deze konden gebruiken bij het traject van het verbeteren van de processen. Vanuit de doelstelling processen klantgericht en efficiënter in te richten, benoemden medewerkers knelpunten binnen de bestaande processen. Vervolgens werden, met behulp van de zogenaamde RASCI-methodiek, per proces de verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgesteld. Speciaal daarvoor volgde een groep medewerkers een workshop over de RASCI-methode. RASCI is een methode om verantwoordelijkheden kernachtig weer te geven en staat voor de verschillende rollen, namelijk: Responsible, Accountable, Support, Consult & Inform.

Periodiek werd de voortgang geëvalueerd en werden ervaringen uitgewisseld.

De teamleiders spelen een belangrijke rol bij het verbeteren van de processen. Zij hielden verschillende intervisie-bijeenkomsten, samen met managers en staffunctionarissen.

Nadat de processen en de daaraan gekoppelde verantwoordelijkheden in kaart zijn gebracht worden de verantwoordelijkheden door P&O opgenomen in de functieomschrijvingen.

Ook in 2013 gaat Centrada door met het verbeteren van de processen.

8.3 De medewerkers zijn betrokken bij hun werk **'Het Nieuwe Werken'**

Vorig jaar werd de aanpassing aan het kantoor van Centrada afgerond, waardoor Centrada de klant als gast kan ontvangen en medewerkers werkplekken op maat kan bieden. In 2012 waren de clusters aan zet om de bijbehorende gedragsveranderingen in gang te zetten. De vernieuwde kantoorruimte met flexibele werkplekken en de gebruikte

technologie maken het mogelijk dat medewerkers voor het uitvoeren van hun werkzaamheden niet noodzakelijk op kantoor hoeven te zijn. Dat leidt tot een andere vorm van (samen)werken. Daarbij spelen ook zaken een rol als prestatiegericht werken, het beheersen van de processen en de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen.

De clustermanagers en adviseur P&O hebben nagedacht over wat 'Het Nieuwe Werken' betekent voor de organisatie, de cultuur en het gedrag, de mensen en de technologie. Deze bevindingen werden, tijdens een brainstormsessie met de teamleiders en een delegatie van de OR, besproken en uitgewerkt in een plan van aanpak. Gekeken is naar wat inmiddels is gerealiseerd en wat nog gedaan moet worden. Tevens zijn hier prioriteiten aangegeven. In het verlengde hiervan zullen de personeelsinstrumenten (bijvoorbeeld de HR-gesprekkencyclus, functieomschrijvingen en het opleidingsplan) door P&O worden aangepast aan de nieuwe manier van (samen)werken.

Organisatieontwikkeling: Slimmer Samenwerken

De directeurbestuurder en de clustermanagers stonden in een aantal trainingssessies stil bij de onderlinge taakverdeling en de wijze van samenwerken. Ook kwam, in de aanwezigheid van de adviseur P&O, de organisatieontwikkeling uitgebreid aan de orde.

Met een klankbordgroep wisselden de clustermanagers en de adviseur P&O van gedachten over hoe Centrada de kwaliteit van samenwerken kan verbeteren en wat dat betekent voor de organisatie, de cultuur en het gedrag, de mensen en de technologie.

In 2013 wordt tevens aan alle medewerkers gevraagd mee te denken over de vraag hoe binnen Centrada slimmer samengewerkt kan worden. Het uitgangspunt hierbij is enerzijds de juiste prioriteiten stellen om de klant nog meer tevreden te stellen en anderzijds voor medewerkers het werken bij Centrada nog plezieriger te maken.

Medewerkertevredenheidsonderzoek

Eind 2012 werd het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Het MTO heeft tot doel om de beleving van de medewerkers te onderzoeken met betrekking tot

hun werk. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kunnen gericht maatregelen worden getroffen om de tevredenheid van de medewerkers te behouden of te vergroten.

Dit onderzoek is een vervolg op de eerder gehouden onderzoeken in 2008 en 2009. Het onderzoek werd opgebouwd rond de kernwaarden van Centrada: maatschappelijk betrokken, klantgericht en ondernemend. Aan het onderzoek deden 85,4% van de medewerkers mee. In het eerste kwartaal van 2013 worden de resultaten bekendgemaakt. Inmiddels is bekend dat Centrada zichzelf een rapportcijfer heeft gegeven van 8,1. Dit is ruim boven het gemiddelde van de sector.

ZIEKTEVERZUIM	NORM	2012	2011
Verzuimpercentage*	5,0	5,47	7,15
Meldingsfrequentie	1,0	1,19	1,46

*aantal verzuimde werkdagen als percentage van het aantal beschikbare werkdagen per kwartaal/jaar

De ziekteverzuimcijfers van 2012 laten, in vergelijking met 2011, een daling zien in zowel het verzuimpercentage als in de meldingsfrequentie; het verzuim daalde met 1,68% naar 5,47% en de meldingsfrequentie nam met 0,27 af naar 1,19.

Nog altijd bestaat het verzuimpercentage voor het grootste gedeelte uit 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.

In 2012 was Centrada vooral alert op de ontwikkelingen en oorzaken van het (beïnvloedbare) ziekteverzuim. Hierbij werden onder andere maatregelen getroffen in de sfeer van preventie van verzuim, vroegtijdige signalen van stress en snellere re-integratie. Waar nodig werd externe deskundigheid ingeschakeld via de arbodienst. Alle inspanningen van de afgelopen jaren bij het terugdringen van het kortdurend, frequent verzuim zijn zichtbaar in de verzuimcijfers.

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

Klantwensen, maar ook wet- en regelgeving en concurrentie veranderen. Hiertoe is het nodig continu aandacht te hebben voor het op peil houden van de competenties van de medewerkers. Immers, de medewerkers van Centrada maken de organisatie: zij zijn Centrada. Zij moeten de ambassadeurs zijn die in hun denken en doen uiting geven aan de kernwaarden. Centrada spant zich er daarom voor in dat alle medewerkers zich niet alleen verbonden voelen met de missie en doelstellingen, maar zich ook continu blijven ontwikkelen. Medewerkers worden om die reden, rekening houdend met hun ambities en mogelijkheden, gestimuleerd te werken aan het verbeteren van hun competenties.

Human Resources (HR) gesprekkencyclus

Begin 2012 konden de medewerkers via een enquête hun mening geven over de HR-gesprekkencyclus. Er is goede feedback ontvangen en de resultaten zijn besproken met de directie en de OR. De resultaten laten zien dat er binnen de organisatie verschil bestaat in hoe wordt omgegaan met de HR-gesprekkencyclus. Ook lijkt er sprake te zijn van begripsverwarring en is de werkbaarheid van de formulieren een aandachtspunt. P&O gaat de procedure aanscherpen en verbeteren.

Opleidingen

OPLEIDINGEN	BEGROOT	2012	2011
Opleidingen	245.000	140.000	148.000
Persoonlijk budget	5.000	6.000	6.000
TOTAAL	250.000	146.000	154.000

In 2012 werd minder uitgegeven aan opleidingen dan begroot. Dit wordt vooral verklaard doordat begrote organisatiebrede trainingen en opleidingen zijn doorgeschoven naar 2013. Hierdoor valt de uiteindelijke realisatie € 104.000 lager uit dan was begroot.

Leidinggevendenden gingen op een proactieve wijze in overleg met de medewerkers over hun ontwikkeling en de in dit kader eventueel te volgen opleiding(en). Ook stimuleerde

en faciliteerde P&O dat voor elke medewerker een Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) werd opgesteld om zo te bereiken dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. Het Persoonlijk Loopbaanbudget laat een kleine overschrijding zien.

Informatie- en communicatietechnologie

Omdat Centrada het van belang vindt dat de medewerkers zich ontwikkelen en bij de tijd blijven, is in de koersnotitie aangegeven dat Centrada haar medewerkers optimaal faciliteert om hun werk te kunnen doen. Daar horen ook investeringen bij in informatie- en communicatietechnologie (ICT) die online dienstverlening mogelijk maken en één-op-één communicatie met de klant stimuleren. Om deze redenen besloot Centrada alle medewerkers te voorzien van een iPad. Hierbij is tevens gekeken naar de fiscale aspecten en zullen de medewerkers ook een financiële bijdrage leveren.

8.5 De medewerkers hebben aandacht voor de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering

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

Beleid milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering

Centrada nam in 2012 verschillende maatregelen met als doel de milieubelasting van de eigen bedrijfsvoering te beperken. Zo maakt Centrada zoveel mogelijk gebruik van papier met het FSC keurmerk en van 'groene' kantoorbenodigdheden zoals pennen, schrijfblokken, nietmachines, snelhectmappen en ordners. Verschillende verlichtingsystemen in het kantoorpand van Centrada reageren op beweging en het afval wordt gescheiden. Al deze maatregelen worden in 2013 samengebracht in een milieuplan.

9. Presteren naar vermogen

Centrada zet haar organisatie en kapitaal in om haar ambities en de hierop gebaseerde resultaten te realiseren. Centrada zet de middelen daar in, waar de meeste toegevoegde (maatschappelijke) waarde te verwachten is. In dat kader optimaliseert Centrada 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 moet Centrada de continuïteit op de langere termijn waarborgen en voldoen aan eisen en randvoorwaarden van financiers en toezichhouders. 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 genereert Centrada 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.

9.1 De financiële continuïteit is op de lange termijn gewaarborgd

Behouden A-status bij het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)

Jaarlijks beoordeelt het CFV de financiële positie van Centrada. Op grond van de ingediende gegevens heeft het CFV geconcludeerd dat het vermogen van Centrada ultimo 2011 groter is dan het benodigde weerstandsvermogen, hetgeen tot het oordeel 'voldoende solvabiliteit' leidt.

Overleg met het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) over optimalisatie leningenportefeuille

Centrada voerde begin 2012 een overleg met het WSW over de herfinanciering van een omvangrijk deel van haar leningenportefeuille. Het ging in totaal om € 122,8 miljoen, waarvan € 60,4 miljoen aan renteconversies en € 62,4 miljoen aan herfinancieringen. Op 13 februari 2012 keurde het WSW het herfinancieringsplan goed en stelde zij hiervoor € 100 miljoen aan faciliteringsruimte ter beschikking. De resterende € 22,8 miljoen dekte Centrada uit eigen middelen. Hiermee is voldaan aan de eis van het WSW om balansverkortings door te voeren in de totale operatie.

De herfinancieringoperatie is in september 2012 afgerond met de volgende resultaten:

- Verlagen van de rentelasten: de komende vijf jaar wordt € 8 miljoen bespaard op de rentelasten.
- Minimaliseren renterisico: het renterisico is in 2012 gedaald van 19,9% naar 8,3%. De komende tien jaar ligt het renterisico tussen de 8,3% en de 0,9% en daarom aanmerkelijk onder de 15% grens die het WSW stelt.

De beoordeling van de door Centrada ingediende prognosegegevens 2012-2016 leidde tot het toekennen van een faciliteringsvolume van € 23,5 miljoen op 29 oktober 2012. Tevens vond een gesprek plaats tussen het WSW en het bestuur en de Raad van Commissarissen van Centrada. Naar aanleiding hiervan gaf Centrada antwoord op aanvullende vragen van het WSW over de lagere onderhoudslasten in vergelijking met eerdere prognoses. Gezien het feit dat Centrada over voldoende liquide middelen beschikt, geeft het WSW voornamelijk geen faciliteringsvolume vrij. Op korte termijn is er ook geen financieringsbehoefte. Centrada heeft aangegeven dat zij de beschikbare middelen bij voorkeur in wil zetten voor het versneld aflossen van de matchingsleningen.

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

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

oordeelsbrief 2012 over de prestaties van Centrada in het verslagjaar 2011.

- Uitgaande van voortgezette verhuur van het bezit, is de solvabiliteit ultimo 2011 voldoende. De minister is van oordeel dat Centrada aan haar verplichtingen kan voldoen.
- Ten aanzien van de naleving van wet- en regelgeving door Centrada maakte de minister een opmerking over de administratie die Centrada voert op het gebied van toewijzing in het kader van de staatssteunregeling. In zijn algemeenheid is geconstateerd dat veel corporaties over 2011 een onjuiste en/of onvolledige administratie hebben gevoerd, wat leidde tot veel assurance-rapporten met oordeelsonthouding of een afkeurend oordeel. Uit de verantwoordingsstukken van Centrada blijkt dat de accountant de juistheid en de volledigheid van de opgave inzake de toewijzingsgegevens in onvoldoende mate kon vaststellen, vanwege het feit dat sprake is van een assurance-rapport met oordeelsonthouding. Dit punt heeft Centrada besproken met de accountant. Deze is van mening dat de door de overheid gevraagde controle vaktechnisch niet goed mogelijk is. Via de beroepsorganisatie zal dit aan de orde worden gesteld bij de minister.

Administratieve scheiding DAEB niet-DAEB

De Tweede Kamer stemde begin juli unaniem in met het voorstel tot herziening van de woningwet. Als gevolg van de inwerkingtreding van de Herzieningswet worden de activiteiten van woningcorporaties verdeeld in zogenoemde Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB) activiteiten en niet-DAEB activiteiten. Alleen voor DAEB activiteiten mag staatssteun worden ontvangen. De nieuwe Woningwet geeft aan dat corporaties een administratieve scheiding moeten aanbrengen tussen DAEB activiteiten en niet-DAEB activiteiten. Dit heeft consequenties voor de vermogensstructuur, solvabiliteit en financieringsruimte van Centrada. Omdat het wetsvoorstel voor herziening van de Woningwet (Herzieningswet) nog onderhanden is, heeft Centrada besloten te wachten op meer duidelijkheid vanuit de politiek voordat zij aan de slag gaat met de administratieve

scheiding. Naar verwachting is de invoering van de Herzieningswet op zijn vroegst 1 januari 2014.

Een keuze maken welke waarderingsgrondslag wordt toegepast

De publicatie van de herziene Richtlijn 645 hielp Centrada een heldere mening te vormen en keuzes te maken met betrekking tot de waarderingsgrondslag van haar vastgoed. Centrada kwalificeert haar sociaal vastgoed als bedrijfsmiddel en kiest voor waardering tegen het actuele waardemodel. Daarbij ligt de waardering tegen bedrijfs-waarde het meest voor de hand. Het commercieel vastgoed kan dan tegen de reële waarde / marktwaarde in verhuurde staat worden gewaardeerd. Hierbij is een parallel getrokken met het onderscheid tussen DAEB- (Diensten van Algemeen Economisch Belang) en niet-DAEB bezit, zoals dit ten aanzien van het staatssteun-dossier geldt. Sociaal bezit is dus het DAEB-deel van de portefeuille en commercieel bezit het niet-DAEB gedeelte van de portefeuille.

In juli 2012 stelde Centrada een notitie op met daarin de uitgangspunten en de parameters voor de berekening van de actuele waarde. In september begon Centrada met het herberekenen van de jaarrekening 2011 op basis van de herziene RJ645 en de nieuwe waarderingsgrondslagen met als doel de vergelijkende cijfers ten behoeve van de jaarrekening 2012 en het effect van de stelselwijziging inzichtelijk te maken.

De uitkomsten zijn aan de accountant voorgelegd en hun terugkoppeling is verwerkt. Er zijn enkele presentatievoorstellen en opmerkingen in de toelichtingsfeer doorgevoerd. De begroting 2013 is op basis van actuele waarde opgesteld. Door de stelselwijziging nam het eigen vermogen ultimo 2011 toe van € 12 miljoen naar € 234 miljoen.

Financiële gang van zaken in 2012

Centrada waardeert haar bezit met ingang van 2012 op actuele waarde. De begroting 2012 is opgesteld op basis van de oude grondslag (historische kostprijs) en is niet herrekend.

In onderstaande tabel zijn de werkelijke cijfers over 2012 weergegeven ten opzichte van de begroting 2012 en de werkelijke cijfers over 2011.

	JAARREKENING 2012	BEGROTING 2012	JAARREKENING 2011
Bedrijfsopbrengsten	55.932	57.240	54.619
Bedrijfslasten	37.485	41.058	32.690
Exploitatieresultaat	18.447	16.182	21.929
Waardeverandering bezit	-5.869	-4.388	2.081
Financieringsresultaat	-13.956	-14.388	-13.855
Belastingen	-3.525	-	2.880
Jaarresultaat	-4.903	-2.594	13.035

Het exploitatieresultaat 2012 is € 2,3 miljoen hoger dan begroot als gevolg van met name lagere onderhoudskosten (€ 3,3 miljoen) enerzijds en lagere verkoopopbrengsten (€ 1,3 miljoen) anderzijds. De waardeveranderingen liggen in lijn met de begroting. Dit komt vooral doordat een groot deel van de waardeveranderingen op basis van de nieuwe waarderingsgrondslag rechtstreeks ten gunste van het vermogen wordt verantwoord. De gerealiseerde herwaardering (overige waardeveranderingen onder de opbrengsten) is in de tabel in mindering gebracht op de afschrijvingen ter bevordering van de vergelijkbaarheid. De hogere belastinglast wordt in de volgende paragraaf toegelicht.

Toelichting fiscale positie

Door gewijzigde wetgeving wordt Centrada met ingang van het boekjaar 2012 niet meer aangemerkt als een ANBI. Hierdoor vervalt de fiscale faciliteit tot vorming van een herbestedingsreserve waarbij fiscale winsten worden gebruikt voor investeringen van maatschappelijk en sociaal belang. Concreet betekent dit dat Centrada vanaf 2012 vennootschapsbelasting moet afdragen. Over 2012 bedraagt het fiscale resultaat € 14,1 miljoen. Na aftrek van de nog te verrekenen verliezen uit het verleden resteert een belastbaar bedrag van € 10,9 miljoen. De acute last aan vennootschapsbelasting bedraagt € 2,7 miljoen. Op basis van de vaststellingsovereenkomst

met de Belastingdienst kan Centrada gebruik maken van de fiscale mogelijkheid haar bezit af te waarderen als gevolg van de daling van de woz-waarde. Centrada zal eerst deze mogelijkheid met het WSW en de Belastingdienst afstemmen alvorens over te gaan tot daadwerkelijke afwaardering. In de jaarrekening is vooralsnog geen rekening gehouden met de financiële effecten van deze afwaardering. Het betreft hier overigens een tijdelijke afwaardering aangezien bij een stijging van de woz-waarde deze afwaardering weer moet worden teruggenomen. In de jaarrekening is zowel een actieve als passieve latentie opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de fiscale waardering en commerciële waardering van balansposten. De passieve latentie betreft het (resterende) agio/disagio 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 gaf de Belastingdienst op 5 juli 2012 middels een algemene circulaire antwoord op de vraag of de overlopende rente per 31 december 2007 in mindering mag worden gebracht op de berekende marktwaarde (de contante waarde van de kasstromen). De Belastingdienst honoreert op basis van het gewekte vertrouwen dat de marktwaarde van de leningen mag worden berekend door op de contante waarde van de toekomstige geldstromen de overlopende rente in aftrek te nemen.

Verwachtingen

Het geactualiseerd beleid van Centrada is integraal door- gerekend in het Portefeuilleplan. In dit plan zijn de verwachte heffingen (verhuurderheffing en saneringsheffing) mee- genomen, evenals de verwachte inkomensafhankelijke huurverhogingen die hier tegenover staan. De

resultatenrekening op bedrijfswaarde laat tot en met 2017 een wisselvallig beeld zien door met name schomme- lingen in onderhoudsuitgaven. De kasstromen blijven positief en de aflossingsfictie blijft boven de norm van 2%. In onderstaande tabel zijn de verwachtingen cijfermatig weergegeven.

	2013	2014	2015	2016	2017
Bedrijfsresultaat	7.830	2.565	8.086	9.269	11.191
Financieringsresultaat	-13.942	-13.642	-13.255	-12.861	-12.390
Waardeveranderingen	10.291	9.746	9.539	10.215	9.342
Resultaat voor belastingen	4.179	-1.331	4.370	6.623	8.143
Vennootschapsbelasting	3.068	2.215	4.344	4.830	5.485
Resultaat na belastingen	1.111	-3.546	26	1.794	2.658

Kengetallen

Eigen vermogen	242.150	246.684	253.359	259.855	266.186
Solvabiliteit	40,3%	41,1%	42,2%	43,6%	44,8%
Liquiditeit	1,0	0,7	0,8	1,6	1,8
Kasstroom operationeel	12.077	10.171	16.741	19.194	22.005
Kasstroom (des)investeringen	-16.911	-3.513	-4.285	-8.828	-10.446
Aflossingsfictie	3,9%	3,3%	5,5%	6,4%	7,6%
Interest coverage ratio	1,8	1,7	2,2	2,4	2,7
Efficiencyratio	53,8%	60,9%	51,8%	51,5%	50,7%

Kengetallen incl Vpb

Eigen vermogen	239.082	244.469	249.015	255.025	260.701
Solvabiliteit	40,0%	40,9%	41,8%	43,2%	44,3%
Kasstroom operationeel	9.009	7.956	12.397	14.365	16.520
Aflossingsfictie	2,9%	2,6%	4,1%	4,8%	5,7%
Interest coverage ratio	1,6	1,6	1,9	2,1	2,3
Efficiencyratio	59,1%	64,8%	59,4%	59,9%	60,2%

Uit de tabel blijkt de grote impact van de vennootschaps- belasting. Over de komende vijf jaar moet Centrada bijna € 20 miljoen afdragen. Desondanks blijft de solvabiliteit boven de 40% en blijven de kasstromen positief.

9.2 De kasstromen zijn toereikend om de kapitaal-lasten en de kosten van de bedrijfsvoering te kunnen dekken

Centrada kan in financieel opzicht niet alles tegelijk.

Daarom past zij, vanwege de afhankelijkheid van verkoop en de grotere onzekerheid over de financiële opbrengsten door de huidige crisis op de koopwoningmarkt, in principe de regel toe van 'eerst verdienen en dan pas uitgeven'.

Actieve sturing op kasstromen

Centrada wil minder risico's en een optimaal financieel (rente)resultaat behalen. Tijdige en juiste informatie om hierop te kunnen sturen is van cruciaal belang. Zo moeten tijdelijke tekorten aan liquide middelen tijdig worden gesignaleerd en een overschot aan liquide middelen weer efficiënt worden uitgezet.

Sturen op kasstromen is voor corporaties in het algemeen en voor Centrada belangrijker dan ooit. Door de kredietcrisis is het lastiger geworden om geld te lenen. Daarnaast hebben alle corporaties te maken met een inzakkende woningmarkt. Er komen minder inkomsten uit verkoop van woningen en bovendien staan woningen langer te koop. Sinds drie jaar worden de kasstromen bij Centrada

als één van de belangrijkste sturingsinstrumenten gehanteerd. Dit resulteerde in een goede operationele kasstroom over 2012 van € 15,3 miljoen (2011: € 15,9 miljoen).

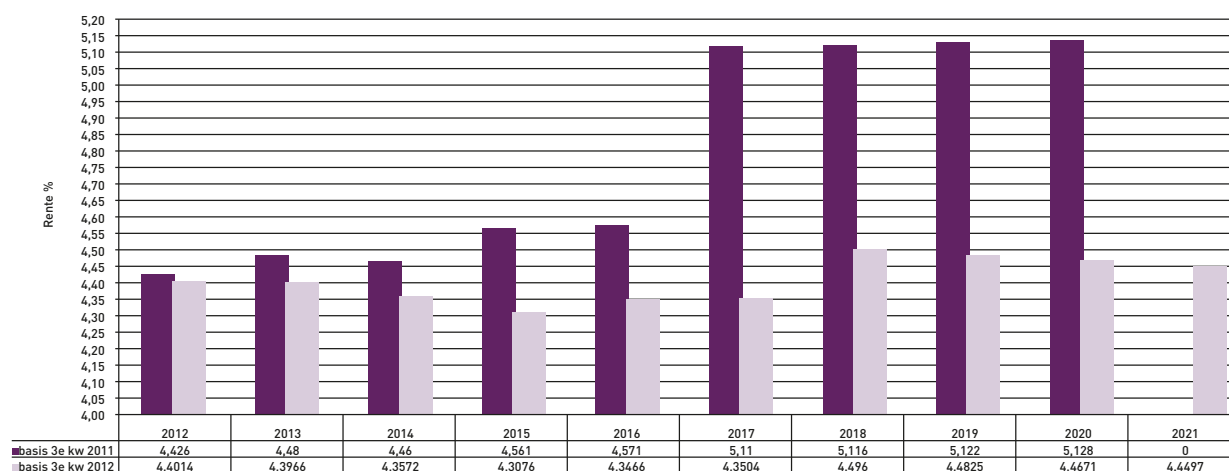
De operationele kasstroom moet minimaal voldoen aan de 2% aflossingsfictie van het WSW. Eind 2012 kan de operationele kasstroom 4,8% van de totale schuld van Centrada dekken. Hiermee wordt ruim voldaan aan de eis van het WSW.

In de begroting is rekening gehouden met een saldo liquide middelen ultimo 2012 van € 36,2 miljoen. Het werkelijke eindsaldo is € 21,7 miljoen. Dit verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door terugkoop van de 49 woningen van Woonservice Drenthe (€ 6,8 miljoen, was voorzien in 2013). Verder is door de herfinancieringoperatie € 9,6 miljoen extra afgelost.

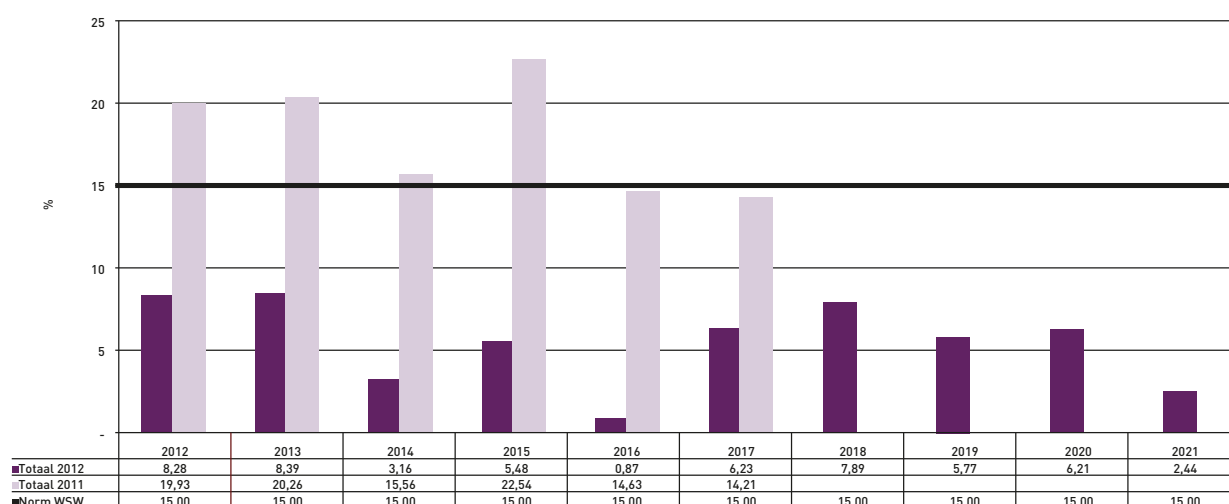
Herfinanciering

Centrada rondde in september 2012 de herfinanciering van € 100 miljoen aan leningen af. In de onderstaande grafieken is de positieve ontwikkeling van de gemiddelde rentevoet en het renterisico van de leningportefeuille weergegeven.

Gemiddelde rentepercentage leningportefeuille inclusief basisrenteleningen



Relatieve renterisico



Met deze operatie zorgt Centrada voor een rentelastenbesparing van circa € 8 miljoen in de komende vijf jaar. De grafieken hierboven en op de vorige pagina laten zien dat die doelen ruimschoots zijn behaald.

Kabinetsmaatregelen

Woningcorporaties worden geconfronteerd met diverse (voorgenomen) kabinetsmaatregelen. Deze maatregelen betreffen onder meer:

1. de verhuurderheffing, die naar verwachting oploopt naar € 1,7 miljard in 2017;
2. een verruiming van het huurbeleid, waarbij de basis voor de huurprijs het woningwaarderingssysteem blijft met een toegestane huurverhoging boven inflatie gebaseerd op het inkomen van de huurder;
3. een door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) opgelegde heffing voor saneringssteun voor 2013 van € 503 miljoen (4% van de huursom). Het CFV heeft bij de opvraag van de prognose-informatie 2013-2017 aangegeven dat men rekening moet houden met een heffing voor saneringssteun in de jaren 2014 tot en met 2017 van respectievelijk 3%, 3%, 2% en 1% van de jaarlijkse huursom.

Deze maatregelen hebben een negatieve impact op de kasstromen en de vermogenspositie van Centrada. De

extra huurverhoging (€ 6,7 miljoen) die de saneringsheffing (€ 6,7 miljoen) en verhuurderheffing (€ 14,8 miljoen) moet compenseren over de periode 2013-2017 is niet toereikend. Per saldo moet Centrada, rekening houdend met belasting-effecten, € 6,1 miljoen afdragen aan liquide middelen.

In de meerjarenprognose heeft Centrada de verwachte kabinetsmaatregelen integraal doorgerekend en op basis daarvan concludeert zij het volgende:

- de operationele kasstroom blijft voldoen aan de aflossingsfictie van 2%;
- het eigen vermogen blijft boven de ondergrens van het volkshuisvestelijk vermogen op basis van het door het CFV voor Centrada vastgestelde risicoprofiel;
- het (des)investeringsprogramma kan Centrada nog steeds zelfstandig uitvoeren.

9.3 Het vermogen wordt daar ingezet waar de hoogste toegevoegde waarde is te bereiken, te beginnen bij de klant, dan de samenleving en vervolgens de onderneming

Centrada zet haar vermogen daar in waar de hoogste toegevoegde waarde is te bereiken. Immers, het doel van Centrada is, naar vermogen, waarde te creëren op het vlak van wonen. Dit betekent het realiseren van waarde in eerste instantie voor haar klanten (klantwaarde),

vervolgens voor de samenleving (maatschappelijke waarde) en ten slotte voor het bedrijf (ondernemingswaarde). Vanuit deze volgorde maakt Centrada telkens een afweging.

Portefeuilleplan

Het concept portefeuilleplan 2012-2021 werd begin 2012 afgerond en besproken met de Raad van Commissarissen, de Ondernemingsraad en de HVOB. Het portefeuilleplan toont bij de gekozen koers een gezonde uitgangspositie van Centrada voor de komende jaren.

9.4 De netto bedrijfslasten kunnen de toets der kritiek doorstaan

Het is nodig dat alle medewerkers van Centrada elke dag bewust omgaan met de financiële uitgaven en stilstaan bij de opbrengsten. Dit geldt ook voor de vraag of zaken niet slimmer kunnen worden uitgevoerd. Benchmarks vormen hierbij een belangrijk hulpmiddel.

Bedrijfslasten Centrada vergelijken met de rapportages van het Centraal Fonds

Uit de realisatie 2012 blijkt dat de netto bedrijfslasten op € 1.136 per VHE uitkomen. Dit is een lichte daling in vergelijking met 2011.

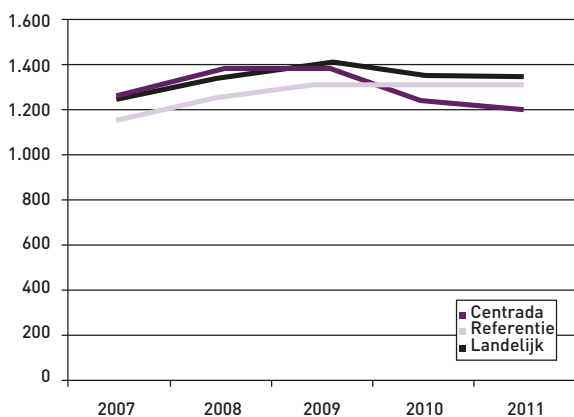
De netto bedrijfslasten van Centrada laten vanaf 2010 een duidelijke dalende trend zien. Op grond hiervan was de beheernorm in 2011 voor toekomstige kasstromen al bijgesteld van € 1.293 per VHE naar € 1.260 per VHE. In de publicatie 'Corporatie in Perspectief' van het Centraal Fonds is te zien dat de netto bedrijfslasten¹ in 2011 per VHE € 1.197 bedroegen. Dit ligt € 80 per VHE onder het landelijk gemiddelde en daarmee is ruimschoots aan de doelstelling voldaan.

Uit de tabel hieronder blijkt dat Centrada zowel in vergelijking tot referentiecorporaties als op landelijk niveau beter presteert dan collega-corporaties. De verwachting is dat de beheernorm in de komende jaren verder kan zakken.

ONTWIKKELING NETTO BEDRIJFSLASTEN	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Centrada	1.253	1.373	1.382	1.237	1.197	1.136
Referentie	1.146	1.259	1.321	1.313	1.327	1.360*
Landelijk	1.249	1.340	1.404	1.357	1.407	1.442*

Bron: CFV Corporatie in perspectief 2012

*De vergelijkende cijfers van 2012 zijn nog niet bekend gemaakt. Daarom zijn de cijfers over 2011 geïndexeerd met de inflatie.



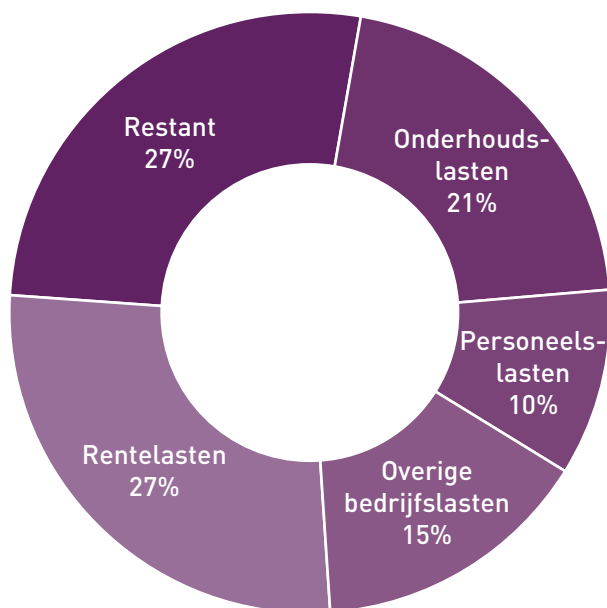
Efficiencyratio

De efficiencyratio laat zien welk deel van de inkomsten besteed wordt aan bedrijfslasten en geeft daarmee informatie over de kwaliteit van de operationele kasstroom. Onderzoek van PWC laat zien dat corporaties gemiddeld 62% van de inkomsten uitgeven aan personele lasten, onderhoudslasten en overige bedrijfslasten. Verder wordt 24% uitgegeven aan financieringslasten en blijft 14% over voor investeringen en aflossingen.

De efficiencyratio van Centrada was voor 2012 46%. Dit is 16% lager dan het corporatiegemiddelde. Aan rentelasten wordt 27% uitgegeven. Dit betekent dat van iedere euro die Centrada verdient € 0,27 overblijft voor aflossingen en investeringen. Geconcludeerd kan worden dat de bedrijfsvoering van Centrada efficiënter is dan gemiddeld bij corporaties.

Schematisch ziet dit er als volgt uit.

Efficiencyratio Centrada 2012



Ontwikkeling formatie

Op 31 december 2012 had Centrada 91 medewerkers in dienst op 84,1 formatieplaatsen (FTE), waarvan 5,3 FTE tijdelijke formatie is. In onderstaand overzicht valt af te lezen wat de vastgestelde en tijdelijke formatie is per 1 januari 2012 en per 31 december 2012.

Daarnaast wordt de werkelijke bezetting weergegeven.

	Vastgestelde fte per		Tijdelijke fte per		Werkelijke bezetting vast	Werkelijke bezetting tijdelijk	Werkelijke bezetting totaal
	1-1-2012	31-12-2012	1-1-2012	31-12-2012			
Directie	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0
Best. Sec.	3,5	5,0	0,7	0,0	5,1	0,0	5,1
P&O	1,3	1,6	0,0	0,1	1,6	0,1	1,7
S&B	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0
F&C	2,7	2,7	0,0	0,0	2,7	0,0	2,7
P&C	11,5	9,6	1,0	0,0	9,7	0,0	9,7
Vastgoed	3,9	3,9	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9
B&O	14,0	14,0	0,6	0,6	14,7	0,6	15,3
Projecten	6,0	6,0	1,0	0,0	6,0	0,0	6,0
Wonen	5,5	5,5	0,7	0,7	5,9	0,7	6,6
Bewonerszaken	11,0	11,0	1,8	1,9	10,5	1,9	12,4
Verhuur	9,0	9,0	0,0	0,0	9,0	0,0	9,0
Klantenservice	6,0	6,0	2,0	2,0	6,7	2,0	8,7
Boventallig	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0
Totaal	76,3	77,3	7,8	5,3	78,8	5,3	84,1

De werkelijke kosten zijn opgenomen in de winst-en verliesrekening. De overschrijding wordt voornamelijk veroorzaakt door de kosten van de inhuur van externen vanwege vervanging voor langdurig zieken.

CAO Woondiensten 2012

Het bestuur van Aedes vereniging van woningcorporaties stemde op 24 april 2012 in met het principeakkoord CAO woondiensten 2012. De CAO is hiermee definitief. De CAO Woondiensten 2012 trad met terugwerkende kracht met ingang van 1 januari 2012 in werking. De lonen stegen met terugwerkende kracht per 1 januari met 1,25% en per 1 juli 2012 met 0,65%.

Extern advies

SAMENVATTING x € 1.000	BEGROTING 2012	BEGROTING 2011
Advies automatisering	19	4
Fiscaal advies	30	39
Juridisch advies	85	119
Treasury	50	45
Overig advies	65	83
Totaal	249	290

De juridische advieskosten bij Wonen liepen uit de pas, omdat regelmatig hennepplantages werden opgerold en er meer overlastdossiers waren. Hierdoor werd de begroting op dit onderdeel met € 34.000 overschreden.

Informatiesystemen en communicatietechnologie (ICT)

Begin 2012 stelde Centrada een ICT-beleidsplan op. Naar aanleiding van het plan is gewerkt aan het opstellen van zes concrete ICT-projecten; virtualisatie infrastructuur, migratie Microsoft-Office 2003 naar 2010, vervangen multifunctionele printers, vervangen vaste werkstations, realisatie intern platform voor informatie-uitwisseling en online samenwerking en afstemmen ICT beveiliging. Tevens besloot Centrada om in 2013 te onderzoeken of Centrada vervroegd naar de nieuwe versie van het huidige ERP-systeem SG|AX kan overstappen. Daarnaast wordt gekeken naar andere producten en aanbieders die nu op de markt zijn door middel van een quick scan. In de tussentijd wordt maatwerk geleverd om knelpunten op te lossen. Begin 2013 worden de informatiebehoefte, doelen en benodigde stuurinformatie in kaart gebracht.

Waardeontwikkeling van het vastgoed

Het vastgoed vormt de duurzame bron waarmee Centrada haar werk kan doen en haar bijdrage op het gebied van het wonen kan leveren. Ofwel, vastgoed dient enerzijds als belegging waarmee Centrada haar financiële continuïteit moet borgen, terwijl het anderzijds ook functioneert als het bedrijfsmiddel waarmee zij haar maatschappelijke taak, de betaalbaarheid van het wonen invult. Dit betekent dat alle investeringen, zowel in fysieke als maatschappelijke zin, worden beoordeeld op hun bijdrage aan de ontwikkeling van de waarde van het vastgoed in de wijken en buurten. Sturing op vastgoed en financiële sturing liggen als het ware in elkaars verlengde.

Woningprijzen

De woningprijzen zijn in 2011 verder gedaald. De taxatie van het woningbezit van Centrada toonde begin 2012 een daling van gemiddeld ruim 3%.

Gedurende de eerste helft van 2012 daalden de huizenprijzen nog verder. De indicatie was zeker 6% daling ten opzichte van de prijzen per 1 januari 2012. Dat is meer dan in het jaarplan was aangenomen. Naar verwachting zet deze daling zich de komende tijd nog door.

Daarbij moet bedacht worden dat de absolute waarde van de woningen van Centrada al relatief laag is, waarmee in theorie de woningen bij verkoop voor een grote groep bereikbaar is. Toch namen de doorlooptijden bij verkoop toe. Een en ander heeft in 2012 en de komende jaren gevolgen voor de netto resultaten uit verkoop.

Centrada ontwikkelde in 2012 een eenvoudig model voor meting van de vastgoedprestatie en voor de sturing op vastgoedwaarde. Hierbij wordt zowel in de planning als op de inhoud aansluiting gezocht bij de verdere uitwerking van de ondernemingsdoelstellingen.

De huidige politieke onzekerheid en de algemene economische ontwikkelingen geven reden om aan te nemen dat het prijsniveau voorlopig verder zal dalen. Investeren in onderhoud en leefbaarheid betekent nog steeds eerder waardebehoud of beperking van het verlies, dan waardevermeerdering. Met name in de Atolwijk en Zuiderzeewijk werd begin 2012 gewerkt aan de woningen en aan de

voorbereiding van onderhoud- en verbeteringsplannen. Naast de technische noodzaak is hier ook van belang dat de leefbaarheid en de uitstraling van de wijk verbetert.

Portefeuilleplan

In het vorige Portefeuilleplan gaf Centrada aan dat zij in het Portefeuilleplan 2013-2022 nader invulling zal geven aan de sturing op waarde, met als einddoel dat op complexniveau de doelen helder worden gesteld en daarop wordt gestuurd en gemeten. Omdat één en ander nauw moet aansluiten op het ondernemingsplan en de daaraan gekoppelde doelstellingen, is de uitwerking aangehouden in afwachting van de afronding en vaststelling van het ondernemingsplan 2013-2017 en de bijbehorende doelstellingen.

De uitwerking van de sturing op waarde en de meting daarvan vindt daarom in 2013 plaats en wordt uitgebreid in het Portefeuilleplan 2014-2023 toegelicht.

Een en ander liet onverlet dat permanent verbeteringen plaatsvonden in de sturing binnen Centrada, waarvan het aspect vastgoedwaarde nadrukkelijk onderdeel was. In het bijzonder gold dit voor het instandhoudingsbeleid en het huurprijnsbeleid wat een belangrijk kader vormt voor de optimalisatie van inkomsten en uitgaven en daarmee voor de exploitatiewaarde van het vastgoed.

Eind 2012 voerde Centrada overleg met de gemeente over de concept-waardevaststelling voor de WOZ 2013.

Daardoor hoeven er minder bezwaren te worden ingediend als de beschikkingen worden ontvangen.

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

Fiscaliteit

Inrichting Tax Control Framework

In 2012 zijn de kaders voor het TCF ontworpen en zijn binnen deze kaders de loonbelasting en vennootschapsbelasting uitgewerkt. De opzet van het TCF is besproken met de Belastingdienst. De reactie van de Belastingdienst is begin 2013 verwerkt in het TCF.

Met de Belastingdienst is afgesproken dat één keer per

kwartaal overleg plaats gaat vinden om de vooruitgang van de implementatie van het horizontaal toezicht te bewaken en lopende dossiers te bespreken.

Vennootschapsbelasting

De tweede Vaststellingsovereenkomst Belastingplicht Woningcorporaties (VSO-2) die tussen de Belastingdienst en Centrada is gesloten, heeft betrekking op de periode vanaf 1 januari 2008 tot en met 31 december 2012. VSO-2 kan jaarlijks vóór 1 december, voor het eerst vóór 1 december 2012, door één van beide partijen worden opgezegd. Centrada heeft een advies ingewonnen over de voor- en nadelen van het al dan niet verlengen van de VSO-2. De fiscalist is van mening dat voor Centrada voordeliger is de VSO-2 te verlengen. De directeur-bestuurder ging akkoord met dat advies.

Bij het opstellen van de aangifte vennootschapsbelasting zal nader worden beschouwd of het bedrag aan acute vennootschapsbelasting dat is ingerekend verder kan worden verlaagd door de fiscale mogelijkheden te benutten. Een verlaging van de acute vennootschapsbelasting kan daarbij tot een verhoging van de voorziening latente belasting leiden, waardoor het effect op het commerciële resultaat en vermogen beperkt blijft. Dit stelt Centrada mogelijk beter in staat om het fiscale resultaat te optimaliseren.

Invoering risicomangementsysteem

In de tweede helft van 2012 is gestart met het benoemen van de risico's bij de doelstellingen uit het ondernemingsplan. Dit wordt in 2013 afgerond. Aansluitend wordt hieraan vervolg gegeven door onder meer het ontwikkelen van het risicomangementbeleid, het benoemen van de belangrijkste risico's en het formuleren van de bijbehorende beheersmaatregelen.

Voor 2012 was projectbeheersing benoemd als speerpunt voor risicomangement. In 2012 is het investeringsstatuut vastgesteld en is een periodieke rapportage opgezet in de vorm van een investeringsparagraaf. Hierin wordt per project inzicht gegeven in de stand van zaken, zowel

financieel als op het gebied van besluitvorming. Verder zijn de procedures aangescherpt, kaderbesluiten gestandaardiseerd en voorzien van een verplichte fiscale paragraaf en risicoparagraaf en is een standaardmodel ontwikkeld voor stichtingskosten en kostenbewaking. Verder worden rendementseisen gesteld aan projecten. Vervolgstappen in 2013 bestaan uit het standaardiseren van de besluiten en het opzetten van een kostenbewaking-model voor planmatig onderhoud. Daarnaast wordt een risicorapportage opgezet met betrekking tot projectrisico's.

Mandaatregeling, procuratieregeling en inkoopbeleid

Eind 2012 zijn de mandaatregeling, de procuratieregeling en het inkoopbeleid aangescherpt. Met ingang van 2013 zijn de aangepaste afspraken van kracht.

Investerings- en verbindingenstatuut

In de vergadering van de Raad van Commissarissen van 14 december 2011 werd het verbindingenstatuut vastgesteld. Het investeringsstatuut is vastgesteld in de vergadering van de Raad van Commissarissen van 26 maart 2012.

Interne controle

In 2012 is uitvoering gegeven aan het Interne Controleplan 2012 door het uitvoeren van diverse controles op:

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

Belangrijkste resultaten van de controles die in 2012 zijn uitgevoerd:

- Personeel/salarissen: de procedure rond het autoriseren van de maandelijkse mutaties is verder aangescherpt.
- Inkoop en aanbesteding: mandaatregeling, procuratie-

regeling en inkoopbeleid zijn op onderdelen aangepast.

- Projectbeheersing: investeringsstatuut vastgesteld, periodieke rapportage opgezet, procedures aangescherpt, projectfasering en besluitvorming gestandaardiseerd.
- Betalingsregelingen: geconstateerd is dat de interne richtlijnen niet in alle gevallen gevolgd worden. Dit heeft onder meer te maken met de kredietcrisis waardoor steeds vaker betalingsproblemen ontstaan. Naar aanleiding hiervan zijn de voorwaarden voor betalingsregelingen aangepast en zijn de interne richtlijnen aangescherpt. De mandaatregeling is hiermee in overeenstemming gebracht.
- Toetsing inkomensgegevens: op basis van de in 2012 uitgevoerde interne controles is geconstateerd dat Centrada voldoet aan haar inspanningsverplichting om de juistheid van de inkomensgegevens vast te stellen. Weliswaar heeft de Belastingdienst bij enkele aangevraagde IB60-formulieren aangegeven dat deze inkomensgegevens nog niet gecontroleerd zijn, maar dat ligt buiten de verantwoordelijkheid van Centrada.
- De kwaliteit van de dossiers is een belangrijk aandachtspunt, onder meer bij de financiële rapportages, de toetsing van inkomensgegevens en projecten. In 2013 wordt dit onderwerp opgepakt.

In het vierde kwartaal 2012 is het Interne controleplan 2013 vastgesteld. De door de accountant benoemde aandachtspunten in de managementletter 2012 zijn hierin meegenomen. Voor 2013 zijn als prioriteit benoemd:

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

Subsidie

In de eerste helft van 2012 werden twee controles uitgevoerd door de externe accountants voor lopende subsidietrajecten. Eén traject betrof de aangevraagde EFRO-subsidie voor stichting Bad Hanzeborg, de andere betrof de ISV-subsidie inzake de nieuwbouw en verplaatsing van de garages in Schouw West. Beide controles leidden tot een goedkeurende verklaring.

De ISV-subsidie is in het derde kwartaal ontvangen. De EFRO-subsidie wordt nog verder door de autoriteit en door de EU beoordeeld of gecontroleerd. De finale afwikkeling kan daarmee nog enige tijd in beslag nemen.

Evaluatie accountant

Het functioneren van de accountant is eind 2012 geëvalueerd. Geconcludeerd is dat de samenwerking met Deloitte als positief wordt ervaren. Deloitte is goed op de hoogte van de ontwikkelingen binnen de branche in het algemeen en van de specifieke situatie van Centrada in het bijzonder. In de operationele sfeer zijn er enkele aandachtspunten. Deze zijn met het controleteam besproken.

Besloten is een offerteaanvraag voor te bereiden waarbij enkele accountantskantoren uitgenodigd worden zich te presenteren. Op basis daarvan zal een keuze worden gemaakt voor een externe accountant, waarbij de voorkeur uitgaat naar een meerjarig contract dat ziet op de controles van de boekjaren 2013 tot en met 2016.

In afwijking hiervan is in de vergadering van de Raad van Commissarissen van 25 maart 2013, vanwege de personele wijzigingen binnen de Raad van Commissarissen en de werkorganisatie, besloten het selectietraject een jaar uit te stellen en het contract met Deloitte Accountants B.V. met een jaar te verlengen. Dit betekent dat de controle van de jaarstukken over 2013 door Deloitte wordt uitgevoerd.

10. Toekomst

De jaarlijkse verhuurderheffing (die in 2013 start en de jaren erna sterk oploopt) betekent een grote aanslag op de financiële positie van Centrada. Voor iedere woning zal Centrada naar schatting in 2017 anderhalf maal de maanduur moeten afdragen aan het Rijk.

Bij de invoering van deze heffing is vanuit de minister gewezen op terugverdienmogelijkheden voor de corporaties. Deze zijn voor Centrada echter beperkt.

- In Lelystad komt aantoonbaar minder goedkope scheefheid voor. De extra huurverhoging voor de huishoudens met hogere inkomens levert Centrada daardoor veel minder op dan waar landelijk gezien gemiddeld van uit wordt gegaan.
- De verkoopwaarde van de woningen van Centrada is verhoudingsgewijs laag; de verkoopopbrengst per woning navenant. Daar komt nog eens bij dat er op dit moment een zeer groot aanbod is van te koop staande woningen in de prijsklasse waarin Centrada ook haar woningen aanbiedt. Extra opbrengst uit verkoop is daardoor zeer moeilijk te realiseren.
- Complexgewijze verkoop aan beleggers lijkt niet aan de orde, omdat van enige belangstelling hiervoor tot nu toe niets is gebleken. Institutionele beleggers zijn niet geïnteresseerd om te investeren in corporatiebezit in Lelystad
- Centrada heeft de laatste jaren de huuropbrengsten al zoveel mogelijk geoptimaliseerd, gericht op de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslageregeling. Ruimte voor verdere optimalisatie zonder dat de betaalbaarheid voor de huurders in het geding komt, is er daardoor minder dan bij andere corporaties.
- Voor de sector zijn er voordelen te behalen indien de (afgelopen jaren sterk gestegen) bedrijfslasten dalen. Deze lasten liggen op dit moment echter bij Centrada al ruim 20% onder het sectorgemiddelde, hetgeen een verdere besparing veel moeilijker maakt dan bij corporaties die boven het gemiddelde zitten.
- Hetzelfde geldt voor de onderhoudslasten. Centrada heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd om het achterstallig onderhoud weg te werken. De komende jaren liggen de onderhoudslasten per woning hierdoor sterk onder het gemiddelde van alle

corporaties; meer besparingen hierop zijn daardoor lastig uit te voeren, zonder geweld te doen aan de basiskwaliteit.

Gezien deze beperkte terugverdienmogelijkheden, komt het verdienmodel van Centrada sterk onder druk te staan. Dit houdt in dat op strategisch niveau keuzen gemaakt moeten worden. Centrada gaat daarom in 2013 in nauw overleg met haar stakeholders (Huurderbelangenvereniging, gemeente en enkele partijen uit de zorg- en welzijnswereld) de koers herijken. Ook de uitkomsten van de (politieke) discussies over verscherping van het toezicht op corporaties en de afbakening van het takenpakket worden hierin betrokken.

Centrada wil ook in de toekomst een belangrijke bijdrage blijven leveren aan de volkshuisvestingsopgave. Vanuit haar eigen kracht zorgt Centrada ervoor dat haar medewerkers nog slimmer gaan samenwerken; niet alleen intern maar ook met de partners van Centrada. Centrada blijft daardoor investeren en presteren naar vermogen alsook oog houden voor de betaalbaarheid voor de huurders.





Deel B

Centrada

Jaarrekening 2012

1. Kengetallen

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

VERHUUR	2012	2011
Prijs/kwaliteitsverhouding		
Gemiddeld aantal punten WWS	157	157
Gemiddelde netto-huurprijs	488	473
Aantal woningen naar huurprijsklasse		
Goedkoop (< € 366,37)	656	652
Betaalbaar (€ 366,37 tot € 561,98)	6.753	6.554
Duur (€ 561,98 en hoger)	802	1.017
Kwaliteit		
Kosten niet-planmatig onderhoud per VHE	271	227
Kosten planmatig onderhoud per VHE	1.047	694
Totaal uitgaven onderhoud (x € 1.000)	10.817	7.569
Verhuur		
Mutatiegraad woningen	8,10%	9,21%
Gemiddelde huurmatiging (x € 1)	205	209
Huurachterstand in % jaarhuur	1,18%	1,18%
Huurderving in % jaarhuur	0,88%	0,70%

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

FINANCIERING	2012	2011
Leningen, lang (x € 1.000)		
Schuldrestant per 1 januari	343.552	359.602
Nieuwe leningen	46.700	-
Aflossingen (incl. klim)	- 72.815	- 16.050
Schuldrestant per 31 december	317.437	343.552
Gemiddeld rendement leningen	4,5%	4,4%
Beleggingen (x € 1.000)		
Bedrag aan liquide middelen	21.648	45.782
Financiële baten t.o.v. liquide middelen	3,7%	3,7%
Interne financiering (vaste activa minus leningen)	30.285	28.164
SOLVABILITEIT		
Eigen vermogen t.o.v. balanstotaal	38,3%	37,0%
Weerstandsvermogen t.o.v. balanstotaal	39,1%	38,1%
Vaste activa t.o.v. lang vreemd vermogen	169,0%	160,0%
Materiële vaste activa t.o.v. huren	10,41	10,64
LIQUIDITEIT		
Current ratio	1,00	1,82
Operationele cash-flow per vhe	3.402	1.824
RENTABILITEIT ¹		
Rentabiliteit eigen vermogen ²	- 0,60%	4,34%
Rentabiliteit vreemd vermogen	4,65%	5,37%
Rentabiliteit totaal vermogen ³	2,10%	3,85%
PERSONEELSBEZETTING		
Aantal fulltime eenheden	84	85
Werkelijke personeelsbezetting (totaal)	91	95

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

2 Het Jaarresultaat delen door het eigen vermogen.

3 Bedrijfsresultaat delen door het totaal vermogen.

2. Balans per 31 december 2012 voor resultaatbestemming

BALANS PER 31 DECEMBER 2012 VOOR RESULTAATBESTEMMING (X € 1.000)	REF.	2012	2011
ACTIVA			
Vaste activa			
<i>Materiële vaste activa</i>			
Sociaal vastgoed in exploitatie		527.543	533.626
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie		5.658	460
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie		3.793	4.149
<i>Totaal materiële vaste activa</i>	11.1	536.994	538.235
<i>Vastgoedbeleggingen</i>			
Commercieel vastgoed in exploitatie		8.710	9.066
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		27.187	33.572
<i>Totaal vastgoedbeleggingen</i>	11.2	35.897	42.638
<i>Financiële vaste activa</i>			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen		17	17
Latente belastingvorderingen		-	803
<i>Totaal financiële vaste activa</i>	11.3	17	820
Som der vaste activa		572.908	581.693
Vlottende activa			
<i>Vorraden</i>			
Vastgoed bestemd voor de verkoop		1.778	2.701
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de verkoop		-	270
Overige voorraden		78	259
<i>Totaal voorraden</i>	11.4	1.856	3.230
<i>Onderhanden projecten</i>	11.5	220	-
<i>Vorderingen</i>			
Huurdebiteuren		1.388	1.181
Gemeenten		494	162
Overige vorderingen		446	319
Overlopende activa		537	571
<i>Totaal vorderingen</i>	11.6	2.865	2.233
<i>Liquide middelen</i>	11.7	21.648	45.782
Som der vlottende activa		26.589	51.245
Totaal activa		599.497	632.938

PASSIVA	REF.	2012	2011
Eigen vermogen			
Overige reserves		234.315	221.222
Resultaat boekjaar		- 4.903	13.035
<i>Totaal eigen vermogen</i>	11.8	229.412	234.257
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen		4.207	5.895
Voorziening latente belastingverplichtingen		1.019	1.002
Overige voorzieningen		15	14
<i>Totaal voorzieningen</i>	11.9	5.241	6.911
Langlopende schulden			
Schulden / leningen kredietinstellingen		311.090	336.783
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		27.208	26.834
Overige schulden		3	4
<i>Totaal langlopende schulden</i>	11.10	338.301	363.621
Kortlopende schulden			
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		-	6.744
Schulden aan kredietinstellingen		6.347	6.769
Schulden aan leveranciers		5.531	2.814
Schulden aan groepsmaatschappijen		17	17
Belastingen en premies sociale verzekering		4.542	878
Schulden ter zake van pensioenen		112	107
Overlopende passiva		9.994	10.820
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	11.11	26.543	28.149
Totaal passiva		599.497	632.938

3. Winst- en verliesrekening over 2012

WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2012 (X € 1.000)	REF.	2012	2011
Bedrijfsopbrengsten			
Huuropbrengsten	12.1	51.563	50.597
Opbrengsten servicecontracten	12.2	1.519	1.544
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	12.3	1.136	1.431
Gerealiseerde herwaarderingen	12.4	7.355	5.389
Geactiveerde productie eigen bedrijf	12.5	147	216
Overige bedrijfsopbrengsten	12.6	1.567	831
<i>Totaal bedrijfsopbrengsten</i>		63.287	60.008
Bedrijfslasten			
Afschrijvingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	12.7	20.297	16.467
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	12.8	5.831	- 2.456
Erfpacht		5	5
Lonen en salarissen		4.255	4.291
Sociale lasten		581	521
Pensioenlasten		779	772
Onderhoudslasten	12.9	10.817	7.569
Leefbaarheid	12.10	310	459
Lasten servicecontracten	12.11	1.557	1.379
Overige bedrijfslasten	12.12	6.239	6.616
<i>Totaal bedrijfslasten</i>		50.671	35.623
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	12.13	- 38	- 375
Financiële baten en lasten			
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		794	1.713
Rentelasten en soortgelijke kosten		- 14.750	- 15.568
<i>Saldo financiële baten en lasten</i>	12.13	- 13.956	- 13.855
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		- 1.378	10.155
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering	12.15	- 3.525	2.880
Resultaat na belastingen		- 4.903	13.035

4. Kasstroomoverzicht 2012 (directe methode)

KASSTROOMOVERZICHT 2012 (directe methode) (x € 1.000)	2012	2011
Kasstroom uit operationele activiteiten		
- Ontvangsten van huurders	51.897	51.501
- Ontvangsten van subsidiegevers	580	1.687
- Ontvangsten overige	2.886	3.043
	55.363	56.231
- Betalingen aan werknemers	- 5.770	- 5.974
- Betalingen aan leveranciers onderhoud	- 11.656	- 10.806
- Betalingen uit hoofde van zakelijke lasten	- 2.891	- 3.521
- Betalingen overige	- 5.638	- 5.747
	- 25.955	- 26.048
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	29.408	30.183
- Ontvangen interest	948	1.410
- Betaalde interest	- 15.008	- 15.733
Kasstroom uit operationele activiteiten	15.348	15.860
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
- Investerings in materiële vaste activa	- 17.648	- 7.775
- Desinvesteringen materiële vaste activa	4.281	34.093
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	- 13.367	26.318
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Ontvangsten uit langlopende schulden (nieuwe leningen)	46.700	-
Aflossingen langlopende schulden	- 72.815	- 16.050
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	- 26.115	- 16.050
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	- 24.134	26.128
<i>Saldo liquide middelen 31-12-2011</i>	45.782	
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	- 24.134	
Saldo liquide middelen 31-12-2012	21.648	

5. Algemene toelichting

5.1 Algemeen

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

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

Woonstichting Centrada heeft als doel:

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

5.2 Regelgeving

De jaarverslaggeving dient te voldoen aan de eisen zoals deze zijn geformuleerd in het Besluit beheer sociale huursector. In dit besluit wordt BW2 Titel 9 voorgescreven behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. Centrada voldoet aan de Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting geldend voor verslagjaren vanaf 2012. De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

5.3 Stelselwijziging

Op 31 januari 2011 heeft de Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ) de herziene Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen volkshuisvesting gepubliceerd. Toepassing van deze Richtlijn is verplicht voor verslagjaren vanaf 2012. De belangrijkste relevante wijzigingen ten opzichte van de Richtlijn versie 2005 zijn:

- Het classificeren en kwalificeren van de onroerende

zaken in exploitatie;

- Het aanscherpen van het actuele waarde begrip voor het sociaal en commercieel vastgoed;
- De methode van afschrijvingen;
- Het opnemen van aangepaste modellen voor de balans en winst- en verliesrekening;
- De verwerking van de vennootschapsbelasting;
- Het niet langer verplicht opnemen van een mutatie overzicht bedrijfswaarde in de toelichting;
- Het is niet langer toegestaan om bij de bepaling van de bedrijfswaarde de rentabiliteitswaarde correctie op de leningenportefeuille toe te passen.

De onroerende zaken in exploitatie (vastgoedportefeuille) worden geassocieerd in sociaal vastgoed en commercieel vastgoed. Sociaal vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en overig sociaal vastgoed. Het commercieel vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens, het bedrijfsmatig vastgoed en overig commercieel vastgoed.

De gehele sociaal vastgoedportefeuille dient vervolgens te worden gekwalificeerd als bedrijfsmiddel of als vastgoedbelegging. Centrada richt zich primair op het realiseren van de volkshuisvestelijke taken. Bij dit volkshuisvestelijk beleid past de kwalificatie van het sociaal vastgoed als 'bedrijfsmiddel'. Het commercieel vastgoed wordt gekwalificeerd als vastgoedbelegging.

De herziene richtlijn geeft voor de waardering van vastgoed twee mogelijkheden, zijnde historische kostprijs of actuele waarde. De afwikkeling van Newtrada en de herziene Richtlijn 645 hebben Centrada geholpen een heldere mening te vormen en keuzes te maken over de te hanteren waarderingsgrondslag van het vastgoed. Op basis van notitie 'Aanpassing waarderingsgrondslagen' d.d. 29 mei 2012 kiest Centrada voor waardering tegen het actuele waardemodel. Dit model geeft meer inzicht in het vermogen en resultaat van Centrada en sluit beter aan bij de vastgoedsturing. Aangezien het vastgoed tot en met het boekjaar 2011 werd gewaardeerd tegen historische

kostprijs is sprake van een stelselwijziging.

In 2012 hebben zich op grond van de overgang naar de herziene RJ645 en de wijziging van de waarderingsgrondslag van het vastgoed de volgende stelselwijzigingen voorgedaan:

- Waardering van het vastgoed van historische kostprijs (danwel lagere bedrijfswaarde) naar actuele waarde;
- Ter bepaling van de actuele waarde (zijnde de bedrijfswaarde) van het sociaal vastgoed in exploitatie werd tot en met 2011 een andere basis voor de bedrijfswaarde gehanteerd dan vanaf 1 januari 2012. De wijzigingen bestaan uit:
 - De rentabiliteitswaarde correctie wordt niet langer toegerekend
 - De integrale kostenbenadering is gewijzigd in een benadering met alleen nog vastgoedgerelateerde kosten
 - De verkopen zijn voor vijf jaar ingerekend (werd voorheen niet toegepast)
 - De huurharmonisatie is voor vijf jaar ingerekend (werd voorheen voor de gehele looptijd toegepast)
 - De minimum levensduur bij afwezigheid van andere concrete beleidsvoornemens is gesteld op minimaal twintig jaar
- Waardering commercieel vastgoed van bedrijfswaarde naar marktwaarde in verhuurde staat.
- De latente belastingvordering uit hoofde van het verschil tussen de fiscale en commerciële waardering van de ingerekende verkopen (over vijf jaar) is door de wijziging van de waardering van de vastgoedportefeuille een voorziening latente belastingverplichting geworden.

De vergelijkende cijfers over het boekjaar 2011 zijn herrekend naar de nieuwe waarderingsgrondslagen. Op basis van deze stelselwijziging is het vermogen per 1 januari 2012 herrekend. Het eigen vermogen is per saldo met € 222,5 miljoen toegenomen. De specificatie is als volgt:

x € 1.000	
Stand per 31 december 2011 vóór stelselwijziging	11.750
Waardevermeerdering sociaal vastgoed	222.582
Waardevermeerdering commercieel vastgoed	2.967
Verlaging voorziening onrendabele investeringen	667
Verhoging voorziening latente belasting	- 674
Verlaging latente belastingvordering	- 3.035
	222.507
Stand 1 januari 2012 na stelselwijziging	234.257

Het resultaat over 2011 op basis van de nieuwe grondslagen bedraagt € 13 miljoen. Het resultaat over 2011 bedraagt op basis van de oude grondslagen € 16,9 miljoen. De effecten zijn hieronder weergegeven.

x € 1.000	
Resultaat 2011 vóór stelselwijziging	16.950
Af: verschil waardeverandering sociaal vastgoed (deels via eigen vermogen)	- 5.139
Af: verschil waardeverandering activa in ontwikkeling bestemd voor eigen gebruik	667
Af: verschil afschrijvingen sociaal vastgoed	- 4.072
Bij: gerealiseerde waardeverandering sociaal vastgoed via resultaat	5.389
Af: verschil boekwaarde verkopen	- 368
Af: verschil waardeverandering vastgoedbeleggingen	- 369
Bij: verschil latente belastingen	- 23
	- 3.915
Resultaat 2011 na stelselwijziging	13.035

De vergelijkende cijfers over het boekjaar 2011 zijn herrekend naar de nieuwe waarderingsgrondslagen.

5.4 Presentatiewijziging

De herziene Richtlijn 645 schrijft aangepaste modellen voor de balans en resultatenrekening voor. In de balans is een aantal posten toegevoegd en voor de resultatenrekening is er naast een uitgebreider categoraal model tevens een functioneel model als optie voorgeschreven. Centrada kiest voor het categorale model. Toelichtingen op posten in de balans en winst- en verliesrekening worden in de jaarrekening genummerd.

5.5 Schattingen

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

5.6 Verbindingen

Centrada 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. Consolidatie vindt niet plaats, omdat deze van te verwaarlozen betekenis is op het geheel. De vennootschap zal in 2013 worden geliquideerd.

Verder heeft Centrada de volgende verbindingen:

- Stichting Bad Hanzeborg te Lelystad;
- Stichting Leviant te Lelystad.

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 € 5.500 per jaar.

5.7 Fiscaliteiten

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

6. Grondslagen voor waardering van activa en passiva

6.1 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste stelselwijzigingen zoals opgenomen in paragraaf 5.3.

6.2 Verwerking verplichtingen

In de jaarrekening wordt naast juridische afdwingbare verplichtingen tevens rekening gehouden met feitelijke verplichtingen die kunnen worden gekwalificeerd als "intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd". Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de corporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen betreffende toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van Centrada rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitief ontwerp fase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

6.3 Materiële vaste activa

Sociaal vastgoed in exploitatie

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

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

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

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

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op de contractuele verplichtingen van Centrada. De overige aannames en uitgangspunten zijn gebaseerd op de beste schatting van de directie. De kasstromen zijn ontleend aan de intern geformaliseerde meerjarenbegroting en bestrijken een periode van 5 jaar behoudens de verwachte kosten van planmatig onderhoud, erfpacht en overige contracten met een werkingsduur van meer dan vijf jaar. De kosten van planmatig onderhoud worden gebaseerd op de in de meerjaren onderhoudsbegroting onderkende cycli per component. Voor latere jaren is uitgegaan van de verwachte gemiddelde groeivoeten voor inflatie, huurstijging en rente evenals genormeerde lastenniveaus.

Bij de bedrijfswaardeberekening zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- jaarlijkse huurverhoging voor 2013 is 4,0%, vanaf 2014 variërend van 2,0% tot 2,25% (Voorgaand jaar: 2,0%);
- jaarlijkse huurderiving voor woningen van 0,75% vanaf 2012 (voorgaand jaar: 0,75%);
- jaarlijkse huurderiving voor zorgcomplexen met een langdurig contract 0%;
- mutatiegraad van gemiddeld 8,5% en huurharmonisatie tot 72,5% van de maximaal redelijke huur (voorgaand jaar: mutatiegraad 9,11% en huurharmonisatie tot 72,5% van de maximaal redelijke huur);
- jaarlijkse stijging van de variabele lasten vanaf 2013 variërend van 1,5% tot 3,0% (voorgaand jaar: variërend van 2,0% tot 3,0%);
- jaarlijkse stijging van de onderhoudslasten vanaf 2013 variërend van 1,5% tot 3,0% (voorgaand jaar: variërend van 1,5% tot 3,0%);
- onderhoudskosten (zowel planmatig onderhoud,

niet-planmatig onderhoud als extra kwaliteit) zijn ingerekend op basis van het vastgestelde technisch meerjarenplan (TMP);

- de beheernorm is gebaseerd op de directe en indirecte kosten die aan het sociaal vastgoed worden toegerekend (personeel, belastingen en verzekeringen, overige bedrijfskosten) met als grondslag de begroting. Voor 2013 is de beheernorm € 1.080 per verhuureenheid (voorgaand jaar: € 1.147 per verhuureenheid). Vanaf 2014 wordt deze norm geïndexeerd met prijsinflatie variërend van 2,0% tot 3,0%;
- de variabele lasten voor de zorgcomplexen zijn vastgesteld aan de hand van aantal eenheden per zorgcomplex. Per complex worden dus met verschillende aantallen gerekend. Dit is variërend van 4 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 sloopkosten, kosten bouwrijp maken en uitplaatsingskosten, is op € 5.000 gesteld (voorgaand jaar: € 5.000);
- disconteringsvoet van 5,25% (voorgaand jaar: 5,25%) zowel voor WSW-geborgde woningen als voor niet-WSW-geborgde woningen;
- de periode waarover contant wordt gemaakt loopt parallel met de geschatte resterende levensduur van de complexen van gemiddeld 23,8 jaar (voorgaand jaar: 25 jaar). Hierbij wordt een minimale levensduur gehanteerd van 20 jaar
- de saneringsheffing wordt niet meegenomen in de bedrijfswaardeberekening (voorgaand jaar idem);
- de verhuurderheffing is uitsluitend voor het jaar 2013 meegenomen. De heffing bedraagt € 0,13 per € 1.000 woz-waarde voor alle sociale huurwoningen. Voor 2014 en verder is geen verhuurderheffing meegenomen;
- de te betalen vennootschapsbelasting maakt geen onderdeel uit van de bedrijfswaarde (voorgaand jaar idem).

Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een 'complex' gedefinieerd als kasstroomgenererende

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

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

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

De ongerealiseerde waardevermeerdering, (herwaardering) maakt onderdeel uit van de overige reserves. De herwaarderingsreserve is niet hoger dan het verschil tussen de boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs (rekening houdend met cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve waardeverminderingen) en de boekwaarde op basis van de bij de waardering

gehanteerde actuele waarde waarop de herwaarderingsreserve betrekking heeft.

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

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

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

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

Sociaal vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie

Sociaal vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie wordt gewaardeerd tegen de bestede kosten, inclusief bouwrente, voorbereidings- en toezichtkosten, onder aftrek van een per project geschatte noodzakelijk geachte voorziening voor niet gedekte kosten en risico's (op basis van bedrijfswaarde). De bouwrente wordt berekend tegen de gemiddelde rentevoet over het totale vreemde vermogen. Indien op projectniveau de opgenomen voorziening de geactiveerde kosten overschrijdt dan is dit project per saldo opgenomen onder de voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw aan de creditzijde van de balans.

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

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

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

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

6.4 Vastgoedbeleggingen

Commercieel vastgoed in exploitatie

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

Waardering vindt plaats tegen de marktwaarde in verhuurde staat. Het betreffende bezit wordt jaarlijks getaxeerd door een externe onafhankelijke taxateur. De waardemutaties van de marktwaarde in verhuurde

staat worden op complexniveau verwerkt in de winst- en verliesrekening onder de niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille. De ongerealiseerde waardevermeerdering, (herwaardering) maakt onderdeel uit van de overige reserves. De herwaarderingsreserve is niet hoger dan het verschil tussen de boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs (rekening houdend met cumulatieve waardeverminderingen) en de boekwaarde op basis van de bij de waardering gehanteerde actuele waarde waarop de herwaarderingsreserve betrekking heeft. De herwaarderingsreserve wordt gerealiseerd bij sloop of verkoop van vastgoedbeleggingen. Realisatie van de herwaardering wordt ten gunste van het resultaat verantwoord als onderdeel van de opbrengsten onder de gerealiseerde herwaarderingsreserves. Bij de vorming van de herwaardering wordt geen rekening gehouden met eventuele gevolgen van winstbelastingen die hieruit voortvloeien.

Voor het bepalen van de reële waarde van het commercieel vastgoed is gebruik gemaakt van het Discounted Cash Flow (DCF) 15-jaar rekenmodellen. Bij deze methode worden toekomstige opbrengsten en uitgaven contant gemaakt naar de waardepeildatum. Hierbij worden de te verwachten kasstromen gedurende de beschouwingsperiode geschat. Vervolgens wordt de eindwaarde van de onroerende zaak in het laatste jaar geschat. Het contant maken gebeurt op basis van een door de markt gewenst rendement (gewenste disconteringsvoet).

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

- een vaste beschouwingsperiode van vijftien jaar;
- een geschatte gemiddelde leegwaardestijging (in het uitpondscenario);
- een geschat gemiddeld huurstijgingspercentage;
- een geschat gemiddeld stijgingspercentage van de exploitatie-uitgaven;
- een complex specifieke mutatiegraad;
- de eindwaarde welke is de geschatte opbrengstwaarde aan het einde van de beschouwingsperiode;

- huurbetalingen per maand vooraf;
- uitgaven worden halverwege het jaar gerealiseerd.

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

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

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

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

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

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

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

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

6.5 Financiële vaste activa

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

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

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

Indien de waardering van een deelneming volgens de

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

Latente belastingvorderingen

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

Voor de herbestedingsreserve en herinvesteringsreserve geldt dat het moment waarop de verschillen ophouden te bestaan toereikend in te schatten is. Centrada hanteert hierbij het uitgangspunt dat voor het gedeelte van de herbestedingsreserve en herinvesteringsreserve dat per

ultimo 2012 nog niet is aangewend geen (passieve) latentie wordt opgenomen. Centrada verwacht op basis van de meerjarenbegroting 2013-2017 voldoende investeringen te doen om de resterende stand van de herbestedings- en herinvesteringsreserve aan te wenden.

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

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

6.6 Voorraden

Vastgoed bestemd voor de verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de verwachte opbrengstwaarde.

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

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de verkoop

De voorraad in ontwikkeling (onverkochte woningen uit projectontwikkeling) wordt gewaardeerd op vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs

omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, evenals 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 evenals 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 incourantheid van de voorraden.

Overige voorraden

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

6.7 Onderhanden projecten

Onderhanden projecten in opdracht van derden worden gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectopbrengsten (bestaande uit de gerealiseerde projectkosten en 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.

6.8 Vorderingen

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

6.9 Liquide middelen

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

deerd tegen de nominale waarde.

6.10 Voorzieningen

Algemeen

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

Voorziening latente belastingverplichting

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

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

Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele

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

Overige voorzieningen

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

6.11 Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij de eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde wordt samen met de verschuldigde rentevergoeding zodanig bepaald dat de effectieve rente gedurende de looptijd van de schulden in de winst- en verliesrekening wordt verwerkt.

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

In het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden heeft Centrada een terugkoopverplichting die mede afhankelijk is van de ontwikkeling van de waarde van de woningen in het economisch verkeer. De

terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

6.12 Overige activa en passiva

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



7. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

7.1 Algemeen

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

Opbrengstverantwoording algemeen

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

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

Bijzondere posten

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

7.2 Bedrijfsopbrengsten

Huuropbrengsten

De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2012 bedroeg dit maximumpercentage 2,3%.

Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille

Onder deze rubriek worden de volgende verkoopresultaten opgenomen

- Boekresultaat van gerealiseerde verkopen van vastgoed in exploitatie;
- Boekresultaat van als gerealiseerde verkoop gekwalificeerde verkopen onder voorwaarden;
- Netto verkoopopbrengst bij levering van vastgoed bestemd voor de verkoop;
- Netto verkoopopbrengst bij levering van onderhanden projecten.
- Wijziging onderhanden projecten;
- Wijziging vastgoed bestemd voor de verkoop.

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

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

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

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

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

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

Gerealiseerde herwaarderingen

Dit betreft de realisatie van het positieve verschil tussen de actuele waarde en historische kostprijs (lees: herwaardering) bij materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen. Het ongerealiseerde deel maakt onderdeel uit van de overige reserves binnen het eigen vermogen. Realisatie van de herwaardering vanuit de overige reserves ten gunste van de winst- en verliesrekening vindt plaats door verschil in afschrijvingen, alsmede door verschil in boekwaarden bij sloop en verkoop van activa.

Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

De toe te rekenen interne directe kosten ten behoeve van

onroerende zaken in ontwikkeling worden hieronder verantwoord.

7.3 Bedrijfslasten

Afschrijvingen op materiële vaste activa

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

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

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

Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

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

Erfpacht

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

Lonen en salarissen en sociale lasten

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

Pensioenlasten

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

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

De dekkingsgraad ultimo 2012 bedraagt 106% (2011: 101%)

Onderhoudslasten

Onder deze post worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen onderhoudskosten verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangevane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet uit de balans blijvende verplichtingen.

Het klachten- en mutatieonderhoud worden onderscheiden in de kosten van derden en eigen dienst, alsmede de kosten van het materiaalverbruik. In de winst- en verliesrekening zijn de kosten van de eigen dienst opgenomen bij de kostensoorten lonen en salarissen, sociale lasten en overige

bedrijfslasten. De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat geen sprake is van een waardeverhoging van het actief.

Leefbaarheid

De hieronder verantwoorde kosten betreffen kosten van fysieke ingrepen niet zijnde investeringen die de leefbaarheid in buurten en wijken ten goede moeten komen. Tevens worden hieronder kosten van personeel verantwoord die zich specifiek met leefbaarheid bezighouden.

Lasten servicecontracten

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

Overige bedrijfslasten

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

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

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

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 ontvangsten leningen die als onderdeel van de berekening van de effectieve rente worden meegenomen.

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

De belastingen over de resultaten omvatten zowel de op korte termijn te verrekenen belastingen als de latente belastingen. De op korte termijn te verrekenen belastingen is de te verwachten belastingschuld over het resultaat voor belastingen rekening houdend met fiscale faciliteiten, waaronder de vaststellingsovereenkomst (VSO) en

niet-aftrekbare kosten, gebruik makend van de toepasbare belastingpercentages per balansdatum en eventuele aanpassingen van de belastingschuld met betrekking tot voorgaande jaren.

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

8. Financiële instrumenten en risicobeheersing

8.1 Algemeen

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

Marktrisico

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

Valutarisico

Centrada is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

Prijrisico

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

Renterisico

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

Voor vorderingen en schulden met variabele renteaftspraken loopt Centrada risico ten aanzien van toekomstige kasstromen, met betrekking tot vastrentende vorderingen en schulden loopt Centrada risico's over de marktwaarde. Met betrekking tot de vorderingen worden geen financiële derivaten met betrekking tot renterisico gecontracteerd.

Kredietrisico

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

Liquiditeitsrisico

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

9. Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling

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

- Materiële vaste activa
- Timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

Materiële vaste activa

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

Timing en verwerking van onrendabele investeringen

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

10. Kasstroomoverzicht

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

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

De investeringen in materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen.

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

11. Toelichting op de balans (x € 1.000)

11.1 Materiële vaste activa

Sociaal vastgoed in exploitatie

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

	2012
<i>Boekwaarde per 31 december 2011</i>	311.044
Effecten stelselwijziging	222.582
Actuele waarde per 1 januari	533.626
<i>Mutaties:</i>	
Investerings	3.732
Desinvestering verkopen	- 1.311
Desinvestering verkopen verkocht onder voorwaarden	- 126
Van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	992
Naar vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	- 1.563
Van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	6.782
Mutatie voorraad bestemd voor verkoop	923
Afschrijvingen	- 19.802
Waardeveranderingen via het resultaat	- 3.123
Waardeveranderingen via vermogen	7.413
Saldo	- 6.083
Actuele waarde per 31 december	527.543

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 318 miljoen (2011: € 325 miljoen).

De herwaardering bedraagt € 217 miljoen (2011: € 217 miljoen).

Zekerheden

De activa in complex 708 Zeewijk Noord is voor een totaalbedrag van € 4.007.787 met hypotheek bezwaard.

Deze activa heeft per 31 december 2012 een boekwaarde van € 2.903.820.

Verkopen

In 2012 zijn twintig woningen in de vrije verkoop verkocht met een gezamenlijke opbrengst van € 2,2 miljoen.

De bedrijfswaarde van de verkochte woningen bedroeg € 1,3 miljoen.

In totaal zijn 4.147 woningen geclassificeerd voor verkoop. Naar verwachting zullen hiervan op de korte termijn (in 2013) twintig woningen in de vrije verkoop worden verkocht.

De verwachte opbrengstwaarde bedraagt	€ 2,1 miljoen
De bedrijfswaarde bedraagt	€ 1,3 miljoen

Aantal woningen welke binnen vijf jaar verwacht te worden verkocht bedraagt 110. De verwachte opbrengstwaarde van deze woningen bedraagt € 13,3 miljoen.

Van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

In 2012 zijn de 49 woningen van Woonservice Drenthe teruggekocht voor € 6,8 miljoen. Deze woningen waren voor de terugkoop gepresenteerd onder de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden.

Verzekeringen

De activa zijn verzekerd tegen de aanschaf- c.q. voortbrengingskosten. Door gemaakte afspraken met AON loopt Centrada geen risico onderverzekerd te zijn. De laatste wijziging van deze verzekering heeft plaatsgevonden per 1 januari 2013. Daarnaast zijn de VVE-complexen zelfstandig verzekerd.

Erfpacht

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

Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2012 € 986 miljoen (2011: € 1.057 miljoen).

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

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

	2012
Verkrijgingsprijzen	1.586
Cumulatieve waardeveranderingen	- 7.021
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	6.562
Boekwaarde per 31 december 2011	1.127
Effecten stelselwijziging	- 667
Boekwaarde per 1 januari	460
<i>Mutaties</i>	
Investeringen	9.619
Naar sociaal vastgoed in exploitatie	- 992
Van sociaal vastgoed in exploitatie	1.563
Subsidies	- 596
Waardeveranderingen	- 2.708
Afgeboekte projectkosten	- 2
Mutatie voorzieningen	- 1.688
Saldo	5.196
Verkrijgingsprijzen	11.180
Cumulatieve waardeverminderingen	- 9.729
Presentatie onder voorziening onrendabele investeringen	4.207
Boekwaarde per 31 december	5.658

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

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

	2012
Verkrijgingsprijzen	7.338
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 3.189
Boekwaarde per 1 januari	4.149
<i>Mutaties</i>	
Investeringen	139
Afschrijvingen	- 495
	- 356
Verkrijgingsprijzen	7.477
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	- 3.684
Boekwaarde per 31 december	3.793

11.2 Vastgoedbeleggingen

Commercieel vastgoed in exploitatie

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

	2012
Boekwaarde per 31 december 2011	6.099
Effecten stelselwijziging	2.967
Actuele waarde per 1 januari	9.066
<i>Mutaties</i>	
Desinvestering verkopen	- 269
Niet-gerealiseerde waardeverandering	- 87
Saldo	- 356
Boekwaarde per 31 december	8.710

De boekwaarde op basis van historische kostprijs bedraagt € 6,1 miljoen (2011: € 6,4 miljoen).

De herwaardering bedraagt € 2,6 miljoen (2011: € 2,6 miljoen).

De huurinkomsten van de vastgoedbeleggingen bedragen € 819.000 en de directe exploitatielasten bedragen € 111.000.

Deze bedragen zijn als uitgangspunten genomen voor de berekening van het commercieel vastgoed in exploitatie (taxatie door DTZ Zadelhoff).

Verkopen

In 2012 zijn 25 garages verkocht met een gezamenlijke opbrengst van € 269.000. De boekwaarde van de verkochte garages bedroeg € 269.000.

Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2012 € 14 miljoen (2011: € 13 miljoen).

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

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

		2012
Verkrijgingsprijzen		34.846
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen		- 1.274
Boekwaarde per 1 januari		33.572
<i>Mutaties</i>		
Van sociaal vastgoed in exploitatie		126
Naar sociaal vastgoed in exploitatie		- 6.782
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille		271
		- 6.385
Verkrijgingsprijzen		28.190
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen		- 1.003
Boekwaarde per 31 december		27.187

Van sociaal vastgoed in exploitatie

In 2012 zijn er twee woningen verkocht conform Verkocht onder Voorwaarden.

Naar sociaal vastgoed in exploitatie

In 2012 zijn de 49 woningen van Woonservice Drenthe teruggekocht voor € 6,8 miljoen. Deze woningen worden na de terugkoop gepresenteerd onder sociaal vastgoed in exploitatie.

Woz-waarde

De Woz-waarde van het bezit bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2012 € 45 miljoen (2011 € 47 miljoen).

11.3 Financiële vaste activa

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

De deelneming betreft de 100% deelname in het aandelenkapitaal van Schilderwerken Lelystad B.V., gevestigd te Lelystad. In 2012 heeft de vennootschap geen activiteiten verricht. In 2013 zal de vennootschap worden geliquideerd. De nettovermogenswaarde ultimo 2012 bedraagt € 17.066 (2011: € 17.166).

Latente belastingvorderingen

	2012
Stand per 31 december 2011	3.838
Effecten stelselwijziging	- 3.035
Stand per 1 januari	803
<i>Mutaties</i>	
Bij: dotatie	-
Af: vrijval	- 803
Mutatie	- 803
Stand 31 december 2012	-

11.4 Voorraden

	31-12-2012	31-12-2011
Vastgoed bestemd voor verkoop	1.778	2.701

De vastgoed bestemd voor verkoop betreft de bestaande woningen (sociaal vastgoed in exploitatie) die ultimo boekjaar leeg staan en worden verkocht. Per 31-12-2012 zijn dit vijftien woningen (2011: 23). De boekwaarde per 31-12-2012 is € 1 miljoen (31-12-2011: € 1,5 miljoen).

	31-12-2012	31-12-2011
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de verkoop	-	270

11.5 Onderhanden projecten

	31-12-2012	31-12-2011
Bestede kosten projecten (voor verkoop) in ontwikkeling	1.378	1.877
Voorgecalculeerde winst	44	282
Af: gedeclareerde termijnen	- 1.202	- 2.159
	220	-
Af: voorzieningen voor verliezen	-	-
Totaal onderhanden projecten	220	-

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

11.6 Vorderingen

Huurdebiteuren

	31-12-2012	31-12-2011
Huurdebiteuren	2.322	1.974
Overige vorderingen huurdebiteuren	446	339
	2.768	2.313
Af: voorzieningen wegens oninbaarheid	- 1.380	- 1.132
Totaal huurdebiteuren	1.388	1.181

De vorderingen zijn naar verwachting binnen één jaar inbaar.

Gemeente

Dit betreft de bijdrage ten behoeve van de 24 Spaceboxen conform de afspraak in het bestuurlijk overleg van 29 september 2011, de bijdrage voor het niet doorgaan van het slooppject Agoradek conform het contract van 2 juni 2010 en de posten met betrekking tot Wet voorziening gehandicapten (Wvg) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Overige vorderingen

	31-12-2012	31-12-2011
Verkoop bestaand bezit	119	231
Inschrijfgeld woningzoekenden	121	15
Verkoop nieuwbouw	13	13
Overige	193	60
Totaal overige vorderingen	446	319

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

Overlopende activa

	31-12-2012	31-12-2011
Te ontvangen rente	34	129
Te ontvangen ISV	-	207
Vooruitbetaalde kosten	35	16
Te factureren	167	44
Overige	301	175
Totaal overlopende activa	537	571

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

11.7 Liquide middelen

	31-12-2012	31-12-2011
Kas	-	4
Rekening-courant banken	1.457	867
Deposito's	20.191	44.904
Kruisposten	-	7
Totaal liquide middelen	21.648	45.782

De deposito's bestaan uit:

- € 10 miljoen welke is geplaatst bij Woonstichting De Key tegen een rentevergoeding die gebaseerd is op het één maands Euribor percentage plus een liquiditeitsopslag van 1,631%, deze loopt in september 2013 af. Het bedrag is na één week opneembaar;
- € 4,7 miljoen welke is geplaatst bij ABN AMRO Bank N.V. tegen een rentevergoeding van 2%, deze is dagelijks opvraagbaar;
- € 4 miljoen welke is geplaatst bij Wooninc tegen een rentevergoeding van 2,6%, deze loopt op 18 februari 2013 af. Deze is ondertussen op de lopende rekening ontvangen;
- € 1,5 miljoen welke is geplaatst bij Woningbouwvereniging Beter Wonen tegen een vergoeding van 2,7%, deze loopt af op 27 februari 2013. Deze is ondertussen op de lopende rekening ontvangen.

De overige liquide middelen staan geheel ter vrije beschikking.

11.8 Eigen vermogen

	31-12-2012
<i>Overige reserves</i>	
Stand per 31 december 2011	11.750
Effecten stelselwijziging	222.507
Stand per 1 januari	234.257
Bij: waardeveranderingen materiële vaste activa	7.413
Af: gerealiseerde waardeverandering via resultaat	- 7.355
Stand 31 december	234.315

Ultimo 2012 is in totaal € 220 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2011: € 220 miljoen). In 2012 is € 7,4 miljoen onttrokken wegens realisatie en € 7,4 miljoen toegevoegd wegens herwaarderingen ten gunste van het eigen vermogen. Bij de bepaling van de herwaardering is geen rekening gehouden met de invloed van eventuele belastingen.

11.9 Voorzieningen

	31-12-2012	31-12-2011
Stand 1 januari	5.895	-
Vrijval	- 615	
Dotaties	2.471	5.895
Onttrekkingen	- 3.544	-
Saldo	- 1.688	5.895
Stand 31 december	4.207	5.895

Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

De voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering heeft betrekking op vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie. Het gaat om de volgende projecten: Waterwijzer, Warande Parklocatie en Ivoren Klif. De voorziening onrendabele nieuwbouw en herstructurering heeft een verwachte looptijd van één jaar.

	2012
Stand per 31 december 2011	328
Effecten stelselwijziging	674
Stand per 1 januari	1.002
Bij: dotatie	280
Af: vrijval	- 263
Mutatie	17
Stand 31 december 2012	1.019

Voorziening latente belastingverplichting

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

De latentie heeft tevens betrekking op commercieel – fiscale verschillen in de waardering van de leningen en het kantoorpand. Het kortlopende deel van de voorziening bedraagt € 29.270.

Overige voorzieningen

	31-12-2012	31-12-2011
Stand 1 januari	14	19
Dotaties	9	9
Onttrekkingen	- 8	- 14
Saldo	1	- 5
Stand 31 december	15	14

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

11.10 Langlopende schulden

Leningen overheid en kredietinstellingen

De mutaties 2012 van de langlopende schulden kunnen als volgt worden toegelicht.

	Leningen kredietinstellingen			
	Achtergestelde leningen	Collegiale leningen	Leningen krediet instellingen	Totaal leningen
<i>31 december 2011</i>				
Nominale waarde	11.600	16.000	378.803	406.403
Cumulatieve aflossingen/klim	-	-	62.851	62.851
Schuldrestant per vervaldatum	11.600	16.000	315.952	343.552
Kortlopende schulden	-	-	- 6.769	- 6.769
Schuldrestant op balansdatum	-	-	309.183	336.783
<i>Mutaties 2012</i>				
Opgenomen leningen	-	-	46.700	46.700
Volledige aflossing (hoofdsom)	-	-	- 26.045	- 26.045
Reguliere aflossing	-	-	- 6.770	- 6.770
Roll-over	-	-	- 40.000	- 40.000
Mutatie vervaldatum	-	-	- 26.115	- 26.115
<i>31 december 2012</i>				
Nominale waarde	11.600	16.000	425.503	453.103
Cumulatieve aflossingen/klim	-	-	135.666	135.666
Schuldrestant per vervaldatum	11.600	16.000	289.837	317.437
Aflossingsverplichting 2013	-	-	- 6.347	- 6.347
Schuldrestant op balansdatum	11.600	16.000	283.490	311.090

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

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

	0- 5 jaar	6 -10 jaar	> 10 jaar	Totaal
percentage				
<= 6	58.982	3.902	208.916	271.800
> 6	92	-	45.545	45.637
	59.074	3.902	254.461	317.437

De gemiddelde rentevoet van de leningen per balansdatum bedraagt 4,53% (2011; 4,41%). De achtergestelde lening is aangegaan met Woonstichting De Key. Over deze lening wordt 2% rente betaald. De rente over de roll-over lening heeft een variabel rentepercentage dat is gebaseerd op 3-maands euribor.

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

Financieringswijze	Restantschuld	Gem. resterende looptijd	Gem. rente	Gem. resterende rentevastperiode
Annuïteit	177.137	14,78	5,11	14,12
Fixe	96.200	16,40	4,38	9,50
Lineair	11.600	12,75	2,00	12,75
Roll over	2.400	2,28	0,25	0,03
Basisrente	30.100	49,47	2,84	5,11
Totaal	317.437	18,40	4,53	11,70

Ten opzichte van de sector heeft Centrada een hogere gemiddelde rente bij een langere gemiddelde resterende rentevastperiode.

Het schuldrestant van de door het WSW geborgde leningen bedraagt ultimo 2012 € 352,7 miljoen. Dit is inclusief de reeds overeengekomen herfinanciering van € 53,3 miljoen en de financieringsruimte van de roll-over lening.

Reële waarde

De reële waarde van de leningen bedraagt ultimo 2012 € 423,3 miljoen en is gebaseerd op de individuele kasstromen van de leningenportefeuille gebruik makend van een disconteringsvoet die gelijk is aan de IRS Curve op 31 december 2012. De boekwaarde bedraagt ultimo 2012 € 317,4 miljoen.

Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Het verloop is als volgt:

	31-12-2012	31-12-2011
Terugkoopverplichting Leystromen woningen	8.508	8.508
Terugkoopverplichting "Newtrada" woningen	17.134	16.919
Terugkoopverplichting overige woningen	1.566	1.407
Totaal terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	27.208	26.834

De terugkoopverplichtingen van de "Newtrada" woningen worden de eerstkomende veertien jaar berekend op basis van

de parameters en indexen die destijds in de model beheerovereenkomst zijn opgenomen.

De waardeverandering is € 185.000. Tevens zijn er twee woningen verkocht die onder de terugkoopverplichting overige woningen vallen (€ 189.000). Conform de Koopgarantbepalingen bedraagt het aandeel van de koper in de waardeontwikkeling twaalf maal 50% en één maal 70%.

11.11 Kortlopende schulden

Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden

De 49 woningen van Woonservice Drenthe zijn op 19 maart 2012 teruggekocht voor € 6,8 miljoen.

Schulden aan kredietinstellingen

Betreft het kortlopende deel van de schulden/ leningen kredietinstellingen.

Schulden aan groepsmaatschappijen

De schuld heeft volledig betrekking op Schilderwerken Lelystad B.V.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2012	31-12-2011
Omzetbelasting	1.678	739
Vennootschapsbelasting	2.705	-
Loonheffingen	112	98
Sociale premies	47	41
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	4.542	878

Overlopende passiva

	31-12-2012	31-12-2011
Niet vervallen rente geldleningen	7.851	8.160
Nog te ontvangen facturen	308	763
Belastingdienst Huurtoeslag	437	444
Vooruitontvangen huren	628	668
Reservering vakantiedagen en overuren	110	125
Vooruitontvangen bijdrage exploitatie	658	673
Totaal overlopende passiva	9.994	10.820

De vooruitontvangen bijdrage exploitatie kan worden gesplitst in een looptijd tot en met één jaar (€ 16.282) en langer dan één jaar (€ 641.754).

11.12 Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen

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 borgstellingen, voor het geval het betaalde disagio over de achtergestelde leningen niet voldoende is om de aanspraken op het fonds te dekken. Ultimo 2012 bedraagt de obligo € 13.464.875 (over 353 miljoen aan leningen).

Investerings- en renovatieverplichtingen

Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor nieuwbouw en renovatie tot een bedrag van € 6.904.446.

Deze verplichtingen komen naar verwachting tot afwikkeling in een periode van één tot twee jaar na balansdatum.

Herfinancieringsoperatie

De komende drie jaar zal er voor € 53,7 miljoen aan leningen worden afgelost en geherfinancierd.

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 in rekening worden gebracht. Per 31 december 2012 is er een bijdrage ontvangen van € 1.220.000 (244 maal € 5.000), er resteert dus nog een vordering van € 1.280.000.

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

12.1 Huuropbrengsten

	2012	2011
Woningen en woongebouwen	51.480	50.470
Onroerende zaken niet zijnde woningen	542	538
	52.022	51.008
Af: huurderwing wegens leegstand	282	293
Af: huurderwing wegens betalingsverschil/oninbaarheid	8	32
Af: huurderwing wegens verkoop	169	86
	459	411
Totaal huren	51.563	50.597

De huurstijging was voor 2012 2,3% (2011: 1,3%)

12.2 Opbrengsten servicecontracten

	2012	2011
Overige goederen, leveringen en diensten	1.531	1.558
Af: vergoedingsderwing wegens leegstand	12	13
Af: vergoedingsderwing wegens oninbaarheid	-	1
Totaal vergoedingen	1.519	1.544

12.3 Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille

	2012	2011
Opbrengst verkopen bestaand bezit	2.729	1.513
Af: boekwaarde	1.579	755
Af: verkoopkosten	58	76
<i>Totaal netto verkoopresultaat</i>	1.092	682
Netto verkoopresultaat Onderhanden projecten	44	749
Totaal netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	1.136	1.431

12.4 Gerealiseerde herwaarderingen

Dit betreft de realisatie van het positieve verschil (op complexniveau) tussen de actuele waarde en historische kostprijs van materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen. De realisatie over 2012 heeft betrekking op het verschil in afschrijvingslasten en de boekwaarde van gesloopte en verkochte activa.

12.5 Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf

Dit betreffen de geactiveerde uren op projecten huurwoningen.

12.6 Overige bedrijfsopbrengsten

	2012	2011
Administratievergoeding	305	375
Beheervergoeding	331	323
Vrijval bijdrage gemeente van complex Hanzeborg	48	47
Bijdrage van de gemeente	445	-
Overige baten	438	86
Totaal overige bedrijfsopbrengsten	1.567	831

12.7 Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

	2012	2011
Afschrijving sociaal vastgoed in exploitatie	19.802	15.946
Afschrijving onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	495	521
Totaal afschrijvingen	20.297	16.467

12.8 Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

	2012	2011
Sociaal vastgoed in exploitatie	3.123	- 9.748
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	2.708	7.292
	5.831	- 2.456

12.9 Onderhoudslasten

	2012	2011
PO (projectmatig)	5.231	1.526
Herstructurering	3.363	4.178
Dagelijks onderhoud inclusief eigen dienst	2.470	2.051
Uren eigen dienst planmatig onderhoud	- 247	- 186
Totaal onderhoudslasten	10.817	7.569

12.10 Leefbaarheid

	2012	2011
Bewoners stimuleren/activeren	78	115
Bewoners betrekken	74	109
Bewoners binden	13	19
Beheer	115	171
Gemeenschappelijke ruimte	30	45
Totaal leefbaarheid	310	459

12.11 Lasten servicecontracten

	2012	2011
Glasfonds	146	148
Ontstoppingsfonds	92	87
Onderhoudsfonds	238	217
Algemene verlichting	330	309
Schoonmaakkosten	243	218
Overig	508	400
Totaal lasten servicecontracten	1.557	1.379

12.12 Overige bedrijfslasten

	2012	2011
<i>Beheerkosten</i>		
Overige personeelslasten	366	433
Huisvestingskosten	241	215
Bestuurskosten	22	56
Algemene kosten	1.183	1.289
Subtotaal beheerkosten	1.812	1.993
<i>Heffingen</i>		
Belastingen	2.381	2.483
Verzekeringen	220	231
Contributie landelijke federatie	75	76
Bijdrageheffing bijzondere projectsteun	145	489
Subtotaal heffingen	2.821	3.279
<i>Overige bedrijfslasten</i>		
Overige exploitatielasten	1.094	1.052
Mutatie voorziening dubieuze debiteuren	512	292
Subtotaal bedrijfslasten	1.606	1.344
Totale overige bedrijfslasten	6.239	6.616

Accountants honoraria

Over de jaren 2011 en 2012 zijn de volgende bedragen aan accountants honoraria in rekening gebracht, de bedragen zijn exclusief btw en x € 1;

	2012	2011
Controle van de jaarrekening 2012	17.250	-
Controle van de jaarrekening 2011	23.500	37.000
Overige controle- en advieswerkzaamheden	12.750	45.809
Fiscale advisering	12.042	1.492
Totaal accountants honoraria	65.542	84.301
Nog te verwachte kosten controle jaarrekening	25.750	4.000

Het budget voor de controle van de jaarrekening 2012 is € 43.000. Hiervan is € 17.250 gefactureerd. Voor het restant van € 25.750 worden nog facturen verwacht.

De reservering van € 4.000 voor de controle van de jaarrekening 2011 is overschreden.

Deloitte heeft een meerwerkfactuur van € 18.000 in rekening gebracht. De controle van de jaarrekening 2011 heeft daarmee in totaal € 60.500 gekost.

De overige controle- en advieswerkzaamheden bestaan uit:

*Risicomanagement, review IC plan en bespreking verslagtechnische issues	8.500
*ISV-subsidie garages Schouw	3.200
*Aandachtspunten m.b.t. latentieberekeningen	1.050
	12.750

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

12.13 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2012	2011
Commercieel vastgoed in exploitatie	- 87	- 369
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	271	- 19
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	- 185	13
Waardeverandering verkocht onder voorwaarden voorgaande jaren	- 37	-
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	- 38	- 375

12.14 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2012	2011
Rente op liquide middelen	752	842
Rente op overige vorderingen	42	36
Rente tijdens de bouw	-	229
Rentevergoeding Newtrada	-	606
Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten	794	1.713

Rentelasten en soortgelijke kosten

	2012	2011
Leningen kredietinstellingen	- 14.750	- 15.568
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	- 14.750	- 15.568

12.15 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2012	2011
Mutatie latente belastingvordering	- 803	- 8.954
Mutatie voorziening latente belasting	- 17	11.834
Belasting boekjaar	- 2.705	-
Totaal	- 3.525	2.880

De belasting boekjaar is als volgt berekend:

Commercieel resultaat voor belasting		- 1.378
<i>Commercieel - fiscale verschillen:</i>		
Verkoopresultaat bestaand bezit	- 1.093	
Afschrijvingen op sociaal vastgoed	19.802	
<i>Overige waardeveranderingen</i>		
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa	- 1.524	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen	38	
Overige verschillen	-2.349	
		14.874
Fiscale winst		13.496
Af: te verrekenen verliezen		- 2.636
Belastbaarbedrag		10.860
<i>Belasting hierover:</i>		
20% over eerste € 20.000		40
25% over meerdere		2.665
Acute belastinglast		2.705

Het gemiddelde wettelijke belastingtarief bedraagt 24,9%. De hogere effectieve belastingdruk ad 255,8% wordt veroorzaakt door met name fiscaal niet aftrekbare kosten, het benutten van fiscale verliescompensatie en fiscaal vrijgestelde winstbestanddelen. Dit betreft ondermeer verschillen in de verwerking van resultaten uit verkoop, afschrijvingen en waardeveranderingen op het vastgoed.

Het effectieve belastingtarief wijkt af van voorgaand jaar door met name hogere fiscaal niet aftrekbare waardeveranderingen (onrendabele investeringen). Het toepasselijke belastingtarief is overeenkomstig voorgaand jaar.

13. Overige informatie

13.1 Werknemers

Ultimo 2012 heeft Centrada 91 werknemers in dienst. Dit aantal komt overeen met 84,1 fulltime equivalenten (2011; 95 werknemers en 85,4 fulltime equivalenten).

13.2 Bestuurders en commissarissen

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

	31-12-2012	31-12- 2011
Periodiek betaalde vergoedingen	138.305	137.203
Beloningen betaalbaar op termijn	47.153	46.477
Totaal	185.458	183.680

Lasten ter zake van bezoldiging van de Raad van Commissarissen zijn € 73.826 (voorgaand jaar € 70.714)

	Reguliere bezoldiging		Kostenvergoedingen	
	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011
Dhr. W. de Weerd (voorzitter)	11.180	11.180	2.433	2.142
Mw. Drs. M.L. Bot (vice-voorzitter)	9.832	9.900	327	321
Dhr. Drs. R.E.B. Prins (lid)	8.770	8.812	580	219
Dhr. Ing. J. de Graaf (lid)	-	7.453	-	-
Dhr. B.A. Spelbos (lid)	9.983	2.250	106	-
Dhr. Drs. E.K.C. Esseling (lid)	7.422	9.884	334	181
Dhr. Drs. W.J. Bos (lid)	8.781	8.822	872	554
Mw. Mr. P.E.F. Poppe (lid)	13.124	8.808	82	188
Totaal	69.092	67.109	4.734	3.605

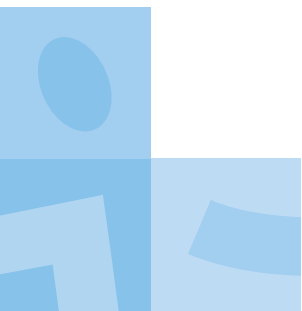
De bezoldiging van commissarissen omvat periodiek betaalde beloningen (presentiegelden, bijdrage zvw en een onkostenvergoeding). De bezoldiging is opgenomen onder de lonen en salarissen.

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

Lelystad, 11 juni 2013


drs. ing. E.H. Bronkhorst

Directeurbestuurder Centrada





Deel C

Centrada

Overige gegevens

1. Overige gegevens

1.1 Statutaire resultaatbestemming

De stichting kent geen statutaire bepalingen over resultaatverdeling. Artikel 70 van de Woningwet bepaalt dat toegelaten instellingen alleen uitkeringen mogen doen in het belang van de volkshuisvesting. De directie bepaalt met goedkeuring van de Raad van Commissarissen dat het resultaat van een boekjaar aan de reserves wordt toegevoegd.

1.2 Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2011

De jaarrekening 2011 is vastgesteld in de algemene vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 6 juni 2012. De algemene vergadering van de Raad van Commissarissen heeft de bestemming van het resultaat vastgelegd conform het daartoe gedane voorstel.

1.3 Voorstel resultaatbestemming 2012

De directie stelt aan de Raad van Commissarissen voor het negatieve resultaat over het boekjaar 2012 ten bedrage van € 4.903.096 geheel ten laste 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

Woningcorporaties worden geconfronteerd met diverse (voorgenomen) kabinetsmaatregelen. Deze maatregelen betreffen onder meer:

1. de verhuurderheffing, die naar verwachting oploopt naar € 1,7 miljard in 2017;
2. een verruiming van het huurbeleid, waarbij de basis voor de huurprijs het woningwaarderingssysteem blijft met een toegestane huurverhoging boven inflatie gebaseerd op het inkomen van de huurder.
3. een door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) opgelegde heffing voor saneringssteun voor 2013 van € 503 miljoen (4% van de huursom). Het CFV heeft bij de opvraag van de prognose-informatie 2013-2017 aangegeven dat rekening gehouden moet worden met een heffing voor saneringssteun in de jaren 2014 tot en met 2017 van respectievelijk 3%, 3%, 2% en 1% van de jaarlijkse huursom.

Gevolgen voor Centrada voor de periode 2013-2017 zijn:

1. de verhuurderheffing bedraagt ongeveer € 14,8 miljoen;
2. de extra inkomsten uit huurverhoging bedragen circa € 6,7 miljoen;
3. aan saneringssteun is € 6,7 miljoen ingerekend.

De extra huurverhoging is daarom niet toereikend om de verhuurderheffing te compenseren.

In de meerjarenprognose zijn de (voorgenomen) maatregelen integraal doorgerekend en op basis daarvan kan het volgende geconcludeerd worden:

- de operationele kasstroom blijft voldoen aan de aflossingsfictie van 2%;
- het eigen vermogen blijft boven de ondergrens van het volkshuisvestelijk vermogen op basis van het door het CFV voor Centrada vastgestelde risicoprofiel;
- het (des)investeringsprogramma kan Centrada nog steeds zelfstandig uitvoeren.

Op dit moment bestaat nog wel onzekerheid over:

- de rol van de Woz-waarde in de nieuwe opzet van het woningwaarderingssysteem;
- de voortzetting van de inkomensafhankelijke huurverhoging na 2013;
- de invulling van de huursombenadering;
- de invulling van de energieafspraken.

Het verdienmodel van Centrada komt de komende jaren onder druk te staan. Dit verplicht Centrada, los van de maatregelen die al getroffen zijn, opnieuw kritisch te kijken naar haar ambities en waar mogelijk en nodig aanvullende maatregelen te treffen.

1.5 Controleverklaring

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen verklaring.



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van commissarissen van Woonstichting Centrada

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2012 van Woonstichting Centrada te Lelystad gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2012 en de winst-en-verliesrekening over 2012 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 de toegelaten instelling is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de bepalingen inzake de jaarrekening en het jaarverslag als opgenomen in artikel 26, eerste lid, van het Besluit eheer sociale-huursector (Bbsh) en Richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. De directeur-bestuurder van de toegelaten instelling 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 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 2012 en van het resultaat over 2012 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Bbsh en Richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

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

Alkmaar, 11 juni 2013
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

