



Jaarverslag 2019

Bouwen aan de toekomst

Centrada jaarverslag 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Hoofdstuk 1 Waar staan we voor?	4
1.1 Missie	4
1.2 Visie op de maatschappelijke positie	4
1.3 Kernwaarden	4
1.4 Doelgroepen	4
Hoofdstuk 2 Waar gaan we voor?	5
2.1 Voldoende woningen	5
2.2 Kwaliteit van woningen	13
2.3 Betaalbare woningen	16
2.4 Kansrijke buurten	19
2.5 Goede dienstverlening	20
Hoofdstuk 3 Wat hebben we nodig?	23
3.1 Vastgoedsturing	23
3.2 Een professionele organisatie	24
3.3 Partnerschap	30
Hoofdstuk 4 Toekomst	34
Hoofdstuk 5 Verslag van de directeur-bestuurder	37
5.1 Algemene informatie	37
5.2 Ontwikkelingen in 2019	37
5.3 Verwachtingen voor 2020	38
5.4 Financiële informatie	40
5.5 Ontwikkeling van de marktwaarde	42
5.6 Beschouwing van de beleidswaarde	43
5.7 Verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde	44
5.8 Bijzondere risico's	45
5.9 Beoordelingen Autoriteit Woningcorporaties	46
5.10 Beoordelingen Waarborgfonds Sociale Woningbouw	47
5.11 Verklaring van het bestuur	47
Hoofdstuk 6 Verslag Raad van Commissarissen	48
6.1 Besturen en toezichthouden	48
6.2 Verslag vanuit de toezichthoudende rol	49
6.3 Verslag vanuit werkgeversrol	55
6.5 Over de Raad van Commissarissen	57
6.6 Tot slot	59

De hoofdstukken 1 tot en met 5 vormen samen het bestuursverslag. Het volkshuisvestelijk verslag is onderdeel van het bestuursverslag.

Voorwoord

Het thema voor 2019 was 'Bouwen aan de toekomst'. Dat is op verschillende manieren ingevuld.

In de eerste plaats is het bouwen letterlijk genomen. De woningmarkt in Lelystad is overspannen, zowel in de huursector als in de koopsector. De zoekduur naar een sociale huurwoning liep op naar 3 jaar en de inschrijfduur naar 6,7 jaar. Dat veroorzaakt schrijnende situaties. De nieuwbouw van woningen levert een bijdrage aan de oplossing. In 2019 zijn 122 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Dit is veel meer dan de afgelopen jaren, maar het bleek slechts een druppel op een gloeiende plaat te zijn. De wachtlijsten lopen nog steeds verder op.

Voor de komende jaren is daarom samen met de gemeente Lelystad gezocht naar een verdere intensivering van het nieuwbouwprogramma. Daarbij is ook gekeken naar minder traditionele oplossingen. De bouw van 150 tijdelijke woningen in het programma 'Wonen op Maat' is daar een goed voorbeeld van. Deze woningen blijven 15 jaar op dezelfde plek en kunnen sneller worden gerealiseerd dan permanente woningen. Ze zijn bestemd voor mensen die met spoed een woning zoeken. Om de doorstroming op gang te houden worden ze voor een deel met tijdelijke contracten verhuurd. De eerste tijdelijke woningen worden in 2020 opgeleverd.

Een andere oplossing voor de woningnood is het doorstroomproject. Centrada begeleidt mensen die met 1 of 2 personen in een grote woning wonen naar een gelijkvloerse, passende woning. Vaak zijn deze mensen op leeftijd en wonen ze al lang in hun huidige woning. De gezinsleden zijn in de loop der jaren uitgevlogen. De stap naar een andere woning is gewenst, maar ook ingewikkeld. Om die reden is de praktische hulp en begeleiding door Centrada welkom bij de huurders. Met een verhuizing komt vaak een keten van verhuisbewegingen op gang, waardoor na verloop van tijd meerdere huurders in een voor hen passende woning terecht komen.

De tweede uitleg van bouwen aan de toekomst gaat over duurzaamheid. Centrada heeft ten opzichte van het landelijk gemiddelde een jong en duurzaam bezit. Die voorsprong wil Centrada behouden. Er is flink geïnvesteerd in de interne deskundigheid. Samen met de gemeente Lelystad wordt gezocht naar duurzame en betaalbare oplossingen voor een energieneutrale woningvoorraad in 2050.

De derde invulling van het onderwerp betreft Lelystad Next Level. Lelystad bestaat ruim 50 jaar en is uitgegroeid tot een ruime, groene stad met veel ruimte voor recreatie en ontspanning op een centrale plek in Nederland, met uitstekende verbindingen per weg, spoor, water en hopelijk in de toekomst ook via de lucht. De inzet voor de komende jaren is dit potentieel te vertalen naar een groei van de stad op diverse terreinen, waaronder het inwonertal. Dat brengt automatisch een nog grotere vraag naar woningen met zich mee. In 2019 zijn de eindrapporten van de diverse werkgroepen van Lelystad Next Level opgeleverd en is een start gemaakt met het vertalen van de aanbevelingen hieruit naar concrete actieplannen. Als vervolg daarop is het college van B&W gekomen met het Koersdocument Lelystad 2040. Dit Koersdocument geeft richting aan de fysieke, sociale en economische ontwikkeling van Lelystad, waaronder het doel van 100.000 inwoners in 2040.

Centrada heeft in Lelystad Next Level aandacht gevraagd voor de oude wijken van Lelystad. De bestaande leefbaarheid moet ook in deze wijken worden behouden en uitgebouwd. Elke wijk heeft zijn eigen karakter en is aantrekkelijk voor uiteenlopende groepen woningzoekenden. In 2019 is een kader voor wijkvisies vastgesteld. Op basis daarvan worden de wijken en buurten vanaf 2020 in beeld gebracht, met hun aantrekkelijke punten en kwetsbaarheden. Dat vormt de basis voor de toekomstplannen per wijk.

De laatste en zeer belangrijke invulling van het thema bouwen aan de toekomst betreft de relatie met de huurders en woningzoekenden. De klanttevredenheid is door een breed palet aan maatregelen de afgelopen jaren gestegen tot waarden rond het landelijk gemiddelde. In 2019 is de klanttevredenheid op dat niveau gestabiliseerd. De ambitie is die weer verder te laten stijgen, tot waarden ver boven het landelijk gemiddelde. De achtergrond daarvan is dat tevreden klanten zich optimaal kunnen ontplooiën vanuit een prettig thuis, bijdragen aan het wonen in fijne buurten en dat zij zuinig zijn op hun huis. Er is hard gewerkt aan een klantvisie, die zal leiden tot concrete acties die de klantbeleving versterken.

Een bijzonder aspect in de relatie met huurders betreft het betalen van de huur. Dat is voor een significant deel van de huurders niet eenvoudig, omdat zij door een laag inkomen grote moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen. Centrada staat niet tegenover maar naast de huurders en kijkt samen met hen naar een duurzame oplossing voor de betalingsmoeilijkheden. Dat leidde eerder al tot een aanzienlijke afname van de betalingsachterstanden. In 2019 werden ook het aantal zaken voor de gerechtsdeurwaarder en het aantal gedwongen woningontruimingen succesvol teruggedrongen. Dit beleid wordt de komende jaren voortgezet, met als doel het aantal ontruimingen vanwege huurachterstanden tot vrijwel nul te reduceren.

Centrada kon bouwen aan de toekomst dankzij de samenwerking met een groot aantal maatschappelijke partners. In het bijzonder gaat dank uit naar de gemeente Lelystad en de huurdersbelangenorganisatie HVOB voor hun constructieve en meedenkende houding.

De bovenstaande punten zijn samen met andere onderwerpen verder uitgewerkt in ons jaarverslag. Veel leesplezier!

Lelystad, 4 mei 2020

Martine Visser
Directeur-bestuurder Centrada

Hoofdstuk 1

Waar staan we voor?

De missie, visie en kernwaarden maken duidelijk waar Centrada voor staat en op aangesproken kan worden. In het verlengde daarvan zijn de doelgroepen van Centrada beschreven.

1.1 Missie

Centrada werkt in Lelystad aan betaalbaar wonen en een duurzame kwaliteit in buurten waar mensen zich thuis voelen.

1.2 Visie op de maatschappelijke positie

Centrada staat midden in de samenleving en biedt haar huurders een thuis door nauw samen te werken met haar klanten, de gemeente Lelystad, de huurdersbelangenorganisatie HVOB en andere partijen die betrokken zijn bij goed wonen in Lelystad, nu en straks.

1.3 Kernwaarden

Het bestuur en de medewerkers van Centrada hanteren de volgende kernwaarden in de omgang met klanten, ketenpartners en elkaar:

- Klantgerichtheid
- Eenheid
- Daadkracht
- Ontwikkeling

1.4 Doelgroepen

Centrada spant zich in Lelystad in voor mensen die door hun inkomen of andere omstandigheden moeilijk huisvesting kunnen vinden. Hierbij gaat het om het huisvesten van:

- De door de rijksoverheid gedefinieerde doelgroep, de zogenaamde staatssteungroep. Dit betreft huishoudens die op financiële gronden niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven. Als inkomensgrens geldt hiervoor de in de Woningwet genoemde staatssteungrens van € 38.035 (prijspeil 2019), die tot en met 2020 tijdelijk is opgehoogd naar € 42.436 (prijspeil 2019);
- Huishoudens met een middeninkomen (tot 1,5 keer modaal), voor zover zij vanwege hun bestedingsruimte of vanwege het ontbreken van geschikt aanbod binnen Lelystad geen alternatieven hebben.

Hierbinnen heeft Centrada speciale aandacht voor huishoudens/personen met bijzondere woonbehoeften, zoals jongeren en ouderen, ex-psychiatrische patiënten en dak- en thuislozen die met hulp, begeleiding en/of zorg in principe zelfstandig kunnen wonen. Bij het huisvesten van deze doelgroepen wordt samengewerkt met instellingen die professionele hulp, begeleiding en/of zorg garanderen.

Hoofdstuk 2

Waar gaan we voor?

Centrada werkt in Lelystad aan betaalbaar wonen en een duurzame kwaliteit in buurten waar mensen zich thuis voelen. Daarvoor is het van belang dat er voldoende woningen zijn (paragraaf 2.1), van een goede kwaliteit (paragraaf 2.2) en tegen een betaalbare prijs (paragraaf 2.3). Kansrijke buurten (paragraaf 2.4) zorgen voor een leefbare woonomgeving. De kwaliteit van de dienstverlening (paragraaf 2.5) is de belangrijkste voorwaarde voor klanttevredenheid.

2.1 Voldoende woningen

2.1.1 Omvang woningvoorraad in de sociale sector

Centrada heeft het overgrote deel van de sociale huurvoorraad van Lelystad in bezit. De gemeente Lelystad en Centrada hebben samen met de huurdersbelangenorganisatie HVOB afgesproken dat het aandeel sociale woningen van Centrada ten opzichte van de totale woningvoorraad gelijk blijft. Daarmee wordt een sociale balans in de stad behouden. Het huidige aandeel sociale huur is echter niet goed bekend. Naast Centrada zijn er namelijk nog meer aanbieders van sociale huurwoningen. Daarom is in de prestatieafspraken omschreven dat de gemeente de aantallen sociale huurwoningen inventariseert die niet van Centrada zijn. Opgeteld bij het aantal van Centrada vormt dit het totale aandeel sociale huurwoningen. Om dit aandeel vast te houden is afgesproken dat maximaal 30% van de nieuwbouwproductie sociale huurwoningen betreft. Hiervan levert Centrada 25% en zo nodig ook de laatste 5%, indien dit niet door andere verhuurders wordt opgepakt.

In de nieuwbouwplanning kijken gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB en Centrada samen 5 jaar vooruit. De eerste 2 jaar zijn concreet ingevuld en de 3 jaar daarna globaler van aard. Op die manier blijft bijsturing mogelijk, afhankelijk van de nieuwbouwresultaten van de koop en vrije sector huur.

Centrada had eind 2019 8.674 wooneenheden in eigendom, 124 meer dan een jaar daarvoor. Er werden 122 nieuwbouwwoningen in gebruik genomen, 2 woningen aangekocht voor de verhuur en 2 woningen verkocht. Verder is 1 woning opgenomen onder de voorraad verkoopwoningen. Deze woning is in 2020 daadwerkelijk verkocht. Tot slot transformeerde 1 woning van reguliere verhuur naar kamergewijze verhuur (4 kamers).

Daarnaast bezat Centrada 8 woonwagens, 350 garages en parkeerplaatsen, 14 winkels en bedrijfspanden (inclusief het eigen kantoor), 11 panden die kwalificeren als maatschappelijk vastgoed en 335 intramurale zorgplaatsen. Tot slot beheerde Centrada 105 woningen voor derden.

Het totale aantal verhuureenheden in bezit en beheer eind 2019 bedroeg 9.497 (2018: 9.363). Naast de 124 woningen die werden toegevoegd aan de voorraad, werden er 2 bergingen aangekocht en 8 intramurale zorgeenheden nieuw gebouwd in bestaande panden.

Nieuwbouw, sloop en transformatie

Nieuwbouw

In 2019 zijn 122 nieuwe woningen opgeleverd en verhuurd. Dit aantal is aanzienlijk groter dan de afgelopen jaren. In de prognoses worden dergelijke aantallen ook de komende jaren vastgehouden, om voldoende aanbod te creëren en bij te dragen aan de groei van Lelystad.



In het voorjaar werden 20 levensloopbestendige appartementen in het gebouw 'Haagwinde' in de wijk Warande in gebruik genomen. Deze appartementen zijn gelegen boven bedrijfsruimten die worden gebruikt door zorgpartijen. Naast het gebouw ligt een winkelcentrum met onder meer een supermarkt, kapper en apotheek. Aan de andere kant van het gebouw zijn een school/ kinderopvang en een multifunctionele accommodatie gevestigd. Dat maakt de locatie uitstekend geschikt voor verschillende doelgroepen.



In juni zijn 7 zeer energiezuinige eengezinswoningen en 24 appartementen in complex 'Kemperveste' in de wijk Kempenaar opgeleverd. De eengezinswoningen zijn voorzien van een warmtepomp in combinatie met 20 tot 22 PV panelen welke er samen voor zorgen dat de huurders erg lage energielasten zullen hebben.



Eind augustus 2019 waren 29 appartementen in complex de 'Kandelaar' (Kempenaar) gereed en konden worden opgeleverd aan de nieuwe huurders. Deze appartementen liggen op een zichtlocatie vanaf de Houtribdreef, dicht bij het stadscentrum en het station.



Kort hierna zijn ook 42 appartementen in het 'Hanzehuys' (Kopenhagenlaan) opgeleverd. Dit markante gebouw ligt ook zeer centraal en vormt de afsluiting van de bestaande wijk De Bolder.

In de begroting was uitgegaan van 169 op te leveren woningen in 2019. De 47 woningen die nog niet zijn opgeleverd zijn wel in aanbouw. De 17 eengezinswoningen in Warande Waterfront zijn in januari 2020 opgeleverd en verhuurd. De 30 eengezinswoningen in De Veste zijn in februari en maart 2020 opgeleverd en verhuurd.

Van de begrote uitgaven is 88% gerealiseerd. Dat is een mooi resultaat in deze tijd, waarin het met drukte in de bouw niet altijd eenvoudig is de planning te realiseren.

Transformatie

In juni zijn 4 zorgappartementen in 'Het Rode Klif' opgeleverd. Deze zijn gerealiseerd op de plaats van de voormalige parkeergarage.

In oktober zijn 12 zorgappartementen in het zorgcomplex Jol opgeleverd. Dit betrof een transformatie van een deel van het gebouw waarin zich voorheen 8 appartementen bevonden. Deze transformatie vond plaats op verzoek van de nieuwe huurder, die ook de rest van het complex al huurde. Na de transformatie is het hele gebouw aan deze huurder verhuurd.

Nieuwbouw – initiatieven

In de begroting 2020 worden 170 permanente en 50 tijdelijke woningen opgeleverd. Daarnaast worden er 12 intramurale wooneenheden gerealiseerd. Er liggen plannen voor de realisatie van nog eens 342 permanente en 100 tijdelijke woningen en 122 zorgeenheden. Drie bijzondere initiatieven worden hier uitgelicht.

EU werkers, studenten en mensen die met spoed een woning zoeken zijn vaak aangewezen op huisjesmelkers die woningen in veel, kleine en dure kamers opsplitsen. Dit is onwenselijk en geeft veel overlast in de wijken. De gemeente Lelystad zoekt voor deze doelgroepen betere huisvesting. De gemeente en Centrada zijn overeengekomen dat er 150 verplaatsbare woningen komen op de locatie Campus Zuid, nabij Palazzo. Bij de woningen komt ruimte voor ontspanning en voor een huismeester. De eerste 50 tijdelijke woningen worden in 2020 opgeleverd, de andere 100 in 2021. Het gaat om een exploitatieperiode van 30 jaar waarvan de eerste 15 jaar op bovengenoemde locatie. Na de eerste 15 jaar wordt besloten of de woningen verplaatst moeten worden. Deze woningen worden verhuurd met zowel tijdelijke als doorlopende huurovereenkomsten. Bij het plan horen ook 300 permanente woningen op de locatie Campus Midden. Het gaat om diverse typen woningen waarvan een deel wordt verhuurd met een tijdelijke huurovereenkomst. Deze woningen worden gefaseerd opgeleverd in 2021-2024.

De huurder van het zorggebouw De Hoven heeft gevraagd of een deel van gebouw kan worden aangepast naar kleinere wooneenheden. In 2020 worden 12 intramurale wooneenheden aan het gebouw toegevoegd. Deze aanpassing zal tegen een kostendekkende huurprijs worden uitgevoerd.

De huurder van het zorggebouw Hanzeborg wil graag uitbreiden met 36 woonunits voor psychogeriatrische ouderen. Een voorwaarde voor Centrada is dat deze woningen in de toekomst op een eenvoudige wijze zijn om te bouwen naar reguliere appartementen. In 2020 wordt hiervoor een onderzoek uitgevoerd.

Stikstofdiscussie

De stikstofdiscussie raakt ook de projecten van Centrada. Lelystad wordt gekoppeld aan het Natura 2000 gebied Veluwe. Dit heeft gevolgen voor de nieuwbouwwijk Warande. Er mogen jaarlijks niet meer dan 100 woningen aan deze wijk worden toegevoegd. Het aandeel van Centrada hierbinnen lijkt te passen in de bestaande nieuwbouwvoornemens.

Daarnaast is bij meerdere nieuwbouwprojecten een lichte vertraging in de vergunning fase ontstaan door onduidelijkheid over de te hanteren uitgangspunten.

Verkoop

Centrada verkoopt in principe alleen huurwoningen aan zittende huurders. De verkoopvijver is op basis van het nieuwe verkoopbeleid vastgesteld. Alleen woningen in de verkoopvijver komen voor verkoop in aanmerking. Dit zijn 701 woningen die niet behoren bij de kernvoorraad.

<i>Verkoop</i>	<i>Norm</i>	<i>2019</i>
Aantal getransporteerde woningen	Maximaal 5 woningen	2 woningen
Verkoopbedrag woningen	650.000	320.000

In 2019 zijn 2 woningen verkocht met een gemiddelde verkoopprijs van € 160.000. De gemiddelde verkoopprijs per woning is € 30.000 hoger dan begroot. Dit wordt verklaard door de forse prijsstijgingen op de woningmarkt in het algemeen.

Daarnaast is 1 woning verkocht, die wordt geleverd in 2020. Deze woning stond leeg aan het eind van 2019 en is om die reden uit exploitatie gehaald en toegevoegd aan de voorraad verkoopwoningen.

Aankoop

In het nieuwe aankoopbeleid is vastgelegd welke woningen Centrada wil aankopen. Deze woningen zijn opgenomen in een aankoopvijver. De aankopen zijn gericht op het verkrijgen van volledig woningbezit binnen strategische locaties en het realiseren van aaneengesloten woningbezit. De aankoopvijver omvat 206 woningen.

<i>Aankoop</i>	<i>Norm</i>	<i>2019</i>
Aantal getransporteerde woningen	Maximaal 5 woningen	2 woningen
Aankoopbedrag woningen	750.000	317.000

In 2019 zijn er 5 woningen uit de aankoopvijver van Centrada in de vrije verkoop gekomen. Bij al deze woningen heeft Centrada getracht om deze aan te kopen tegen marktwaarde. Voor 2019 is dit bij 1 woning gelukt. Bij 1 andere woning volgt de levering in 2020. Bij de andere 3 woningen betaalden derden (soms fors) boven de marktwaarde.

Daarnaast heeft Centrada nog een koopgarantwoning aangekocht. Voor koopgarantwoningen geldt een terugkoopverplichting voor Centrada.

Het gemiddeld aankoopbedrag vertekent door de teruggekochte koopgarantwoning, omdat bij een dergelijke terugkoop een winstdeling geldt. Als dit niet het geval was, dan zou het gemiddeld aankoopbedrag € 179.500 zijn. Dit ligt hoger dan het gemiddeld begrote aankoopbedrag. Ook hier is de oorzaak de forse prijsstijging op de woningmarkt.

Ontwikkelingen op de markt voor koopwoningen in Lelystad

De gemiddelde prijs van door NVM-Makelaars verkochte woningen in Lelystad is gestegen naar € 254.000 (gemiddeld prijsniveau over heel 2019). Dit is een prijsstijging van 7,5% ten opzichte van 2018. Daarmee zit Lelystad iets onder het gemiddelde van Nederland (8%). De stijging is vergelijkbaar met het Gooi (7,3%) maar minder dan Almere (9,2%) en meer dan Amsterdam (4,4%). Het is een teken dat de woningmarkt nog steeds aantrekt.

Er zijn lichte tekenen van een kentering in deze marktontwikkeling. De prijsstijging is iets minder dan in 2018. Dat geldt voor zowel de transactieprijs als voor de prijs per vierkante meter. Ook is de verkooptijd nu gestabiliseerd op 1 maand. Het aanbod in Lelystad is nog steeds relatief voordelig ten opzichte van Almere en Amsterdam. De trek naar Lelystad is daardoor groot. Dat past bij de ambitie van Lelystad Next Level om de stad door te laten groeien naar 100.000 inwoners in 2040.

Er moet dan wel voldoende aanbod zijn. De nieuwbouw van 422 woningen in Lelystad in 2019 is groter dan in 2018, maar blijft 14% onder de geplande 489 nieuwbouwwoningen. De plannen van de gemeente Lelystad zijn voor 2020-2022 verder naar boven bijgesteld met als top 927 nieuwbouwwoningen in 2021. Het is nog de vraag of de gemeente dit kan waarmaken gezien de discussies over PFAS en stikstof en de ambtelijke capaciteit. Het zou voor Centrada betekenen dat er ruim 100 woningen meer gebouwd moeten worden dan in het portefeuilleplan is opgenomen.

2.1.2 Bereikbaarheid van woningen

Mutatiegraad

	<i>Norm</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Mutatiegraad (woningen)	-	6,35%	6,32%
% verlate woningen	25,0%	20,8%	18,1%
Inschrijfduur	-	6,7 jaar	5,5 jaar
Zoekduur	2,3 jaar	3,0 jaar	2,5 jaar

Bij 578 wooneenheden is het huurcontract opgezegd (einddatum in 2019). Hoewel er 122 nieuwbouwwoningen zijn verhuurd, is het aantal huuropzeggingen nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar, waarin geen nieuwbouw werd opgeleverd. Een normaal beeld is dat nieuwbouw als gevolg van doorstroming ook verhuizingen binnen het bestaande bezit oplevert. Zonder nieuwbouw zou de mutatiegraad waarschijnlijk opnieuw zijn gedaald.

In 2019 zijn 647 woningen verhuurd via advertenties en directe toewijzing. In 2018 waren dit er 525. De toename is precies gelijk aan de 122 nieuwbouw woningen in 2019.

Loten

Om woningzoekenden met weinig inschrijftijd toch een kans te geven op een woning wordt een deel van de beschikbare huurwoningen via loting verhuurd. In 2019 waren dit 135 woningen. Dit is 21% van het totaal. Hiermee ligt het percentage onder de norm van 25%. In 2018 werd 18% verloot.

Zoekduur en inschrijfduur

De zoekduur is de periode vanaf het moment dat een woningzoekende voor het eerst reageert op een woningadvertentie tot en met de ingangsdatum van het huurcontract. Dit is exclusief de zoekduur van de verhuringen op basis van urgentie. De gemiddelde zoekduur steeg naar 3,0 jaar (2018: 2,5 jaar). Ondanks de uitbreiding van het woningbezit met 122 nieuwbouwwoningen steeg de zoekduur dus fors.

Gemiddeld staat een woningzoekende 6,7 jaar ingeschreven voordat hij een huurwoning krijgt. In 2018 was dit nog 5,5 jaar. Voor de nieuwbouwwoningen stond men gemiddeld 10,6 jaar ingeschreven. De belangstelling voor nieuwbouwwoningen is nog groter dan voor bestaande woningen.

Staatssteun

Op basis van de staatssteunregels moeten de woningen met een huurprijs tot de liberalisatiegrens (€ 720,42 prijspeil 2019) worden verhuurd aan huishoudens met een specifiek maximum inkomen.

<i>Verantwoording verhuringen</i>	<i>Norm</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
% verhuringen huishoudens tot € 38.035	≥ 80%	93,2%	98,2%
% verhuringen huishoudens € 38.035 - € 42.436	≤ 10%	2,5%	1,1%
% verhuringen huishoudens boven € 42.436	≤ 10%	4,3%	0,7%

In 2019 zijn 691 verhuringen van woningen in het kader van de staatssteun geregistreerd. Dit aantal ligt hoger dan de 647 woningen die via advertenties en directe toewijzingen zijn verhuurd. Dit komt omdat voor de staatssteun alle nieuwe contracten worden geregistreerd. Daarom worden 27 woningruilingen, 5 verhuringen van de calamiteitenwoning, 4 verhuringen aan maatschappelijke organisaties, 1 naamswijziging en 7 verhuringen door splitsen van 2 woningen in kamers toegevoegd aan het aantal verhuringen. Van de woningsplitsingen is 1 later weer ongedaan gemaakt. Volgens deze registratie verhuurde Centrada haar sociale huurwoningen in circa 93% van de verhuringen aan de laagste inkomensgroep, tot € 38.035 (prijspeil 2019). In 2018 lag dit percentage nog op 98%.

Hierin is het effect van het gewijzigde beleid zichtbaar. Sinds het voorjaar van 2019 kiest Centrada er voor om een deel van haar woningbezit toe te wijzen aan hogere inkomens tot € 57.000 (prijspeil 2019). De 42 appartementen in het nieuwbouwcomplex 'Hanzehuys' zijn daarom verhuurd aan huishoudens met een wat hoger inkomen (boven de inkomensgrens van de huurtoeslag).

Passend toewijzen

Van alle toewijzingen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens¹ moet Centrada zich in minstens 95% van de gevallen houden aan een huurprijs van maximaal € 607,46 (prijspeil 2019) voor een- en tweepersoonshuishoudens en maximaal € 651,03 (prijspeil 2019) voor drie- en meerpersoonshuishoudens. Er zijn 496 woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens. Hiervan is 99,8% passend toegewezen. Hiermee voldoet Centrada ruimschoots aan de normen voor passend toewijzen.

Urgenties

Urgenties op basis van het urgentiereglement

Woningzoekenden kunnen bij een acute, zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheid urgentie aanvragen op basis van het urgentiereglement. De urgentiecommissie van Centrada beoordeelt tweewekelijks de urgentieverzoeken.

De urgentiecommissie ontving 108 urgentieverzoeken (2018: 79). Bij 50 aanvragen (2018: 45) werd de urgentie toegekend. In sommige zeer schrijnende gevallen waarin het urgentiereglement niet voorzorg, is dit via een directiebesluit gerealiseerd. In 2019 is 3 keer een urgentie toegekend op grond van mantelzorg. Deze grondslag is in 2018 nieuw opgenomen in het urgentiereglement.

Daarnaast beoordeelde de onafhankelijke geschillencommissie van Centrada op verzoek van de aanvragers 18 afgewezen urgentieverzoeken (2018: 18). De geschillencommissie wees bij 7 afwijzingen (2018: 2) alsnog urgentie toe. Het totaal aantal toegekende urgenties komt hiermee op 57 (2018: 47).

Het aantal toekenningen is met ongeveer 20% gestegen. Deze toename hangt nauw samen met de stijging van het aantal aanvragen. Het percentage van de toegekende urgentieaanvragen schommelt de afgelopen jaren tussen de 50% en 60% (53% in 2019).

Type urgentie	2019	2018
Medische urgentie	30	30
Financiële urgentie	8	6
Sociale urgentie	16	11
Mantelzorg	3	0
Totaal	57	47

Gemiddeld heeft een urgente, nadat de urgentie is toegekend, in iets minder dan 3 maanden een huurwoning. Hiermee wordt voldaan aan de norm (gemiddeld 3 maanden).

Overige urgenties

Naast urgenties op basis van het urgentiereglement kent Centrada in een aantal andere situaties urgentie/voorrang toe, bij het toewijzen van woningen. Het gaat hierbij om:

- Vergunninghouders: Vergunninghouders worden sinds 2019 niet langer met voorrang/urgentie gehuisvest. Wel heeft Centrada nog een beperkt aantal jongere vergunninghouders gehuisvest in kamers/jongerenwoningen. Het betreft de uitstroom van minderjarige vergunninghouders uit een instelling. In 2019 ging het om 11 verhuringen.
- Stadsurgenten: Er zijn geen woningen verhuurd aan bewoners die in het kader van herstructurering/sloop een urgentie hebben ontvangen.
- Zorgurgenten: Centrada heeft voor enkele wooncomplexen afspraken gemaakt met zorginstellingen ten aanzien van geplande en ongeplande zorg. De wooncomplexen in de woonservicebuurten met zorggarantie zijn: De Hoven, Hanzepark en De Uiterdon. Centrada hanteert bij de toewijzing in deze complexen 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 2019 zijn 16 woningen op basis van zorgurgentie verhuurd.
- Uitstroom Maatschappelijke organisaties: Centrada heeft met enkele maatschappelijke organisaties afspraken gemaakt om cliënten van deze organisaties tijdens of na afloop van de behandeling in staat te stellen vrijwel direct toe te treden tot de woningmarkt. Enerzijds wil

¹ Deze grens is voor eenpersoonshuishoudens € 22.700 en voor meerpersoonshuishoudens € 30.825

Centrada hiermee voorkomen dat deze mensen door het ontbreken van passende huisvesting terug zouden vallen in hun ontwikkeling. Anderzijds bevordert dit de doorstroming bij de maatschappelijke organisaties, zodat zij weer ruimte hebben voor nieuwe cliënten. Het maximum aantal toewijzingen in het kader van doorstroming vanuit maatschappelijke organisaties bedraagt 46. Dat is 6% van het begrote aantal huuropzeggingen. In werkelijkheid zijn 29 woningen op basis van deze afspraken verhuurd.

- Overig: Er zijn in Lelystad zeer beperkte mogelijkheden voor de opvang, al dan niet tijdelijk, van gezinnen in een voor kwetsbare kinderen onwenselijke en/of nood situatie. Om te voorkomen dat kinderen uit huis worden geplaatst of in hun ontwikkeling ernstig worden geschaad stelt Centrada aan het Jeugd- en Gezinsteam Lelystad (JGT) woningen beschikbaar. Dit gebeurt enerzijds door het faciliteren van 'Even thuis kom woningen' voor tijdelijke crisisopvang en anderzijds door het verstrekken van urgenties voor deze gezinnen. In 2019 heeft Centrada op basis van deze afspraken 16 keer in (tijdelijke) huisvesting voorzien.

Aanbod voor reguliere woningzoekenden

In onderstaande tabel zijn alle verhuringen op basis van urgentie afgezet tegen het totaal aantal verhuringen, om het effect van urgentie zichtbaar te maken.

Type aanbod/verhuring	2019	2018
Aantal verhuurde woningen	647	525
Waarvan:		
op basis van urgentiereglement	44	47
vergunninghouders	11	38
stadsurgente	0	0
zorgurgente	16	19
uitstroom maatschappelijke instelling	29	39
urgentie overig	16	14
Totaal aantal 'urgente' verhuringen	116	157
Aantal woningen voor niet urgente	531	368
% beschikbaar voor reguliere woningzoekenden	82%	70%

In 2019 was 82% van het aantal verhuringen beschikbaar voor de reguliere woningzoekenden. Dit percentage is veel hoger dan in 2018 en ook boven de met de gemeente Lelystad afgesproken norm van 75%. Oorzaak is enerzijds de daling van het aantal urgente (statushouders worden niet meer met voorrang gehuisvest) en anderzijds het toegenomen aanbod door nieuwbouw (122 nieuwbouw woningen).

2.1.3 Wonen en zorg

Tot de doelgroep horen mensen die op het gebied van wonen en zorg een steuntje in de rug nodig hebben. Naast ouderen kan hierbij worden gedacht aan mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking.

Samenwerking met partners

Samen met de gemeente Lelystad, zorgorganisaties, het zorgkantoor en de ouderenbonden werkt Centrada aan een 'senior proof' Lelystad. De betrokken organisaties hebben zich gezamenlijk aangemeld voor het tweejarige innovatieprogramma 'Inclusieve wijk - Langer thuis' onder leiding van Platform 31 en het G40 stedennetwerk. De centrale vraag is hoe wijken geschikt gemaakt kunnen worden voor het langer zelfstandig wonen van diverse kwetsbare groepen. Het programma richt zich in Lelystad op de doelgroep ouderen in de Boswijk. Het inhoudelijke programma is in september 2019 gestart en leidt eind 2020 tot een uitvoeringsplan.

Centrada doet samen met de gemeente Lelystad mee aan het actieprogramma 'Weer thuis' in de regio Flevoland onder leiding van Aedes. Het programma richt zich op een (verbeterde) samenwerking voor de uitstroom van mensen vanuit een beschermende woonvorm. Speerpunten vanuit Lelystad zijn het gelijkmatig spreiden van de uitstroom over heel Flevoland en de begeleiding vanaf de uitstroom. In 2019 zijn de verschillende speerpunten en belangen geïnventariseerd. In 2020 krijgt het programma een vervolg, waarbij Centrada deel uitmaakt van het kernteam. Daarnaast zit Centrada namens de Flevolandse corporaties in de stuurgroep.

Zorgvastgoed

Het rijksbeleid heeft grote impact op de bedrijfsvoering van zorgpartijen die zich bezighouden met intramurale woonvormen. Dit leidt tot vragen van zorgpartijen om met behulp van (interne) verbouwingen het gebruik van het vastgoed te optimaliseren. Centrada werkt mee aan dergelijke verzoeken, waarbij de insteek is dat de aanpassingen kostendekkend kunnen worden geëxploiteerd en dat de aanpassingen de alternatieve aanwendbaarheid van het gebouw niet mogen aantasten.

Aanpak huisvesting kwetsbare personen

Het Stedelijk Integraal Team (SIT) is van start gegaan. Centrada maakt samen met de gemeente Lelystad, diverse zorgorganisaties en de politie onderdeel uit van het SIT. In deze samenwerking kan Centrada probleemsituaties inbrengen, die bijvoorbeeld gaan over ernstige woonoverlast of over zorgmijders. Centrada dringt al jaren aan op een dergelijk overleg, omdat voor een deel van de huurders de reguliere zorg niet voldoende is om ernstige problemen beheersbaar te krijgen. Via het overleg worden nieuwe wegen gevonden om zaken vlot te trekken. Eind 2019 is proefgedraaid met het overleg en de eerste ervaringen zijn positief. De samenwerkingsovereenkomst is begin 2020 getekend.

Opplusmaatregelen

Centrada past bepaalde bestaande woningen aan waardoor ouderen langer zelfstandig kunnen wonen. In een periode van vijf jaar tijd worden ruim 600 bestaande woningen opgeplust. De oppluswerkzaamheden worden aangeboden aan de zittende huurders. Zij kiezen er zelf voor of ze deel willen nemen. In 2019 zijn geen woningen opgeplust, maar is de voorbereiding voltooid voor het opplusprogramma van 2020. In dat jaar staan de 81 appartementen en 28 aanleunwoningen aan de Tjalk/ Buizerd op de planning.

2.2 Kwaliteit van woningen

2.2.1 Basiskwaliteit en onderhoud

Centrada zorgt voor een goed onderhouden woning waarin huurders naar tevredenheid kunnen wonen. Alle woningen van Centrada voldoen minimaal aan conditieniveau 3 (NEN 2767). De kwaliteit aan de binnenkant in de woning krijgt meer aandacht dan voorheen, omdat uit onderzoek blijkt dat de huurder hier veel belang aan hecht. Dan gaat het om de keuken, badkamer, hang- en sluitwerk, binnendeuren en –kozijnen, elektrisch schakelmateriaal en rookmelders.

Planmatig onderhoud

Een deel van het onderhoud en de woningverbetering wordt planmatig opgepakt, zoals onderhoud aan installaties en de buitenkant van de woning. De huurder wordt tijdig geïnformeerd over het moment van uitvoering en de overlast wordt zoveel als mogelijk beperkt.

In 2019 zijn via planmatig onderhoud circa 2.200 woningen aangepakt. De kosten over heel 2019 bedragen 110 % ten opzichte van de begroting. De overschrijding wordt vooral veroorzaakt doordat het groot onderhoud aan het appartementencomplex Binnendijk/ Ringdijk voorspoedig verliep, waardoor het project in 2019 nog is afgerond. In de begroting werd verwacht dat dit project zou doorlopen in 2020. Daarnaast is op verzoek van de huurder voor € 350.000 aan aanpassingen verricht aan een zorgcomplex, die niet waren begroot. Deze kosten zijn verrekend in een kostendekkende huurverhoging.

Niet planmatig onderhoud

Het niet planmatig onderhoud bestaat uit reparatie- en mutatieonderhoud. De kosten over heel 2019 bedragen 86% van het geprognosticeerde budget.

Het verschil wordt vooral veroorzaakt doordat het onderhoud aan de binnenkant van de woning, dat op verzoek van de huurder of bij mutatie wordt uitgevoerd, € 1,1 miljoen lager uitviel. Voor 2020 zijn er plannen gemaakt om huurders actiever te wijzen op de mogelijkheid om woningen te voorzien van een verbeterde badkamer, keuken en toilet. Het overige mutatie-onderhoud viel juist € 0,3 miljoen hoger uit dan begroot.

In juli 2019 is het Huurdersonderhoudsabonnement ingevoerd. Tegen een maandelijkse bijdrage van € 5,25 verzorgt Centrada de kleine reparaties aan de binnenkant van de woning, die normaal gesproken behoren tot het huurdersonderhoud. Ongeveer 2.100 huurders hebben zich aangemeld voor het Huurdersonderhoudsabonnement.

2.2.2 Duurzaamheid

Centrada neemt haar verantwoordelijkheid voor het verminderen van de CO2 uitstoot van de woningen. Om die reden is er een adviseur Energie, Circulariteit en Duurzaamheid aangetrokken. Hiermee worden kennis en ervaring versterkt en is Centrada sterk vertegenwoordigd in de gemeentelijke taskforce Energietransitie.

De gemiddelde energie-index aan het eind van 2019 is 1,32 (2018: 1,35). Dit is een goede score ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 1,57 (2018: 1,65).

Circulariteit

De Flevolandse woningbouwcorporaties onderzoeken in hoeverre zij circulair kunnen werken. Daar is een samenwerkingsconvenant voor aangegaan. Het initiatief wordt ondersteund door de provincie Flevoland. De eerste onderzoeksresultaten worden in 2020 verwacht.

Projecten energetische verbeteringen

Energetische verbeteringen richten zich op het verbeteren van de energieprestatie van de woningen.



In het complex van 94 appartementen aan de Binnendijk-Ringdijk zijn de kozijnen vernieuwd, betere dak- en glisolatie aangebracht, kieren gedicht en vraag-gestuurde ventilatie toegepast. De energie-index verbeterde hierdoor van 1,32 naar 0,99.



In het complex van 134 eengezinswoningen aan de Galjoen zijn ook de kozijnen vernieuwd, betere glasisolatie aangebracht, kieren gedicht, vraag-gestuurde ventilatie toegepast en zijn er 6 zonnepanelen per woning geplaatst. De energieprestaties van dit project zijn nog niet bekend, maar wel aanzienlijk beter dan voorheen.



Bij 105 eengezinswoningen aan de Hofstede/Plantage is vloerisolatie aangebracht. Ook hiervan zijn de nieuwe energieprestaties nog niet bekend.

Op 534 adressen zijn cv-ketels vervangen door nieuwe HR-cv ketels. In oktober is de 1000ste woning voorzien van zonnepanelen. Aan het eind van het jaar stond de teller al op 1.300 woningen.

Actualisatie energielabels

Alle woningen zijn voorzien van een energielabel. Deze hebben een geldigheid van 10 jaar. Aan het eind van 2019 waren er 238 labels niet meer geldig. Deze worden in 2020 bijgewerkt.

De wijze van het bepalen van de energieprestatie van een woning gaat vanaf 2021 veranderen. De nieuwe methode heet NTA 8800. Het onderzoek naar de consequenties voor Centrada is eind 2019 gestart. Dit zal in 2020 leiden tot aanpassingen.

Warmtevisie Lelystad

De gemeente Lelystad is gestart met het opstellen van spelregels voor een warmtevisie 2020-2050. Het plan moet in 2021 richting geven aan een wijkgerichte aanpak voor warmtelevering zonder gebruik van fossiele brandstoffen. Centrada is een belangrijke partner voor de gemeente als het gaat om het vaststellen van de warmtevisie.

Verder is Centrada net als de andere Flevolandse woningcorporaties nauw betrokken in het proces rondom het vormen van een regionale energiestrategie (RES) door de provincie Flevoland.

2.2.3 Veiligheid en gezondheid

Bij 134 woningen in de wijk Galjoen zijn asbesthoudende gevelbeplating en vensterbanken verwijderd. Ook zijn bij circa 30 mutatiewoningen asbestsaneringen uitgevoerd. Het ging hier meestal om asbesthoudend vloerzeil en beschadigde of bewerkte asbesthoudende vensterbanken.

In het najaar heeft er een in-company training voor de direct betrokken medewerkers plaatsgevonden over actuele zaken rond asbestherkenning en sanering.

Er is een inventarisatie gemaakt van de aanwezigheid en kwaliteit van rookmelders in de woningen. Rookmelders zijn niet verplicht in bestaande woningen tot bouwjaar 2003. Vanuit haar zorgplicht heeft Centrada deze bij een deel van de woningen in het verleden wel laten aanbrengen. In wijken waar dit niet is gebeurd, wordt nu een inhaalslag gemaakt. Ook de bestaande rookmelders worden de komende 2 jaar vervangen. Dit sluit aan bij de kabinetsvoornemens om rookmelders vanaf 1 juli 2022 in alle woningen in Nederland verplicht te stellen.

2.3 Betaalbare woningen

2.3.1 Huurprijsbeleid en huurverhoging

Huurprijsbeleid

In het 'Huurprijsbeleid 2019 – 2023' is er meer samenhang tussen de kwaliteit van een woning en de huurprijs aangebracht. Van circa 4.000 woningen is de streefhuur aangepast. Deze nieuwe streefhuren hebben ook als basis gediend voor de huurverhoging voor bestaande huurders.

Tegelijk met de aanpassing van de huurprijzen zijn wijzigingen doorgevoerd ten aanzien van de inkomenseisen. Hiermee komt een deel van het bezit beschikbaar voor de middeninkomens. Centrada gebruikt nu in iets grotere mate de wettelijke ruimte van 20% in de toewijzingen die hiervoor wordt geboden.

Jaarlijkse huurprijsaanpassing

Per 1 juli 2019 zijn de huren aangepast. Centrada verlaagde huurprijzen als de te betalen huurprijs boven de streefhuur lag. Centrada verhoogde huurprijzen extra als de te betalen huurprijs onder de streefhuur lag. Daardoor groeien de huurprijzen naar elkaar toe en worden verschillen uit het verleden geleidelijk opgelost. Daarnaast kregen huurders met een hoog inkomen een extra inkomensafhankelijke huurverhoging.

De huur, exclusief inkomensafhankelijke huurverhoging, steeg door de aanpassing gemiddeld met de inflatie over 2018 (1,6%). Inclusief inkomensafhankelijke huurverhoging was de stijging 1,65%.

In onderstaande tabel is aangegeven welk deel van de huurders welke aanpassing ontving.

<i>Percentage huurverhoging</i>	<i>Totaal aantal</i>	<i>Procentueel</i>	<i>% Cumulatief</i>
-2,5%	124	1,4%	1,4%
-1,5%	106	1,2%	2,6%
-0,5%	708	7,9%	10,5%
0,0%	739	8,2%	18,7%
Tussen 0,0 en 1,6%	601	6,7%	25,4%
1,6% (inflatie)	2.590	28,8%	54,2%
2,1%	2.961	33,0%	87,2%
4,1%	818	9,1%	96,3%
Max 5,6% (inkomensafhankelijk)	333	3,7%	100,0%
<i>Totaal aantal</i>	<i>8.980</i>		

Huurbezwaren

Er zijn 32 huurbezwaren ontvangen naar aanleiding van de jaarlijkse huurverhoging. Dit zijn er 6 meer dan vorig jaar. Bij 14 bezwaren is Centrada akkoord gegaan met het bezwaar en is de huurverhoging aangepast. In 16 gevallen is Centrada niet akkoord gegaan en in 2 gevallen is de verzochte aanvullende informatie niet aangeleverd. Van de afgewezen bezwaren zijn er 5 doorgezonden naar de Huurcommissie. 4 van de 5 bezwaren zijn door de Huurcommissie afgewezen en 1 bezwaar is door de huurder voor de behandeling ingetrokken.

Percentage woningen met netto huur tot en met € 720,42

Het percentage woningen met een netto huur tot en met € 720,42 is aan het eind van het jaar met 99,4% iets hoger dan in 2018 (99,2%). Dit komt neer op 8.734 van de 8.787 woningen. Van de 53 woningen met een hogere huurprijs, behoren 33 woningen tot de vrije sector. Bij 20 woningen daalt na een verhuizing de huurprijs weer op of onder € 720,42.

Huurderving door leegstand

Er is € 372.808 (2018: € 293.646) aan huurderving door leegstand (exclusief leegstand als gevolg van onderhoudsprojecten) geboekt. Dat komt neer op 0,58% van de bruto huur die had moeten binnenkomen. Hiermee komt de leegstand boven de norm van € 316.000. De overschrijding komt hoofdzakelijk door administratieve leegstand die ontstaan is door het te vroeg opvoeren van nieuwbouw in het primaire systeem. Hierdoor is circa € 80.000 leegstand geboekt, terwijl de woningen nog in aanbouw waren.

2.3.2 Huurincasso

	<i>Norm</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Saldo zittende huurders *)	≤ € 324.430	€ 390.097	€ 359.901
Aanzeggingen huisuitzetting	≤ 96	35	87
Huisuitzettingen wegens huurachterstand	≤ 24	10	23
Laatste kans beleid	-	22	44
Saldo vertrokken huurders	≤ € 519.088	€ 350.917	€ 472.307
Afboeking oninbare vorderingen	≤ € 230.000	€ 259.165	€ 399.031
Waarvan huur	≤ € 85.000	€ 19.081	€ 56.293
Waarvan mutatiekosten	≤ € 120.000	€ 187.168	€ 239.781
Waarvan proceskosten	≤ € 25.000	€ 52.916	€ 102.957
Juridische kosten incasso **)	≤ € 7.500	- € 3.120	€ 4.935
Opbrengsten herincasso	- € 5.000	- € 32.404	- € 15.000

*) exclusief voorstanden

**) de bate in 2019 ontstaat door aan (vertrokken) huurders doorbelaste juridische kosten

Saldo zittende huurders

De persoonlijke aanpak bij huurachterstanden van de afgelopen jaren is verder geïntensiveerd. Er was aandacht voor het verhaal (de mens) achter de betalingsachterstand, om maatwerk voor een oplossing te leveren. Dat leidt tot betere relaties met huurders en een betere betalingsmoraal, maar zorgt soms ook voor langer lopende betalingsregelingen. Eind 2019 was de achterstand van zittende huurders € 30.000 hoger dan eind 2018. Het aantal zaken dat is overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder is gedaald van 18 naar 12 per maand en ook het aantal ontruimingens wegens huurachterstand is spectaculair gedaald, van 23 naar 10.

medewerker legt door middel van huisbezoeken persoonlijk contact. Hij kan zo een duurzame oplossing voor de betalingsachterstand vinden. Dit initiatief is warm ontvangen door zowel huurders als maatschappelijke partners, juist omdat er naar een passende oplossing wordt gezocht. Een dergelijke oplossing vraagt ook een offer van Centrada, omdat de totale achterstand alleen over een langere periode kan worden voldaan.

Het protocol 'Voorkoming Huisuitzetting' is in samenwerking met ketenpartners waaronder Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF), Interkerkelijk Diaconaal Overleg (IDO) en Leger des Heils gestart. Centrada meldt huurders aan bij MDF, die zorgt voor de benodigde hulpverlening. De inzet is om de betaling van de lopende huur te regelen, een duurzame oplossing voor de financiën te vinden en een huisuitzetting te voorkomen.

Het is bij het ontstaan van huurachterstanden belangrijk snel in te grijpen. Een kleine huurachterstand kan makkelijker worden ingelopen dan een grote. Om tijdige signalering van betalingsproblemen beter vorm te geven, heeft Centrada samen met de gemeente Lelystad en energiemaatschappijen en zorgverzekeraars een overeenkomst getekend "Vroegsignalering van schulden in Lelystad". Inwoners die bij minimaal twee partijen een betalingsachterstand hebben worden actief benaderd. Daarmee moet een problematische schuldenpositie worden voorkomen, waaronder het op den duur niet meer kunnen betalen van de huur. Op basis van de gegevens bezoeken Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) en het sociaal wijkteam inwoners met meerdere schulden.

Huisuitzettingen

Er zijn 35 huisuitzettingen in verband met een huurachterstand aangezegd, waarvan 10 op basis van een ontruimingsvonnis zijn doorgegaan. In vergelijking met 2018 is zowel het aantal aanzeggingen als huisuitzettingen met circa 60% gedaald. 90% van alle ontruimingens betreft een alleenstaande man in de leeftijd van 20 tot 50 jaar.

Laatste kans beleid

Het laatste kans beleid is 22 keer toegepast (2018: 44). Bij een laatste kans mag de huurder na een ontruimingsvonnis de woning blijven gebruiken conform de betaalafspraken/woonafspraken die zijn vastgelegd in een gebruikersovereenkomst. De afspraken gelden voor een jaar. Worden de afspraken niet nagekomen, dan volgt alsnog huisuitzetting. Dit is gelukkig zelden nodig.

Saldo vertrokken huurders

Het saldo vertrokken huurders is gedaald naar € 350.917. De verhaalbaarheid van dit saldo is matig tot slecht, omdat het grotendeels vorderingen uit ontruimingens betreft. In het maandelijks overleg met de gerechtsdeurwaarder worden de vorderingen besproken, zodat oninbare vorderingen tijdig worden afgeboekt.

Afboekingen oninbare vorderingen

In 2019 is in totaal € 259.165 afgeboekt aan oninbare vorderingen. Een vordering wordt afgeboekt als duidelijk is, dat er geen financieel perspectief is. Nadat de afrekening van de gerechtsdeurwaarder is ontvangen, wordt de vordering bij herincasso ondergebracht.

Opbrengsten her incasso

Vorderingen op vertrokken huurders, waarvan eerder de verhaalbaarheid nihil was, zijn aangeboden aan twee incassopartners. Er is alsnog € 32.000 (2018: € 15.000) geïnd. De samenwerking wordt in 2020 voortgezet.

Acceptgirokaarten

Centrada verstuurt vanaf 2020 geen acceptgirokaarten meer. Circa 2.200 klanten die nog een acceptgiro ontvingen zijn benaderd om te komen tot een alternatief: automatische incasso, periodieke overschrijving of een accept e-mail inclusief betaallink. Veel huurders gaven overigens aan dat de acceptgiro door hen al niet meer werd gebruikt en dat er begrip was voor het afschaffen hiervan.

2.4 Kansrijke buurten

De woningen van Centrada staan in wijken en buurten waar huurders graag wonen en leven, zich kunnen ontplooiën en vooruitkomen. Het vertrekpunt is geloof in talent en eigen initiatief van huurders en het faciliteren van hun keuzes. Zij vormen de sleutel tot succes als het gaat om het voorkomen van problemen en het versterken van de kwaliteit van de leefomgeving.

2.4.1 Sociale meldingen/overlast

<i>Sociale meldingen/ overlast</i>	2019	2018
Aantal geregistreerde sociale meldingen	368	352
Aantal huisuitzettingen wegens woongedrag	5	2

Het merendeel van de sociale meldingen ging over geluidsoverlast (35%) en over niet of slecht onderhouden tuinen (20%). Aan het einde van het jaar waren nog 68 sociale meldingen in behandeling. Niet meegeteld in bovengenoemde aantallen zijn 62 meldingen in het kader van het project aanpak buitenruimten.

Van de ontruiming op basis van woongedrag waren er 2 op basis van woonfraude, 1 op basis van drugs dealen, 1 op basis van ernstige (geluids)overlast en 1 op basis van verward gedrag.

2.4.2 Bijdragen aan een schone, hele en veilige woonomgeving

De directe uitgaven voor leefbaarheid exclusief de interne kosten zijn als volgt:

<i>Leefbaarheid</i>	<i>Begroot 2019</i>	<i>Werkelijk 2019</i>	<i>Werkelijk 2018</i>
Activiteiten woonplannen	€ 107.950	€ 68.382	€ 79.665
Stimuleren en activeren bewoners	€ 102.500	€ 91.165	€ 77.130
Incidenteel beheer	€ 35.000	€ 43.780	€ 16.931
Kluswinkel	€ 70.000	€ 41.598	€ 61.550
<i>Totaal leefbaarheid</i>	<i>€ 315.450</i>	<i>€ 244.925</i>	<i>€ 235.276</i>

Activiteiten woonplannen

De belangrijkste activiteiten die speelden of zijn afgerond waren:

Aanpak Jol

Centrada, gemeente Lelystad en huurdersbelangenorganisatie HVOB zijn in 2018 gestart met een gezamenlijke aanpak in de Jol. Hierbij wordt groot onderhoud, kwaliteitsverbetering in de woningen en de aanpak van tuinen en erfafscheidingen in samenhang uitgevoerd. Het project verbetert de uitstraling van de wijk, betreft bewoners bij de wijk, vergroot de leefbaarheid, verbetert het veiligheidsgevoel en helpt bewoners bij (multi)problematiek,

Van de 10 hofjes in de Jol zijn er 6 afgerond. In 2020 volgende de laatste 4 hofjes. Er zijn bij circa 300 bewoners erfafscheidingen aan de voor- en achterzijde geplaatst en de huis-aan-huis gesprekken hebben 13 nieuwe hulpverleningstrajecten opgeleverd, naast de 37 hulpverleningstrajecten die al liepen. Bij 1 hofje hebben de bewoners gezamenlijk de eigen tuinen leeggemaakt, opnieuw ingericht en ook tussen de woningen schuttingen geplaatst.

Er zijn gesprekken gevoerd met het Leger des Heils en de gemeente Lelystad over een huiskamer voor de wijk. Dit wordt een ontmoetingsplek voor bewoners. Verschillende bewoners hebben al aangegeven de huiskamer te willen benutten voor activiteiten. Het Leger des Heils heeft hiervoor een ruimte gevonden. Centrada ondersteunt bij de inrichting van de ruimte. De opening is in het voorjaar van 2020.

Aanpak wooncomplexen

In de complexen Kreek, Westkaap en Zandbank is gesproken met de bewoners om ze te betrekken bij hun eigen woonomgeving. De gesprekken gingen onder andere over het schoonhouden van de algemene ruimte in de wooncomplexen. In 7 van de 11 wooncomplexen worden deze ruimtes nu voor rekening van de bewoners schoongemaakt. In de andere 4 complexen doen de bewoners het zelf.

Aanbesteding schoonmaak

Voor veel wooncomplexen zijn nieuwe schoonmaakcontracten afgesloten. De huismeesters houden toezicht op de kwaliteit van de schoonmaak. Daarnaast zijn kwaliteit en service voor de huurders elk kwartaal met de schoonmaakbedrijven geëvalueerd.

Belonen van vrijwilligers

De bewoners die zich belangeloos voor hun wijk inzetten werden een avond in het zonnetje gezet, wat erg gewaardeerd werd door de 53 aanwezige vrijwilligers.

Inzet buurtvoorlichters

De buurtvoorlichters hebben 3.948 woningen voor Centrada bezocht. De redenen voor de persoonlijke boodschap waren divers; vragenlijsten over het wonen in de wijk, aankondiging opruimacties, uitnodigingen en promotie van de Beter Buurt Bijdrage.

Bewonersparticipatie

Met diverse bewonerscommissies is overlegd over de gang van zaken binnen het wooncomplex. Ook de afrekening van de servicekosten en de schoonmaak waren onderwerp van gesprek. Op het Agoradek is een nieuwe bewonerscommissie opgericht. Centrada telt nu 6 bewonerscommissies, namelijk: Centrumzone, Atolplaza, Buizerd, Waterwijzer, Agoradek en Marktstraat.

Stimuleren / activeren / betrekken bewoners

Een deel van de uitgaven betreft de financiële ondersteuning van de huurdersbelangenorganisatie HVOB (€ 39.302).

Een ander deel van de uitgaven is gedaan ter stimulering van bewonersinitiatieven via de Beter Buurt Bijdrage (€ 21.448). In 2019 zijn 22 Beter Buurt Bijdrage aanvragen ingediend, waarvan er 19 (deels) zijn goedgekeurd. De aanvragen bestonden onder andere uit een bijdrage voor het realiseren van erfafscheidingen, vergoeding van de materialen voor het opnieuw herinrichten van een plantenstrook of het maken van een afscheiding rond de containers.

De huurders kwamen aan het woord tijdens 2 luisterpanels van KWH. Deze gingen over 2 belangrijke klantprocessen, namelijk het uitvoeren van reparaties en het contact met Centrada (totale kosten € 16.623). De uitkomsten komen in paragraaf 2.5.1 aan de orde.

Incidenteel beheer

Het incidenteel beheer is bedoeld voor kleine maatregelen met groot effect. Hieronder een aantal voorbeelden van activiteiten die in het kader van beheer hebben plaatsgevonden.

- Het aanbrengen van extra verlichting op onveilige plaatsen, de aanschaf van brandveilige papiercontainers, het vervangen van beplanting, de aanschaf van fietsenrekken en het plaatsen van banken bij entrees.
- Het kappen of snoeien van te grote bomen en struiken die niet meer door huurders (kunnen) worden onderhouden. De huurder kan daarna weer zelf het onderhoud uitvoeren en de buurt krijgt letterlijk meer licht en lucht.
- Een attentie voor huurders die geconfronteerd zijn met ernstige overlast en hebben meegewerkt aan het aanleggen van een overlastdossier.

2.5 Goede dienstverlening

De tevredenheid van woningzoekenden en huurders betreft niet alleen een goede betaalbare woning en voldoende keuzeruimte, maar ook de wijze waarop de dienstverlening tot stand komt. Centrada volgt hoe haar klanten de werkwijze en dienstverlening waarderen: via de ogen en oren van de medewerkers, door klachten te registreren en te analyseren, maar ook via klantenpanels en

luisterpanels en door te werken volgens het KWH-huurlabel. Naar aanleiding van deze informatie worden gemaakte afspraken verhelderd of bijgesteld of verbeteracties gestart.

2.5.1 Wensen, informatieverstrekking, storingen en klachten

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH)

KWH meet de kwaliteit van de dienstverlening van Centrada. De tevredenheid op de onderdelen Reparaties, Woning zoeken, Nieuwe woning en Huur opzeggen wordt maandelijks gemeten. De dienstverlening op gebied van Onderhoud en Contact wordt per kwartaal gemeten.

<i>KWH huurlabel</i>	<i>Norm</i>	<i>2019*</i>	<i>2018</i>
Algemene dienstverlening	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,3 (85%)	7,5 (90%)
Woning zoeken	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,6 (96%)	7,7 (94%)
Nieuwe woning	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,6 (93%)	7,6 (92%)
Huur opzeggen	≥ 7,0 en 85% tevreden	8,0 (92%)	8,1 (96%)
Reparaties	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,6 (89%)	7,6 (90%)
Onderhoud	≥ 7,0 en 85% tevreden	8,4 (97%)	8,2 (96%)
<i>Totaal</i>	.	<i>7,8</i>	<i>7,8</i>

* Voorlopige cijfers per 10 februari 2020. Definitieve cijfers zijn in mei 2020 bekend.

De tevredenheid van de huurders over de dienstverlening van Centrada is nagenoeg hetzelfde gebleven. De in 2018 doorgevoerde verbeteringen zijn verankerd in de dagelijkse werkzaamheden.

Uit de metingen en de gesprekken die met klantgroepen zijn gevoerd volgen verdere verbetermogelijkheden. De huurders staan over het algemeen positief tegenover Centrada, maar hebben ook inzichtelijk gemaakt op welke punten de dienstverlening beter kan. Zo valt er in de aansturing van aannemers en ook in de eigen reactietermijnen nog veel te winnen. De communicatie met huurders kan verbeterd worden door beter te luisteren, de huurder serieus te nemen, sneller te reageren, rekening te houden met persoonlijke omstandigheden en begrijpelijke taal te gebruiken. Duidelijkheid en betrouwbaarheid, daar draait het om in het klantcontact. Deze zaken worden dan ook in 2020 opgepakt.

Klachten

Elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening en/of houding/gedrag van de medewerkers wordt geregistreerd als klacht. In 2019 ontving Centrada 119 klachten (2018: 143). De top 3 van de klachten bestond uit ontevredenheid over de afhandeling van een reparatieverzoek (28%), geen of (te) late reactie (19%) en ontevredenheid over de opleverstaat van de woning (10%). Het aantal klachten over het niet of niet tijdig reageren is toegenomen van 10 naar 23. Hier wordt in 2020 aandacht aan besteed.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie behandelde 18 geschillen (2018: 18). Net als in 2018 hadden alle geschillen betrekking op een afwijzing van een urgentieaanvraag, waarbij de geschillencommissie in 7 geschillen (2018: 2) alsnog urgentie toekende. 1 geschil werd terugverwezen naar de urgentiecommissie op basis van nieuw verkregen bewijslast.

Herzien huurreglement

Het huurreglement wordt herzien. Naast het officiële en formele document komt er een populaire en meer leesbare versie met daarin de belangrijkste artikelen, voorzien van illustraties. Het concept is intern afgestemd en besproken met een jurist en de HVOB. Na voltooiing wordt het nieuwe huurreglement verspreid onder alle huurders.

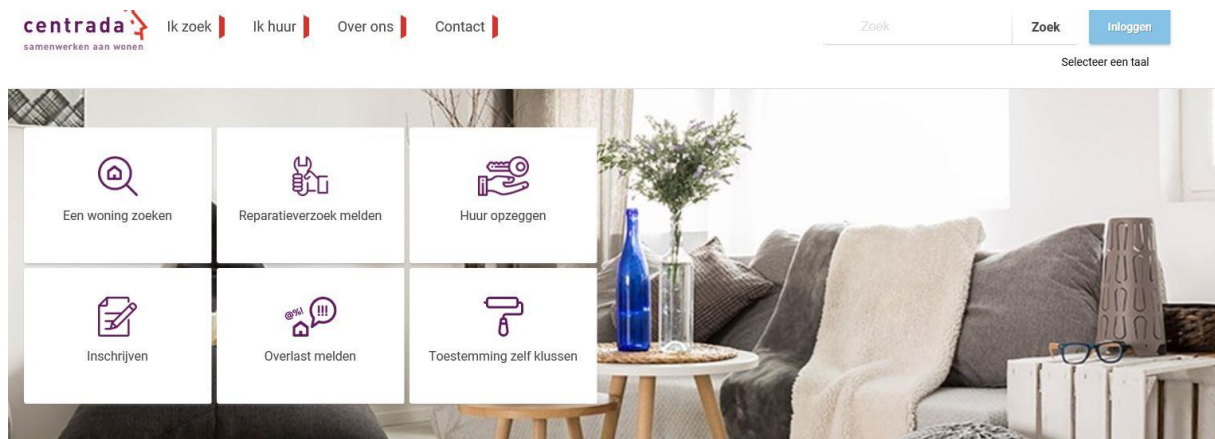
Klantvisie

Er wordt een klantvisie opgesteld. Dit is geen lijvig beleidsdocument waarin op tal van vlakken is beschreven hoe de klanten worden bediend, maar vooral een stuk dat richting geeft voor de komende jaren en concrete acties bevat. Voor de medewerkers begon dit traject met 'Centrada bezoekt'. Alle medewerkers belden eind oktober met een pak 'bezoek-koeken' in de hand aan om een praatje te maken met huurders. Het doel van deze dag was huurders beter te leren kennen en van hen te horen hoe zij hun thuis ervaren. Daarna zijn drie avonden georganiseerd waarin huurders konden aangeven wat zij als klant verwachten van de dienstverlening. Deze verwachtingen zijn samen met alle medewerkers vertaald in vijf klantbelevingswaarden. In het voorjaar van 2020 worden deze waarden voorzien van concrete acties voor de komende paar jaar.

2.5.2 Een optimale bereikbaarheid

Centrada is bereikbaar via diverse communicatiekanalen, waaronder het internet, telefonisch contact of een persoonlijk gesprek. In 2019 zijn webchat en WhatsApp geïntroduceerd voor korte vragen die direct kunnen worden beantwoord. Ongeveer 25 klanten per dag maken hier gebruik van. De online dienstverlening neemt in belang toe. Om die reden zijn veel klantprocessen gedigitaliseerd.

Het nakomen van afspraken vergroot de klanttevredenheid. Uit landelijk onderzoek blijkt dat circa 25% van de klantvragen een herhaalcontact is. Dat zal bij Centrada vergelijkbaar zijn. In veel gevallen is het eerste klantcontact dan niet volledig afgehandeld of niet opgepakt binnen de afgesproken reactietermijn. Er is een begin gemaakt met een verbetering door het aantal terugbelverzoeken, waarvan de deadline is verstreken, te reduceren van 300 naar 80. In 2020 zal hier een vervolg aan worden gegeven.



De top 5 aan bezochte pagina's op de website was in 2019 goed voor iets meer dan 3,2 miljoen bezoeken (2018: 2,1 miljoen). De top 5 bestaat uit pagina's rond het actueel woningaanbod, de homepage, account huurder/woningzoekenden en de zoekfunctie.

Persoonlijk contact, telefonisch of in een persoonlijk gesprek, blijft van belang. Dit wordt in het bijzonder door ouderen en laaggeletterde huurders en woningzoekenden op prijs gesteld.

Telefonische bereikbaarheid

Het team Klantenservice ontvangt alle klantvragen, waarvan minimaal 80% direct door hen wordt afgehandeld. De specialistische vraagstukken worden doorgezet naar andere medewerkers. In 2019 ontving Centrada 56.384 (2018: 61.536) telefoontjes. De gemiddelde responstijd was met 31 seconden (2018: 39 seconden) net iets hoger dan de norm van 30 seconden. De gemiddelde gespreksduur was 2:56 minuten (2018: 3:02 minuten) tegen een norm van 3.30 minuten. Circa 82% van de beantwoorde telefoontjes is direct afgehandeld. Dit is meer dan de norm van 80%. Centrada is weer de hele dag telefonisch bereikbaar voor reparatieverzoeken. Dit was alleen in de ochtend het geval.

Hoofdstuk 3

Wat hebben we nodig?

Om haar resultaten te kunnen bereiken, heeft Centrada verschillende middelen nodig. De realisatie van de strategische doelen is afhankelijk van de vastgoedsturing (paragraaf 3.1), de medewerkers (paragraaf 3.2) en de relaties met samenwerkingspartners (paragraaf 3.3).

3.1 Vastgoedsturing

Het vastgoed is een middel om de huurders een goed thuis te bieden. Het vastgoed vertegenwoordigt tegelijkertijd een grote financiële waarde, die zorgvuldig moet worden beheerd voor huidige en toekomstige huurders. Dit wordt vastgoedsturing genoemd. Dit is een integraal proces, dat uiteenvalt in 3 niveaus.



Portfoliomanagement omvat de strategische keuzes voor de lange termijn, zoals de keuze voor de omvang en samenstelling van het totale bezit. Assetmanagement is het tactische deel, waarin de realisatie van de strategische keuzes centraal staat. Propertymanagement is het daadwerkelijke beheer op operationeel niveau: het verhuren en onderhouden van de woningen. Dit laatste onderdeel is beschreven in paragraaf 2.1 en 2.2.

Portfoliomanagement

Het portefeuilleplan werd weer geactualiseerd. Hierin is de vastgoedstrategie van Centrada beschreven voor de lange(re) termijn. Op basis van een analyse van trends en ontwikkelingen wordt bepaald hoe de woningvoorraad van Centrada er over 10 jaar uit zou moeten zien. Dit is de wensportefeuille. Op basis hiervan zijn maatregelen geformuleerd die ertoe leiden dat Centrada zo dicht mogelijk bij de wensportefeuille komt, gegeven de financiële mogelijkheden. Daarmee komt in beeld met welke (des)investeringen (zoals sloop, renovatie, onderhoud, nieuwbouw, aankoop en verkoop) de komende jaren rekening gehouden moet worden.

Bij de jaarlijkse actualisatie zijn het nieuwe doelgroepen-, aan- en verkoop- en huurprijnsbeleid verwerkt. De nieuwe woningbouwprogrammering van de gemeente Lelystad leidde tot het inrekenen van 60 extra nieuwbouwwoningen. Op verzoek van de gemeente Lelystad heeft Centrada bovendien onderzoek gedaan naar de realisatie van 400 tijdelijke woningen voor de kortdurende verhuur. Uiteindelijk is hier niet voor gekozen. Wel zal Centrada 150 tijdelijke woningen realiseren voor middellange verhuur. De sloopopgave is gehalveerd van 328 naar 161 woningen. De planning is ook naar achteren geschoven. Sloop wordt vooral gebruikt om te kunnen differentiëren in een wijk en om meer woningen op een bestaande locatie te bouwen. Het bestaande onderhoudsbeleid is verder vertaald naar extra uitgaven voor binnenonderhoud en erfafscheidingen. Het realiseren van een energie index van 1,15 in 2027 is gehandhaafd. Voor de jaren daarna is €5 miljoen per jaar opgenomen voor nader te omschrijven energiemaatregelen.

Vanuit het portefeuilleplan is het kader voor de wijkvisies en wijkplannen uitgewerkt. Hierin wordt een relatie gelegd met Lelystad Next Level. Centrada streeft naar attractieve en gevarieerde woonmilieus in wijken met eigen karakteristieken en kansen. Dit betekent ook buurtspecifiek opereren in onderhoudsbeleid, investeringsbeleid en klantbenadering.

Assetmanagement

Er is geëxperimenteerd met complexmonitoring. Op basis van een aantal indicatoren zijn scores bepaald voor alle complexen. Uit dit experiment bleek het belang van eenduidige definities en scoringsmethoden voor de indicatoren. Daarnaast bleken er verschillende complexindelingen binnen Centrada in gebruik te zijn voor verschillende doeleinden. Data uit externe bronnen zijn soms nog weer anders gerubriceerd. Daardoor was een goede vergelijking niet altijd mogelijk. Daarom is gestart met het opstellen van een nieuwe complexindeling. Ook zal de datakwaliteit verbeterd worden en wordt er een voorstel gedaan hoe vastgoedsturing ingebed kan worden in de planning & control cyclus.

Waardering marktwaarde in verhuurde staat

De marktwaarde in verhuurde staat wordt bepaald conform het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2019. De woningen en parkeerplaatsen worden volgens de basisversie getaxeerd. Het bedrijfs- en maatschappelijk onroerend goed en intramurale zorgcomplexen worden volgens de full versie getaxeerd door een externe taxateur.

Op portefeuilleniveau is de marktwaarde met 12% gestegen van € 1.053 miljoen naar € 1.179 miljoen. Hiervan wordt 2%-punt veroorzaakt door de opgeleverde nieuwbouw. De resterende stijging van 10% is in lijn met het landelijk gemiddelde.

WOZ ontwikkeling

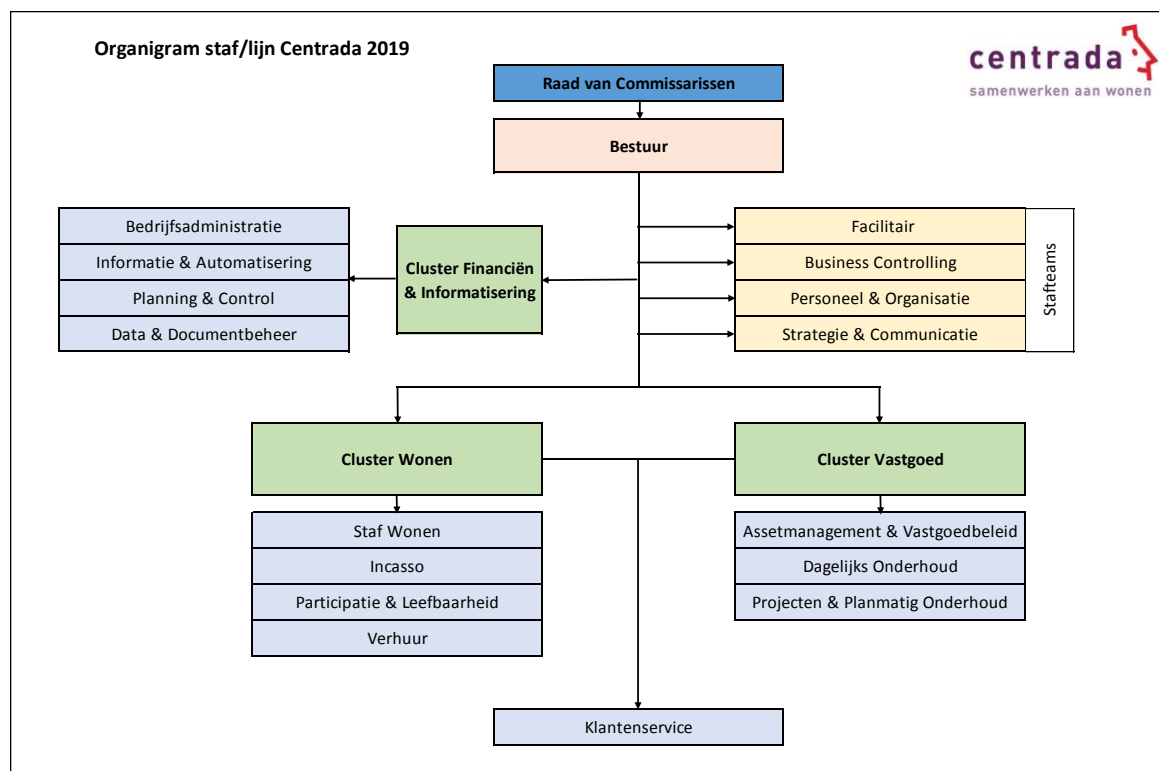
Er wordt gesproken met de gemeente Lelystad over de WOZ waardebepaling en de daarbij gegeven onderbouwing. Net als vorig jaar zijn er enorme fluctuaties in de waardering. De WOZ waarde is van belang voor onder meer de onroerende zaakbelasting, de verhuurderheffing en voor de vennootschapsbelasting. Een consistente en realistische waardebepaling is daarom belangrijk.

3.2 Een professionele organisatie

3.2.1 Personeel en organisatie

Organisatiestructuur

De structuur van de organisatie is in 2019 onveranderd:



Organisatieontwikkeling

Het management heeft in een aantal teambuildingsessies gesproken over dilemma's voor Centrada aan de hand van stellingen. Ook ging het management aan de slag met de individuele kernkwaliteiten en de kernkwaliteiten van het management als team. De oogst van de teambuildingsdagen leidt tot een programma voor 2019-2021 om (verder) te komen tot:

- Gemeenschappelijke uitgangspunten en taal,
- Ontwikkeling MT als team,
- Ontwikkeling persoonlijke vaardigheden MT-leden.

Betrokken en bevlogen medewerkers

Tijdens de medewerkersdag zijn de resultaten gepresenteerd van het medewerkersonderzoek uit 2018. Daarna is de organisatie aan de slag gegaan met de thema's 'bevlogen organisatie' en 'werkplezier'. Aansluitend gingen alle teams de onderlinge dialoog aan over de teamresultaten. Dit leidde tot een actieplan per team dat in de loop van 2019 is uitgevoerd. Hiermee is de samenwerking versterkt.

Ontwikkeling en opleiding medewerkers

Mogelijkheden om te groeien en te leren zijn belangrijk. Het opleidings- en (organisatie) ontwikkelbudget voor 2019 was vastgesteld op € 250.550. In 2019 is € 127.614 uitgegeven aan (individuele) opleidingen en ontwikkeling. Dit is helaas minder dan begroot.

Gezond en veilig op de werkvloer

Centrada vindt de gezondheid en vitaliteit van medewerkers van belang. In het kantoorpand is een ingrijpende interne verbouwing doorgevoerd. Na jaren van intensief gebruik was een renovatie noodzakelijk. Deze renovatie is gecombineerd met het realiseren van meer werkplekken en een nieuwe indeling van de teams over het pand, waardoor teams die veel met elkaar te maken hebben, zoals Dagelijks Onderhoud en Verhuur, dichter bij elkaar kwamen te zitten. Er is gekozen voor glazen wanden in combinatie met akoestische plafonds, waardoor de uitstraling transparant bleef, maar tegelijk medewerkers minder geluidshinder ondervinden bij het werk. Ook zijn er extra maatregelen voor de veiligheid en arbo-eisen genomen. Tot slot is het pand verduurzaamd, onder andere door de keuze voor led-verlichting. Het pand is nu weer klaar voor de toekomst.

Medewerkers kunnen te maken krijgen met agressie en geweld op het werk. Er is een alarmsysteem aangeschaft waarmee medewerkers tijdens hun werk buiten de deur in een noodsituatie discreet alarm kunnen slaan.

Voor de rokende medewerkers is een cursus 'rookvrij, ook jij!' georganiseerd, terwijl de in pandige rookruimte is afgeschaft.

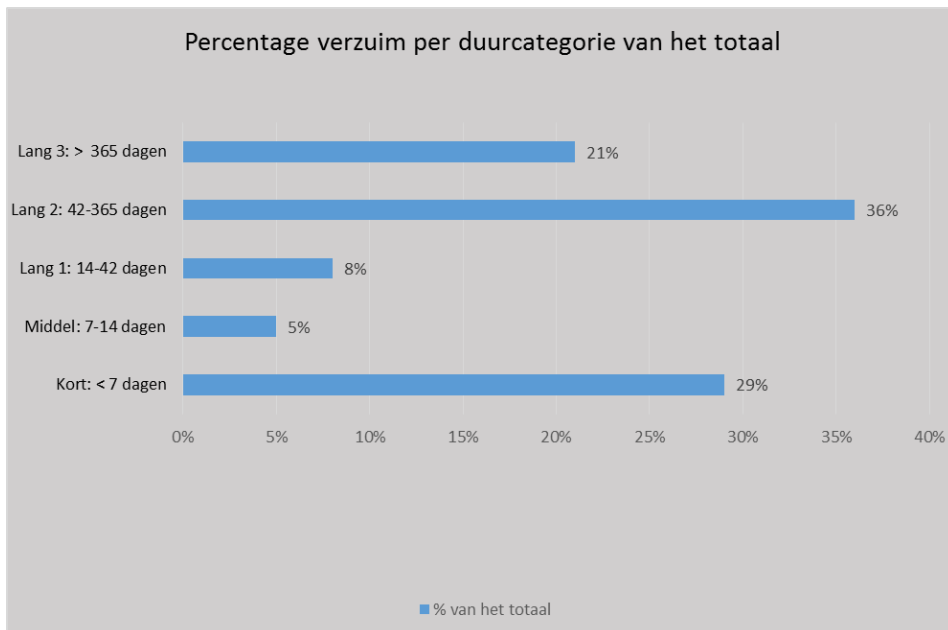
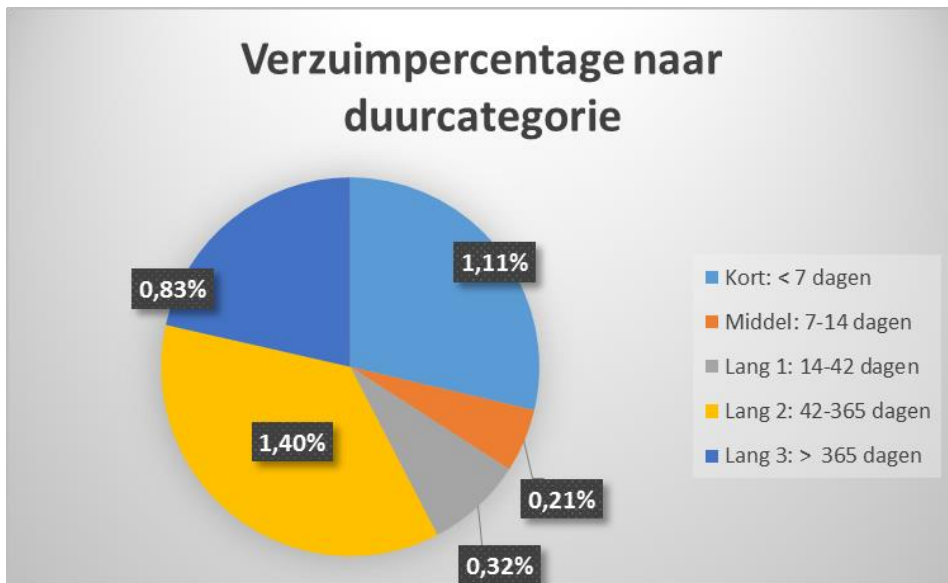
Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage over het jaar 2019 bedraagt 3,88%. De meldingsfrequentie is gedaald naar 1,62. In 2019 is veel aandacht besteed aan het beheersen van het frequent en kortdurend verzuim, onder andere door preventie (griepvrikk) en het voeren van verzuimgesprekken vanaf de derde ziekmelding. Daarnaast is het verzuimpercentage gedaald doordat er minder langdurige zieken waren.

	Norm	2019	2018
Verzuimpercentage*	5,00	3,88	6,42
Meldingsfrequentie	1,00	1,62	1,80

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

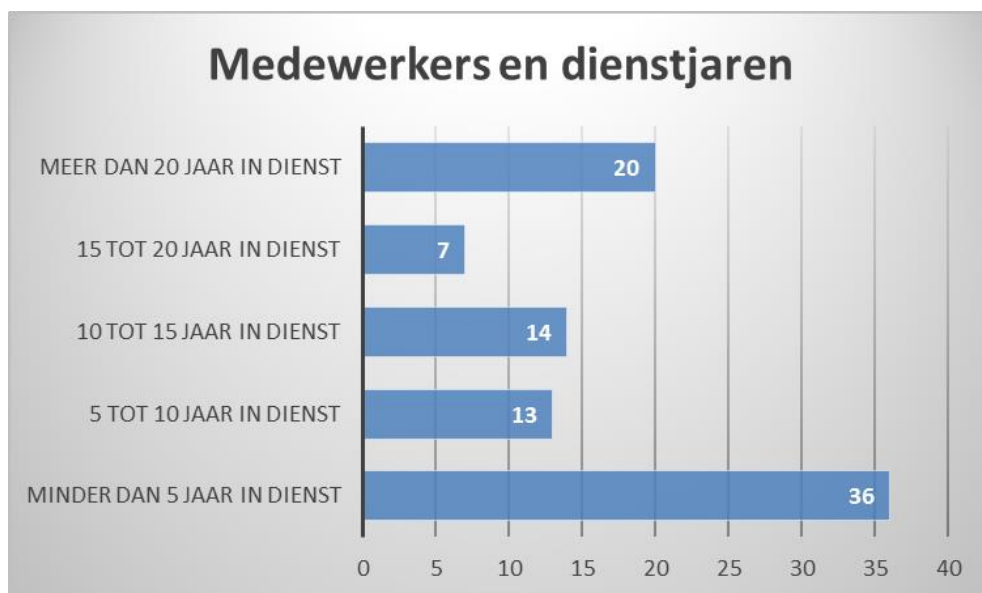
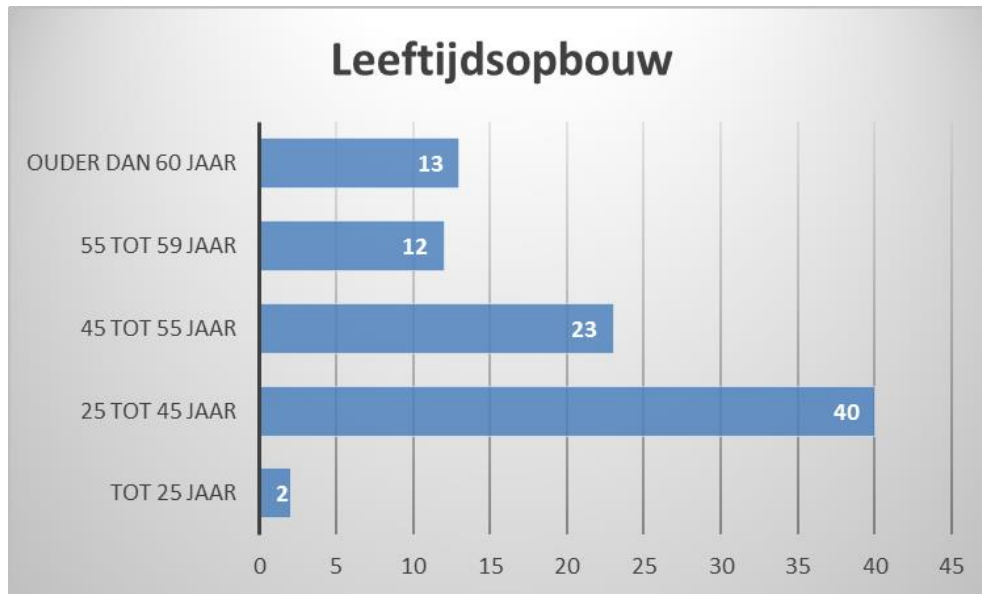
Het lang verzuim wordt voornamelijk veroorzaakt door niet arbeid gerelateerd verzuim. In onderstaande grafiek staat een uitsplitsing van het verzuimpercentage per duercategorie.



Ontwikkeling formatie

Op 31 december 2019 waren 90 medewerkers bij Centrada in dienst op 79,35 formatieplaatsen (2018: 88 medewerkers en 76,65 formatieplaatsen). Dit is exclusief inhuur van tijdelijk personeel. Hiervan is 52% man en 48% vrouw (2018: 50% man en 50% vrouw). De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 47 jaar (2018: 47 jaar). In 2019 traden 13 medewerkers in dienst en 10 medewerkers uit dienst. Dit betreft zowel vast als tijdelijk personeel.

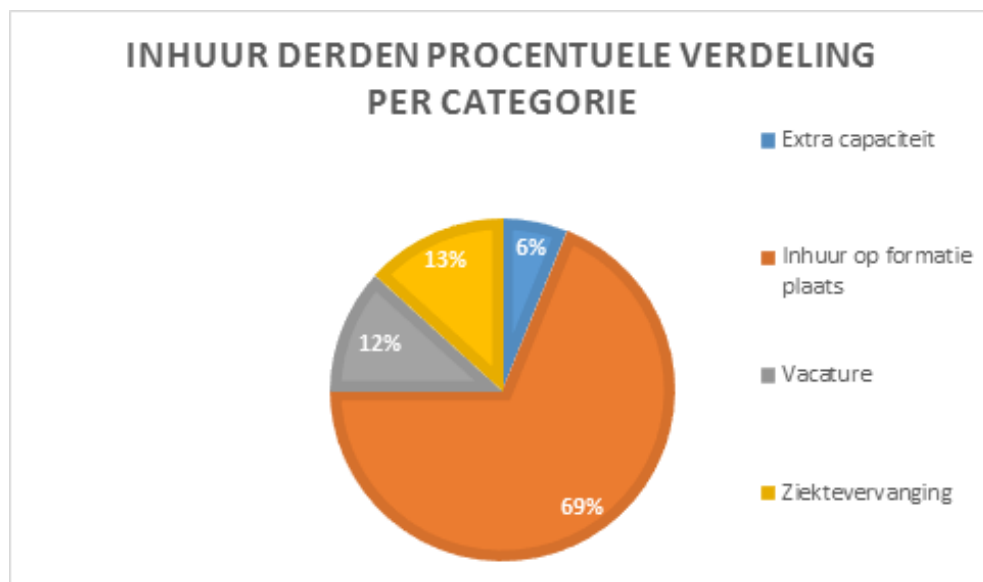
De leeftijdsopbouw en aantal dienstjaren zijn weergegeven in de volgende tabellen.



Inhuur tijdelijk personeel

Er is € 707.888 (2018: € 802.248) uitgegeven aan ingehuurd personeel. Redenen voor het inhuren van personeel waren:

- Ziektevervanging bij langdurig verzuim;
- Extra capaciteit ten behoeve van verhuur en klantenservice;
- Het project 'Data op orde', waarbij huurdersdossiers worden gecompliceerd en opgeschoond in het kader van de AVG;
- Inhuur op vacante posities, zowel vaste als tijdelijke formatie (onder andere coördinator incasso, adviseur strategie & beleid).



Efficiënt ingerichte processen

Centrada heeft haar procesmodel uitgewerkt volgens CORA (COrporatie Referentie Architectuur), waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen primaire, besturende en ondersteunende processen. Centrada rangschikt deze processen vervolgens naar ketens. Ketens bestaan uit processen die bijdragen aan hetzelfde eindproduct of dezelfde dienst. Gekozen is voor de volgende ketenindeling:

- Aanpassen portefeuille
- In stand houden portefeuille
- Verhuren eenheden
- Huuradministratie
- Participatie en Leefbaarheid
- Contactregistratie

In 2019 zijn 14 primaire processen opgepakt, waarvan er 7 goedgekeurd zijn, 4 wachten op goedkeuring en 3 zijn nog onderhanden. Verder zijn 9 ondersteunende processen opgepakt, waarvan er 3 wachten op goedkeuring en 6 nog onderhanden zijn. Bij het beschrijven van de processen werden ook de AVG-aspecten vastgelegd, evenals de belangrijkste risico's en beheersingsmaatregelen.

3.2.2 Informatisering en automatisering

Visie, strategie, beleid en organisatie

De organisatie van informatisering en automatisering is gebaseerd op 5 uitgangspunten. ICT moet bijdragen aan verhoging van de klanttevredenheid, ontwikkelt zich voortdurend, draagt bij aan slim en efficiënt werken, streeft naar een eenduidige en eenmalige juiste vastlegging van gegevens en de beschikbaarheid van optimale systemen en diensten. Deze visie is vertaald in een overzichtelijke projectkalender.

Informatiebeveiliging en Privacy

Begin 2019 is een 1-meting uitgevoerd om te bepalen waar Centrada een jaar na invoering van de AVG staat als het gaat om informatiebeveiliging en privacy. Het algemene beeld dat hieruit naar voren komt, is dat de documentatie op orde is, dat privacy redelijk bekend is binnen Centrada en dat de medewerkers redelijk goed op de hoogte zijn wat er van hen verwacht wordt op dit gebied. Voor het oppakken van verbeterpunten is een stappenplan opgesteld.

Er heeft zich in 2019 een datalek voorgedaan in de vorm van een huurder die in het huurdersportaal gedurende korte tijd de gegevens van een andere huurder in kon zien. De fout is hersteld. De werkwijze is aangepast. Het datalek is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en bij de betrokkene.

Projecten

Grote automatiseringsprojecten hadden betrekking op de overgang naar een nieuwe versie van het ERP pakket, de invoering van intranet en de verdere invulling van de BI-tool.

De nieuwe versie van het ERP pakket was noodzakelijk omdat de vorige versie niet langer werd ondersteund door de leverancier. Een aantal werkzaamheden, vooral rond dagelijks onderhoud, is vereenvoudigd en gestructureerd, waardoor de samenwerking wordt versterkt. Voor de samenwerking met de belangrijkste leverancier voor dagelijks onderhoud is de KOVRA-koppeling in gebruik genomen. Opdrachten, gereedmeldingen en facturen worden volgens een gestandaardiseerd protocol automatisch uitgewisseld.

Om samenwerking en informatievoorziening tussen medewerkers te optimaliseren is een intranet voorbereid. Begin 2020 is dit in gebruik genomen onder de naam Centranet.

De BI-tool wordt gebruikt om informatie op een gestructureerde en eenduidige manier te ontsluiten. Er zijn aanvullende modules ontwikkeld en in gebruik genomen.

3.2.3 Data en Documentbeheer

Centrada heeft veel aandacht voor de privacybescherming ten aanzien van vastgelegde persoonsgegevens. Naast de reguliere postregistratie en –verwerking is gewerkt aan het opschonen van archieven en systemen. Alle nieuwe registraties voldoen aan de AVG, maar er zijn nog oude registraties van gegevens in het archief, die onder de nieuwe wetgeving niet meer zijn toegestaan. Er is gestart met het opschonen van de dossiers van de zittende huurders.

3.2.4 Planning & Control

Treasury

Het beheersen van kasstromen vraagt meer aandacht, nu de liquiditeitsoverschotten uit het verleden zijn besteed aan vennootschapsbelasting en de realisatie van nieuwbouwwoningen. Vanaf 2020 wordt de liquiditeitsprognose maandelijks bijgewerkt, in plaats van per tertiaal. De voorbereidingen daarvoor zijn in 2019 getroffen.

Fiscaliteit

Centrada is over 2018 voor het eerst in een betalende positie voor de vennootschapsbelasting gekomen. Het is daarom wenselijk zoveel mogelijk zekerheid over de te verwachten aanslagen te hebben, om betaling van belastingrente te voorkomen. Aan de andere kant wil Centrada wel de relevante toegelaten fiscale instrumenten toepassen om belastingheffing te minimaliseren.

Er is een compromis bereikt met de Belastingdienst over alle openstaande geschilpunten uit de afgelopen jaren. Dit compromis is vastgelegd in een tweezijdig ondertekende vaststellingsovereenkomst. Daardoor kunnen de aangiften vennootschapsbelasting 2013 tot en met 2017 worden afgehandeld. De aanslagen vennootschapsbelasting tot en met 2012 waren al eerder definitief verwerkt. Ook de uitgangspunten voor de aangifte 2018, die in het voorjaar van 2020 wordt ingediend, zijn afgestemd.

Er zijn voorlopige aanslagen opgelegd voor zowel 2018 als 2019, beiden ter grootte van € 8,5 miljoen. Daardoor is er in 2019 eenmalig een dubbele kasstroom voor de vennootschapsbelasting. Uit de fiscale meerjarenbegroting volgt dat de te betalen vennootschapsbelasting op termijn zal stabiliseren op een jaarlijks bedrag tussen € 5 en € 6 miljoen.

De definitieve betaling aan vennootschapsbelasting over 2018 zal op basis van de concept-aangifte iets lager worden vastgesteld op € 8,2 miljoen. Die over 2019 komt naar verwachting uit op € 10,3 miljoen. In 2020 zal voor 2019 een aanvullende voorlopige aangifte worden gedaan, om belastingrente te vermijden. De definitieve aangifte 2019 kan pas in 2021 worden gedaan omdat hiervoor de WOZ-waardering per peildatum 1 januari 2020 nodig is. Die komt pas in het voorjaar van 2021 beschikbaar.

Het periodiek overleg tussen de Belastingdienst en Centrada in het kader van horizontaal toezicht was constructief, met respect voor de uiteenlopende belangen. De interne fiscale commissie brengt de fiscale gevolgen van diverse beslissingen vooraf in beeld en adviseert hierover aan het management. Daarnaast is een fiscaal statuut vastgesteld.

3.3 Partnerschap

Centrada kan haar ambities alleen waarmaken in nauwe samenwerking met anderen die zich willen inzetten voor het wonen in Lelystad.

3.3.1 Samenwerking met de gemeente Lelystad

Er hebben 6 Bestuurlijke Overleggen plaatsgevonden met de wethouder Wonen; bij 3 daarvan schoof de huurdersbelangenorganisatie HVOB ook aan. In deze overleggen is onder andere gesproken over:

- Beschikbaarheid van nieuwbouwlocaties. Centrada is grotendeels afhankelijk van de gemeente Lelystad voor het verkrijgen van nieuwbouwlocaties. Afgesproken is dat het sociale aandeel in de nieuwbouwproductie in heel Lelystad 30% zal bedragen. De gemeente Lelystad en Centrada hebben een methodiek afgesproken waarin de totale nieuwbouwproductie in de gemeente richting geeft aan de beschikbaarheid van bouwlocaties voor Centrada.
- Terugdringen illegale verhuur. Om woningzoekenden een alternatief te bieden voor de huisjesmelkers die ook in Lelystad actief zijn, is een packagedeal met de naam 'Wonen op Maat' gesloten waarin woningen worden gerealiseerd met voor een deel tijdelijke huurcontracten. Die zijn bestemd voor EU-werkers, statushouders en mensen die met spoed een woning zoeken. Daarnaast is er een afspraak over de uitbreiding van de reguliere voorraad van sociale huurwoningen. Het gaat de komende jaren om de ontwikkeling van:
 - 150 verplaatsbare woningen met deels tijdelijke contracten op Campus Zuid
 - 300 permanente appartementen, deels met een tijdelijk contract op Campus Midden.
- Het huisvesten van statushouders door Centrada. Op aangeven van de gemeenteraad is de voorrangpositie van statushouders bij het verkrijgen van huisvesting stopgezet. De gemeente Lelystad heeft echter nog altijd een taakstelling om statushouders te huisvesten. De gemeente heeft op last van de provincie Flevoland een plan ingediend dat uitgaat van verschillende alternatieve huisvestingsmogelijkheden, waaronder het project 'Wonen op maat' van Centrada. Dit biedt een oplossing voor de korte termijn, maar voor latere jaren is een structurele aanpak nodig.
- Bod op de Woonvisie 2016-2020 van de gemeente Lelystad.
- Prestatieafspraken 2020.
- Transparantietool. Hiermee is het mogelijk varianten te toetsen op financiële haalbaarheid. Tevens zijn de financiële beïnvloedingsmogelijkheden van Centrada besproken.

Prestatieafspraken

Centrada gaf in het bod op de Woonvisie van de gemeente Lelystad aan welke bijdrage ze in 2020 wil leveren aan het realiseren van de gemeentelijke doelstellingen ten aanzien van het wonen en welke bijdrage daarvoor van de gemeente nodig is. Dit bod vormde het startpunt voor de prestatieafspraken 2020, die zijn overeengekomen tussen de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB en Centrada. De afspraken gaan onder andere over wachttijden, beschikbaarheid, betaalbaarheid, middeninkomens, wonen en zorg, duurzaamheid, woningkwaliteit, stedelijke vernieuwing en leefbaarheid. De prestatieafspraken zijn op 11 december 2019 ondertekend.

Heel belangrijk hierbij is de constatering dat de wachttijden voor woningzoekenden steeds verder oplopen. Zowel de inschrijfduur als de zoekduur nemen toe. Ook het aantal huishoudens, dat is ingeschreven als woningzoekende, groeit. Daarom is het onder andere belangrijk dat er voldoende nieuwbouw van sociale huurwoningen wordt gerealiseerd. De discussie over hoe groot het aandeel

van de sociale huurwoningen op het totaal aan (nieuwbouw) woningen moet zijn, is vorig jaar beslecht met het vastleggen in de prestatieafspraken dat Centrada tenminste 25% van de nieuwbouw voor haar rekening neemt en dat het totaal niet moet uitstijgen boven de 30%. Deze afspraak is ook in de prestatieafspraken van 2020 opgenomen. Daarbij is ook bepaald dat de gemeente de aantallen nieuwbouw en bestaande voorraad registreert, zodat er beter gestuurd kan worden in de toekomstige nieuwbouwprogrammering.

Lelystad Next Level

De gemeente Lelystad, de provincie Flevoland en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werken samen aan het programma Lelystad Next Level, waarin geschetst wordt hoe de stad zich de komende 20 jaar zou moeten ontwikkelen. Lelystad Next Level is een aantrekkelijke en duurzame stad, die financieel gezond en sociaal en economisch zelfstandig is.

In 2018 en 2019 hebben 5 deeltafels de vraag beantwoord wat er nodig is om Lelystad in sociaal en economisch opzicht een sprong voorwaarts te laten maken. Centrada was nauw betrokken bij de tafel 'Uitstekende woonmilieus'. De rapportage van deze tafel kreeg de titel 'Lelystad: Aantrekkelijke en duurzame woonstad'. Deze visie heeft, samen met de rapporten van de andere tafels, geleid tot de Strategische Agenda waarin de opgaven, kansen en plannen staan beschreven. Er wordt verder gewerkt aan een concreet uitvoeringsprogramma. Ook hierbij is Centrada betrokken omdat dit de visie over de wijkenaanpak raakt. Centrada en de gemeente Lelystad hebben de wens uitgesproken hierbij gezamenlijk op te trekken en ook andere partijen, onder wie de bewoners, te betrekken.

Naar aanleiding hiervan heeft het college van B&W het Koersdocument Lelystad 2040 laten opstellen. Dit Koersdocument geeft richting aan de fysieke, sociale en economische ontwikkeling van Lelystad. Het moet richting en focus geven aan de gemeentelijke organisatie en vormt een kapstok voor programma's en projecten in de stad. De toekomst voor Lelystad wordt beschreven aan de hand van drie thema's:

- Versterken urbanisatie: uitnodigende en ondernemende stad. Hierin is het doel van 100.000 inwoners in 2040 gesteld.
- Versterken maatschappelijke kracht: veerkrachtige samenleving met onderscheidend onderwijs.
- Gedeeld eigenaarschap voor de gezamenlijke opgave in Lelystad.

De subsidieaanvraag voor de Regiodeal tussen het Rijk en de gemeente Lelystad is ingediend. Centrada heeft haar bijdrage geleverd aan de verdiepingsgesprekken om hiertoe te komen. De aanvraag is gericht op een integrale buurtaanpak in 5 prioritaire wijken en zet in op 5 uitvoeringspijlers:

- Beter perspectief voor kinderen
- Iedereen doet mee en doet ertoe
- Gezondheid in de buurt
- Uitnodigende en toekomstbestendige woon- en leefomgeving
- Kennisontwikkeling en kennisdeling over stedelijke vernieuwing/wijkaanpak

3.3.2 Samenwerking met de Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB)

Tijdens de verschillende vergaderingen van de huurdersbelangenorganisatie HVOB met Centrada werd onder meer gesproken over het huurprijsbeleid, leefbaarheid in wijken en buurten, het jaarverslag en de jaarrekening.

Centrada vroeg de huurdersbelangenorganisatie HVOB in 2019 op verschillende terreinen advies:

- Huurverhoging 2019
- Begroting 2020, inclusief meerjarenbegroting 2020-2029
- Nieuw reglement geschillencommissie
- Jaarverslag en jaarrekening
- Wonen op Maat
- Wijkvisie
- Ondernemingsplan 2020-2024
- Portefeuilleplan 2020-2029

De huurdersbelangenorganisatie HVOB bracht op alle onderwerpen positief advies uit. Het advies was veelal voorzien van kritische en opbouwende aandachtspunten en vragen.

Daarnaast is met de huurdersbelangenorganisatie HVOB in 2019 overleg gevoerd over het Doorstroomproject, de evaluatie van de Voorzieningenwijzer, de herlabeling van seniorenwoningen, de kaders rondom de klantvisie, de visie op duurzaamheid, de rapportage woonruimteverdeling 2018 en het sociaal huurakkoord.

Vanuit de huurdersbelangenorganisatie HVOB zijn in 2019 twee conferenties georganiseerd voor huurders en stakeholders met als thema's 'participatie' en 'op weg naar voldoende woningen'. Naar aanleiding van de conferentie 'participatie' hebben de HVOB en Centrada gezamenlijke uitgangspunten benoemd om bij twee projecten in Lelystad de participatie te verhogen van betrokkenen. De conferentie 'op weg naar voldoende woningen' zorgde voor een breed podium om met alle stakeholders en huurders het belang te onderstrepen van meer nieuwbouw om de oplopende wachttijden binnen Lelystad een halt toe te roepen.

3.3.3 Benchmarking

Centrada neemt deel aan en maakt actief gebruik van het Aedes Benchmark Centrum (ABC). Dit is een instrument waarmee beter inzicht wordt verkregen in de eigen prestaties om ze daarna te vergelijken met de prestaties van collega-corporaties. Doel hiervan is om te leren van anderen en daarmee de eigen prestaties te verbeteren. De scores zijn vormgegeven in drie letters: A – beter dan gemiddeld, B- gemiddeld en C – slechter dan gemiddeld

De resultaten van de benchmark over 2018 zijn in lijn met de verwachtingen en gelijk aan vorig jaar, met uitzondering van het onderdeel Beschikbaarheid & Betaalbaarheid. Daar verbeterde de totaalscore van een C naar een B

Huurdersoordeel scoort een C. De score op het onderdeel nieuwe huurders is gelijk gebleven, de scores op reparatieverzoeken en vertrokken huurders laten een lichte stijging zien. Ten opzichte van de vorige benchmark is goed te zien dat de in gang gezette acties om de klanttevredenheid te verbeteren hun vruchten af hebben geworpen. De stijgende lijn heeft echter niet voldoende doorgezet om op B uit te komen.

De bedrijfslasten zijn gedaald, maar liggen nog wel iets boven het gemiddelde uit de benchmark. De score op dit onderdeel is dit jaar wederom een B.

Voor de score op het prestatieveld Onderhoud & Verbetering geldt dat de instandhoudingskosten ruim onder het gemiddelde in de sector liggen. Ook de energie-index is aanmerkelijk beter dan gemiddeld. De woningkwaliteit zoals die door bewoners ervaren wordt is echter iets gedaald en lager dan gemiddeld. Dit punt is onderdeel van de aanpak voor verbetering van de klanttevredenheid. De totale score voor dit onderdeel is een B.

Op duurzaamheid scoort Centrada een A. De verbetering van de energetische prestatie ten opzichte van vorig jaar wordt deels verklaard door de uitgevoerde woningverbeteringen en deels door het opnieuw aanvragen van verouderde energielabels.

Op het onderdeel Beschikbaarheid en betaalbaarheid scoort Centrada een B. De uitzondering op de goede score is Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB). Dit duidt op een tekort aan sociale huurwoningen in Lelystad, wat ook terug te zien is in de oplopende zoekduur en inschrijfduur. Op de deelscore betaalbaarheid is te zien dat de gemiddelde huurprijs voor DAEB-bezit hoger ligt dan het gemiddelde van de sector.

Resultaten Aedes-benchmark 2019					
Centrada (L1888)					
		Sector	Letter Centrada		
Prestatieveld Huurdersoordeel	2019		C	2018	2017
Nieuwe huurders	7,2	7,7	C	7,2	6,6
Huurders met reparatieverzoek	7,4	7,6	C	7,2	7,3
Vertrokken huurders	7,6	7,5	B	7,5	6,9
Prestatieveld Bedrijfslasten	2019		B	2018	2017
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	€ 805	785	B	€ 816	€ 678
Prestatieveld Onderhoud & verbetering	2019		B	2018	2017
Geharmoniseerde instandhoudingskosten 4-jarig gemiddelde *	€ 1.489	€ 2.372	A	€ 1.732	€ 1.263
Ervaren woningkwaliteit	6,7	6,9	C	6,9	6,9
Energie-Index	1,33	1,57	A	1,49	1,62
Prestatieveld Duurzaamheid	2019		A	2018	2017
Energie-Index	1,33	1,57	A	1,49	1,62
CO2-uitstoot	19,5	21,2	A	20	
Prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid	2019		B	2018	2017
Ontwikkeling voorraad tot hoge aftoppingsgrens (DAEB)	1,30%	-0,90%		-5,40%	1,70%
Ontwikkeling voorraad tot liberalisatiegrens (DAEB)	3,00%	-0,30%		-9,00%	1,70%
Aandeel tot aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod	96,80%	85,80%		97,30%	96,90%
Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB)	76,80%	81,20%		82,10%	87,40%
Deelscore beschikbaarheid			A		
Huurprijs (DAEB) **	€ 571	€ 531		€ 564	€ 559
Verhouding huur / maximaal toegestane huur (DAEB) **	73,20%	71,60%		72,90%	73,40%
Verandering huurprijs t.o.v. afgelopen jaar (DAEB)	1,30%	2,00%		-0,40%	
Deelscore betaalbaarheid			C		
Toewijzingen aan huishoudens met inkomen onder huurtoeslaggrens ***	83,70%	78,20%		87,20%	87,30%
Deelscore huisvesten doelgroepen			A		

3.3.4 Visitatie

In 2019 is de vierjaarlijkse visitatie uitgevoerd, gericht op de jaren 2015 tot en met 2018. De belangrijkste conclusie is dat de prestaties goed beoordeeld worden door de belanghebbenden. De visitatiecommissie was vooral onder de indruk van de hoge scores van de huurdersbelangenorganisatie HVOB op de onderdelen 'relatie en communicatie' en 'invloed op het beleid'. Verder is de visitatiecommissie positief over het onderdeel 'prestatiebesturing', in het bijzonder de transparante wijze waarop Centrada verantwoording aflegt over haar prestaties. Aandachtspunten zitten vooral in het zorgen voor voldoende woningvoorraad zodat de inschrijf- en zoekduur voor woningzoekenden weer korter worden, het bevorderen van de doorstroming en het verduurzamen van bezit.

	Cijfer	Weging
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>	7,3	
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,1	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0	25%
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>	7,4	
Prestaties	7,2	50%
Relatie en communicatie	7,8	25%
Invloed op beleid	7,4	25%
<i>Presteren naar Vermogen</i>	7,0	
Vermogensinzet	7,0	100%
<i>Governance</i>	7,2	
Strategievorming en prestatiebesturing	7,5	33%
Maatschappelijke rol RvC	7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording	7,0	33%

Hoofdstuk 4

Toekomst

Op de drempel van 2020 staat Centrada er goed voor. Financieel is de boel op orde, het bezit is van goede kwaliteit met een bovengemiddelde duurzaamheidsindex en alle wet- en regelgeving van de afgelopen jaren, zoals de Woningwet, de AVG en stelselwijzingen naar marktwaarde en beleidswaarde, is naar behoren doorgevoerd. Bij de visitatie bleek dat de partners in de stad Centrada zien als een betrouwbare, degelijke en betrokken partij voor Lelystad. Klanten zijn ook, blijkt uit de KWH-cijfers, tevreden over de dienstverlening, al blijft die nog net steken onder het landelijk gemiddelde. Na alle turbulente jaren is het rustigere vaarwater waarin Centrada nu zit, iets om tevreden over te zijn.

Dat biedt een hele goede basis om als een vlinder uit de cocon te komen en te gaan excelleren. Het fundament staat stevig. Centrada wil de goede dingen continueren, maar ook de ruimte nemen om met lef en passie het verschil te maken voor de mensen en wijken in Lelystad. In 2020 zal Centrada met alle partners, medewerkers, huurders, de huurdersbelangenorganisatie HVOB en de gemeente Lelystad, nagaan hoe maximale positieve impact gerealiseerd kan worden in Lelystad. Wat maakt dat mensen hier willen gaan of blijven wonen? Hoe kunnen partijen samen zorgen, dat meer mensen kiezen voor het wonen in Lelystad, zodat de stad nog meer tot bloei komt? De stad ligt er net als het bezit van Centrada keurig bij, maar mag nog meer gaan sprankelen. Wat daarvoor nodig is, begint bij de individuele bewoners. En vervolgens vraagt dat ook iets van de inrichting van de stad en de wijken en de aanwezigheid van voorzieningen. Centrada wil, in samenwerking met partners en huurders, het verschil maken in de wijken in Lelystad.

Dit zal positief doorwerken naar verschillende 'klanten': de huurders, de woningzoekenden, de wijken in de stad en de medewerkers van Centrada.

De huurders

Centrada gaat haar huurders vaker boven verwachting bedienen. Dat begint bij het primair klantcontact. In de processen rond woningmutatie en dagelijks onderhoud staan de behoeften van de klant centraal. Een deel van die klanten geeft de dienstverlening nu een onvoldoende, vooral als de klachten complex zijn en niet direct op te lossen. Het voornemen is om hen beter op de hoogte te houden van de voortgang en te sturen op kortere doorlooptijden. Andere klanten geven de dienstverlening nu een cijfer 7. Die zijn best tevreden, maar het springt er niet uit. Voor alle klanten wil Centrada een plus zetten op de dienstverlening door beter te luisteren naar wat de klant nodig heeft om het huis tot een thuis te maken. De klant kan dan ook vaker zelf keuzes maken wat hij of zij belangrijk vindt. Om dit voor elkaar te krijgen worden huurders, net als afgelopen jaar, geregeld gevraagd naar hun mening. Zo krijgen zij een podium om zich te uiten over wat goed gaat en over wat verbeterd kan worden. De in 2020 op te leveren Klantvisie is het uitgangspunt voor het handelen van Centrada.

De woningzoekenden

Eén van de opvallende trends in de afgelopen jaren is het toenemend aantal woningzoekenden en de toenemende inschrijfduur en zoekduur voor een woning. De frustratie van woningzoekenden hierover neemt toe. Centrada remt de toename van de wachttijd door ook in de begroting van 2020 veel nieuwbouw te realiseren (170 permanente en 50 tijdelijke woningen en 12 zorgplaatsen) en ook weer nieuwbouw op te starten voor de jaren daarna. Hoe meer woningen erbij gebouwd worden, des te vaker kan Centrada mensen blij maken met een nieuw thuis. Daarnaast begeleidt Centrada in het doorstroomproject klanten die, vaak omdat hun kinderen het huis uit zijn, nu met één of twee mensen in een grote gezinswoning wonen. De doorstroommakelaar zoekt voor hen een meer passende gelijkvloerse woning en helpt hen bij het verhuisproces. Gezinnen krijgen dan weer meer kans op een grote woning. Daarmee ontstaat een verhuisketen, die voor veel mensen het verschil kan maken tussen een matig en een goed passende woning.

De huidige plannen voor nieuwbouw en doorstroming zijn onvoldoende om de stijgende wachttijden te keren. Er is een nog groter nieuwbouwaantal nodig, waarvoor de beschikbaarstelling van locaties door de gemeente Lelystad aan Centrada de beperkende factor is.

De wijken in de stad

Om mensen zich in hun woning thuis te laten voelen, is ook de woonomgeving cruciaal. Hoe de buurt en de wijk eruit zien, hoe schoon en veilig die zijn, hoe de voorzieningen en de beleving van

groen en water zijn, heeft allemaal invloed op het welbevinden van de bewoners. Daarnaast is de opdracht om voor iedere wijk de energievoorziening CO2 neutraal te krijgen in 2050. Lelystad wil een kwalitatieve groei doormaken, zodat zij als een zelfstandige sterke stad kan functioneren binnen de Metropool Regio Amsterdam. Dat betekent tevens een kwantitatieve groei naar een stad van 100.000 inwoners in 2040. Als de ambitie is om van Lelystad een nog aantrekkelijker stad te maken, waar meer mensen voor kiezen, dan moeten - naast versterken van stadscentrum en kustzone - vooral de wijken uit de jaren '70 en '80 een impuls krijgen.

Iedere wijk heeft zijn eigen sterke en zwakke punten. Door goed te kijken naar de identiteit van iedere wijk, kunnen sterke punten worden benut en zwakke punten soms opgelost. Centrada gaat het unieke in elke wijk, waarin zij bezit heeft, benoemen. Dit doet ze samen met bewoners, huurdersbelangenorganisatie HVOB, gemeente Lelystad en andere partijen. Alle wijken verdienen een grondige analyse en een plan hoe iedere wijk zijn eigen kracht en identiteit kan versterken en zijn zwakke punten kan oplossen en daarnaast de verduurzamingsopgave kan realiseren. Daarbij is er een grote uitdaging om tot verbetering te komen van een deel van het particuliere woningbezit dat in slechte staat is door de beperkte financiële slagkracht van deze bewoners en dat daardoor een negatieve uitstraling heeft op een aantal wijken. Voor deze problematiek moet samen met de gemeente Lelystad gezocht worden naar oplossingen.

Zo ontstaat er voor huidige en toekomstige bewoners een aantrekkelijk palet van verschillende woonwijken, dat de huidige bewoners verbindt aan Lelystad en andere huishoudens trekt naar Lelystad. Die bewoners kunnen kiezen tussen verschillende wijksferen waar betaalbaar, veilig en duurzaam gewoond kan worden. Dat betekent wel dat de druk op de markt zowel in de koop als in de huur en in alle prijssegmenten verder toeneemt. De bouwproductie zal daarom omhoog moeten, zowel op uitbreidingslocaties als in de bestaande stad.

In 2020 wordt gestart met het opzetten van de methodiek en analyse-instrumenten voor het maken van de wijkvisies. Ook start Centrada in 2020 met de wijkvisie van een eerste wijk. In de jaren daarna zullen de andere wijken volgen.

De medewerkers

Het verschil maken begint bij de medewerkers. Uit het laatste medewerkersonderzoek bleek dat medewerkers een zeer hoge betrokkenheid en bevoegenheid tonen bij hun werk. Dat biedt een goede basis om met de inbreng van iedereen de nieuwe klantvisie en wijkvisies te beschrijven en vooral uit te voeren. Dat is een uitdagende en belangrijke opgave waar iedere medewerker zijn steentje aan bijdraagt. Dit biedt medewerkers groeimogelijkheden. Medewerkers krijgen ruimte om goed naar de klant te luisteren, te experimenteren met oplossingen, te leren en te reflecteren en daarbij ook fouten te durven maken. Daarbij wil Centrada op een steeds krappere arbeidsmarkt aantrekkelijk zijn voor werknemers, omdat je als mens gezien en gewaardeerd wordt, omdat je ontwikkelkansen krijgt en bovenal omdat je bij Centrada echt het verschil kunt maken!

Financiële sturing

Dit alles moet natuurlijk wel binnen de randvoorwaarde, dat de organisatie nu en in de toekomst financieel gezond blijft. Centrada is financieel solide, maar de middelen worden sterk beperkt door sterk stijgende onderhoudslasten en bouwkosten en de wens om de huren betaalbaar te houden.

De verduurzamingsopgave zal in de verdere toekomst nog grote investeringen vragen. De belangrijkste factor voor financiële zorg is echter de oplopende financiële lastendruk door het Rijk. In 2020 komt er ruim € 17 miljoen aan belastingen en heffingen ten laste van de exploitatie. Ruim een kwart van de huurinkomsten is Centrada dan kwijt aan heffingen en belastingen. Dat is drie maanden huur per jaar! Dat geld kan beter besteed worden om in Lelystad het verschil te maken.

Centrada kiest ervoor om financieel scherp aan de wind te zeilen, zodat zij een zo groot mogelijke positieve impact heeft op het wonen in de stad. Dit maakt het wel noodzakelijk om goed in control te blijven en nauwgezet de vinger aan de pols te houden wat betreft financiën.

Gebeurtenis na balansdatum

In februari 2020 werd duidelijk dat Nederland was getroffen door een uitbraak van het Corona-virus (COVID-19). In maart 2020 kondigde de overheid ingrijpende maatregelen af om de verspreiding van het virus te vertragen. De gevolgen voor het openbare leven zijn groot. In verband met de

uitbraak van COVID-19 heeft Centrada voorzorgsmaatregelen en regels opgesteld en ingevoerd op basis van de aanbevelingen van de overheid.

Centrada heeft veel waardering voor de manier waarop medewerkers de afgekondigde maatregelen implementeren en de manier van werken veranderen. Digitaal werken is de standaard geworden. Voor medewerkers die vaak direct in contact staan met huurders is er veel veranderd. Huurmutaties en mutatie-onderhoud vinden wel doorgang, maar met aangepaste werkafspraken. Voor reparaties geldt dat die alleen worden uitgevoerd als ze noodzakelijk zijn voor een veilig, wind- en waterdicht huis. Ook reparaties gericht op warmtelevering en ontstoppingen vallen hieronder. Lopende reparaties die hier niet onder vallen worden in ieder geval wel afgerond, maar nieuwe niet urgente reparaties worden uitgesteld. Projecten voor planmatig onderhoud en nieuwbouwprojecten zijn vooralsnog niet vertraagd. Voor de verplichtingen inzake planmatig onderhoud voor het boekjaar 2021 zijn nog geen verplichtingen aangegaan en daardoor kan er getemporeerd worden in de uitgaande kasstroom indien nodig.

De huuropbrengsten worden door Corona niet materieel geraakt, maar het betalingsrisico neemt wel significant toe. Centrada zal doen wat nodig is om de gevolgen van Corona voor haar huurders te beperken. Mogelijk leidt dit tot een tijdelijke toename van de oninbare vorderingen en daardoor een afname van de liquiditeit, die nu nog niet valt te kwantificeren. Op basis van de Meerjarenbegroting 2020 – 2029 zijn een viertal mogelijke scenario's doorgerekend. Uit de meest realistische scenario's blijkt dat Centrada naar verwachting blijft voldoen aan de ratio's van het gezamenlijke beoordelingskader. De continuïteit van Centrada komt hierdoor niet in het geding.

Centrada blijft de situatie volgen en neemt maatregelen in lijn met de maatregelen en kaders van de overheid.

Hoofdstuk 5

Verslag van de directeur-bestuurder

5.1 Algemene informatie

Woonstichting Centrada heeft als enige doel om werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting. De stichting heeft een wettelijke toelating voor de Metropoolregio Amsterdam, maar is feitelijk alleen werkzaam binnen de gemeente Lelystad.

Centrada wordt bestuurd door een bestuur, waarvan het aantal leden door de Raad van Commissarissen (RvC) wordt vastgesteld. In 2019 was er net als eerdere jaren sprake van een eenhoofdig bestuur. De interne organisatie bestaat uit 2 lijnclusters (Wonen en Vastgoed), een stafcluster (Financiën & Informatisering) en de staffuncties Facilitair, Business Controlling, Personeel & Organisatie en Strategie & Communicatie.

Centrada is geen onderdeel van een groep en heeft zelf ook geen deelnemingen.

Centrada bezit en beheert 9.497 (2018: 9.363) verhuurbare eenheden, verdeeld over woningen, parkeervoorzieningen, winkels/bedrijfspannen, zorgvastgoed en maatschappelijk vastgoed. Dit is voor circa 90% ondergebracht in Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB). De overige 10% is ondergebracht in niet-DAEB. Hiervoor is binnen de stichting een administratieve scheiding aangebracht. Al het bezit is daarmee binnen Centrada ondergebracht. Het overgrote deel van het bezit in de niet-DAEB tak heeft een huurprijs onder de liberalisatiegrens. Het is mogelijk deze woningen in de toekomst te liberaliseren. Daarmee kan, afhankelijk van de ontwikkeling van de woningmarkt in Lelystad, de markt van de middeninkomens beter worden bediend. Een keuze voor liberalisering kan alleen in overleg met de gemeente Lelystad en de huurdersbelangenorganisatie HVOB worden gemaakt.

5.2 Ontwikkelingen in 2019

Centrada heeft 122 nieuwbouwwoningen opgeleverd en verhuurd en veel plannen voorbereid voor nieuwe projecten. Dat is ook nodig, omdat de woningmarkt in Lelystad, zowel in huur als koop, overspannen is. Een bijzonder project is 'Wonen op Maat'. Dit project omvat 150 tijdelijke en 300 permanente woningen, die deels met gebruik van tijdelijke contracten worden verhuurd. Hiermee biedt Centrada woningzoekenden in soms schrijnende situaties een oplossing. Dit project is voorbereid in 2019. De realisatie start vanaf 2020.

Centrada werkt verder aan de verduurzaming van haar bezit. De voorsprong die Centrada heeft ten opzichte van het landelijk gemiddelde voor corporaties wordt behouden, door in 2027 al op gemiddeld energielabel A uit te komen. De blik voor de toekomst is gericht op een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. Met de gemeente Lelystad en netbeheerders voor energie wordt gekeken naar mogelijkheden voor (nieuwe) warmtenetten in delen van de stad.

De klanttevredenheid kreeg volop aandacht. De verbetering uit eerdere jaren stabiliseerde, waardoor een andere aanpak moest worden gevonden. Er is gestart met een nieuwe klantvisie, waarbij medewerkers nadrukkelijk worden betrokken. Zij maken het verschil in de klantbeleving van de huurders en woningzoekenden.

De huurprijswijziging per 1 juli 2019 lag tussen -/ 2,5% en + 4,1%. De gemiddelde huurverhoging bleef met 1,65% ver onder het wettelijk maximum van 2,6%. Hiermee werd een bijdrage geleverd aan de betaalbaarheid van het wonen. Voor een klein aantal huishoudens met een hoger inkomen werd een inkomensafhankelijke huurverhoging van 5,6% toegepast, ongeacht de verhouding tussen de kwaliteit en de huurprijs van hun woning, mits de huurprijs daarmee niet boven de maximaal redelijke huurprijs komt.

De liquiditeitsoverschotten uit eerdere jaren zijn in 2019 besteed aan nieuwbouw en vennootschapsbelasting. Centrada is nog steeds een solide corporatie met een goede vermogenspositie, die in het meerjarenperspectief voldoet aan de normen van de externe toezichthouders Aw en WSW. Dat is ook nodig, gelet op de nieuwbouwplannen voor de komende jaren.

5.3 Verwachtingen voor 2020

De wereld rond Centrada staat niet stil. Het is belangrijk om de ontwikkelingen die invloed hebben op (de toekomst van) Centrada goed te blijven monitoren. De belangrijkste ontwikkelingen zijn vastgelegd in het ondernemingsplan, dat in 2019 is geactualiseerd.

Landelijke ontwikkelingen

- Het woningtekort staat in de belangstelling. In grote lijnen zet het kabinet het woonbeleid voort, maar op onderdelen wordt nieuw beleid voorbereid. Naar aanleiding van de evaluatie van de Woningwet 2015 is geconcludeerd dat de gestelde doelen zijn behaald, maar dat er ruimte is voor optimalisatie. Dit betreft bijvoorbeeld de mogelijkheid om middeldure huurwoningen (tot € 1.000 per maand) te realiseren en de mogelijkheid om lokaal woningmarktbeleid te formuleren. De politieke discussie hierover is nog niet afgerond.
- Via woondeals met regio's probeert het kabinet specifieke afspraken te maken met regio's rond grote steden om woningbouw vlot te trekken. Ook met de Metropool Regio Amsterdam wordt een dergelijke woondeal voorbereid, maar de impact hiervan is nu nog onduidelijk.
- De verhuurderheffing bestaat nog steeds, maar er is een toenemende roep vanuit de samenleving om de heffing af te schaffen of deze aan te passen. De effecten van de heffing op de woningbouwproductie zijn overduidelijk. Dit versterkt de woningmarktcrisis. Dit signaal wordt door verschillende politieke partijen omarmd. Het kabinet heeft hierop gereageerd door vanaf 2020 beperkte heffingskortingen mogelijk te maken voor corporaties die nieuwbouwwoningen realiseren. Ook is een vrijstelling van de heffing mogelijk voor de realisatie van tijdelijke woningen. Deze gebaren zijn nog beperkt van omvang, maar laten wel een eerste kentering in het maatschappelijk debat zien.
- De gevolgen van de vennootschapsbelastingplicht voor woningcorporaties worden duidelijk zichtbaar. In de eerste jaren na invoering van de belastingplicht hebben corporaties ruim gebruik gemaakt van de mogelijkheden die de fiscale regelgeving biedt voor aftrekposten en afwaardering. Het daadwerkelijk betalen van de vennootschapsbelasting kon daardoor meerdere jaren worden uitgesteld. Voor een toenemend aantal corporaties geldt dat deze mogelijkheden zijn uitgeput en dat er daadwerkelijk vennootschapsbelasting wordt betaald. Het te betalen bedrag aan belasting wordt verder verhoogd door de ATAD-regeling, die er voor zorgt dat een deel van de rente niet meer fiscaal aftrekbaar is voor woningcorporaties.
- Aedes en de Woonbond hebben een sociaal huurakkoord gesloten. Hierin is vastgelegd dat de huursom met maximaal de inflatie stijgt. Slechts in bijzondere omstandigheden kunnen er tussen gemeente, huurdersvereniging en corporatie afspraken worden gemaakt om de huren met maximaal 1% extra te verhogen, bijvoorbeeld als er een zeer grote nieuwbouw- of transformatie-opgave is. Daarnaast is in het huurakkoord afgesproken dat er een staffel komt voor het in rekening brengen van servicekosten voor duurzaamheidsinvesteringen, die door huurders via een lagere energierekening worden terugverdiend. Ook zijn er afspraken gemaakt over inkomensafhankelijke huurverhoging en over situaties waarin huurverlaging aan de orde kan zijn.
- De economie groeit nog steeds, al zijn de eerste tekenen van afkoeling zichtbaar. De werkloosheid loopt terug. De bouwsector wordt gekenmerkt door stijgende prijzen en capaciteitsproblemen. Daarmee lopen de kosten voor onderhoud, woningverbetering en nieuwbouw verder op.
- Ook de aandacht voor duurzaamheid leidt tot hogere kosten. Nieuwbouwwoningen worden zonder gasaansluiting uitgevoerd. De bestaande woningen moeten uiterlijk in 2050 CO₂-neutraal zijn.
- De effecten van de toenemende aandacht voor het milieu zijn zichtbaar in bijvoorbeeld het beleid rond stikstof en PFAS. Het is nog niet in te schatten wat het langetermijneffect hiervan voor woningcorporaties zal zijn.
- De aanhoudend lage hypotheekrente leidt tot lagere woonlasten in de koopsector. Voor huishoudens die te veel verdienen voor huurtoeslag vormt het kopen van een woning daarom een aantrekkelijk alternatief, zeker als er ook een inkomensafhankelijke huurverhoging wordt toegepast. De sociale huursector wordt daardoor steeds meer het domein van de minst draagkrachtigen in de samenleving. Dit leidt tot toenemende sociale problemen en vraagt om aandacht voor de leefbaarheid in buurten en wijken.
- De aanscherping van de hypotheekvoorschriften zorgt er voor dat een deel van de middeninkomens juist niet meer in staat is een woning te kopen.
- De samenleving digitaliseert in toenemende mate. Dit brengt nieuwe risico's met zich mee rond de toegang tot en de beveiliging van informatie. Alertheid is geboden.

Ontwikkelingen in Lelystad

- De woonvisieperiode loopt ten einde in 2020. De gesprekken over de nieuwe woonvisie van de gemeente Lelystad zijn gestart. Centrada en de huurdersbelangenorganisatie HVOB vragen hierbij aandacht voor de oplopende wachttijden voor een sociale huurwoning. Hierdoor ontstaan schrijnende situaties onder woningzoekenden. Het bouwen van voldoende woningen is noodzakelijk.
- Het collegeprogramma met de titel 'Lelystad, een sprong voorwaarts' straalt optimisme en vertrouwen uit. Wonen is een thema met een hoge prioriteit. Volgens de prognose groeit de woningvoorraad in Lelystad de komende jaren met circa 675 woningen per jaar. De bestaande afspraak met de gemeente Lelystad dat 30% van alle nieuwbouw wordt ingezet voor sociale huurwoningen is bevestigd in de prestatieafspraken.
- Het Ministerie van BZK, de provincie Flevoland en de gemeente Lelystad trekken samen met tal van maatschappelijke partners op onder de noemer Lelystad Next Level. Centrada participeert in het deelthema 'uitstekende woonmilieus'. De voorlopige uitkomst hiervan is dat er wordt gekozen voor intensievere bebouwing in bestaande stadsdelen, zowel om het draagvlak voor voorzieningen te waarborgen als om andere woonmilieus toe te voegen aan eenzijdige wijken. Deze uitkomst zal nog worden vertaald in concrete programma's.
- De groei van de lokale economie zet door en de vooruitzichten zijn goed. Het vliegveld, de overslaghaven en diverse bedrijfsvestigingen leiden tot een groei van de werkgelegenheid en toenemende welvaart. De werkloosheid op de lokale markt daalt, maar ligt nog wel boven het landelijk gemiddelde. Dit geldt ook voor het aantal huishoudens dat afhankelijk is van een uitkering.
- De groei van de lokale economie heeft ook een aanzuigende werking op arbeidsmigranten, die voor kortere of langere tijd in Lelystad werken. Deze mensen worden vaak onder slechte omstandigheden gehuisvest. De gemeente Lelystad heeft Centrada gevraagd een rol te spelen in het verbeteren van die situatie.

Ontwikkelingen bij Centrada

- De samenwerking met lokale partners, zoals de huurdersbelangenorganisatie HVOB, zorginstellingen en de gemeente Lelystad is goed. Er wordt hard gewerkt aan goed wonen in vitale wijken voor iedereen.
- De energieprestatie van het woningbezit is veel beter dan het landelijk gemiddelde. De duurzaamheidsinvesteringen die Centrada heeft gedaan, dragen hieraan bij. Die voorsprong wil Centrada ook de komende jaren behouden.
- De bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers is groot.
- De klanttevredenheid laat dankzij voortdurende inzet en aandacht een stijgende lijn zien. Via concrete maatregelen wil Centrada deze trend doorzetten.
- De mutatiegraad neemt van jaar tot jaar verder af, terwijl het aantal ingeschreven woningzoekenden toeneemt. De inschrijfduur en zoekduur voor een sociale huurwoning nemen daardoor toe. Centrada wil dit doorbreken door de realisatie van nieuwbouwwoningen. Hierdoor moet ook een doorstroming vanuit het bestaande bezit op gang komen. Deze doorstroming wordt verder gestimuleerd met een doorstroomproject voor huurders die met een klein huishouden in een grote woning wonen.
- Het aantal huurders met een betaalrisico is met 17% hoger dan het landelijk gemiddelde van 12%. Het actieve huurincassobeleid, met als onderdeel hiervan vroegsignalering, zal Centrada voortzetten. Dit is uitgebreid met een actief aanbod aan de huurders om met behulp van de Voorzieningswijzer uitgaven en inkomsten van hun huishouden in evenwicht te houden.
- De kwaliteit van het woningbezit is goed, maar er is wel veel van hetzelfde. Ongeveer 92% van de woningen is gebouwd tussen 1967 en 1987. De komende jaren naderen veel van deze woningen tegelijkertijd een afwegingsmoment: doorexploiteren, investeren of sloop en vervangende nieuwbouw. Daar is investeringscapaciteit voor nodig. Daarnaast is het van belang om - bij voorkeur in afstemming met de gemeente Lelystad - per wijk een visie te vormen op kansen en bedreigingen.

De voornemens zijn vertaald in de Begroting 2020. Het thema voor 2020 is: 'Verschil maken'. Daarbij gaat het om zowel huurders en woningzoekenden, als om de wijken in Lelystad en de medewerkers van Centrada.

De personeelsformatie groeit van circa 85 fte naar circa 91 fte (inclusief inhuur). Deze groei kent een aantal oorzaken. De strategische vraagstukken zorgen voor groei in het team strategie en communicatie. Om goede strategische keuzes te kunnen maken is een goede kwaliteit van data van groot belang. Binnen het cluster vastgoed wordt daarom extra capaciteit aangetrokken voor energielabeling en het uitvoeren van inspecties voor het technisch meerjaren programma. Het cluster wonen wordt uitgebreid met een extra huismeester, die specifiek verantwoordelijk wordt voor het beheer van de tijdelijke woningen.

De financieringsstructuur wijzigt door het aantrekken van leningen, die weer het gevolg zijn van de investeringen in nieuwbouwwoningen. Het jaar 2020 start met een kaspositie van circa € 4 miljoen. De operationele kasstroom voegt hier € 12 miljoen aan toe. De investeringskastroom leidt tot uitgaven van € 37 miljoen. De uitgaande financieringskastroom, die bestaat uit reguliere aflossingen op langlopende schulden, bedraagt € 6 miljoen. Er wordt voor € 31 miljoen aan leningen aangetrokken, waardoor het jaar ook weer wordt afgesloten met een kaspositie van € 4 miljoen. De omvang van de leningportefeuille aan het eind van 2020 is € 307 miljoen.

De huuromzet zal naar verwachting uit komen op € 67,2 miljoen. Het bedrijfsresultaat exclusief de waardeverandering van de vastgoedportefeuille is begroot op € 21,5 miljoen. Dit is voldoende om de rentelast van € 11,7 miljoen en de last uit vennootschapsbelasting van € 7,0 miljoen te dragen.

Er worden in de begroting 2020 170 permanente en 50 tijdelijke nieuwbouwwoningen opgeleverd. Ook worden er 12 zorgplaatsen toegevoegd aan een bestaand zorgcomplex.

Centrada kent geen afzonderlijke budgetten voor onderzoek en ontwikkeling.

5.4 Financiële informatie

Netto-resultaat

Het netto-resultaat over 2019 is € 106,1 miljoen positief (2018: € 85,5 miljoen positief). Het resultaat verbetert met € 20,6 miljoen. Dat komt door de volgende oorzaken.

	x € 1 miljoen
Hogere huuropbrengsten	1,4
Lager resultaat op servicekosten	-/- 0,2
Hogere lasten voor onderhoud	-/- 11,1
Lagere lasten voor beheer	3,0
Lagere directe operationele lasten exploitatie bezit	0,4
Lager resultaat op verkopen	-/- 0,1
Lagere onrendabele investering in nieuwbouw en woningverbetering	3,3
Grotere stijging marktwaarde van het bezit (niet-gerealiseerde waardeveranderingen)	16,3
Hogere overige organisatiekosten	-/- 1,7
Lagere rentelasten	0,5
Lagere lasten vennootschapsbelasting	8,9
Overige oorzaken	-/- 0,1
Totaal	20,6

De behaalde huuromzet over 2019 is € 64,5 miljoen. In 2018 was dit nog € 63,1 miljoen. De in 2019 opgeleverde nieuwbouwwoningen leiden tot een stijging van € 0,5 miljoen. Het restant van de stijging van de huurbaten is het gevolg van de reguliere huurverhoging en huurharmonisaties.

Het lagere resultaat over servicekosten is het gevolg van een boekhoudkundige fout in 2018, die in 2019 is teruggedraaid. De huurders hebben hier geen nadeel van ondervonden.

De stijging van de onderhoudskosten wordt voor € 8,8 miljoen veroorzaakt door gestegen kosten voor planmatig onderhoud. In 2019 werden, anders dan eerdere jaren, enkele zeer grote onderhoudsprojecten uitgevoerd aan Binnendijk/ Ringdijk, Galjoen en Jol. De doorbelasting voor indirecte kosten die in 2019 voor het eerst werd toegepast, bedroeg € 2,3 miljoen.

De beheerlasten dalen met € 3,0 miljoen door een daling van de doorbelaste indirecte kosten.

De daling van de overige operationele lasten exploitatie bezit heeft twee redenen:

- Hogere verhuurderheffing (€ 0,3 miljoen),
- Geen saneringsheffing (-/- € 0,6 miljoen), die er in 2018 wel was.

Het lagere resultaat op verkopen komt doordat er minder woningen zijn verkocht. In 2019 waren dit er 2, terwijl er in 2018 nog 8 woningen werden verkocht. De verkoopwinst per woning was in 2019 wel hoger dan in 2018. De verkoopwinsten zijn in het algemeen bescheiden, omdat de woningen al tegen marktwaarde zijn gewaardeerd.

De afname van de onrendabele investeringen houdt verband met de ontwikkelportefeuille voor nieuwbouw en woningverbetering. Verliezen op projecten worden in het bedrijfsresultaat verwerkt als de investeringsbeslissing is genomen, dus als het project intern is geformaliseerd en extern is gecommuniceerd. Dit moment ligt ruim voor de daadwerkelijke start van de bouw. Dat betekent dat de post van jaar tot jaar fluctueert met de besluitvorming, en niet zozeer met werkelijke bouwactiviteiten.

De mutatie in de marktwaarde komt vooral door een lagere disconteringsvoet, hogere markthuren en een hogere WOZ-waarde. Deze factoren hebben geen verband met het organisatiebeleid van Centrada en zijn door Centrada niet te beïnvloeden. Ze worden verplicht toegepast vanuit het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2019. Aan deze waardeinstijging kunnen derhalve geen conclusies worden verbonden voor de toekomstverwachting van Centrada. De via het resultaat verantwoorde marktwaardestijging was in 2019 € 106,8 miljoen (2018: € 90,4 miljoen).

De overige organisatiekosten stijgen met € 1,7 miljoen door een stijging van de doorbelaste indirecte kosten.

De rentelasten dalen als gevolg van de daling van de gemiddelde rentevoet. Nieuwe leningen kunnen tegen zeer lage tarieven worden aangetrokken.

De lagere lasten voor vennootschapsbelasting volgen uit de terugname van eerdere afwaarderingen op het bezit. In 2013 is het bezit fiscaal afgewaardeerd. Deze afwaardering wordt in de loop der jaren weer teruggenomen, waardoor het fiscaal resultaat stijgt. De terugname loopt tot het niveau van de oorspronkelijke waardering. Omdat steeds meer woningen het niveau van de oorspronkelijke waardering weer hebben bereikt, wordt de terugname jaarlijks kleiner. Daardoor stijgt het resultaat minder en zijn de lasten voor vennootschapsbelasting ook kleiner.

De doorbelasting van indirecte kosten aan onderhoudslasten (+ € 2,3 miljoen), beheer (-/- € 3,0 miljoen) en overige organisatiekosten (+ € 1,7 miljoen) stijgt per saldo met € 1,0 miljoen. Dit heeft meerdere oorzaken:

- Inhaalafschrijvingen op gedesinvesteerde activa (€ 0,5 miljoen),
- Hogere personeelslasten (€ 0,3 miljoen), door de uitbreiding van de formatie,
- Hogere huisvestingskosten (€ 0,2 miljoen), vooral als gevolg van extra schoonmaak en beveiliging tijdens de kantoorverbouwing.

De verdeling van de indirecte kosten over de verschillende kostenrubrieken is in 2019 aangepast aan de hand van de publicatie 'Definities onderhoud en beheer ten behoeve van verantwoording en prognose' dd. 3 juli 2019. Deze publicatie is afkomstig van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de Autoriteit Woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

Kasstromen

De operationele kasstroom over 2019 is € 3,7 miljoen uitgaand (2018: € 26,0 miljoen inkomend).

De daling van de operationele kasstroom met € 29,7 miljoen kent twee grote oorzaken.

In 2018 is er vennootschapsbelasting terugontvangen over eerdere jaren ter grootte van € 3,2 miljoen. In 2019 is er juist vennootschapsbelasting betaald ter grootte van € 17,0 miljoen. Daardoor verslechterde de operationele kasstroom met € 20,2 miljoen.

Daarnaast stegen de onderhoudsuitgaven met € 9,7 miljoen in vergelijking met 2018, omdat er enkele grote projecten voor planmatig onderhoud zijn uitgevoerd.

De kasstroom uit investeringsactiviteiten was per saldo € 21,5 miljoen (2018: € 13,3 miljoen). Dit houdt verband met een groter aantal nieuwbouwprojecten in uitvoering.

Vanuit de financieringsactiviteiten zijn twee leningen met een flexibele hoofdsom van in totaal € 10,0 miljoen aangetrokken, waarvan op 31 december 2019 € 6,0 miljoen was opgenomen. De aflossingen op langlopende leningen bedroegen € 5,3 miljoen, zodat de financieringskasstroom per saldo € 0,7 miljoen inkomend bedroeg (2018: € 4,3 miljoen uitgaand).

Per saldo namen de liquide middelen af met € 24,5 miljoen, van € 29,0 miljoen naar € 4,5 miljoen.

Ratio's

De realisatie naar de normen uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW was als volgt:

Ratio	Norm Aw/WSW	Begroot 2019	Werkelijk 2019	OK
ICR DAEB	>1,4	1,6	0,5	
ICR niet-DAEB	>1,8	3,1	2,2	
Solvabiliteit DAEB (beleidswaarde)	>20%	60%	49%	
Solvabiliteit niet-DAEB (beleidswaarde)	>40%	49%	48%	
LTV DAEB (beleidswaarde)	<75%	54%	49%	
LTV niet-DAEB (beleidswaarde)	<75%	67%	55%	
Dekkingsratio DAEB (marktwaarde)	<70%	30%	22%	
Dekkingsratio niet-DAEB (marktwaarde)	<70%	0%	33%	

Centrada voldoet in 2019 aan de normen voor vermogensverhoudingen, maar niet aan die voor kasstroomratio's.

De onderschrijding op de norm voor de ICR DAEB is veroorzaakt door de grote uitgaven voor vennootschapsbelasting en onderhoud in 2019. Dit is al gecommuniceerd naar het WSW. De duidelijke oorzaak en de incidentele onderschrijding van de norm maken dat dit naar verwachting geen grote gevolgen voor het toezicht zal hebben.

De voornemens uit de meerjarenbegroting zijn haalbaar binnen het gezamenlijk normenkader van Aw en WSW. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie (BZK) maakt jaarlijks een berekening van een scenario waarin Centrada alle financiële ruimte boven de minimale buffer in één keer zou benutten. Hieruit volgt dat Centrada een Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW) heeft van € 233 miljoen voor nieuwbouw of € 195 miljoen voor renovaties (2018: € 162 miljoen voor nieuwbouw of € 112 miljoen voor renovaties). Centrada acht het niet verantwoord deze ruimte volledig te benutten, lettend op de steeds hoger wordende overheidslasten, omdat de continuïteit van de corporatie hiermee in het geding kan komen.

5.5 Ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2019 kenmerkt zich in Lelystad door een verder aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2018. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. De totale waarde van de vastgoedportefeuille is met € 126 miljoen gestegen naar € 1.179 miljoen.

Marktwaarde incl. vastgoed in beheer(x € 1 miljoen)	2019	2018
Marktwaarde begin jaar	1.053	965
Marktwaarde einde jaar	1.179	1.053

De mutaties in het bezit door nieuwbouw, aankoop en verkoop leiden tot een stijging van de marktwaarde met € 21 miljoen. De netto-mutatie van de marktwaarde na eliminatie van bovenstaande punten is € 105 miljoen. Dit is een waardegroei van 10%. Deze groei is in lijn met de stijging van de leegwaardes in Lelystad.

De belangrijkste factor, die € 47 miljoen van de stijging van de netto-marktwaarde verklaart, is de gedaalde disconteringsvoet. Dit is een benadering van de rendementseis die een belegger zou hebben. De daling wordt verklaard door het kleinere risico dat aan woningen in Lelystad wordt toegekend. Andere waarde verhogende factoren zijn de gestegen WOZ-waarde, die voor € 25 miljoen bijdraagt aan de waardeverhoging en een andere methodiek voor het inrekenen van

onderhoud, die € 27 miljoen bijdraagt. De mutatie in de overige waarde bepalende factoren is veel kleiner en per saldo nihil.

De marktwaarde is gebaseerd op toekomstige kasstromen, die niet met zekerheid worden gerealiseerd. Daarom wordt het positieve verschil tussen de marktwaarde en de historische kostprijs van de complexen opgenomen in een herwaarderingsreserve als onderdeel van het eigen vermogen. Deze bedraagt ultimo 2019 € 669 miljoen (2018: € 567 miljoen).

5.6 Beschouwing van de beleidswaarde

In de berekening van de marktwaarde wordt verondersteld dat Centrada handelt als een vastgoedbelegger, waarbij het maximaliseren van de financiële waarde van het vastgoed centraal staat. Centrada is werkzaam op het gebied van de volkshuisvesting, waarbij het optimaliseren van de maatschappelijke waarde van het vastgoed het belangrijkste doel is, rekening houdend met financiële randvoorwaarden. De marktwaardeberekening wordt daarom op vier onderdelen aangepast om te komen tot de beleidswaarde. Slechts deze vier onderdelen worden aangepast. Dat betekent dat de marktwaarde-ontwikkeling van groot belang blijft voor de hoogte van de beleidswaarde.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. Het jaar 2019 is een overgangsjaar naar een definitief normenkader. De uitkomsten van de beleidswaarde in het jaarverslag 2018 van alle corporaties zullen voor de Aw en WSW als input dienen om een definitieve sectornorm voor LTV en solvabiliteit vast te stellen. In paragraaf 5.4 zijn de realisatiecijfers over 2019 voor Centrada vergeleken met de normen uit het concept-normenkader van de Aw en het WSW.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed is geen exacte wetenschap. Dit betreft de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening. De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van Centrada in plaats van de uitgangspunten in de markt. Met deze toelichting wordt nadere duiding gegeven aan het deel van de waarde van het vastgoed en dus van het corresponderende deel van het vermogen dat als gevolg van het beleid van Centrada niet kan worden gerealiseerd.

Aw en WSW kunnen besluiten nadere invulling te geven aan het begrip beleidswaarde. Mogelijke onzekerheden in de uitgangspunten die samenhangen met de verdere ontwikkeling van dit waardebegrip kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

- Aanpassing van de huurstijgingsparameter. Bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. Deze is gebaseerd op een schatting door Centrada van de nieuwe huur bij mutatie mede rekening houdend met wettelijke bepalingen zoals passend toewijzen, prestatieafspraken en afspraken met de huurderbelangenorganisatie HVOB over huurprijsstijging en de huursom. In de praktijk kunnen de huurstijging, de streefhuur en de huursom afwijken van de uitgangspunten in de beleidswaarde vanwege onder andere afwijkingen in de mutatiegraad en de dan geldende kaders voor het passend toewijzen en het huursombeleid.
- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet, welke ultimo 2019 in de beleidswaardebepaling gelijk is aan de in het Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2019 opgenomen disconteringsvoet. In theorie kan een lager risicoprofiel worden verondersteld in de beleidswaarde door inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud). Doordat de disconteringsvoet bij doorexplotatie meer betekenis heeft gekregen krijgt de bepaling van deze disconteringsvoet meer aandacht. Het is denkbaar dat hierdoor de disconteringsvoet de komende jaren nog een ontwikkeling gaat doormaken.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoed gerelateerde bedrijfslasten.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerkosten.

5.7 Verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde

Het vastgoed wordt in de jaarrekening gewaardeerd op marktwaarde. Dit is een geconstrueerde waarde op basis van geharmoniseerde kasstroomparameters, die in het Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2019 worden voorgeschreven voor de hele sector. De waardering bij een corporatie wordt daarmee onderling vergelijkbaar en vergelijkbaar met de waardering bij een commerciële belegger. Omdat een corporatie zich in de praktijk niet gedraagt als een belegger, zal deze waarde niet worden gerealiseerd. Het deel dat niet zal worden gerealiseerd bij ongewijzigd beleid komt tot uiting in het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde. Ultimo 2019 bedraagt dit verschil € 607 miljoen (2018: € 464 miljoen).

De afslagen op de marktwaarde naar de beleidswaarde kunnen als volgt worden weergegeven:

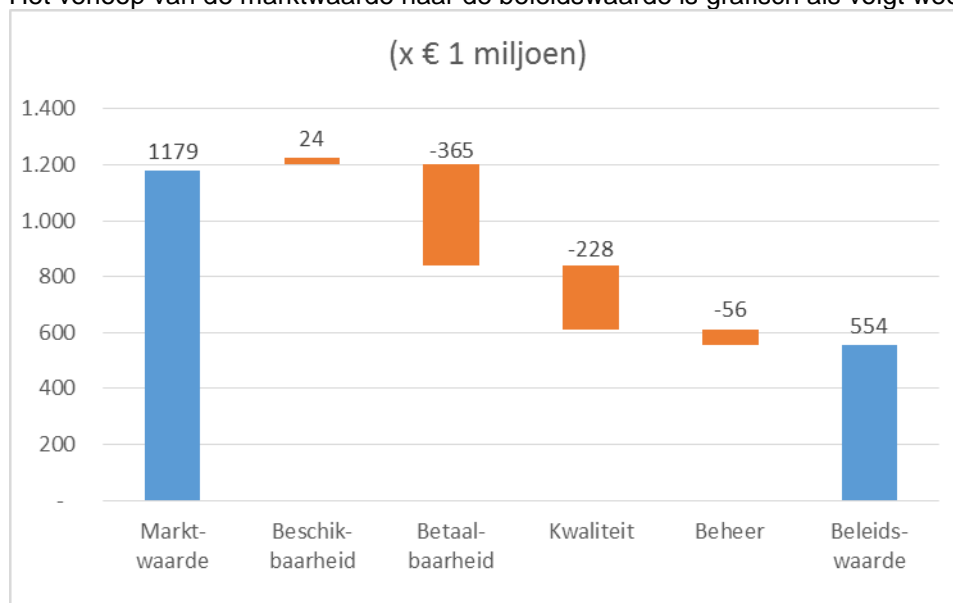
x € 1 miljoen	2019	2018
Marktwaarde verhuureenheden	1.179	1.053
Af: Beschikbaarheid	+ 24	-/- 40
Af: Betaalbaarheid	-/- 365	-/- 238
Af: Extra onderhoudslasten	-/- 228	-/- 70
Af: Extra beheerlasten	-/- 56	-/- 116
Beleidswaarde	554	589

De marktwaarde wordt op vier punten aangepast naar de beleidswaarde.

- Beschikbaarheid. Omdat een corporatie inzet op het langdurig verhuren van het bezit, worden de verkoopscenario's uit de marktwaarde geëlimineerd. Doordat hierbij ook de verkoopkosten worden geëlimineerd, leidt dit op basis van de gewijzigde rekenregels van 2019 tot een waardeverhoging.
- Betaalbaarheid. Een corporatie vraagt lagere huren dan in de markt haalbaar is. Ook voor dit onderdeel zijn rekenregels in 2019 gewijzigd, hetgeen er toe leidt dat Centrada uitsluitend rekening houdt met het eigen beleid en niet meer met een fictieve extra huurverhoging, die in het handboek voor 2018 was voorgeschreven.
- Onderhoudslasten. De onderhoudsnorm is bij corporaties veelal hoger, omdat zij een hogere woningstandaard hanteren dan een belegger. Bovendien leidt de wens om woningen langdurig te exploiteren tot andere afwegingen ten aanzien van onderhoud. Deze afslag stijgt in 2019 enerzijds doordat rekening is gehouden met hogere onderhoudslasten en anderzijds doordat een deel van de indirecte kosten wordt toegerekend aan de onderhoudslasten, waar dit in 2018 ten laste van de beheerlasten werd gebracht.
- Beheerlasten. De beheernorm is bij corporaties hoger, omdat zij meer maatwerk leveren aan huurders en meer aandacht hebben voor leefbaarheid. Deze afslag daalt in 2019 doordat een groter deel van de indirecte kosten wordt toegerekend aan de onderhoudslasten en aan de overige organisatiekosten. De overige organisatiekosten blijven voor de berekening van de beleidswaarde buiten beschouwing.

De beleidswaarde is de uitkomst van bovenstaande stappen. Hier wordt de waarde van het bezit weergegeven, op basis van langdurige exploitatie, sociale huren en de eigen onderhouds- en beheernorm.

Het verloop van de marktwaarde naar de beleidswaarde is grafisch als volgt weer te geven:



5.8 Bijzondere risico's

In het verslag van de Raad van Commissarissen is een beschrijving opgenomen van het risicomanagementsysteem en de risicobereidheid van Centrada. Korthedshalve wordt hieronder alleen de hoofdlijn uit deze beschrijving overgenomen.

- Strategische risico's: De belangrijkste risico's, gemeten naar impact (kans x schade), zijn strategisch van aard en worden vooral veroorzaakt door ontwikkelingen in de externe omgeving waar Centrada weinig tot geen invloed op heeft. Het gaat dan vooral om het niet beschikbaar krijgen van voldoende locaties voor nieuwbouw sociale woningen en het uitblijven van de verwachte groei van Lelystad. Ook toekomstig overheidsbeleid rond duurzaamheid vormt een belangrijk risico. Beheersmaatregelen zitten vooral in het agenderen van deze issues bij de gemeente en het actueel houden van het organisatiebeleid.
- Operationele risico's: Centrada moet de bedrijfsvoering op orde houden en zorgen dat de bedrijfslasten en onderhoudslasten beheersbaar blijven. Beheersmaatregelen zitten vooral in de tone at the top, en sturing op kasstromen.
- ICT: Centrada heeft maatregelen getroffen om haar netwerk en gegevens te beveiligen tegen aanvallen van kwaadwillende personen, zowel van buiten als van binnen. Beheersmaatregelen zitten in de beveiliging van informatie en systemen, autorisaties en het continu aandacht voor dit onderwerp blijven vragen bij medewerkers. Ook wordt de werking van de beveiligingsmaatregelen periodiek getest.
- Financiële risico's: De grenzen van de financiële mogelijkheden komen in beeld als gevolg van ontwikkelingen in de externe omgeving waar Centrada geen/weinig invloed op heeft. In het bijzonder geldt dit voor de grote uitgaven die in de begroting zijn opgenomen voor de verhuurderheffing en de vennootschapsbelasting. Belangrijkste beheersmaatregelen zijn het sturen op kasstromen en portfoliomanagement.
- Compliance risico's: Centrada moet voldoen aan wet- en regelgeving en op de hoogte blijven van wijzigingen hierin. Centrada is aangemerkt als organisatie van openbaar belang (OOB). Als gevolg hiervan worden de procesbeschrijvingen herijkt en worden de key controls expliciet beschreven.

Centrada maakt geen gebruik van financiële instrumenten, omdat de risico's van het gebruik hiervan niet in verhouding staan tot de risico's die zij afdekken.

In februari 2020 werd duidelijk dat Nederland was getroffen door een uitbraak van het Corona-virus (COVID-19). In maart 2020 kondigde de overheid ingrijpende maatregelen af om de verspreiding van het virus te vertragen. De gevolgen voor het openbare leven zijn groot. In verband met de uitbraak van COVID-19 heeft Centrada voorzorgsmaatregelen en regels opgesteld en ingevoerd op basis van de aanbevelingen van de overheid.

De grootste risico's lijken op dit moment waardedaling van activa, betalingsproblematiek bij huurders en uitstel van reparatie-onderhoud. De Nederlandse overheid heeft aangekondigd dat haar beleid erop gericht is de economische gevolgen van de crisis zoveel mogelijk te beperken. Mede daarom zijn de risico's geen bedreiging voor de bedrijfscontinuïteit.

5.9 Beoordelingen Autoriteit Woningcorporaties

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordelen corporaties sinds 1 januari 2019 op basis van het gezamenlijk beoordelingskader Aw-WSW. De Aw blijft corporaties integraal beoordelen. Dit betekent dat verschillende risicogebieden in onderlinge samenhang worden beoordeeld en dat de Aw naast het gezamenlijk beoordelingskader ook toezicht houdt op rechtmatigheid en integriteit bij corporaties.

De Aw stuurt vanaf 2019 alleen nog een beoordeling over de onderwerpen uit het gezamenlijk beoordelingskader Aw-WSW die daadwerkelijk onderzocht zijn voor een corporatie. De corporatie blijft wel jaarlijks een oordeel ontvangen over staatssteun, passend toewijzen, huursom en de resultaten van het rechtmatigheidstoezicht.

De Aw heeft over 2019 een basisbeoordeling uitgevoerd. Deze geeft geen aanleiding om een verdiepende beoordeling uit te voeren. Op geen van de door de Aw beoordeelde onderdelen van het gezamenlijk beoordelingskader is sprake van een verhoogd risico. Er zijn geen interventies opgelegd en geen aanvullende toezichtafspraken gemaakt. De financiële continuïteit is ook in de komende jaren gewaarborgd. De governance en het risicomanagement voldoen aan de daaraan te stellen eisen. De voorspelbaarheid en de kwaliteit van de aangeleverde data zijn op orde. Geconcludeerd wordt dat de risico's met betrekking tot sturing en beheersing van de organisatie laag zijn.

Het rechtmatigheidsoordeel over 2018 is positief. De Aw vormt zich zelfstandig een oordeel over een aantal onderwerpen, die hierna worden beschreven.

De passendheidsnorm houdt in dat huishoudens met een recht op huurtoeslag bij aanvang van de huur voor minstens 95% worden gehuisvest in woningen met een huur onder de aftoppingsgrenzen. De Aw stelde vast dat hieraan is voldaan.

De staatssteunnorm houdt in dat de toewijzingen van woonegelegenheden met een maandhuur tot de liberalisatiegrens van € 710,68 voor 90% of meer zijn gedaan aan huishoudens met een inkomen tot € 36.798/ € 41.056. De Aw stelde vast dat Centrada hieraan voldoet.

De toepassing van de huursombenadering houdt in dat de gemiddelde huurinkomsten per verhuureenheid met maximaal de inflatie plus 1% mogen stijgen. Dit is inclusief huurinkomsten uit nieuwbouwobjecten en uit huurharmonisatie. De Aw stelde vast dat Centrada voldoet aan de bepalingen voor de huursombenadering.

Vanuit de Wet Normering Topinkomens zijn maxima gesteld aan de beloning van de bestuurder en de leden van de Raad van Commissarissen. De Aw stelde vast dat deze maxima bij Centrada niet zijn overschreden.

De Woningwet omschrijft dat corporaties voor de DAEB activiteiten compensatie ontvangen. De Woningwet geeft ook aan wanneer sprake is van overcompensatie. De Aw stelt vast dat hiervan bij Centrada geen sprake is.

De Aw plaatst een kanttekening bij de door Centrada in 2018 verstrekte collegiale leningen, die ook in dat jaar weer zijn afgelost. Bij het verstrekken van deze leningen is niet volledig voldaan aan de formele eisen uit het Reglement toegelaten instellingen volkshuisvesting (Rtiv). Dit heeft nu geen gevolgen, maar moet in de toekomst worden voorkomen. Centrada neemt deze aanbeveling over.

5.10 Beoordelingen Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) bewaakt en beheert het onderlinge borgingsstelsel van de woningcorporaties. Als 'hoeder van de borg' zorgt het WSW dat deelnemende corporaties toegang hebben tot de kapitaalmarkt tegen zo laag mogelijke kosten. Op grond van de ingediende prognosegegevens en verantwoordingsinformatie beoordeelt het WSW Centrada als borgbaar. Het borgingsplafond ultimo 2019 is € 281 miljoen. Dit is hoger dan de daadwerkelijke leningportefeuille van € 277 miljoen. Dit wordt veroorzaakt doordat aan het eind van 2019 € 4 miljoen was teruggestort op een lening met flexibele hoofdsom.

In de jaarlijkse review oordeelt WSW positief over de ontwikkelingen bij Centrada, maar ziet ook ruimte voor verdere verbetering. De belangrijkste aanbevelingen in de review waren:

- Centrada heeft een aanzienlijke nieuwbouwpoging, die wordt belemmerd door de beschikbaarheid van bouwgronden. Een goede afstemming met de gemeente Lelystad hierover is belangrijk.
- Veel bouwblokken zijn niet volledig meer in het bezit van Centrada, als gevolg van verkopen uit het verleden. Dit vraagt aandacht bij onderhoud en verduurzaming. Goed risicomanagement specifiek voor dit onderwerp is belangrijk.
- Het aantal woningzoekenden neemt toe. Dit is aanleiding voor Centrada om veel nieuw te bouwen. Dit leidt op termijn tot een groter leegstandsrisico. Een adequate prognose van de toekomstige vraag is van belang.
- De investeringen in nieuwbouw leiden tot een financieringsvraag. Als projecten niet of later starten, kan het aantrekken van financiering leiden tot een te hoge liquiditeit. Het WSW gaat hierover graag nader in gesprek.
- De toekomstige uitgaven voor duurzaamheid leggen beslag op de investeringsruimte en de liquiditeit. Een goede inschatting van deze uitgaven richting de toekomst is van belang.

5.11 Verklaring van het bestuur

Het bestuur verklaart dat alle uitgaven in 2019 zijn gedaan in het belang van de volkshuisvesting. Centrada is alleen werkzaam geweest aan de woongelegenheden en onroerende aangelegenheden in eigendom of beheer binnen Lelystad. Centrada heeft geen activiteiten buiten dit werkgebied. Centrada heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. De (meerjaren)begroting, tertiaalrapportages, jaarrekening, overige rapportages en business intelligence dashboards spelen in de interne beheersing een grote rol. Door middel van interne controles worden de interne procedures en regels getoetst en de systemen van risicobeheersing op effectiviteit en adequaat gebruik beoordeeld. Het jaarverslag geeft, samen met de jaarrekening, een goed inzicht in de werkzaamheden en de financiële situatie van Centrada in 2019.

Lelystad, 4 mei 2020

Was getekend:
Martine Visser
directeur-bestuurder Centrada

Hoofdstuk 6

Verslag Raad van Commissarissen

6.1 Besturen en toezichhouden

Toezihtkader

Bij de toezichhoudende rol maakt de Raad van Commissarissen (RvC) gebruik van een extern en een intern toezichtkader. Het externe toezichtkader wordt gevormd door wet- en regelgeving vanuit de Woningwet en vanuit de sectorinstituten zoals de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Vereniging Toezichhouders Woningcorporaties (VTW). Het interne toezichtkader is door Centrada zelf opgesteld. Hieronder worden de belangrijkste documenten van het toezichtkader benoemd.

Extern toezichtkader

- Woningwet en Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting
- Wet normering topinkomens
- Governancecode Woningcorporaties
- Beleid en kaders Aw
- Beleid en kaders WSW
- Beleid en kaders VTW

Intern toezichtkader

- Statuten
- Reglementen RvC en commissies
- Bestuursreglement
- Profielschets RvC
- Reglement financieel beleid en beheer
- Ondernemingsplan
- Portefeuilleplan, inclusief meerjaren investeringsplan
- Begroting, inclusief meerjarenbegroting
- Prestatieafspraken met gemeente Lelystad en andere belanghouders
- Treasurystatuut
- Investeringsstatuut
- Integriteitscode Centrada en Meldingsregeling integriteit

Toepassing Governancecode Woningcorporaties

De Governancecode Woningcorporaties geeft richtlijnen voor goed, verantwoord en transparant bestuur en toezicht. Daarnaast geeft de code ook richting aan de wijze waarop de RvC verantwoording aflegt over de resultaten. De code kent 5 principes. De principes vullen elkaar aan en moeten in samenhang worden gezien. Het belang van de (toekomstige) huurders of bewoners staat voorop in principe 1, waar het gaat over waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht. Principe 2 behandelt de manier waarop het bestuur en de RvC aanspreekbaar zijn op resultaten. In principe 3 worden de toetsstenen van geschiktheid voor bestuur en RvC beschreven en principe 4 behandelt de dialoog met (toekomstige) bewoners, gemeente en andere belanghebbende partijen. Tot slot wordt in principe 5 aandacht besteed aan het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten. De RvC onderschrijft de code. Centrada voldoet aan de Governancecode Woningcorporaties 2015.

Als onafhankelijk toezichhouder houdt de Autoriteit woningcorporaties (Aw) toezicht op alle woningcorporaties rond financiële continuïteit, compliance, integriteit en governance. In de beoordelingsbrief 2019 worden door de Aw de volgende conclusies getrokken:

- De uitgevoerde basisbeoordeling geeft geen aanleiding om voor Centrada een verdiepende beoordeling uit te voeren. Aw constateert dat er geen verhoogd risico is op alle door de Aw beoordeelde onderdelen uit het gezamenlijk beoordelingskader. Dit betekent dat geen interventies worden opgelegd en geen aanvullende toezichtafspraken worden gemaakt.
- De financiële positie voldoet in ruime mate aan de normen uit het beoordelingskader.
- De governance inspectie van 2017 gaf een positief beeld van de besturing van Centrada. Dit beeld wordt bevestigd door het in 2019 verschenen visitatierapport.

- De risico's met betrekking tot de sturing en beheersing van de organisatie worden als laag beoordeeld.
- Centrada geeft uitgebreid inzicht in het risicomanagement systeem, de voornaamste risico's, beheersingsmaatregelen en risicobereidheid.
- De operationele kasstroom is in de dPi2018 gedaald als gevolg van de bijgestelde verwachtingen ten aanzien van de vennootschapsbelasting.

6.2 Verslag vanuit de toezichthoudende rol

Toezicht op strategie

Het ondernemingsplan en het portefeuilleplan van Centrada maken onderdeel uit van het toezichtkader van de RvC. De RvC houdt hierbij toezicht op de inhoud van de strategie en de mate waarin deze strategie wordt gerealiseerd. In 2019 heeft het bestuur het ondernemingsplan en het portefeuilleplan op onderdelen aangepast en ter goedkeuring aangeboden.

Er is een themabespreking geweest over de onderwerpen:

- Uitgangspunten Ondernemingsplan en Portefeuilleplan
- Visie op de wijken en leefbaarheid

Naast een toelichting op het proces van het tot stand komen van de wijkvisies en wat dat betekent voor de organisatie, is gesproken over het belang van de aansluiting van de wijkvisies bij Lelystad Next Level. Verder is aangegeven dat Centrada duidelijk aan moet geven wat noodzakelijk is en niet op voorhand uit moet gaan van wat politiek haalbaar is.

In een heisessie stond de RvC stil bij de notitie 'Kader voor de Wijkvisies' in de context van Lelystad Next Level. Door middel van wijkvisies wil Centrada 'het verschil gaan maken'. Per wijk wordt onderzocht wat de identiteit van de wijk bepaalt en wat de sterke en de zwakke kanten zijn. De definitie van 'wijk' die gehanteerd wordt is: een geografische eenheid die voor Centrada relevant is. Dat is soms een hele wijk en soms een buurt binnen een wijk. Van daaruit wordt een lange termijn plan ontwikkeld met partners, onder wie de gemeente Lelystad, om daadwerkelijk de wijk te vernieuwen met combinaties van fysieke ingrepen en sociale maatregelen. Inbreng van bewoners uit luisterpanels wordt gebruikt om de maatregelen concreet in te vullen. De RvC staat positief ten opzichte van deze notitie en benadrukt dat het belangrijk is zo veel mogelijk aan te sluiten bij Lelystad Next Level.

Toezicht op implementatie wet- en regelgeving

Het investeringsstatuut is aangepast naar de waardering op markt-/beleidswaarde. Het proces, de rollen en verantwoordelijkheden zijn duidelijk beschreven. Verder zijn de criteria waaraan investeringsvoorstellen getoetst worden, zowel op corporatieniveau als op projectniveau, explicieter benoemd.

Verder heeft de RvC zich gedurende het jaar laten informeren over de OOB-status en de gevolgen die dit heeft voor Centrada.

Toezicht op financiële en operationele prestaties

De RvC ontvangt jaarlijks ter goedkeuring de begroting voor het volgende jaar. Deze geeft de RvC informatie over de verwachte opbrengsten en kosten en over voorgenomen investeringen, zowel voor het komende jaar als voor de jaren daarna. Naast financiële informatie bevat de begroting informatie over operationele prestaties.

Over de uitvoering van de begroting is de RvC geïnformeerd op basis van de tertiaalrapportages. In deze rapportages komen zowel financiële als niet-financiële onderwerpen aan bod, evenals materiële risico's.

De RvC heeft de jaarrekening en het jaarverslag 2018 van Centrada besproken met de accountant. Nadat kennis is genomen van de controleverklaring van de accountant heeft de RvC de jaarrekening en het jaarverslag 2018 vastgesteld.

De RvC heeft de begroting 2020 inclusief de meerjarenbegroting 2020-2029 goedgekeurd. Hierbij kon de RvC vaststellen dat de financiële ratio's voldoen aan de normen van de Aw en het WSW.

De RvC heeft 1 keer met de externe accountant overlegd buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada.

In 2019 heeft de RvC goedkeuring gegeven aan de volgende investeringen:

- Kaderbesluit 2 nieuwbouw 33 EGW Kustrif/Zandbank
- Kaderbesluit 3 nieuwbouw 30 EGW Kop Veste
- Kaderbesluit 3 nieuwbouw 17 EGW Waterfront Warande
- Kaderbesluit 3 nieuwbouw 42 MGW Blokkerhoek/Muiderzand
- Kaderbesluit 1 Wonen op Maat
- Kaderbesluit 1-2 en kaderbesluit 3 nieuwbouw 45 MGW Waddenlaan
- Kaderbesluit 1-2 nieuwbouw 20 MGW Olmenkwartier Warande
- Kaderbesluit 4 nieuwbouw 24 MGW en 7 EGW Kempenaar 15
- Kaderbesluit 4 nieuwbouw 20 MGW Warande fase 2
- Kaderbesluit 4 nieuwbouw 29 MGW Kandelaar
- Kaderbesluit 4 nieuwbouw 42 MGW Hanzehuys
- Package deal project Wonen op Maat

Daarnaast heeft de RvC goedkeuring gegeven aan:

- Toetsingskader RvC
- Compliancestatuut
- Aankoop- en verkoopbeleid
- Visitatierapport en de bestuurlijke reactie
- Huurprijsbeleid
- Doelgroepenbeleid
- Investeringsstatuut
- Fiscaal statuut
- Financieringsstrategie
- Mandaat- en procuratieregeling
- Ondernemingsplan 2020-2024, Portefeuilleplan 2020-2029 en Bod op de Woonvisie
- Normenkader Portefeuilleplan en meerjarenbegroting
- Begroting 2020 inclusief meerjarenbegroting 2020-2029
- Prestatieafspraken 2020
- Aantrekken 2 leningen met een flexibele hoofdsom

De RvC heeft tijdens het jaarlijkse werkbezoek aan Centrada van team Informatisering & Automatisering inzicht gekregen in de wijze waarop managementinformatie ontsloten wordt in de BI-tool. Daarnaast zijn enkele renovatiecomplexen en nieuwbouwlocaties bezocht.

Managementletter

De managementletter over 2019 is eind 2019 uitgebracht. Deloitte heeft geconcludeerd dat Centrada de processen beheersmatig op orde heeft en vrijwel alle aanbevelingen uit de managementletter 2018 heeft opgevolgd. In 2019 is één nieuwe bevinding gemeld, die ook is opgevolgd.

Verbeterpunten zitten vooral in het beschrijven van de key controls en bijbehorende beheersingsmaatregelen van de primaire processen die geraakt worden door de OOB-status. Hierover zijn intern en met Deloitte afspraken gemaakt.

Centrada heeft de samenwerking met Deloitte als goed en prettig ervaren. Centrada herkent zich in de detailbevinding en heeft aangegeven hoe hiermee om wordt gegaan. Ook de RvC heeft de samenwerking met de accountant als plezierig ervaren.

Auditcommissie

De auditcommissie wordt gevormd door de heer Krul (voorzitter) en de heer Rijnders. De auditcommissie wordt bijgestaan door de business controller. De bestuurder en de manager financiën & informatisering woonden alle vergaderingen bij. De accountant was aanwezig bij 3 van de 4 vergaderingen. De auditcommissie heeft niet met de externe accountant overlegd buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada. De auditcommissie vergaderde in 2019 driemaal regulier. Een extra vergadering is ingelast om met de accountant van gedachten te wisselen over de gevolgen van de invoering van de OOB-status. Verder zijn diverse zaken per mail en telefonisch afgestemd met de auditcommissie.

Over de volgende onderwerpen is door de auditcommissie advies uitgebracht, waarna alle onderwerpen in de RvC zijn besproken:

- Jaarrekening, jaarverslag en accountantsverslag over het boekjaar 2018
- Toetsingskader RvC
- Compliancestatuut
- Portefeuilleplan 2020-2029
- Normenkader Portefeuilleplan en meerjarenbegroting
- Managementletter 2019
- Financieringsstrategie
- Begroting 2020 inclusief de meerjarenbegroting 2020-2029
- Investeringsstatuut
- Treasury jaarplan 2020
- Mandaat- en procuratieregeling
- Risicomanagement, risicoprofiel, risico-inventarisatie zorgvastgoed, interne frauderisicoanalyse
- Bevindingen ten aanzien van de uitgevoerde interne controles
- Fiscaliteit, waaronder fiscaal statuut en de afwikkeling van de aangiften vennootschapsbelasting over de jaren tot en met 2018.

De auditcommissie heeft in 2019 veel aandacht besteed aan het nieuwe investeringsstatuut en de wijze waarop individuele investeringsvoorstellen getoetst moeten worden in het licht van de waardering op marktwaarde/beleidswaarde. Verder is regelmatig gesproken over het strategisch programma van het WSW. Met Deloitte is, naast de OOB-status, gesproken over het auditplan 2020 en de managementletter 2019. Tot slot is stilgestaan bij verschillende initiatieven om bezwaar te maken tegen de verhuurderheffing. Uiteindelijk is gekozen voor deelname aan het collectieve bezwaar tegen de verhuurderheffing dat EY heeft gestart.

Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen van Centrada zijn vastgelegd in het ondernemingsplan. Centraal hierbij staat de opgave om voldoende betaalbare en beschikbare woningen te hebben, nu en in de toekomst. In het portefeuilleplan is de wensportefeuille vastgelegd en is aangegeven welke transitie van het bezit hiervoor nodig is.

In 2019 is specifiek gesproken over het Kader voor de Wijkvisies, waarin de visie van Centrada op het creëren van karakteristieke en gevarieerde wijken die bijdragen aan een uitnodigende stad wordt beschreven. Het document schetst de kaders waarbinnen per wijk Wijkvisies worden opgesteld. Wijkvisies zijn de ideaalplaatjes van de wijk. De ideaalplaatjes worden uitgewerkt in een strategie, een Wijkplan, om het ideaalbeeld te verwezenlijken. De RvC heeft veel aandacht besteed aan de relatie tussen dit kader en Lelystad Next Level. Daarnaast heeft de RvC met de directeur-bestuurder inhoudelijk gesproken over:

- Visitatie
- Huurprijsbeleid
- Doelgroepenbeleid
- Prestatieafspraken met de gemeente Lelystad en de huurdersbelangenorganisatie HVOB
- Wonen op maat (huisvesting arbeidsmigranten en spoedzoekers)

Klachtenbehandeling

Jaarlijks neemt de RvC kennis van het jaarverslag van de Geschillencommissie. De RvC concludeerde dat het systeem voor de afhandeling van klachten goed heeft gefunctioneerd. In het jaarlijkse gesprek van de RvC met de Geschillencommissie is aangegeven dat de Geschillencommissie tevreden is over de samenwerking met de werkorganisatie en met de urgentiecommissie. Zorgen worden uitgesproken over de oplopende wachttijden. Verder is de Geschillencommissie van mening dat ouders die door scheiding alleenstaande ouders worden een beroep moeten kunnen doen op een noodvoorziening. Centrada biedt de mogelijkheid van urgentie voor noodsituaties, die door het Jeugd- en Gezinsteam worden voorgedragen. Echter het algemene onderliggende probleem is, dat er te weinig sociale huurwoningen zijn om alle woningzoekenden, waaronder ook gescheiden ouders, binnen een redelijke termijn van een woning te voorzien.

Toezicht op dialoog met belanghebbenden

De maatschappelijke doelen van Centrada komen tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van bewoners, de gemeente Lelystad en andere belanghebbenden. De RvC toetst of de afspraken binnen de strategische kaders en de prestatieafspraken plaatsvinden. Deze toezichthoudende rol vervult de RvC door de samenwerking met de belanghebbenden te bespreken met de directeur-bestuurder, maar ook door het contact dat de RvC heeft met de huurdersbelangenorganisatie HVOB. In de regel vindt het overleg met belanghebbenden plaats zonder aanwezigheid van commissarissen.

Overleg met de gemeente Lelystad

Centrada voert periodiek bestuurlijk overleg met de gemeente Lelystad. Het belangrijkste onderwerp is de voortgang van de realisatie van de prestatieafspraken zoals vastgelegd in de met de huurdersbelangenorganisatie HVOB en de gemeente Lelystad overeengekomen Prestatieafspraken 2019. Daarnaast is dit jaar gewerkt aan de totstandkoming van nieuwe prestatieafspraken voor het jaar 2020.

De overige onderwerpen van het bestuurlijk overleg met de gemeente worden genoemd in paragraaf 3.3.1.

Overleg met de huurdersbelangenorganisatie Ons Belang (HVOB)

De manager Wonen voerde het overleg met de huurdersbelangenorganisatie HVOB en in februari vond het jaarlijks overleg plaats tussen de huurdersbelangenorganisatie HVOB en de voltallige RvC. Onderwerpen die in 2019 onder meer aan de orde kwamen zijn: luisterpanels Klantcontact en Reparatieverzoeken, start Klantvisie, start doorstroomproject, nieuw huurprijsbeleid, inzet van de voorzieningenwijzer, actualisatie van het huurreglement, integrale wijkaanpak Jol, project Wonen op Maat (huisvesting arbeidsmigranten en spoedzoekers).

Overleg met de Ondernemingsraad

De RvC voerde in 2019 één keer overleg met de Ondernemingsraad. Hierbij spraken zij over de ontwikkelingen in de sector en de algehele gang van zaken binnen Centrada, alsmede over het toekomstbeeld dat de RvC voor Centrada heeft.

De Ondernemingsraad heeft aangegeven de ambitieuze opgave die Centrada zichzelf heeft gesteld voor de komende jaren aandachtig te blijven volgen, waarbij voornamelijk de personele consequenties van deze opgave blijvend zullen worden gemonitord.

Gedurende het jaar was er tweemaal informeel contact tussen de Ondernemingsraad en het lid van de RvC dat op voordracht van de Ondernemingsraad is benoemd. Dit contact betrof in hoofdzaak dezelfde onderwerpen als het reguliere overleg en gaf, evenals in voorgaande jaren, uitdrukking aan het belang dat zowel de RvC als de Ondernemingsraad hechten aan een goede, open en intensieve onderlinge communicatie.

De samenwerking met de Ondernemingsraad ervaart de RvC als open en constructief.

Toezicht op risicobeheersing

Risicobeheersing methodologie

Centrada gaat bij risicomanagement uit van een integrale benadering, waarbij alle materiële gebeurtenissen worden meegenomen die de realisatie van de strategische doelstellingen in de weg kunnen staan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in strategische risico's, bedrijfsvoerings- en rapportagerisico's, compliance risico's en operationele risico's.

De RvC stelde het risicoprofiel vast, gebaseerd op de risico's bij de strategische doelstellingen uit het Ondernemingsplan 2020-2024.

Ten opzichte van de inventarisatie uit 2018 hebben zich de volgende wijzigingen voorgedaan in de belangrijkste risico's:

- In 2019 is Centrada in een betalende positie gekomen voor de vennootschapsbelasting. De omvang van de liquide middelen is hierdoor dusdanig teruggelopen dat de kans op afroming van overtollige middelen door de overheid aanzienlijk kleiner is geworden.
- Om Lelystad naar een hoger niveau te brengen (Lelystad Next Level; LNL) moet ook gekeken worden naar aanpassen van het bestaand bezit. Centrada gaat wijkvisies en wijkplannen ontwikkelen voor het bestaande bezit. De samenwerking met de gemeente Lelystad en andere partijen is daarbij belangrijk voor het slagen van de plannen en uiteindelijk voor het bereiken van de doelen uit LNL.
- Op tijd compliant zijn aan de eisen die de OOB-status met zich meebrengt.

Belangrijkste risico's

- **Strategische risico's**
De belangrijkste risico's, gemeten naar impact (kans x schade), zijn strategisch van aard en worden vooral veroorzaakt door ontwikkelingen in de externe omgeving waar Centrada weinig tot geen invloed op heeft. Het gaat dan vooral om het niet beschikbaar krijgen van voldoende locaties voor nieuwbouw sociale woningen, het niet integraal met andere partijen aanpakken van het bestaande bezit, het uitblijven van de verwachte groei van Lelystad en de verdere aanscherping van eisen op het gebied van duurzaamheid. Beheersmaatregelen zitten vooral in het monitoren van ontwikkelingen en het agenderen van deze issues bij de gemeente Lelystad.
- **Operationele risico's**
Centrada heeft de basis op orde. Het is van belang de bedrijfsvoering op orde te houden en te zorgen dat de bedrijfslasten en onderhoudslasten beheersbaar blijven. Beheersmaatregelen zitten vooral in de tone at the top en sturing op kasstromen.
- **ICT**
Centrada heeft maatregelen getroffen om haar netwerk en gegevens te beveiligen tegen aanvallen van kwaadwillende personen, zowel van buiten als van binnen. Het beveiligingsniveau is bekeken in het licht van de AVG. Belangrijke risico's zijn onvoldoende privacy-bewustzijn bij medewerkers en informatiebeveiliging die niet voldoet aan de kwaliteits- en veiligheidseisen. Beheersmaatregelen zitten in de beveiliging van informatie en systemen, autorisaties en het continu aandacht blijven vragen voor dit onderwerp bij medewerkers.
- **Financieel**
De financiële positie wordt in de gaten gehouden, omdat deze sterk afhankelijk is van ontwikkelingen in de externe omgeving waar Centrada geen/weinig invloed op heeft. Belangrijkste beheersmaatregelen zijn sturen op kasstromen en het investeringsstatuut.
- **Compliance risico's**
Centrada moet voldoen aan wet- en regelgeving en op de hoogte blijven van wijzigingen hierin. Beheersmaatregelen zitten in het compliancestatuut, interne richtlijnen en procedures, interne controle op de naleving hiervan en een actieve houding ten aanzien van het bijhouden van wijzigingen in wet- en regelgeving.

Risicobereidheid en weerstandsvermogen

Hierna zijn de belangrijkste risico's schematisch in beeld gebracht. Hierbij is aangegeven wat het huidige risicoprofiel is en welk risicoprofiel nagestreefd wordt door invoering van beheersmaatregelen. Een risico heeft een hoog risicoprofiel wanneer de impact (kans dat het risico optreedt * effect indien het risico zich voordoet) groot is. Dit betekent niet dat dit risico ook daadwerkelijk op zal gaan treden, maar het vraagt wel dat Centrada de ontwikkelingen op dat risico volgt en tijdig ingrijpt wanneer zich hier wijzigingen in voordoen.

Risico gebied	Risico's	Beheersmaatregel(en)	Risk appetite			
			Low	Medium	High	
Strategisch	Centrada kan niet genoeg aan de voorraad toevoegen. Herontwikkeling en transformatie kunnen niet gerealiseerd worden.	Nieuwbouw locaties voor sociale woningbouw agenderen in bestuurlijk overleg met gemeente. Samen met de gemeente de opgave voor de Lelystadse woonwijken in beeld brengen voor de komende jaren.				
	Verwachte groei van Lelystad blijft uit.	Nieuwbouwplanning afgestemd met de gemeente. Gemeente maakt een woningbouwprogrammering				
	Energieprestatie-eisen worden verder aangescherpt waardoor nu verkeerde (investerings)beslissingen worden genomen.	Duurzaamheidsbeleid. Actualisatie energie-indexen.				
Operationeel	Bedrijfslasten komen boven het sectorgemiddelde.	Tone at the top. Sturen op kasstroom. Benchmarking.				
	Onderhoudskosten stijgen of slechtere technische kwaliteit bij gelijkblijvende kosten.	Periodieke herijking onderhoudsbeleid en meerjarenonderhoudsbegroting. Aanpak binnenkant woning. Sturen op kasstroom.				
ICT	Beveiliging van het netwerk van Centrada niet op orde.	Visie op ICT. Informatiebeveiliging en autorisaties. Periodieke test beveiliging netwerk.				
	Digitalisering voldoet niet aan de eisen van kwaliteit, veiligheid en beschikbaarheid.	Periodiek onder de aandacht brengen. Bewustwording verder ergroten				
Financieel	Onvoldoende middelen beschikbaar om de (des)investeringsopgave zelfstandig uit te kunnen voeren.	Sturen op kasstroom. Monitoren realisatie portefeuilleplan. Investeringsstatuut. SBI en AM geïmplementeerd. Ontwikkelingen volgen.				
	Onvoldoende vermogen beschikbaar om aan de verplichtingen te voldoen.	Reglement financieel beleid en beheer. Financieel statuut.				
Compliance	Niet compliant met de eisen vanuit de OOB.	Actualiseren procesbeschrijving die jaarrekening raken. Benoemen key-controls.				

huidig risicoprofiel
 gewenst risicoprofiel

De financiële risicobereidheid is gelijk gesteld aan de door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) vastgestelde ondergrens van het eigen vermogen. Het eigen vermogen op basis van beleidswaarde bedraagt ultimo 2019 € 257 miljoen. Dit leidt tot een geconsolideerde solvabiliteit van 45% op basis van beleidswaarde. De uitkomst ligt ruim boven de ondergrens volgens het normenkader van Aw en WSW (20% voor DAEB en 40% voor niet-DAEB).

Risicobuffer

Gelet op de doelstelling, de risico's en onzekerheden hanteert Centrada in de meerjarenprognose een minimumnorm voor de solvabiliteit die aansluit bij de ondergrens volgens het normenkader van Aw en WSW. Deze bedraagt voor DAEB 20% van het balanstotaal op beleidswaarde en voor niet-DAEB 40%. Uit de meerjarenprognose blijkt dat Centrada de komende 10 jaar ruimschoots aan deze norm voldoet.

Overige onderwerpen

Naast het risicoprofiel heeft de RvC gesproken over de risico-inventarisatie van het zorgvastgoed en de frauderisicoanalyse. De bevindingen en aanbevelingen worden onderschreven.

Risico na balansdatum

In februari 2020 werd duidelijk dat Nederland was getroffen door een uitbraak van het Corona-virus (COVID-19). In maart 2020 kondigde de overheid ingrijpende maatregelen af om de verspreiding van het virus te vertragen. De gevolgen voor het openbare leven zijn groot. In verband met de uitbraak van COVID-19 heeft Centrada voorzorgsmaatregelen en regels opgesteld en ingevoerd op basis van de aanbevelingen van de overheid.

De grootste risico's lijken een waardedaling van activa, betalingsproblematiek bij huurders en uitstel van reparatie-onderhoud. De Nederlandse overheid heeft aangekondigd dat haar beleid erop gericht is de economische gevolgen van de crisis zoveel mogelijk te beperken. Mede daarom zijn de risico's geen bedreiging voor de bedrijfscontinuïteit.

Fiscaliteit

Horizontaal toezicht

In 2019 is een fiscaal statuut vastgesteld. Verder heeft Centrada, met het oog op de OOB-status, een nieuwe externe fiscaal adviseur aangetrokken (PwC).

Verder is met de Belastingdienst overeenstemming bereikt over afwikkeling van de vennootschapsbelasting over de jaren tot en met 2018. De afspraken zijn vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst.

Fiscale optimalisatie

Centrada bracht in beeld wat de fiscale positie voor de komende jaren is. In vervolg hierop wordt bekeken hoe de beschikbare faciliteiten (in het bijzonder de fiscale onderhoudsvoorziening) ingezet kunnen worden om deze fiscale positie te optimaliseren. Dit gebeurt in overleg met de Belastingdienst.

Externe accountant

Deloitte is in 2017 benoemd als externe accountant voor de boekjaren 2018 tot en met 2022. De accountantskosten voor de jaarrekening 2019 bedragen € 92.750 (exclusief btw). Voor de jaarrekening 2018 werd € 98.270 (exclusief btw) in rekening gebracht.

6.3 Verslag vanuit werkgeversrol

Invulling werkgeversrol

Het is de verantwoordelijkheid van de RvC om de werkgeversrol van de directeur-bestuurder in te vullen. Hiertoe heeft de RvC een remuneratiecommissie ingesteld. De remuneratiecommissie wordt gevormd door mevrouw Huisman (voorzitter) en de heer Van Bochove.

De remuneratiecommissie voert onder andere functionerings- en beoordelingsgesprekken met de directeur-bestuurder en doet salarisvoorstellen.

De RvC heeft het functioneren van de directeur-bestuurder geëvalueerd aan de hand van de terugkoppeling van de gesprekken die de remuneratiecommissie heeft gevoerd en aan de hand van de prestatieafspraken zoals die in de begroting zijn weergegeven. De RvC concludeerde hieruit dat er tevredenheid heerste over het functioneren van de directeur-bestuurder.

Samenstelling bestuur

De samenstelling van het bestuur is in 2019 niet gewijzigd. De samenstelling en aanvullende gegevens over het bestuur zijn opgenomen in de tabellen aan het eind van dit verslag.

Beloning bestuur

De RvC stelt de beloning van het bestuur vast. De hoofdlijnen van de bezoldiging van de directeur-bestuurder zijn in 2019 niet gewijzigd en luiden als volgt:

- De bestuurdersovereenkomst kent een periode van 4 jaar.
- De Wet normering topinkomens (WNT) is leidend bij de bezoldiging.
- Er zijn geen afspraken over een afvloeiingsregeling.
- Er is alleen sprake van een vaste beloning.
- De reguliere pensioenopbouw is op basis van de CAO woningcorporaties.

De totale bezoldiging voor de directeur-bestuurder volgens de rekenregels van de WNT was in 2019 € 149.141 (2018 € 138.711) en bestaat uit het belastbaar loon, verhoogd met pensioenlasten werkgever. De maximale bezoldiging bedroeg € 162.000 (2018: € 156.000), bepaald volgens klasse F van de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting, aansluitend op de WNT. De bezoldiging blijft binnen deze grens.

In 2019 zijn geen persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen verstrekt aan het bestuur.

Permanente educatie

Bestuurders van woningcorporaties zijn verplicht tot Permanente Educatie (PE). Mevrouw Visser moest in de periode 2017-2019 108 PE-punten halen. Zij heeft daaraan voldaan door 126 punten te behalen.

Tegenstrijdige belangen

In 2019 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur-bestuurder.

Organisatiecultuur en integriteit

De RvC hecht aan een open organisatiecultuur en een sterke mate van integriteit. De integriteitscode en de meldingsregeling integriteit, zoals geplaatst op de website, vormen hiervoor de basis. Om een beeld te kunnen vormen van de organisatiecultuur hebben de leden van de RvC niet alleen contact met de directeur-bestuurder, maar ook met het managementteam en de leden van de Ondernemingsraad.

In 2019 is de externe vertrouwenspersoon door 6 verschillende medewerkers benaderd. Met 5 van deze medewerkers is korte tijd contact geweest. Deze medewerkers waren op zoek naar een goede manier om met hun persoonlijke vraagstuk of dilemma om te gaan. Uiteindelijk waren in deze 5 situaties een paar gesprekken voldoende om de medewerker op weg te helpen zelf de situatie op te lossen of ermee om te kunnen gaan. Daarnaast is een vraagstuk ingebracht door de OR. Centrada heeft dit vraagstuk serieus opgepakt en is een intensief traject gestart, wat geleid heeft tot een verbetering van de situatie.

6.4 Verslag vanuit klankbordfunctie

Commissie Wonen

De commissie Wonen wordt gevormd door mevrouw Van der Sluis (voorzitter) en mevrouw Huisman. De commissie Wonen vergaderde 2 keer in commissieverband. Tijdens deze vergaderingen is onder meer gesproken over de rapportage Woonruimteverdeling, de huisvesting van arbeidsmigranten, het doorstroomproject, de huurprijsaanpassing 2019, het Kader voor Wijkvisies, het volkshuisvestelijke deel van de jaarrekening 2018 en van de begroting 2020. De door de commissie Wonen uitgebrachte adviezen zijn meegenomen in de bespreking van de genoemde onderwerpen in de RvC.

Voorts heeft de commissie Wonen tweemaal overleg gevoerd met het bestuur van de huurdersbelangenorganisatie HVOB. Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen betreffen de woningbouwproductie in 2019, evenals de continue verbetering van de dienstverlening door Centrada aan de huurders en de voortgang van het leefbaarheidsproject Jol. De commissie heeft geconstateerd dat de HVOB steeds professioneler opereert, vooral op het gebied van participatie en in haar rol als partner bij de prestatieafspraken. Daarmee levert de HVOB een belangrijke

bijdrage aan de belangenbehartiging van de huurders en ondersteunt zij de doelstellingen van Centrada.

Namens de commissie Wonen heeft mevrouw Huisman deelgenomen aan de door de HVOB georganiseerde conferentie over participatie. Zowel de conferentie zelf alsook de daarop gebaseerde beleidskeuzen van de HVOB op het gebied van participatie zijn positief gewaardeerd. Tot slot heeft de commissie, samen met andere leden van de RvC, op werkbezoek diverse nieuwbouwprojecten van Centrada bezocht.

Business controller

De RvC heeft jaarlijks een gesprek met de business controller. Hierin wordt gesproken over specifieke aspecten en aandachtspunten met betrekking tot governance, risicomanagement en compliance. Verder is de samenwerking tussen de RvC en de business controller onderwerp van gesprek. Zowel de RvC als de business controller zijn van mening dat de samenwerking naar tevredenheid verloopt.

6.5 Over de Raad van Commissarissen

Samenstelling

Profielchets

De RvC hanteert een profielchets voor de functie van commissaris. De profielchets beschrijft de algemene en specifieke deskundigheden en de benodigde persoonlijke kwaliteiten. Verder zijn in de profielchets criteria opgenomen voor de teamsamenstelling en de diversiteit binnen het team.

De profielchets is in 2019 aangepast. Hierbij zijn vooral de benodigde specifieke deskundigheden aangescherpt met het oog op de werving van twee nieuwe commissarissen in 2020. De RvC is van mening dat de aangepaste profielchets een juiste weergave is van het streven naar een gemengde en gebalanceerde samenstelling van de RvC.

Samenstelling

De RvC bestaat eind 2019 uit 5 leden, waarvan 2 voorkeurscommissarissen aan te wijzen door de huurdersbelangenorganisatie HVOB en één voorkeurscommissaris aan te wijzen door de OR (op basis van bindende voordracht). De leden zijn primair benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen, conform de Woningwet, voor één volgende zittingstermijn van 4 jaar worden herbenoemd. De man/vrouw-verhouding in het bestuur van Centrada (bestuurder en RvC) is 50/50%.

De samenstelling en aanvullende gegevens over de RvC zijn opgenomen in de tabellen aan het eind van dit verslag.

Benoeming

In 2019 zijn er geen commissarissen benoemd. Eén commissaris is herbenoemd.

Traineeship VTW

In 2019 heeft mevrouw Van der Valk via de VTW een traineeship gelopen bij Centrada. Zij heeft alle vergaderingen van de RvC bijgewoond, evenals 1 vergadering van de auditcommissie. Mevrouw Van der Valk had geen bevoegdheden binnen de RvC, maar was als toehoorder aanwezig. Onderdeel van het traineeship was het onderzoek 'Een verkenning naar publieke waarden voor woningcorporaties en effectief intern toezicht'. De resultaten van het onderzoek heeft mevrouw Van der Valk gepresenteerd aan de RvC. De bevindingen worden meegenomen bij de zelfevaluatie die begin 2020 gepland staat.

Functioneren

Integriteit en onafhankelijkheid

Alle commissarissen van Centrada zijn onafhankelijk van de corporatie.

Er was geen sprake van (transacties met) tegenstrijdige belangen waarbij leden van de RvC of het bestuur betrokken waren. Tevens vervult geen van de leden van de RvC of het bestuur een nevenfunctie die onverenigbaar is met het lidmaatschap van de RvC of het bestuur.

Centrada verstrekke geen persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen aan de leden van de RvC.

Maximum aantal commissariaten

De wet Bestuur en Toezicht stelt beperkingen ten aanzien van het aantal commissariaten bij grote ondernemingen. Het maximum aantal commissariaten bedraagt 5, waarbij de rol van voorzitter dubbel telt. Een bestuursfunctie mag worden gecombineerd met maximaal 2 commissariaten bij grote ondernemingen, waarbij de rol van voorzitter is uitgesloten. Alle leden van de RvC en de directeur-bestuurder voldoen aan deze bepaling.

Informatievoorziening

De RvC heeft in het bestuursreglement vastgelegd op welke wijze en over welke onderwerpen de directeur-bestuurder de RvC informeert. De RvC ziet erop toe dat de ontvangen informatie de relevante aspecten laat zien op financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch gebied, en op het gebied van de dienstverlening aan de klanten van Centrada. Bij specifieke of nieuwe beleidsaspecten laat de RvC zich informeren door het management of een externe deskundige. Er is extra aandacht besteed aan de OOB-status, het investeringsstatuut en het Kader voor Wijkvisies.

Meldingsplicht

Op basis van de Woningwet geldt voor de RvC een brede meldingsplicht. Bij financiële problemen, dreigende sanering, het ontbreken van financiële middelen voor het voorzetten van verbindingen, twijfel over de integriteit bij beleid of beheer bij de corporaties of rechtmatigheidskwesties, dient de RvC dit direct te melden aan de Aw. In 2019 heeft dit zich niet voorgedaan.

Zelfevaluatie

De RvC voerde een zelfevaluatie uit. Geconcludeerd werd dat de afspraken uit de voorgaande zelfevaluatie zijn uitgevoerd. Centraal in deze zelfevaluatie stond het functioneren van de RvC als geheel en van de leden afzonderlijk in de rollen van toezichthouder, adviseur en werkgever. De RvC heeft deze rollen goed vervuld, discussies zijn open en transparant verlopen en de leden worden niet belemmerd hun mening naar voren te brengen.

Permanente educatie

Alle leden van de RvC voldeden aan het Reglement Permanente Educatie van de VTW.

Bezoldiging

De totale bezoldiging van de RvC bedroeg € 60.487 exclusief btw (2018: € 50.835 exclusief btw). Voor de individuele bezoldiging wordt verwezen naar de tabellen aan het eind van dit verslag.

De bezoldiging van commissarissen bij Centrada vindt plaats volgens de beroepsregel Bezoldiging commissarissen. De maximale bezoldiging die de beroepsregeling hanteert, ligt onder de maximale bezoldiging die op basis van de wettelijke bepalingen van de WNT wordt voorgeschreven. De bezoldiging van alle commissarissen blijft dan ook ruim onder de gestelde WNT-normen.

6.6 Tot slot

Dankwoord

De in het afgelopen verslagjaar behaalde resultaten zijn voor een belangrijk deel te danken aan de inzet en betrokkenheid van het bestuur, het management en de medewerkers van Centrada. De RvC 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 RvC van Centrada wil het bestuur, de managers, de medewerkers en de Ondernemingsraad bedanken voor hun positieve bijdragen.

Slotverklaring

In de vergadering van de RvC op 4 mei 2020 zijn de jaarstukken 2019 en het jaarverslag 2019 van Centrada met de accountant besproken. Nadat kennis is genomen van de controleverklaring van de accountant, heeft de RvC op 4 mei 2020 de jaarstukken 2019 en het jaarverslag 2019 vastgesteld. De RvC verleent het bestuur décharge voor het gevoerde beleid.

Lelystad, 4 mei 2020

Was getekend:

B.J. van Bochove (voorzitter RvC)

P.M. Huisman (vicevoorzitter RvC)

L.M. van der Sluis

J. Krul

E.S. Rijnders

Bestuur

Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Bestuurder sinds	Werkzaam bij Centrada sinds	Duur benoeming
M.K. Visser	V	44	17-8-2015	17-8-2015	1-2-2017 tot 1-2-2021

Nevenfuncties

Naam	Nevenfuncties
M.K. Visser	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Prisma Almere - Lid Raad van Toezicht CJG Rijnmond - Voorzitter Flevolandse Patiënten Federatie - Bestuurslid stichting Staverdens Genootschap

Permanente educatie

Bestuurder	2019	2018	2017	Totaal	Norm
M.K. Visser	35	47	44	126	108

PE-punten 2019

Bestuurder	Opleiding	Organisator	PE-punten
M.K. Visser	Wonen, Zorg en Zorgvastgoed	Kjenning	6
	Strategisch Omgevingsmanagement	Kjenning	4
	Feedback geven & Ontvangen	Kjenning	7
	Stategisch omgevingsmanagement en Design Thinking	Kjenning	7
	Energietransitie	Kjenning	7
	Sturing op orde, met én voor corporaties	FBTA Landmeter	4
			35

Raad van Commissarissen

Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Functie in RvC	Portefeuille	Hoofdfunctie
B.J. van Bochove	M	69	voorzitter	Bestuurlijke en politieke zaken	waarnemend burgemeester gemeente Weesp
drs. P.M. Huisman	V	65	vicevoorzitter	Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening	project- en interim manager
mr. L.M. van der Sluis	V	64	lid	Juridische zaken en communicatie	advocaat Berculo advocaten
J. Krul	M	53	lid	Financiën	directeur-bestuurder Patyna
mr. drs. E.S. Rijnders	M	54	lid	Bedrijfsconomie, bedrijfskunde, bouw	directeur Janivo Stichting

Nevenfuncties

Naam	Nevenfuncties
B.J. van Bochove	<ul style="list-style-type: none"> - Eigenaar van Van Bochove advies en management - Voorzitter Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Lelystad - Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Havensteder - Voorzitter College van Deskundigen Openbare Ruimte SKG-IKOB certificatie
drs. P.M. Huisman	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter bestuur Cinema Oostereiland - Voorzitter bestuur Cinema Enkhuizen - Lid bestuur VVE Naamsloot I - Lid bestuur VVE Naamsloot II - Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Kennemer Wonen - Lid Raad van Commissarissen Welwonen
mr. L.M. van der Sluis	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Raad van Commissarissen Woningbouwvereniging Vecht & Omstreken - Lid Raad van Toezicht Amerpoort - Lid Raad van Toezicht Carante Groep
drs. J. Krul	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Raad van Commissarissen Aareon Nederland - Lid Bestuur ActiZ
mr. drs. E.S. Rijnders	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Raad van Commissarissen NV Bergkwartier - Lid Raad van Toezicht Stichting Vitus Zuid - Lid Raad van Commissarissen Rendo NV - Lid Raad van Commissarissen WBV Helpt Elkander - Lid Raad van Toezicht Nederlands Helsinki Comité - Voorzitter Monumentencommissie gemeente Oldebroek - Lid bestuur Stichting DBF - Lid bestuur Nederlandse Kastelen Stichting

Rooster van aftreden

Naam	Functie	Eerst benoemd	Herbenoemd	Lopende termijn	Einde zittingstermijn/ aftredend	Maximale duur lidmaatschap RvC tot
B.J. van Bochove	voorzitter	1 juli 2013	1 juli 2017	2	1 januari 2021	1 juli 2021
P.M. Huisman	lid op voordracht HVOB	1 oktober 2013	1 oktober 2017	2	1 maart 2021	1 oktober 2021
L.M. van der Sluis	lid op voordracht HVOB	1 oktober 2015	1-10-2019	2	1 oktober 2023	1 oktober 2023
J. Krul	lid	1 juli 2013	1 juli 2017	2	1 oktober 2020	1 juli 2021
E.S. Rijnders	lid op voordracht OR	1 oktober 2013	1 oktober 2017	2	1 oktober 2021	1 oktober 2021

Honorering (exclusief BTW)

Naam	B. J. van Bochove	P. M. Huisman	L. M. van der Sluis	J. Krul	E. S. Rijnders
Functiegegevens	Voorzitter	Vice-voorzitter	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	16.000	10.994	11.545	11.007	10.941
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-
<i>Subtotaal</i>	<u>16.000</u>	<u>10.994</u>	<u>11.545</u>	<u>11.007</u>	<u>10.941</u>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	24.300	16.200	16.200	16.200	16.200
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	13.500	9.320	9.395	9.389	9.231
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-
Totale bezoldiging 2018	<u>13.500</u>	<u>9.320</u>	<u>9.395</u>	<u>9.389</u>	<u>9.231</u>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	23.400	15.600	15.600	15.600	15.600
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Permanente educatie

Commissaris	2019	Norm
B.J. van Bochove	12	5
P.M. Huisman	10	5
L.M. van der Sluis	14	5
J. Krul	6	5
E.S. Rijnders	6	5

PE-punten 2019

Commissaris	Opleiding	Organisator	PE-punten
B.J. van Bochove	Regiobijeenkomst Aedes Benchmark voor Toezichhouders Toezicht en Financiën Woningcorporaties. Masterclass IT in de Boardroom. VTW Ledencongres	VTW	2
		VTW	2
		Diemen & Van Gestel.	6
		VTW	2
			12
P.M. Huisman	Workshop stakeholdermanagement Themabijeenkomst middeninkomens Themabijeenkomst nieuwbouwopgaven	VTW	5
		VTW	2
		Finance Ideas	3
			10
L.M. van der Sluis	Regiobijeenkomst duurzaamheid en toezicht in de praktijk Interviesessie VTW Ledencongres Jaarrekening actualiteiten voor woningcorporaties	VTW	2
		Bureau PIT	3
		VTW	4
		PwC	5
			14
J. Krul	Huisvesting voor ouderen in perspectief	SOM	6
			6
E.S. Rijnders	Symposium duurzaamheid Regiobijeenkomst opdrachtgeverschap Toezicht op digitalisering	Mercatus	2
		VTW	2
		VTW	2
			6