

centrada



samenwerken aan wonen

Jaarverslag 2020



Vastgesteld
Lelystad, 3 mei 2021

Centrada jaarverslag 2020

Samen verschil maken

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	18
2.3 Betaalbare woningen	20
2.4 Kansrijke buurten	22
2.5 Goede dienstverlening	24
Hoofdstuk 3 Wat hebben we nodig?	27
3.1 Vastgoedsturing	27
3.2 Een professionele organisatie	29
3.3 Partnerschap	34
Hoofdstuk 4 Toekomst	38
Hoofdstuk 5 Verslag van de directeur-bestuurder	40
5.1 Algemene informatie	40
5.2 Ontwikkelingen in 2020	40
5.3 Verwachtingen voor 2021	41
5.4 Financiële informatie	42
5.5 Ontwikkeling van de marktwaarde	45
5.6 Beschouwing van de beleidswaarde	45
5.7 Verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde	46
5.8 Bijzondere risico's	47
5.9 Beoordelingen Autoriteit woningcorporaties	48
5.10 Beoordelingen Waarborgfonds Sociale Woningbouw	48
5.11 Verklaring van het bestuur	49
Hoofdstuk 6 Verslag Raad van Commissarissen	50
6.1 Besturen en toezichthouden	50
6.2 Verslag vanuit de toezichthoudende rol	51
6.3 Verslag vanuit werkgeversrol	56
6.4 Verslag vanuit klankbordfunctie	58
6.5 Over de Raad van Commissarissen	58
6.6 Tot slot	60

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

Voorwoord

Het afgelopen jaar zal de boeken ingaan als een uitzonderlijk jaar. Het thema van de Begroting 2020 'Samen verschil maken' kreeg ineens een dubbele lading. Net als alle huurders, woningzoekenden, medewerkers en samenwerkingspartners kreeg Centrada te maken met een nieuwe werkelijkheid door Covid-19. Een tijdperk van verandering, zoals weergegeven in de inleiding van de Begroting 2020, werd het zeker. Maar ook een jaar waarin mensen en organisaties met elkaar nieuwe wegen vonden om het samenleven en werken opnieuw te organiseren en zoveel mogelijk doorgang te laten vinden. Terugblikkend is de conclusie dat Centrada ondanks de uitzonderlijke omstandigheden de ingezette koers goed heeft kunnen volgen. Nieuwbouwprojecten zijn in volle gang, financieel is het huishoudboekje nog steeds op orde, woningen staan er goed bij en de KWH-cijfers laten zien dat de klanttevredenheid zelfs nog iets is toegenomen. Een rustiger vaarwater werd het niet, maar de resultaten stemmen tevreden.

Het vaststellen van de klantvisie is een belangrijke mijlpaal. Deze visie geeft antwoord op de vraag wie de (primaire) klanten zijn, wat zij verwachten, welke ambitie Centrada daarin nastreeft en welke acties in de periode 2020 tot en met 2023 worden opgepakt.

De klantvisie vormt een opmaat voor het ondernemingsplan, dat in 2021 wordt vormgegeven. Daarin worden doelen geformuleerd voor vier pijlers onder het beleid. De klant, en de klantvisie, is daar één van. De andere drie pijlers zijn mens, woning en wijk en stad. Het ondernemingsplan krijgt inhoud in een intensieve dialoog met belanghebbenden. Daarmee laat Centrada zien dat Lelystad en Centrada onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

De volkshuisvestelijke resultaten over 2020 zijn goed, maar niet voldoende om te kunnen voldoen aan de vraag naar woningen. De woningmarkt in Lelystad is overspannen, zowel in de huursector als in de koopsector. De zoekduur naar een sociale huurwoning liep iets terug, maar bedraagt nog altijd 2,7 jaar. Dat veroorzaakt schrijnende situaties. De nieuwbouw van woningen levert een bijdrage aan de oplossing. In 2020 zijn 99 nieuwbouwwoningen en 11 intramurale zorgplaatsen opgeleverd. Dit is een mooie prestatie, maar er is nog meer nodig. Daarom heeft Centrada afspraken gemaakt met de gemeente Lelystad over de nieuwbouwproductie. Naast aantallen woningen, gaan die vooral over het beschikbaar stellen van nieuwbouwlocaties door de gemeente.

Een innovatieve oplossing om te kunnen voldoen aan de vraag naar woningen is gevonden in het bouwen van tijdelijke woningen. Deze kunnen veel sneller worden gerealiseerd dan permanente woningen. In 2020 zijn de eerste 52 woningen in "Wonen bij Lars" opgeleverd. Vlak na de jaarwisseling zijn de overige 100 woningen in gebruik genomen. In 2021 volgt "Wonen bij Lily" met nog eens 147 tijdelijke woningen.

Rond de millenniumwisseling heeft Centrada gebruik moeten maken van de solidariteit van andere corporaties. Diverse corporaties hebben destijds geïnvesteerd in Lelystad, omdat Centrada daar zelf niet de financiële mogelijkheden voor had. Al deze investeringen vonden plaats in goed overleg en met goede afspraken over beheer en aankoop op termijn door Centrada. Afgelopen jaar heeft Centrada het laatste complex aangekocht dat volgens deze constructie was gebouwd. Daaruit blijkt dat Centrada weer een financieel gezonde corporatie is in een stabiele stad.

Er zijn echter wel zorgen om de toekomst. Centrada staat onder andere voor betaalbare huren. De overheid doet jaarlijks een forse greep in de kas via de vennootschapsbelasting en de verhuurderheffing. Ook dit jaar verdwenen weer meer dan twee maandhuren naar de overheid. Daarmee verdwijnt geld, dat hard nodig is voor het verduurzamen van woningen, betaalbare huren en het verlagen van de zoekduur. Het rapport 'Opgaven en middelen', dat in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is opgesteld, laat zien dat dit overheidsbeleid in het hele land zorgt voor kaalslag onder sociale huisvesters. Vooral de verhuurderheffing zorgt bovendien voor een ongelijk speelveld tussen sociale huisvesters en commerciële vastgoedbeleggers. Daarom zet Centrada het verzet tegen deze heffing voort.

Centrada maakt het verschil in Lelystad voor huurders en woningzoekenden. De zorg om hun welzijn in het afgelopen jaar was daarom groot. Het is fijn te ervaren dat mensen naar elkaar omzien. Dat geldt voor huurders onder elkaar en voor de medewerkers van Centrada richting de huurders.

Om het verschil te kunnen maken, werkt Centrada samen 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 het jaarverslag. Veel leesplezier!

Lelystad, 3 mei 2021

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:

- Klantgericht
- Samen
- 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 € 39.055 (prijspeil 2020), die tot en met 2020 tijdelijk is opgehoogd naar € 43.574 (prijspeil 2020);
- Huishoudens met een middeninkomen (tot € 58.500, prijspeil 2020), 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. 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.

Omvang woningvoorraad

Centrada had eind 2020 8.879 wooneenheden bestemd voor de verhuur in eigendom, 205 meer dan een jaar daarvoor. Er werden 99 nieuwbouwwoningen in gebruik genomen, 5 woningen verkocht (waarvan 1 uit de voorraad verkoopwoningen), 5 woningen aangekocht en 105 woningen complexgewijs aangekocht. Dit complex was al sinds de bouw in 2006 in beheer bij Centrada.

Daarnaast bezat Centrada eind 2020 342 intramurale zorgplaatsen in 9 zorgcomplexen. Dit waren 7 zorgplaatsen meer dan een jaar eerder. Er werden door een transformatie binnen een zorgcomplex 11 nieuwe eenheden toegevoegd. Door hertelling werden binnen hetzelfde complex 4 eenheden afgevoerd.

Het aantal garages en parkeerplaatsen in eigendom bedroeg eind 2020 360. Ook hier is een hertelling toegepast, waardoor het aantal parkeerplaatsen met 10 steeg.

Tot slot bezat Centrada 8 woonwagens, 14 winkels en bedrijfspanden (inclusief het eigen kantoor), en 11 panden gekwalificeerd als maatschappelijk vastgoed. Hierin kwam in 2020 geen verandering.

De specificatie van het totale aantal verhuureenheden is als volgt weer te geven:

	2020	2019	Mutatie
Woningen in eigendom	8.879	8.674	+ 205
Woningen in beheer	-	105	-/- 105
Intramurale zorgplaatsen	342	335	+ 7
Woonwagens	8	8	-
Winkels en bedrijfspanden	14	14	-
Maatschappelijk vastgoed	11	11	-
Garages en parkeerplaatsen	360	350	+ 10
Totaal verhuureenheden	9.614	9.497	+ 117

Bouwprijzen en bouwconcepten

De bouwprijs van nieuwe woningen stijgt veel sneller dan de inkomsten van Centrada. Dit komt door strengere wet- en regelgeving, schaarste aan personeel en een scheve verhouding tussen vraag en aanbod in de markt. De BENG-eis voor energieprestatie in de nieuwbouw, die per 1 januari 2021 in is gegaan, zorgt voor een verdere prijsstijging.

In reactie hierop bouwt Centrada steeds meer woningen vanuit conceptbouw. Dit zijn meer gestandaardiseerde woningen, waardoor efficiënter ontworpen en gebouwd kan worden. Veel bouwelementen worden vooraf gefabriceerd, waarbij alleen de afbouw op locatie plaatsvindt. Dit leidt tot een efficiënt proces.

Nieuwbouw opgeleverd

Er was ongeveer € 34 miljoen gereserveerd voor nieuwbouw. Diverse oorzaken leidden tot vertraging in de realisatie. In het bijzonder moet de stikstofdiscussie worden genoemd, maar ook vertraging in het verkrijgen van vergunningen speelde een rol. Het later starten van projecten leidt onvermijdelijk tot een latere oplevering. Van de begrote 220 op te leveren woningen werden er 99 ook daadwerkelijk opgeleverd. De niet opgeleverde projecten zijn allen in uitvoering en zijn of worden in 2021 opgeleverd. Daarmee is de realisatie van de nieuwbouwpoging anders, maar wel succesvol, verlopen. De totale uitgaven bedroegen circa 90% van de begroting.

Het project "Wonen bij Lars" kende een bijzonder verloop. De gemeente Lelystad vroeg Centrada dit project versneld uit te voeren en de bouwproductie te verhogen van 50 naar 152 eenheden. De begrote oplevering van het eerste bouwdeel met 52 appartementen heeft plaatsgevonden. De andere twee bouwdeelen met 100 appartementen zijn in 2021 opgeleverd.

Hierna worden de opgeleverde projecten nader toegelicht.



In januari 2020 zijn 17 eengezinswoningen aan het Waterfront in de uitbreidlocatie Warande opgeleverd. Deze zijn gebouwd volgens een bouwconcept. Deze woningen kenmerken zich door de architectuur (Mondriaan) en de gebruikte materialen. Het in de wijk aanwezige stadsverwarmingsnet wordt gebruikt voor het verwarmen en voor warm water. De woningen zijn voorzien van vloerverwarming met zoneregeling, zodat elke ruimte naar wens kan worden ingesteld. Op het dak liggen per woning vijf zonnepanelen die zorgen voor een lage energierekening. Om het geheel af te maken is op de erfgrens aan de achter- en zijkant een zwart stalen hekwerk geplaatst, voorzien van hедера. Aan de voorzijde is dit een beukenhaag wat voor een mooie groene uitstraling gaat zorgen en een rustige aanblik geeft van de woningen.



Eind februari en begin maart zijn 30 eengezinswoningen aan de Veste opgeleverd. Deze woningen, met kleurrijke gevels, zijn gebouwd volgens een bouwconcept en voorzien van elektrische radiatoren in combinatie met een zonneboiler en 11 tot 15 zonnepanelen per woning. Het project bestaat uit vier blokken van 7 tot 9 woningen. De 8 hoekwoningen zijn voorzien van extra luxe (luxe inbouwkeuken voorzien van inbouwapparatuur, een extra slaapkamer op zolder

met verwarming en een extra dakraam) en worden voor een hogere huurprijs, maar wel onder de liberalisatiegrens, verhuurd. Dit laatste zorgt voor differentiatie in de wijk en biedt kansen voor woningzoekenden met een hoger inkomen.



In december 2020 zijn de eerste 52 van in totaal 152 appartementen “Wonen bij Lars” opgeleverd. Dit zijn kleine studio's en appartementen, in het bijzonder bestemd voor spoedzoekers, stathouders, arbeidsmigranten en jonge starters. Ook het paviljoen is opgeleverd. Hier heeft de complexbeheerder een werkplek en kunnen de huurders terecht voor hun was en voor een praatje in de ontmoetingsruimte. Dit complex staat aan De Valk, vlakbij de Larserdreef. Het betreft hier modulaire bouw, waarbij de productie volledig vooraf plaatsvindt en niet op de bouwplaats. Een grote hindernis bij de realisatie van deze gebouwen waren de nutsaansluitingen. De netbeheerders zijn niet gewend aan de korte bouwtijd in dit project. Dit heeft tot gevolg gehad dat de woningen zijn opgeleverd met elektra uit een aggregaat en internet via een straalverbinding. Omstreeks april 2021 is alles definitief aangesloten.

Centrada heeft met Welzijn Lelystad afspraken gemaakt over het toekomstperspectief van de bewoners en de inburgering van de nieuwkomers. Het team Participatie & Leefbaarheid van Centrada begeleidt de leefbaarheidsprojecten voor de diverse doelgroepen. Daarbij worden ze ondersteund door een externe partij. Deze partij geeft ook vorm aan de Lars academy om hierbij opgedane kennis en ervaring over te dragen aan alle betrokken medewerkers van Centrada, die ook elders in de stad kan worden toegepast.

Transformatie opgeleverd



In lijn met de begroting zijn aan het Ravelijn door een interne verbouwing 11 eenheden toegevoegd aan een bestaand intramuraal zorgcomplex. Deze transformatie vond plaats op verzoek van de zorgaanbieder die het complex huurt. Covid-19 vroeg om extra zorgvuldig werken in dit complex met kwetsbare bewoners.

Nieuwbouw in uitvoering

Er zijn 240 woningen in 5 projecten in aanbouw. Al deze woningen worden in 2021 opgeleverd.

De resterende 100 appartementen van “Wonen bij Lars” zijn in januari 2021 opgeleverd. Dit project is hiervoor al uitgebreid omschreven.



In februari 2021 zijn 20 grondgebonden ééngezinshuizen aan het Olmenkwartier in het uitbreidingsgebied Warande opgeleverd. De huizen zijn uitgevoerd vanuit een bouwconcept. Het zijn fraaie, ruime en zeer energiezuinige ééngezinshuizen. Ook hier wordt een aantal huizen, dat op den duur in een hoger segment verhuurd gaat worden, voorzien van extra luxe. Ook zijn deze huizen voorzien van de kenmerkende tuitgevels.



In april 2021 zijn 42 appartementen aan de Blokkerhoek en Muiderzand in de Zuiderzeewijk opgeleverd. Er is veel aandacht besteed aan de uitstraling van het gebouw. Dit was een uitdrukkelijke wens van de erfgoedcommissie. Hiermee blijft het stedenbouwkundig gedachtegoed van Van Eesteren intact. Zijn inrichtingsplannen rond licht, lucht en ruimte drukten een stempel op de oudere delen van Lelystad. Dit is onder andere terug te zien in de belijning van het metselwerk. Ook is, om de connectie tussen oud en nieuw nog sterker te maken, het gebouw voorzien van een zogenaamde kop en staart. Dit is ook elders in de wijk terug te vinden. Door de gemeente Lelystad zal het gehele openbare gebied opnieuw worden ingericht en aangelegd.



Aan de Waddenlaan in de Zuiderzeewijk worden 45 appartementen voor diverse doelgroepen in september 2021 opgeleverd. Dit complex is bij uitstek geschikt voor huurders die op zoek zijn naar een gelijkvloerse woning met lift in de Zuiderzeewijk. De appartementen worden gebouwd in een groene zone waar in het verleden een school heeft gestaan. Het is voorlopig het laatste gebouw, dat hier wordt gebouwd en rondt de wijk af.



Aan de Kustrif en Zandbank in de Atolwijk worden 33 grondgebonden ééngezinswoningen in september 2021 opgeleverd. Het complex bestaat uit 21 rijwoningen en 12 ruime patio-woningen. De patio-woningen hebben een slaap- en badkamer op de begane grond zodat ook gezinnen met een mindervalide gezinslid hier fijn en comfortabel kunnen wonen. Op de verdieping zijn twee slaapkamers gesitueerd. Alle woningen worden voorzien van een warmtepomp en WTW (warmte terug win) installatie voor verwarming en warmwater. Op de daken worden zonnepanelen geplaatst. Het project wordt gerealiseerd op de plek van een voormalige school midden tussen de Zandbank en Kustrif. De woningen hebben slechts twee bouwlagen. In combinatie met groene heggen passen ze mooi in de parkachtige omgeving.

Transformatie in uitvoering



In 2017 brandde de woning aan de Wold 23-11 volledig uit. Omdat de draagconstructie van de woning mogelijk was aangetast, is besloten het gehele interieur, inclusief verdiepingvloeren en wanden, opnieuw op te bouwen. De woning is in februari 2021 opgeleverd.

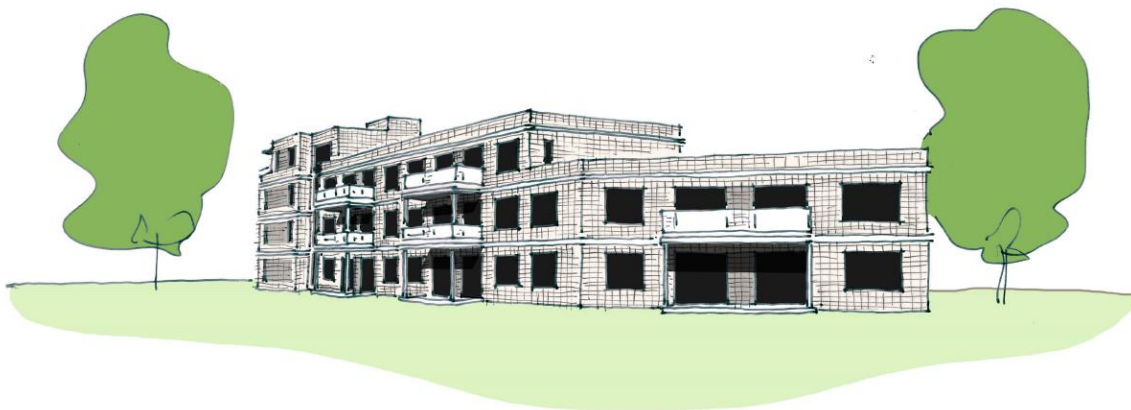
Projectontwikkeling



Het bestaande zorgcomplex Hanzeborg aan de Koningsbergenstraat wordt uitgebreid met 40 zorgstudio's en bijbehorende ruimtes voor intramurale zorg voor psychogeriatrische cliënten. De bouw start in 2021 en de oplevering vindt in 2022 plaats.



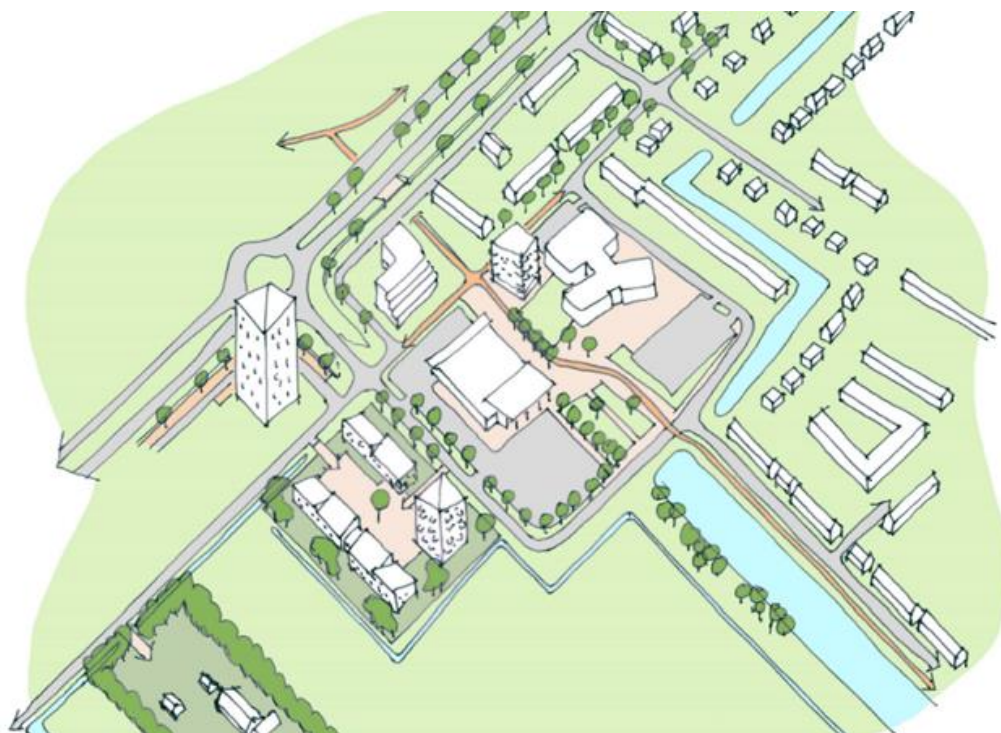
In de jaren 2022-2024 realiseert Centrada 304 appartementen in het gebied Campus Midden. Daarmee worden de doorstromingsmogelijkheden voor huurders en woningzoekenden vergroot. In samenwerking met de gemeente Lelystad en een stedenbouwkundig bureau heeft Centrada in 2020 een masterplan ontwikkeld voor het gehele gebied. Dit plan omvat 7 appartementencomplexen die opeenvolgend worden gebouwd.



De projectontwikkeling voor het eerste complex (Grietenij) in het gebied Campus Midden is gestart. Dit complex omvat 26 appartementen voor diverse doelgroepen. Het gebouw wordt gerealiseerd vanuit conceptbouw en opgeleverd in 2022.



De ontwikkeling van 147 appartementen genaamd “Wonen bij Lily” is gestart. Dit project ligt naast “Wonen bij Lars” en wordt met dezelfde bouwer uitgewerkt. De oplevering staat gepland rond oktober 2021.



Samen met de gemeente Lelystad wordt gewerkt aan een nieuw te ontwikkelen woonzorgzone aan de rand van de Warande. Hiertoe is een aantal studies en voorstellen uitgewerkt, die met de gemeente worden besproken. Het plan bestaat naast appartementen ten behoeve van diverse doelgroepen uit zorgwoningen. Meerdere zorgpartijen willen graag deelnemen aan dit initiatief.

Nieuwbouwlocaties

In de nieuwbouwplanning maken de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB en Centrada afspraken voor de komende vijf jaar. De eerste twee jaar hiervan zijn concreet ingevuld en de drie jaar daarna zijn globaler van aard. Op die manier blijft bijsturing mogelijk, afhankelijk van de nieuwbouwresultaten van de koop en vrije sector huur. Centrada bouwt zowel woningen in de uitbreidingslocatie Warande als in de bestaande stad. Deze inbreidingslocaties worden gebruikt om meer differentiatie van doelgroepen en woningtypen in deze wijken aan te brengen.

Voor de nieuwbouwpoging voor de middellange termijn heeft Centrada actief gezocht naar nieuwbouwalocaties. Samen met de gemeente is een werkgroep opgericht die circa 60 inbreidingslocaties in de stad heeft bezocht. Op basis van de omvang, beschikbaarheid, juridische eigendomssituatie, bestemmingsplan en planschaderisico is voor iedere locatie een eerste analyse uitgewerkt. Voor de vijf meest kansrijke locaties heeft een externe adviseur een globaal nieuwbouwprogramma en stedenbouwkundige verkenning uitgewerkt. De gemeente heeft toegezegd mee te werken aan de invulling van deze locaties of anders alternatieve locaties aan te wijzen. Centrada heeft toegezegd uiterlijk in 2025 op deze locaties 300 woningen op te leveren.

Verkoop

	Begroot	2020	2019
Aantal getransporteerde woningen	Maximaal 5	5	2
Verkoopbedrag woningen	800.000	812.500	320.000

Er zijn vijf woningen verkocht met een gemiddelde verkoopprijs van € 162.500. Dit is in lijn met de begroting van de verkoopopbrengst.

Aankoop

Aankoop	Begroot	2020	2019
Aantal getransporteerde woningen	Maximaal 10	5	2
Aankoopbedrag woningen	1.750.000	1.002.000	317.000

Centrada koopt individuele woningen aan, gericht op het verkrijgen van volledig woningbezit binnen strategische locaties en het realiseren van aaneengesloten woningbezit.

In dit kader zijn vijf woningen aangekocht. Eén van deze woningen is een teruggekochte koopgarantwoning. Voor koopgarantwoningen geldt een terugkoopverplichting voor Centrada. De overige vier woningen zijn aangekocht, nadat deze in de vrije verkoop waren gekomen. Het gemiddeld aankoopbedrag is ruim € 200.000 en ligt hiermee ruim boven het begrote aankoopbedrag per woning. De begroting was als gevolg van de marktontwikkeling niet realistisch.

Ravelijn

Een bijzondere aankoop betreft het complex Ravelijn. Dit complex omvat 105 appartementen voor senioren. Het complex is omstreeks 2006 gerealiseerd. Centrada was toen niet zelfstandig in staat aan de volkshuisvestelijke opgave in Lelystad te voldoen. Daarom is het complex gebouwd in opdracht van een collega woningcorporatie. Daarbij is afgesproken dat Centrada het complex zou exploiteren en op termijn terugkopen. Er is afgesproken dat Centrada het complex eind 2021 zou aankopen. In verband met de verhoging van de overdrachtsbelasting van 2% naar 8% per 1 januari 2021 is het complex vervroegd aangekocht in december 2020.

Het complex Ravelijn was het laatste complex dat door andere corporaties, op verzoek van Centrada, is gerealiseerd. Daarmee zijn alle complexen die door Centrada worden beheerd ook weer in eigen bezit.

Ontwikkelingen op de markt voor koopwoningen in de regio Lelystad

De gemiddelde prijs van door NVM-Makelaars verkochte woningen in de regio Lelystad (heel Flevoland met uitzondering van Almere) is gestegen naar € 296.000 (gemiddeld prijsniveau vierde kwartaal 2020). Dit is 17,3% meer dan het vierde kwartaal van 2019. Die stijging is hoger dan het gemiddelde van Nederland (11,6%). Ook ten opzichte van Almere (10,7%), Amsterdam (3,4%) en Het Gooi (7,6%) is de prijsstijging in de regio Lelystad groter. De prijsstijging in de regio Lelystad is ook fors hoger dan in 2019 (7,5%).

In de regio Lelystad zijn er 1.647 woningen verkocht. Dat is 15,6% minder dan in 2019. Landelijk was er een stijging van 3,7% van het aantal woningverkoppen. De daling in de regio Lelystad lijkt het gevolg van het ontbreken van voldoende aanbod. Dat de vraag naar woningen onverminderd hoog is, blijkt ook uit de dalende gemiddelde verkooptijd naar slechts 25 dagen (gemiddelde vierde kwartaal 2020) in de regio Lelystad (landelijk 29 dagen).

Het zijn allemaal tekenen dat de woningmarkt in de regio Lelystad nog steeds aantrekt. Hoewel de verschillen kleiner worden is de koopwoningvoorraad in de regio Lelystad relatief goedkoop ten opzichte van Almere en Amsterdam, waardoor de regio Lelystad een aantrekkelijk alternatief is. Dat past bij de ambitie van Lelystad Next Level om de stad door te laten groeien naar 100.000 inwoners in 2040.

De meeste woningmarktcijfers zijn voor de kortere termijn positief. Covid-19 heeft geen zichtbaar effect op de woningmarkt. De verwachting is dat de hypotheekrente stabiel blijft of zelfs nog iets verder zal dalen. Verder zijn de leenvoorwaarden in 2021 versoepeld. De NHG-grens ging verder omhoog, tweeverdieners mogen meer lenen en een studieschuld vormt een minder grote belemmering bij het afsluiten van een hypotheek. Daarnaast is de overdrachtsbelasting voor kopers tot 35 jaar geschrapt. Dit alles ondersteunt de woningmarkt, evenals het hardnekkige woningtekort en het grotere belang van een prettige woning bij vaker thuis werken.

De meeste economen houden rekening met een terugslag op langere termijn. In de regio Amsterdam zijn de eerste tekenen van een kentering van de koopwoningmarkt te zien. Daar was in 2020 de laagste prijsontwikkeling van Nederland (3,4%). Ook was daar als enige regio in Nederland een stijging van het woningaanbod te zien. Amsterdam loopt in de woningmarkt vaak voorop, dus wellicht is dit een voorbode van een landelijke kentering.

2.1.2 Bereikbaarheid van woningen

Mutatiegraad

	<i>Streven</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
Mutatiegraad	7,70%	6,31%	6,35%
Verlote woningen	25%	27%	21%
Directe bemiddelingen	25%	26%	18%
Op basis van inschrijfduur	50%	47%	61%
Inschrijfduur	-	5,9 jaar	6,7 jaar
Zoekduur	2,3 jaar	2,7 jaar	3,0 jaar

Aanbod reguliere woningzoekenden

Centrada heeft 624 woningen verhuurd via advertenties en directe toewijzingen, waarvan 96 nieuwbouwwoningen. Er zijn 559 huurovereenkomsten geëindigd. (2019: 647 verhuringen, waarvan 122 nieuwbouwwoningen en 578 geëindigde huurovereenkomsten).

Mutatiegraad, zoekduur en inschrijfduur

De mutatiegraad wordt berekend door het aantal geëindigde huurovereenkomsten uit te drukken in een percentage van de woningvoorraad. Door deze wijze van berekenen is het effect van de oplevering van nieuwbouw niet direct zichtbaar.

De zoekduur en de inschrijfduur laten zien hoe lang het duurt voordat een woningzoekende een woning aangeboden krijgt. De inschrijfduur is de tijd tussen de inschrijving als woningzoekende en het tekenen van het huurcontract. De zoekduur is de tijd tussen de eerste reactie op het woningaanbod en het tekenen van het huurcontract. Beide zijn gedaald als gevolg van het toevoegen van 99 nieuwbouwwoningen aan de woningvoorraad, waarvan 96 ook daadwerkelijk in 2020 zijn verhuurd.

Toewijzing aan statushouders

Gemeenten moeten zorgen voor het huisvesten van statushouders. Naast Centrada zijn er geen andere grote woningcorporaties actief in Lelystad, waardoor de huisvesting vrijwel geheel door Centrada uitgevoerd wordt. In 2019 is het toekennen van urgentie aan statushouders op verzoek van de gemeenteraad van Lelystad stopgezet. Hierdoor heeft de gemeente een achterstand opgelopen in de huisvesting van statushouders. De gemeente Lelystad heeft met de provincie Flevoland afgesproken dat deze achterstand voor 1 april 2021 is ingelopen, wat in totaal 100 personen betrof. Hiervoor zijn onder meer woningen gereserveerd in "Wonen bij Lars". Ook gezinshereniging is nog altijd een mogelijkheid om statushouders te huisvesten. In 2020 zijn 26 statushouders gehuisvest in 20 woningen.

Doorstroming bevorderen

Een deel van de huurders woont in een woning die gelet op de huishoudsamenstelling of de gevorderde leeftijd van de huurder eigenlijk niet meer passend is. Centrada voerde een pilot uit om de doorstroming onder dergelijke huurders te bevorderen. Het doel is de verhuisbarrières van huurders weg te nemen, een reeks van verhuizingen te starten en daarmee de doorstroming op gang te brengen. De pilot had 20 deelnemers. Er hebben 24 verhuizingen plaatsgevonden. De deelnemers aan de pilot waren overwegend een- en tweepersoonshuishoudens vanaf 55 jaar. Zij gaven aan te willen verhuizen, omdat de woning of tuin te groot wordt, het traplopen te zwaar wordt of omdat ze het prettig vinden om dichterbij familie te wonen. In 2021 wordt de pilot vertaald naar regulier beleid.

Staatssteun

Op basis van de staatssteunregels moeten de woningen met een huurprijs tot de liberalisatiegrens (€ 737,14 prijspeil 2020) worden verhuurd aan huishoudens met een specifiek maximum inkomen. In onderstaande tabel is weergegeven dat Centrada aan deze eisen voldoet.

	Inkomen <€ 39.055*	Inkomen € 39.055 - € 43.574*	Inkomen >€ 43.574*
Norm	>80%	<10%	<10%
Toewijzingen % 2020	95,4%	1,5%	3,1%
Toewijzingen % 2019	93,2%	2,5%	4,3%

*inkomensgrenzen 2019 wijken af van de inkomensgrenzen 2020.

Er zijn 667 verhuringen in het kader van de staatssteun geregistreerd. Dit aantal ligt hoger dan de 624 woningen die via advertenties en directie toewijzingen zijn verhuurd. Dit komt omdat bij de staatssteun alle nieuwe contracten worden geregistreerd (37 woningruil, 1 calamiteitenwoning, 1 verhuring aan maatschappelijke organisatie, 1 koopgarantwoning (terugkoop), 1 nieuw aangekochte woning en 2 verhuringen vanwege transformatie van onzelfstandige woonruimte naar zelfstandige woonruimte).

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 € 619,01 (prijspeil 2020) voor een- en tweepersoonshuishoudens en maximaal € 663,40 (prijspeil 2020) voor drie- en meerpersoonshuishoudens. Van de 667 geregistreerde verhuringen zijn 486 woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens. Hiervan is 99% passend toegewezen. Hiermee voldoet Centrada ruimschoots aan de normen voor passend toewijzen.

Urgenties

Urgentiecommissie

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 112 urgentieverzoeken (2019:108). Bij 46 aanvragen (2019:50) werd de urgentie toegekend. In sommige zeer schrijnende gevallen waarin het urgentiereglement niet voorzorg, is dit via een directiebesluit gerealiseerd.

Daarnaast beoordeelde de onafhankelijke Geschillencommissie van Centrada op verzoek van de aanvragers 24 afgewezen urgentieverzoeken (2019:18). De Geschillencommissie wees bij 3 afwijzingen (2019:7) alsnog urgentie toe. Het totaal aantal toegekende urgenties komt daarmee op 49 (2019: 57).

¹ Deze grens is voor eenpersoonshuishoudens € 23.225 en voor meerpersoonshuishoudens € 31.550

Type urgentie	2020	2019
Medische urgentie	19	30
Financiële urgentie	3	8
Sociale urgentie	25	16
Mantelzorg	1	3
Totaal	49	57

Gemiddeld heeft een woningzoekende, nadat de urgentie is toegekend, in iets minder dan drie maanden een huurwoning. Hiermee wordt voldaan aan de norm (gemiddeld drie 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:

- **Statushouders:** Centrada heeft 26 statushouders gehuisvest in 20 woningen.
- **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 Uiterton. Centrada hanteert bij de toewijzing in deze complexen een specifieke voorrangregeling; de zogenaamde zorgurgentie. Woningzoekenden met een zorgindicatie afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) kunnen in aanmerking komen voor deze zorgurgentie. In 2020 zijn 20 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 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 52. In 2020 zijn 53 woningen op basis van deze afspraken verhuurd.
- **Doorstroom urgentie (pilot 2020):** Centrada voerde een pilot uit om de doorstroming onder huurders te bevorderen. Het doel is de verhuisbarrières van (veelal senioren) huurders weg te nemen, een lange(re) verhuisketen te starten en daarmee de doorstroming op gang brengen. Gedurende de pilot zijn 11 huurders verhuisd met een doorstroom urgentie. De vrijgekomen woningen werden opnieuw verhuurd. In enkele gevallen liet die huurder ook weer een sociale huurwoning achter. Hierdoor ontstond een keten van 24 verhuisbewegingen.
- **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 noodsituatie. 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. Centrada heeft op basis van deze afspraken 3 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 zicht te maken.

Type aanbod/verhuring	2020	2019
Aantal verhuurde woningen	624	647
Waarvan:		
Op basis van urgentiereglement	52	44
Statushouders	20	11
Stadsurgente	0	0
Zorgurgente	20	16
Uitstroom maatschappelijke instelling	53	29
Doorstroomurgente	11	0
Urgentie overig	3	16
Totaal aantal 'urgente' verhuringen	159	116
Aantal woningen voor niet urgente	465	531
% beschikbaar voor reguliere woningzoekenden	75%	82%

In 2020 was 75% van het aantal verhuringen beschikbaar voor reguliere woningzoekenden. Dit percentage voldoet precies aan de met de gemeente Lelystad afgesproken norm van 75%.

Niet-DAEB

Bij de administratieve scheiding van DAEB en niet-DAEB in 2016 heeft Centrada ongeveer 10% van het bezit in niet-DAEB ondergebracht. Hiermee ontstonden mogelijkheden voor het differentiëren van de portefeuille voor verschillende doelgroepen, waaronder middeninkomens. Het daadwerkelijk liberaliseren is toen niet in werking gesteld.

In 2020 is het niet-DAEB beleid vormgegeven. Centrada streeft naar ongeveer 5% bezit met een geliberaliseerde huurprijs tot ongeveer € 950 (prijsspeil 2020). Deze woningen zijn bedoeld voor mensen met een middeninkomen, die moeilijk aan een passende woning in Lelystad kunnen komen. Daarnaast verbetert de sociale structuur in de wijken door het differentiëren van de portefeuille in verschillende huurprijzen. Een gevarieerde bevolkingssamenstelling draagt bij aan de leefbaarheid in wijken.

Ruim 760 woningen zijn aangewezen als potentieel niet-DAEB. Hierbij is naast diverse kwaliteitsaspecten gekeken naar de verdeling over de wijken en buurten. Ruim 90 woningen zijn onderdeel van de voormalige niet-DAEB portefeuille. De overige woningen worden hier bij mutatie aan toegevoegd. Zij worden dan geliberaliseerd, waardoor ze overgaan naar niet-DAEB. Omgekeerd worden niet-DAEB woningen die definitief niet worden geliberaliseerd tot een gelijke financiële waarde overgedragen naar DAEB.

Door het waardeverschil tussen de portefeuilles gaan er meer woningen van niet-DAEB naar DAEB dan andersom. Het volume van de huidige niet-DAEB tak neemt geleidelijk af naar ongeveer 5%. Jaarlijks volgt Centrada de ontwikkeling van de niet-DAEB portefeuille en de verdeling over de wijken en woningtypen. Waar nodig vindt temporisering van de overgang plaats.

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 'seniorproof' Lelystad. De centrale vraag is hoe wijken geschikt kunnen worden gemaakt voor het langer zelfstandig wonen van ouderen. Onder leiding van een door de gemeente ingehuurd onderzoeksbureau is een concept visie op een levensloopgeschikte wijk opgesteld. Als

pilot is voor de Boswijk een eerste praktijkanalyse uitgevoerd. Nadat de visie begin 2021 wordt vastgesteld, zal er een uitvoeringsagenda voor de Boswijk worden opgesteld.

Centrada, Overleg Senioren Organisaties Lelystad (OSOL) en Stichting Seniorenbouw Flevoland hebben gezamenlijk een onderzoek uitgevoerd naar de woonwensen van senioren. Het doel van dit onderzoek was meervoudig, namelijk inzicht krijgen in de huidige woonsituatie, waardering en belemmeringen in de huidige woonsituatie en de verhuisgeneigdheid en verhuiscwensen. Een belangrijke uitkomst is dat er veel vraag te verwachten is naar woningen voor senioren. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan binnen nu en vier jaar te willen verhuizen. De resultaten van het onderzoek gebruikt Centrada als input voor de woonvisie van de gemeente Lelystad. Ook het referentieprogramma voor de nieuwbouwprojecten wordt hiermee verder geoptimaliseerd.

Centrada werkt samen met de gemeente Lelystad mee aan het actieprogramma 'Weer thuis' in de provincie Flevoland. Het programma moet leiden tot een (verbeterde) samenwerking in Flevoland tussen gemeentes, zorgorganisaties en corporaties voor de uitstroom van mensen vanuit een beschermde woonvorm. Er is een concept opgesteld voor een Bestuurlijk Akkoord, waarin (proces)afspraken worden gemaakt over onder andere doelgroepen die uitstromen, aantallen, randvoorwaarden van plaatsing en begeleiding, monitoren van succes of falen van de uitstroom en terugvalopties als het niet goed gaat. Dit zijn voor Centrada allemaal belangrijke onderwerpen. De verwachting is dat begin 2021 het Bestuurlijk Akkoord wordt ondertekend door de gemeentes, zorgorganisaties en corporaties in Flevoland.

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 2020 stonden 109 woningen op de planning om te worden opgeplust. Door Covid-19 vond Centrada het niet verantwoord deze maatregelen uit te voeren in de woningen van de veelal oudere huurders. De uitvoering is verschoven naar 2021.

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 van de woning krijgt meer aandacht dan voorheen, omdat uit tevredenheidsonderzoek 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 rook- en CO-melders.

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.

Er zijn circa 3.000 woningen planmatig onderhouden. De bestedingen bedragen 86% van de begroting. De onderschrijding wordt vooral veroorzaakt doordat op projectniveau optimalisaties op het gebied van financiën en kwaliteit hebben plaats gevonden. Daarnaast is een klein deel van de werkzaamheden vanwege Covid-19 doorgeschoven naar 2021.

Niet-planmatig onderhoud

Het niet-planmatig onderhoud bestaat vooral uit reparatie- en mutatieonderhoud en vervangen van badkamers, keukens en toiletten. De bestedingen zijn 107% ten opzichte van de begroting. Dat is een overschrijding van circa € 600.000. Dit beeld wordt vertekend doordat er kosten zijn verschoven van 2019 naar 2020 als gevolg van een technisch probleem in de facturatie bij één leverancier. Zonder deze verschuiving zouden de totale bestedingen € 250.000 lager zijn dan de begroting.

Bij reparatie-onderhoud zijn er meer kosten gemaakt dan begroot. Er zijn 2.288 reparatieverzoeken meer aangemaakt dan begroot. Vertaald in kosten geeft dit een overschrijding van € 465.000. De maatregelen rond Covid-19 hebben door het jaar heen invloed gehad op de werkzaamheden. Afhankelijk van de richtlijnen van het RIVM zijn de werkzaamheden opgepakt die op dat moment goed konden worden verricht. Dit leidde tot meer pieken en dalen in de werkzaamheden. In goed overleg met de huurders zijn de urgente werkzaamheden wel het hele jaar uitgevoerd. Verder zijn er meer preventieve werkzaamheden aan de buitenzijde van de woning uitgevoerd, vooral door de eigen onderhoudsdienst.

De werkwijze rond mutatie-onderhoud is aangepast als gevolg van Covid-19. De vooropnames zijn een groot deel van het jaar telefonisch uitgevoerd. Dit leidde tot circa € 83.000 hogere mutatiekosten voor rekening van Centrada, omdat minder gebreken tijdig konden worden opgemerkt. Er zijn 567 woningen verhuurklaar gemaakt. Dit ligt in lijn met het aantal mutaties van de afgelopen twee jaar.

Voor het vervangen van badkamers, keukens en toiletten zijn de bestedingen veel lager. Er zijn 655 badkamers, keukens en/of toiletten vervangen. Dit wordt vooral veroorzaakt door de beperkingen als gevolg van Covid-19. Deze achterstand wordt later ingelopen.

Het aantal huurders dat zich heeft aangesloten bij het onderhoudsabonnement is dit jaar met 1.000 abonnementen gestegen naar 3.100. 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. De huurders zijn erg blij met deze dienstverlening.

De tevredenheid van de huurder over de dienstverlening van Centrada wordt voor een groot deel bepaald door de afhandeling van reparatieverzoeken. De huurder wil graag dat de herstelwerkzaamheden snel en goed worden uitgevoerd. Om die reden zijn er verbeteringen in gang gezet, zoals het sturen op de doorlooptijd van een reparatie.

2.2.2 Duurzaamheid

Duurzaamheidsbeleid

De herijking van het duurzaamheidsbeleid is gestart en wordt in het eerste tertiaal van 2021 afgerond. Het geeft handvatten voor acties voor de korte, middellange en lange termijn. Doelstellingen worden geformuleerd op het gebied van onder andere circulariteit en energieprestatie. Ook worden de effecten voor zowel Centrada als de huurder in beeld gebracht. Het document beschrijft daarnaast een verzameling van mogelijke maatregelen.

Energieprestatie

De gemiddelde energie-index aan het eind van 2020 is 1,29 (2019: 1,32). Dit is een goede score ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 1,51 (2019: 1,57).

Alle woningen zijn voorzien van een energielabel. Deze hebben een geldigheid van tien jaar. Aan het eind van 2020 waren 18 labels niet meer geldig. Deze worden in 2021 bijgewerkt. Het bepalen van de energieprestatie van een woning gaat vanaf 2021 veranderen. De nieuwe methode heet NTA 8800. Een eerste inschatting van de gevolgen laat zien dat het energielabel van bijna 70% van de woningen gelijk blijft onder de nieuwe methode. Voor zo'n 25% van de woningen verslechtert het label door de nieuwe meetmethode.

Projecten energetische verbeteringen

Er zijn 648 cv-ketels vervangen door nieuwe HR cv-ketels. Daarnaast zijn bij 82 woningen zonnepanelen aangebracht. Inmiddels zijn 1.500 woningen voorzien van zonnepanelen.

Circulariteit

Circulariteit is opgenomen in het duurzaamheidsbeleid. Nederland streeft naar een circulaire economie in 2050, met als tussentijdse doelstelling een halvering van het grondstoffenverbruik in 2030. Er is nog weinig praktijkervaring met circulariteit. Daarom zal Centrada proefprojecten opstarten in een drietal processen: dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud/verbeteringen en nieuwbouw. Uiterlijk in 2025 worden de resultaten hiervan bekend.

Warmtevisie gemeente Lelystad

De Transitievisie Warmte van de gemeente Lelystad wordt in drie delen vastgelegd. De visie bestaat uit een kadernota, een notitie met de volgorde van de wijken en voor de eerste wijken de wijkuitvoeringsplannen. Centrada is, als eigenaar van bijna een derde deel van de bestaande woningen, een belangrijke stakeholder in de totstandkoming van de warmtevisie.

In december 2020 is de kadernota naar de gemeenteraad gestuurd. De Transitievisie Warmte moet, inclusief de wijkuitvoeringsplannen voor de eerste wijken, eind 2021 door de gemeenteraad zijn vastgesteld. De planning is om in het eerste kwartaal van 2021 de kadernota Transitievisie Warmte vast te laten stellen door de raad, in het tweede kwartaal van 2021 de volgorde van de wijken, gevolgd door de eerste wijkuitvoeringsplannen in het laatste kwartaal van 2021.

2.2.3 Veiligheid en gezondheid

Asbest

Bij 45 woningen in drie appartementengebouwen in de Boswijk zijn asbesthoudende platen van de balustrades verwijderd. Ook zijn bij circa 50 mutatiwoningen asbestsaneringen uitgevoerd. Het ging hier meestal om asbesthoudend vloerzeil en beschadigde of bewerkte asbesthoudende vensterbanken.

Rookmelders

De aanwezigheid van rookmelders is niet verplicht in bestaande woningen tot bouwjaar 2003. Vanuit haar zorgplicht heeft Centrada deze in het verleden wel bij een deel van de woningen laten aanbrengen. In wijken waar dit niet is gebeurd, wordt nu een inhaalslag gemaakt. Dit sluit aan bij het kabinetsvoornemen om rookmelders vanaf 1 juli 2022 in alle woningen in Nederland verplicht te stellen. Vooruitlopend daarop wordt nu op elke verdieping van de woningen een rookmelder aangebracht. Het gaat om ongeveer 1.740 woningen. In samenwerking met de Kluswinkel worden daar nu rookmelders aangebracht. De werkzaamheden zijn in maart tijdelijk stopgezet in verband met Covid-19. Tot nu toe is 23% gerealiseerd.

De bestaande rookmelders worden de komende twee jaar gelijk met het cv-ketelonderhoud gecontroleerd en waar nodig vervangen. Tegelijk wordt dan bij de cv-ketel een CO-melder opgehangen.

2.3 Betaalbare woningen

2.3.1 Huurprijsbeleid en huurverhoging

Jaarlijkse huurprijsaanpassing

Per 1 juli 2020 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. Uitgangspunt hierbij was dat de huursom door de aanpassing met gemiddeld 2,6% zou stijgen. Dit is het inflatiepercentage van 2019.

Woningcorporaties mogen op basis van wet- en regelgeving een inkomensafhankelijke huurverhoging toepassen met het doel scheefwonen tegen te gaan. In 2020 heeft Centrada besloten om niet langer de inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen voor huishoudens met een hoger inkomen. Een inkomensafhankelijke huurverhoging gaat in tegen de wens om differentiatie in wijken te bevorderen door een deel van het sociaal woningbezit te verhuren aan huishoudens met een maximaal inkomen tot € 58.500 (prijsspeil 2020). Daarnaast is de groep huishoudens die te goedkoop woont door het gehanteerde beleid en door gewijzigde wet- en regelgeving de afgelopen jaren flink afgenomen van circa 1.350 in 2014 tot circa 200 in 2020.

Onderstaande tabel geeft weer welke percentages zijn toegepast en hoeveel huurders een dergelijk percentage hebben ontvangen.

<i>Afstand tot streefhuur</i>	<i>% huurprijs-aanpassing</i>	<i>Aantal huurders</i>	<i>% huurders</i>	<i>% cumulatief</i>
Huidige huur > 10% hoger dan streefhuur	-/- 2,0%	131	1,5%	1,5%
Huidige huur 5 - 10% hoger dan streefhuur	-/- 1,0%	529	6,0%	7,5%
Huidige huur 0 - 5% hoger dan streefhuur	0,0%	633	7,2%	14,7%
Huidige huur 0 - 3,1% lager dan streefhuur	0,0% - 2,6%	2.458	28,1%	42,8%
Huidige huur 3,1 - 4% lager dan streefhuur	3,1%	350	4,0%	46,8%
Huidige huur 4 - 8% lager dan streefhuur	3,6%	1.764	20,1%	67,0%
Huidige huur > 8% lager dan streefhuur	4,3%	2.893	33,0%	100,0%
<i>Totaal</i>	<i>2,6%</i>	<i>8.758</i>	<i>100,0%</i>	

Vanwege Covid-19 is in de huuraanpassingsbrief extra aandacht besteed aan de bijzondere situatie en het hoe en waarom van de huurverhoging. Daarnaast kregen huurders die te duur wonen de mogelijkheid hun situatie voor te leggen. Naar aanleiding hiervan is bij één huurder direct de huur naar de streefhuur verlaagd. 17 anderen kregen het voorstel om te verhuizen naar een kleinere en goedkopere woning. 7 huurders geven aan dit daadwerkelijk te willen. In december 2020 is de Wet eenmalige huurverlaging aangenomen. Dit betekent dat huurders die te duur wonen per 1 mei 2021 een eenmalige huurverlaging ontvangen.

Huurbezwaren

Centrada heeft 13 huurbezwaren ontvangen. In 2019 waren dit er nog 32. De daling komt omdat er dit jaar geen inkomensafhankelijke huurverhoging is doorgevoerd, waardoor er op basis van inkomen geen bezwaar meer is gemaakt. Bij één bezwaar is Centrada akkoord gegaan en is de huurverhoging aangepast. Van de afgewezen bezwaren, is er één doorgezonden naar de Huurcommissie. Centrada is door de Huurcommissie in het gelijk gesteld.

Percentage woningen met netto huur tot en met € 737,14 (prijsspeil 2020)

Het percentage woningen met een netto huurprijs onder € 737,14 is eind december 2020 met 99,4% gelijk aan 2019 (99,4%). Dit komt neer op 8.807 van de 8.857 woningen. Van de 50 woningen met een hogere huurprijs, behoren 35 woningen tot de vrije sector. Bij 15 woningen daalt na een verhuizing de huurprijs weer onder het niveau van € 737,14.

Huurderving door leegstand

	<i>Norm</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
% leegstand t.o.v. huuropbrengsten	0,44%	0,38%	0,58%
Totale derving door leegstand	< € 297.070 p.j.	€ 259.943	€ 372.808
Derving door werkzaamheden (mutatie)	< € 250.000 p.j.	€ 243.240	€ 347.654
Derving door frictie	< € 25.000 p.j.	€ 16.695	€ 18.506

2.3.2 Huurincasso

	<i>Norm</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
Saldo zittende huurders	< € 326.293	€ 360.953	€ 390.097
Aanzeggingen ontruiming	≤ 48 p.j.	50	35
Ontruimingens wegens huurachterstand	≤ 12 p.j.	9	10
Laatste kans beleid	-	27	22
Saldo vertrokken huurders	< € 326.293	€ 305.407	€ 350.917
Afboeking oninbare vorderingen	< € 335.000	€ 163.144	€ 259.165
Waarvan huur	< € 60.000	€ 26.337	€ 19.081
Waarvan mutatiekosten	< € 200.000	€ 100.202	€ 187.168
Waarvan proceskosten	< € 75.000	€ 36.605	€ 52.916

Het doel van incasso is vroegtijdige, passende en blijvende oplossingen te zoeken voor huurachterstanden. Er is ruimhartig rekening gehouden met omstandigheden die het gevolg zijn van Covid-19. De huurachterstanden zijn in 2020 gedaald. Via het project "Huurincasso Next Level" verbetert Centrada het werkproces huurincasso. Hiervoor wordt onderzocht wat nodig is om nog beter grip te krijgen op (het voorkomen van) huurachterstanden bij huurders.

Ontruiming

In 2020 zijn 50 ontruiming op basis van huurachterstand aangezegd, waarvan er uiteindelijk 9 zijn doorgegaan. Zowel Centrada als de ketenpartners hebben voor en na de aanzegging van de ontruiming intensief contact met de huurder gezocht. De ontruiming die zijn doorgevoerd waren op geen enkele wijze te voorkomen.

Protocol Voorkoming Huisuitzettingen

Middels dit protocol zijn diverse (zorg)partijen, de gemeente Lelystad en Centrada met elkaar verbonden. Voorgenomen ontruiming worden in een vroeg stadium kenbaar gemaakt, waarna (zorg)partijen direct aan de slag gaan om de ontruiming te voorkomen. Dit project heeft bijgedragen aan het verminderen van het aantal ontruiming in 2020.

Project "Op tijd erbij"

De gemeente Lelystad heeft in 2020 het project "Op tijd erbij" geïnitieerd. Het project liep vooruit op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, die per 1 januari 2021 is ingevoerd. Het doel is om schulden van inwoners van de gemeente Lelystad in een vroeg stadium te signaleren. Vervolgens gaat het projectteam met de inwoner in gesprek om tot een plan van aanpak te komen met het doel de geldsituatie op orde te brengen en verdere betaalachterstanden te voorkomen. Het project is een aanvulling op bestaande mogelijkheden om inwoners van Lelystad met betaalproblemen of geldstress te helpen. In het project zijn meerdere partijen aangesloten waaronder Essent, Vitens en Centrada. Inmiddels ligt er een nieuw concept convenant, ondersteund vanuit Aedes, waarbij Essent geen onderdeel meer van uitmaakt. Over het vervolg naar aanleiding van nieuwe conceptconvenant worden gesprekken gevoerd door de gemeente Lelystad, Centrada en de overige partijen.

2.4 Kansrijke buurten

Wijkvisies

Op basis van het Kader voor de Wijkvisies en het rapport 'De Lelystadse woonwijken' is Centrada gestart met het ontwikkelen van de eerste wijkvisie. Deze is gericht op de Boswijk. De verzamelde data is zowel objectief als subjectief van aard. Ook werkt Centrada voor de Boswijk samen met partners aan het project Lelystad seniorproof. Bovendien is gestart met het opstellen van een visie op leefbaarheid. Hierin zijn vijf pijlers van leefbaarheid benoemd. Aanvullend heeft Centrada voor de Boswijk een stedenbouwkundige analyse laten uitvoeren, met name voor de buurten met veel bezit. Alles komt samen in een kansenkaart voor de Boswijk. Deze is begin 2021 klaar.

Centrada toetst de uitkomsten bij externe partners en de bewoners, in samenwerking met de huurdersbelangenorganisatie HVOB. Het doel is gezamenlijk te komen tot een positief gedragen toekomstperspectief voor de Boswijk.

Stedelijke vernieuwing

Lelystad Oost is in het interbestuurlijk 'Rijksprogramma Leefbaarheid en Veiligheid' benoemd als één van de 16 stedelijke vernieuwingsgebieden. Lelystad Oost omvat de Zuiderzeewijk, Atolwijk, Boswijk, Waterwijk en het noordelijk deel van het Centrum gebied. Het programma vraagt om een verkenning van nut, noodzaak en mogelijkheden ten behoeve van een integrale gebiedsaanpak met meerjarige rijksinzet. Deelnemende gemeenten brengen in kaart welke interventies nodig en haalbaar zijn om de kwaliteit van de woon- en leefomgeving te verbeteren en de wijken aantrekkelijker te maken voor (toekomstige) bewoners. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een impactanalyse, waarbij de voorgestelde maatregelen (kosten) worden afgewogen tegen de doelstellingen (baten).

Onder de regie van de gemeente Lelystad is gestart met de analyse voor het fysieke domein. Centrada heeft hiervoor een uitgebreide dataset en praktijkkennis ingebracht over de wijken in Lelystad Oost. Dit zijn gegevens over het woningbezit, scenario's voor verbetering van

energetische prestaties en verlaging van energielasten, de kwaliteit van de fysieke woonomgeving en kansen voor herontwikkeling en/of inbreiding. In meerdere sessies is afstemming geweest met de gemeente over de ingrepen en investeringen die met behulp van bijdragen van het Rijk extra en/of versneld opgepakt kunnen worden. Daarnaast is door Centrada in beeld gebracht wat het te verwachten maatschappelijk effect is van deze extra inspanningen. De gemeente heeft de regie en dient begin 2021 het voorstel voor de integrale gebiedsaanpak en impactanalyse in bij het Rijk.

2.4.1 Samen met huurders werken aan schone, hele en veilige buurten

Centrada heeft meerdere projecten opgezet om huurders bij de totstandkoming en de uitwerking van het beleid met betrekking tot de leefbaarheid in wijken te betrekken. Zo zijn er buurtambassadeurs, buurtvoorlichters en vrijwilligers actief voor de huurders. In 2020 heeft Centrada een klantenpanel uitgenodigd om te spreken over klanttevredenheid onder huurders. De belangrijkste ontwikkelingen die zich voordoen in (nieuwe) projecten worden belicht.

Binnendijk/Ringdijk

Bewoners van de Binnendijk hebben vanuit de Beter Buurt Bijdrage hun complex verfraaid met bloembakken, muurkunst en schilderijen. Er is een kleinschalige bijeenkomst geweest om met bewoners van beide complexen te bespreken hoe de leefbaarheid verder verbeterd kan worden. In 2021 gaat een werkgroep de ideeën verder uitwerken en uitvoeren, als dit binnen de maatregelen rond Covid-19 weer mogelijk is.

Jol

Samen met de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB, wijkraad Kustwijk en Welzijn Lelystad pakt Centrada de uitstraling en leefbaarheid van de Jol aan. Het projectgebied bestaat uit 453 woningen. In 2020 zijn de laatste huis-aan-huis gesprekken gevoerd met huurders van Centrada. In totaal zijn er 436 gesprekken gevoerd tussen Centrada en huurders.

Centrada heeft tijdens het project een belangrijke rol vervuld bij het verbeteren van de leefbaarheid in de buurt en het signaleren van sociale problematiek achter de voordeur. Uit de gesprekken bleek dat 43 bewoners al in een hulptraject zitten. Vanuit het project heeft het projectteam 12 huishoudens doorverwezen naar het sociaal wijkteam voor ondersteuning of hulp.

Schoener

Dit project richt zich op het schoonhouden van de algemene vertrekken van woongebouwen, het onderhouden van achterpaden en het tuinonderhoud in buurten. Er zijn negen woonblokken en vijf appartementengebouwen betrokken. Het project heeft geleid tot gezamenlijke schoonmaakroosters in wooncomplexen en opgeruimde/onderhouden tuinen in buurten. Vanuit de Beter Buurt Bijdrage is budget vrijgemaakt voor het vernieuwen van erfafscheidingen door huurders.

Pleingesprekken

De pleingesprekken werden, ook voor de uitbraak van Covid-19, steeds slechter bezocht door huurders. Centrada heeft besloten de pleingesprekken te vervangen door portiekgesprekken of andere gespreksvormen die aansluiten bij het specifieke project. In 2021 volgt een evaluatie.

Buurtvoorlichters

Centrada is één van de partijen die in Lelystad samenwerkt met de Buurtvoorlichters. Buurtvoorlichters dragen bij aan een betere opkomst bij activiteiten en een hogere respons op enquêtes. Rekening houdend met de maatregelen rond Covid-19 zijn de buurtvoorlichters diverse keren de buurt ingegaan. Zo hebben zij in zes hofjes in de Jol een evaluatie van de eerder genomen maatregelen gehouden onder de bewoners.

Overleg met bewoners- en activiteitencommissies

Centrada kent zeven bewonerscommissies en drie activiteitencommissies. De commissies overleggen gemiddeld vier keer per jaar. De belangrijkste onderwerpen waren: afrekening servicekosten en de betrokkenheid van bewoners in het wooncomplex.

Beter Buurt Bijdrage

Er zijn negen aanvragen voor de Beter Buurt Bijdrage gehonoreerd om initiatieven van bewoners ter verbetering van de leefbaarheid te stimuleren.

Kluswinkel

De samenwerking met de Kluswinkel verandert van inhoud. Er worden minder onderhoudsklussen uitgevoerd door de Kluswinkel. Het accent verschuift naar tuinonderhoud, het plaatsen van schuttingen en het plaatsen van rookmelders. Het dienstenpakket vanuit de Kluswinkel is verder uitgebreid met buurtconciërges die onder andere worden ingezet in de Atolwijk en de Jol. Zij fungeren als spil tussen de huurders, Centrada en andere professionals.

2.4.2 Sociale meldingen/overlast

	2020	2019
Aantal geregistreerde sociale meldingen	359	368
Aantal ontruimingens wegens woongedrag	1	5

De leefbaarheidsdossiers hadden betrekking op verschillende soorten overlast, onderzoek naar woonfraude en toezicht op tuinonderhoud. Opvallend is dat er 15 dossiers zijn aangemaakt in het kader van het agressieprotocol. Hier is al een aantal jaren een stijgende lijn zichtbaar. Eind 2020 zijn 125 leefbaarheidsdossiers nog in behandeling. In 2020 zijn 396 dossiers afgehandeld.

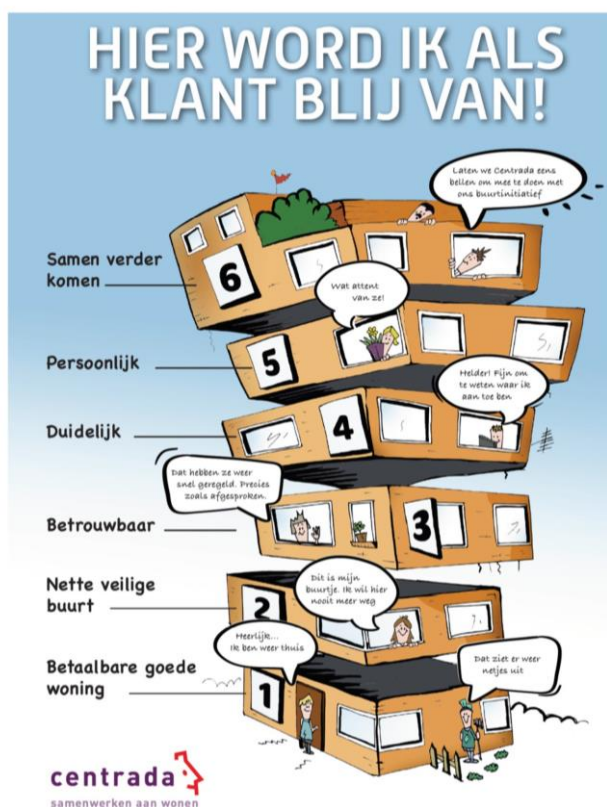
2.5 Goede dienstverlening

2.5.1 Wensen, informatieverstrekking, storingen en klachten

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.

Klantvisie

In 2020 heeft Centrada een klantvisie opgesteld. Deze visie geeft antwoord op de vraag wie de (primaire) klanten zijn, wat zij verwachten, welke ambitie Centrada daarin nastreeft en welke acties in de periode 2020 tot en met 2023 worden opgepakt.



De ambitie is een klanttevredenheidsscore van een 8 of hoger. Centrada is nu een organisatie met aandacht voor klanttevredenheid en de (ad hoc) verbetering hiervan. Centrada wil een organisatie worden waar alles is gericht op het zaken beter/goed doen voor de klant en het continu verhogen van de klanttevredenheid.

De opgedane inzichten zijn in de vorm van een zestal klantverwachtingen weergegeven in de klantvisie voor de komende jaren:

1. Betaalbare goede woning
2. Nette veilige buurt
3. Betrouwbaar
4. Duidelijk
5. Persoonlijk
6. Samen verder komen

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>2020*</i>	<i>2019</i>
Algemene dienstverlening	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,5 (85%)	7,3 (85%)
Woning zoeken	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,8 (95%)	7,6 (96%)
Nieuwe woning	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,7 (93%)	7,6 (93%)
Huur opzeggen	≥ 7,0 en 85% tevreden	8,3 (95%)	8,0 (92%)
Reparaties	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,7 (89%)	7,6 (89%)
Onderhoud	≥ 7,0 en 85% tevreden	7,8 (89%)	8,4 (97%)
<i>Totaal</i>		<i>7,8</i>	<i>7,8</i>

* Voorlopige cijfers per 12 januari 2021. Definitieve cijfers zijn eind mei 2021 bekend.

De tevredenheid van de huurders over de dienstverlening van Centrada is op bijna alle onderdelen verbeterd.

Door Covid-19 is de dienstverlening behoorlijk aangepast. Zo is het kantoor alleen op afspraak geopend voor bezoek, werden reparaties binnenshuis beperkt tot spoedeisende werkzaamheden en zijn diverse processen zo contactloos mogelijk ingericht (onder andere het huren van een nieuwe woning). KWH heeft de vragenlijsten hierop aangepast en stelde extra vragen die te maken hadden met de maatregelen en in hoeverre dit nog aansluit bij wat men verwacht. In algemene zin geeft de klant aan dat dit zo is (± 72%). Centrada is blij met het begrip van de huurders voor de maatregelen.

Klachten

Elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening en/of houding/gedrag van de medewerkers wordt geregistreerd als klacht. Centrada ontving 213 klachten (2019: 119). De top 3 van de klachten bestaat uit ontevredenheid over de afhandeling van een reparatieverzoek (32%), over de houding van de medewerkers (12%) en over onderhoud aan de woning (10%). In vergelijking met 2019 valt op dat vooral de klachten over houding en gedrag van de medewerkers en het niet technisch oplossen van de gebreken zijn toegenomen. Mogelijk hangt deze toename nauw samen met Covid-19, waardoor het incasservermogen wat minder is en de dienstverlening op het gebied van het uitvoeren van reparaties is beperkt.

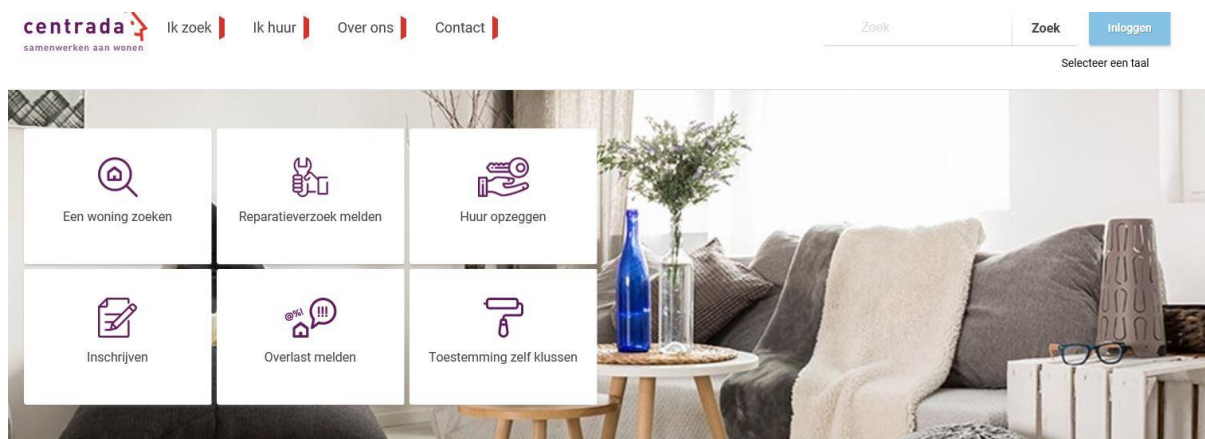
Klachten worden vanaf 2021 anders vastgelegd en de afhandeling wordt beter gevolgd. Hierdoor ontstaat meer inzicht in een tijdige afhandeling van de binnengekomen klachten. Klanten ontvangen na afhandeling ook een korte tevredenheidsvragenlijst. Daarnaast worden de klachten periodiek besproken met managers en coördinatoren. Het doel is hiervan te leren en de processen te verbeteren, zodat soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen.

Geschillencommissie

De onafhankelijke geschillencommissie heeft 25 bezwaarschriften ontvangen van huurders (2019: 18). Eén van de bezwaarschriften betrof het onderwerp dienstverlening. De overige 24 bezwaarschriften gaan over de afwijzing van een urgentieaanvraag door Centrada. Van de 25 bezwaarschriften zijn 20 zaken ongegrond verklaard door de geschillencommissie, 3 zaken zijn gegrond verklaard en 2 zaken zijn vanwege nieuw toegevoegde bewijsstukken teruggelegd bij de organisatie voor een hernieuwd oordeel.

2.5.2 Een optimale bereikbaarheid

Centrada is bereikbaar via diverse communicatiekanalen, waaronder de website, telefonisch contact, persoonlijk contact, Facebook, webchat en Whatsapp. Steeds meer klanten maken gebruik van digitale kanalen.



De website is door 262.299 unieke bezoekers bezocht (2019: 202.443). De top 5 van de meest bezochte pagina's bestaat uit het actuele woningaanbod, de homepage, account huurder/woningzoekenden en de zoekfunctie. Als zoekopdracht is vaak gekozen voor nieuwbouw, urgentie, verlengen en Lars.

Naast de website wordt ook Facebook gebruikt voor het delen van informatie. Dit betreft vooral nieuwbouwprojecten en aanpassingen in de dienstverlening. Centrada heeft 1.464 volgers op Facebook (2019: 1.100).

Persoonlijk contact, telefonisch of in een persoonlijk gesprek, blijft van belang. In 2020 speelde dit een extra grote rol doordat klanten door de maatregelen rond Covid-19 meer behoefte hadden aan persoonlijke aandacht. Het kantoor was het grootste deel van het jaar alleen op afspraak open. Hierdoor namen meer klanten telefonisch contact op.

Telefonische bereikbaarheid

Het team Klantenservice ontvangt alle klantvragen, waarvan het streven is dat zij minimaal 85% direct afhandelen. De specialistische vraagstukken worden doorgezet naar andere medewerkers. In 2020 ontving Centrada 64.508 (2019: 56.384) telefoontjes. De gemiddelde responstijd was met 17 seconden (2019: 31 seconden) aanmerkelijk beter dan de norm van 30 seconden. De gemiddelde gespreksduur was 3:24 minuten (2019: 2:56 minuten) tegen een norm van 3.30 minuten. Er was meer aandacht voor de persoonlijke situatie van de klanten. Team Klantenservice beoordeelde of klanten extra hulp nodig hadden in deze bijzondere tijd. Circa 75% van de beantwoorde telefoontjes is direct afgehandeld.

Het nakomen van afspraken vergroot de klanttevredenheid. Daarom is er veel aandacht geweest voor het tijdig opvolgen van terugbelverzoeken. Ook in 2021 zal hier de aandacht op blijven liggen en wordt daarnaast getoetst op het nakomen van reactietermijnen bij binnenkomende brieven, e-mails en digitale verzoeken.

Hoofdstuk 3

Wat hebben we nodig?

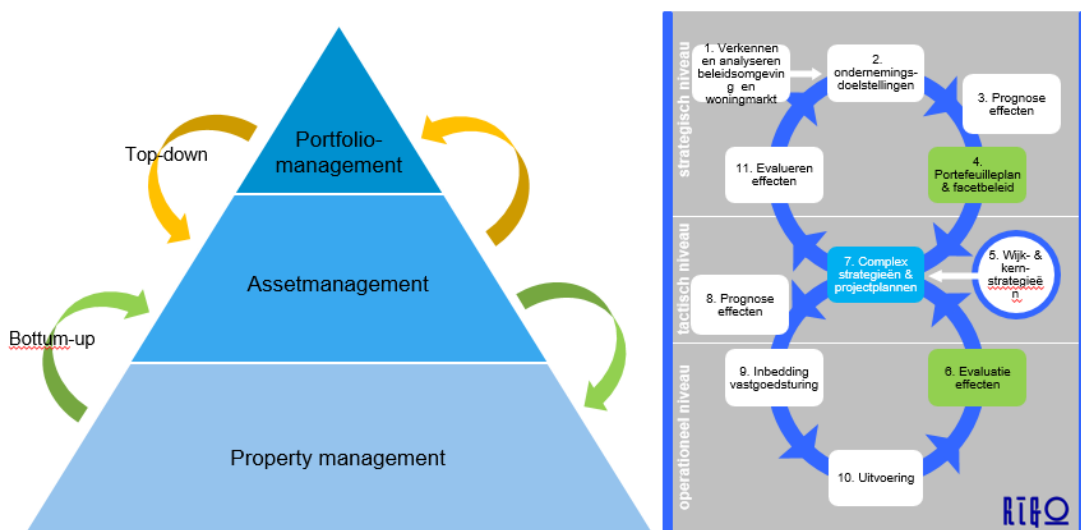
Om haar resultaten te kunnen bereiken, heeft Centrada verschillende middelen nodig. De realisatie van de strategische doelen is afhankelijk van de vastgoedsturing (paragraaf 3.1), de medewerkers (paragraaf 3.2) en de relaties met samenwerkingspartners (paragraaf 3.3).

3.1 Vastgoedsturing

De vastgoedportefeuille vormt een belangrijk middel om maatschappelijke doelen te behalen. Het vastgoed is de grootste bron van zowel inkomsten als uitgaven. Het maken van de juiste keuzes is daarom cruciaal.

Het doel van vastgoedsturing is effectieve en gedifferentieerde keuzes te maken binnen de vastgoedportefeuille. Dit betreft bijvoorbeeld onderhoud, leefbaarheid & participatie en duurzaamheid. Complexen worden onderling vergeleken en getoetst aan de vooraf geformuleerde doelen. Ook de kennis en ervaring, die in de organisatie aanwezig zijn, worden benut om een integrale afweging te maken en tot de beste keuzes te komen. Daarbij is een goede aansluiting tussen het strategisch, tactisch en operationeel niveau noodzakelijk, zowel op het gebied van techniek, leefbaarheid, financiën als wonen.

In 2020 is een jaarcyclus vastgoedsturing vastgesteld, waarin taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden helder in beeld zijn gebracht en afgestemd binnen de organisatie. In 2021 wordt deze jaarcyclus zoveel als mogelijk gevolgd en geëvalueerd. De jaarcyclus is gebaseerd op de beleidsachtbaan, zoals hieronder weergegeven.



De complexstrategieën en complexplannen vormen het middelpunt van de achtbaan. Hier komt het strategisch (portefeuille) niveau en tactisch (wijk) niveau samen met de opgedane ervaringen en evaluaties vanuit het operationeel (uitvoering) niveau. Het assetmanagement vormt daarbij de tactische schakel en zorgt voor aansluiting tussen de verschillende niveaus van handelen. Centrada start in 2021 met complexsessies waarin integrale keuzes worden gemaakt over het complexbeleid. Tussen verschillende disciplines afgestemde maatregelen worden daarbij vastgelegd in een complexplan en de jaarplannen van de verschillende teams.

Het onderling kunnen vergelijken van complexen vanuit een breed perspectief is belangrijk om daarbij de juiste keuzes te maken. Binnen Centrada waren meerdere complexindelingen in gebruik. In 2020 is een uniforme, nieuwe complexindeling gemaakt en doorgevoerd binnen de organisatie en het primaire systeem. Het jaar 2021 is een overgangsjaar om de nieuwe complexindeling ook door te voeren in het technisch meerjarenplan. In de nieuwe complexindeling bestaan complexen uit homogene (type) woningen in dezelfde wijk/buurt. Dit biedt een goede basis voor het meten en vergelijken van de complexprestaties vanuit verschillende perspectieven (woongenot, uitstraling, financiële waarde en duurzaamheid). Als ondersteuning om tot de juiste keuzes te komen is gestart

met het ontwikkelen van een complexmonitor en het verzamelen van data vanuit verschillende perspectieven inclusief een eerste globale analyse van de datakwaliteit. Deze data kan in de toekomst ook worden gebruikt voor prioritering van de wijkvisies. De complexmonitor komt begin 2021 beschikbaar.

De wensportefeuille, zoals beschreven in het portefeuilleplan, vormt samen met de berekende financiële ratio's het kader voor de maatregelen op complexniveau.

Portfoliomanagement

Het portefeuilleplan werd zoals ieder jaar ook in 2020 geactualiseerd. Hierin is de vastgoedstrategie van Centrada beschreven voor de lange(re) termijn. Op basis van een analyse van trends en ontwikkelingen is bepaald hoe de woningvoorraad van Centrada er over tien 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. De financiële ratio's uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW vormen hierbij een randvoorwaarde.

Bij de actualisatie is nieuw beleid toegevoegd, zoals het kader voor de wijkvisies en wijkplannen, de huurverhoging, de mogelijkheden voor herontwikkeling en beleid over de niet-DAEB tak. Er is rekening gehouden met de toekomstplannen van de gemeente Lelystad en het aandeel van 25% van alle nieuwbouwwoningen dat daarin door Centrada wordt gebouwd. Over de hele planperiode 2021-2030 betekent dit een saldo van 550 woningen extra (rekening houdend met ingecalculerde herontwikkeling). Aanvullend bouwde Centrada in 2020, met een overloop naar 2021, al 152 tijdelijke woningen.

Het bestaande onderhoudsbeleid is verder vertaald naar extra uitgaven voor vraaggestuurd binnenonderhoud (o.a. badkamers, keukens en toiletten), elektrisch koken en rookmelders. Het realiseren van een energie-index van 1,15 in 2027 is gehandhaafd. Voor 2028 t/m 2030 is € 5 miljoen per jaar opgenomen voor verdergaande verduurzaming. Tot slot zijn de risico's vanwege de Covid-19 pandemie beschreven. Dit vormt een voorbehoud voor de maatregelen, maar hoeft nog niet te leiden tot een aanpassing van de voornemens.

Assetmanagement

Vastgoeddata

Actuele vastgoedgegevens zijn van essentieel belang voor de juiste analyses en het nemen van goede besluiten. Om die reden is een aantal databronnen herijkt. In 2020 zijn de gebruiksoppervlakten herijkt conform NEN 2580. De NEN 2580 is een landelijke methodiek om oppervlakten van woningen te berekenen. Daarnaast is gestart met een controle van de woningwaarderingpunten in het primair systeem. Dit wordt in 2021 afgerond.

Waardering marktwaarde in verhuurde staat

De marktwaarde in verhuurde staat wordt bepaald conform het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2020'. De woningen en parkeerplaatsen worden volgens de basisversie getaxeerd. Het bedrijfs- en maatschappelijk onroerend goed en de intramurale zorgcomplexen worden volgens de full versie getaxeerd door een externe taxateur.

Op portefeuilleniveau is de marktwaarde met 8% gestegen van € 1.179 miljoen naar € 1.276 miljoen. Hiervan wordt 1%-punt veroorzaakt door de opgeleverde nieuwbouw. De resterende stijging van 7% is in lijn met de gemiddelde stijging op basis van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2020'.

WOZ ontwikkeling

Het proces rond de WOZ-taxaties van de afgelopen jaren is geëvalueerd met de gemeente Lelystad. Centrada, de gemeente en haar taxateur hebben afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat het WOZ-traject en de consistentie in de uitkomsten verbeteren.

3.2 Een professionele organisatie

3.2.1 Personeel en organisatie

Ondernemingsplan 2021-2025

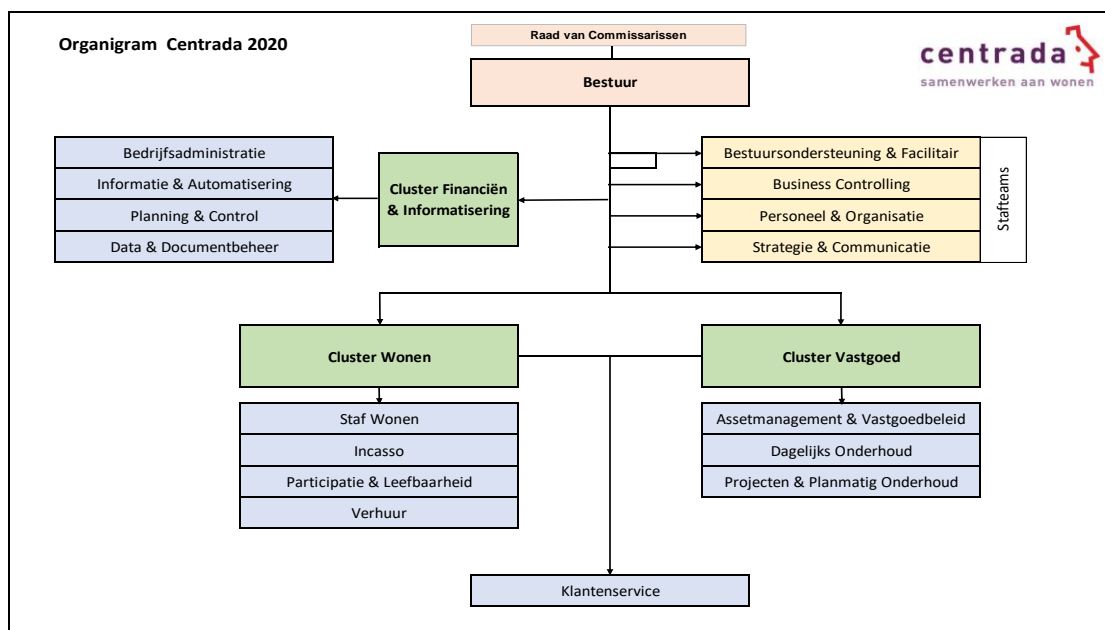
De afgelopen jaren werd rond de zomer het ondernemingsplan opgeleverd, gebaseerd op het portefeuilleplan en aangevuld met een schets van de in- en externe ontwikkelingen en organisatiedoelstellingen. Door de jaarlijkse cyclus leken de ondernemingsplannen van jaar tot jaar erg op elkaar. Daarom wil Centrada toe naar een plan voor vijf jaar met een jaarlijkse update van de agenda. Tevens is de wens het ondernemingsplan meer te laten voeden door externe partners en ook intern meer als communicatiemiddel te laten dienen.

Er is besloten het Ondernemingsplan 2020-2024 niet bij te stellen, maar te komen tot een nieuw opgezet ondernemingsplan voor 2021-2025. De sessies met het managementteam en het team Strategie & Communicatie hebben plaatsgevonden. Door de maatregelen als gevolg van Covid-19 was het organiseren van fysieke bijeenkomsten later in het jaar niet wenselijk. Eind 2020 is daarom ingezet op digitale alternatieven om toch een brede participatie te kunnen realiseren. Het oorspronkelijke doel om eind 2020 de interne versie vast te stellen heeft daardoor wat vertraging opgelopen. Een bijeenkomst met de RvC en een webinar met alle medewerkers hebben nog wel in digitale vorm in 2020 plaatsgevonden.

Het ophalen van input van medewerkers, de OR en de huurdersbelangenorganisatie HVOB vond digitaal plaats in het begin van 2021. Er volgen nog soortgelijke bijeenkomsten met externe stakeholders. Het is de bedoeling het nieuwe ondernemingsplan in de eerste helft van 2021 vast te stellen.

Organisatiestructuur

De structuur van de organisatie is onveranderd ten opzichte van 2019:



Covid-19 maatregelen

Centrada volgt de algemene maatregelen van het RIVM. Klanten zijn op kantoor alleen welkom op afspraak en waar mogelijk wordt thuis gewerkt. Op het kantoor zijn de nodige maatregelen genomen om veilig en op afstand van elkaar te kunnen werken. Voor aanwezigheid op kantoor zijn intekenlijsten in gebruik om het aantal aanwezige medewerkers tot een aanvaardbaar aantal te beperken. Er is nog meer aandacht voor hygiëne dan anders.

Afspraken buiten de deur worden tot een minimum beperkt. Processen rond het verhuren en onderhouden van woningen zijn zo ingericht, dat besmettingsrisico's zo veel mogelijk worden

vermeden. Het klantcontact wordt waar mogelijk telefonisch of via een beeldverbinding ingericht. Als fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, wordt het contact zo kort mogelijk gehouden en wordt de 1,5 meter regel strikt nageleefd.

Organisatieontwikkeling

Het management heeft in een teambuildingsessie onder andere gesproken over het nieuwe ondernemingsplan en heeft een nieuwe vergaderstructuur vastgesteld. Alle medewerkers zijn digitaal meegenomen in de klantvisie en de plannen met het ondernemingsplan.

Ontwikkeling en opleiding medewerkers

Mogelijkheden om te groeien en te leren zijn belangrijk. Het opleidings- en (organisatie) ontwikkelbudget bedroeg € 334.000. Er is € 158.726 uitgegeven aan (individuele) opleidingen en ontwikkeling. Als gevolg van de maatregelen rond Covid-19 zijn veel opleidingen en activiteiten rondom organisatieontwikkeling geannuleerd of doorgeschoven naar 2021.

Fit op de werkvloer

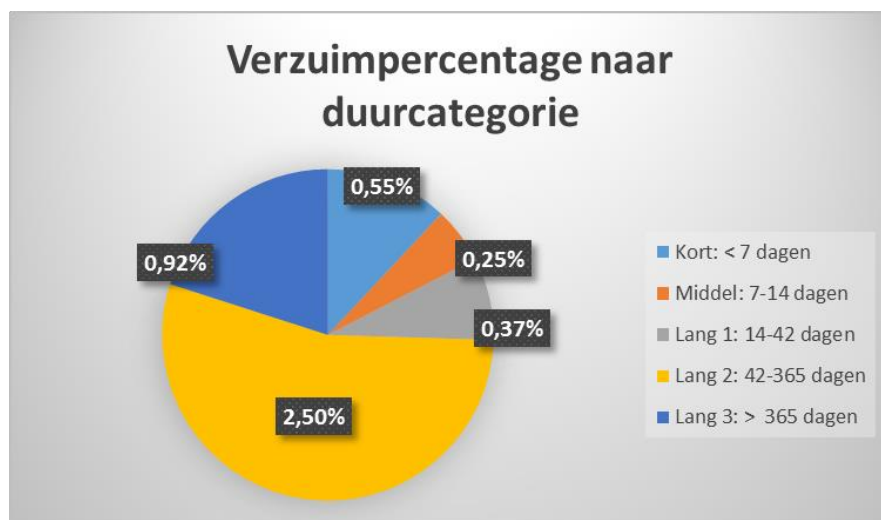
Een groot deel van de medewerkers heeft deelgenomen aan één van de vitaliteitsprogramma's. De programma's zijn gericht op een gezondere levensstijl met de focus op gezond eten en/of bewegen, individueel of in groepsverband.

Ziekteverzuim

	Norm	2020	2019
Verzuimpercentage*	5,00	4,59	3,88
Meldingsfrequentie	1,00	0,86	1,62

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

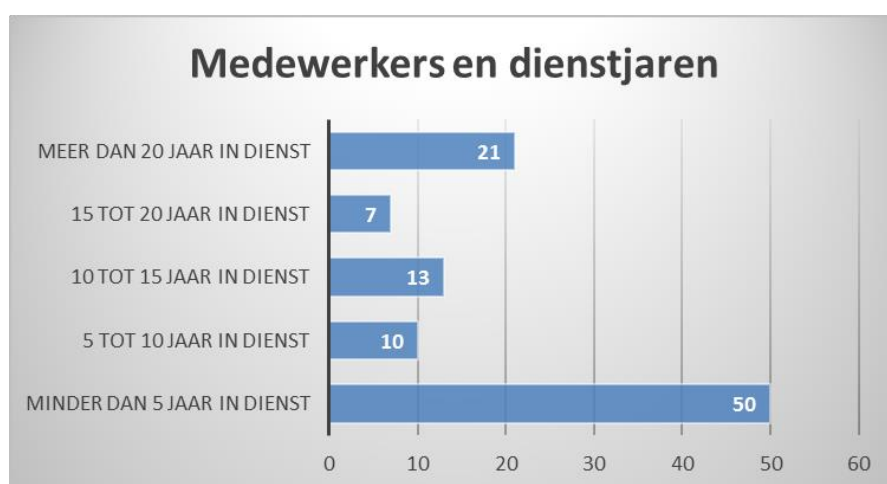
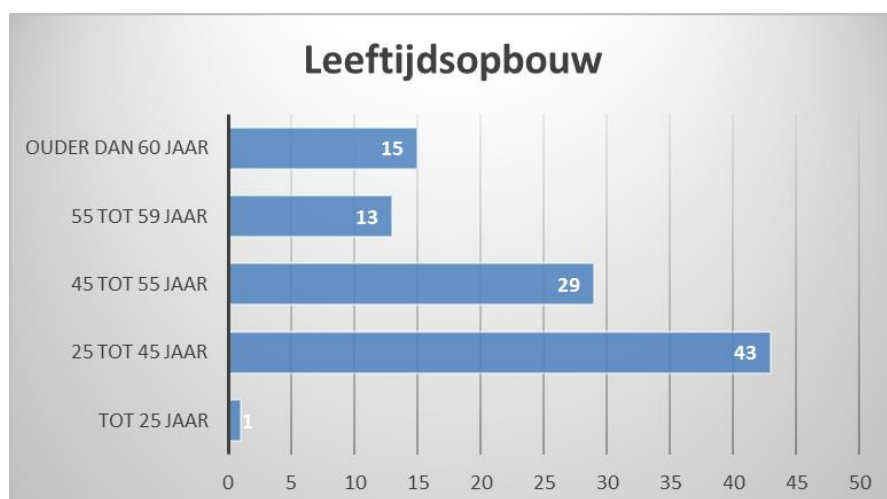
Het aantal besmettingen met Covid-19 onder de eigen medewerkers is zeer beperkt gebleven. Het kort en middellang verzuim daalde van 1,3% naar 0,8%. Mogelijk hebben de goede faciliteiten voor thuiswerken hier een positieve invloed op. De toename van het verzuim wordt veroorzaakt door langdurig en niet-arbeidsgerelateerd verzuim.



Ontwikkeling formatie

Op 31 december 2020 waren 101 medewerkers bij Centrada in dienst op 90,01 formatieplaatsen (2019: 90 medewerkers en 79,35 formatieplaatsen). Dit is exclusief inhuur van tijdelijk personeel. Hiervan is 53% man en 47% vrouw (2019: 52% man en 48% vrouw). De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 47 jaar (2019: 47 jaar). In 2020 traden 15 medewerkers in dienst en 4 medewerkers uit dienst.

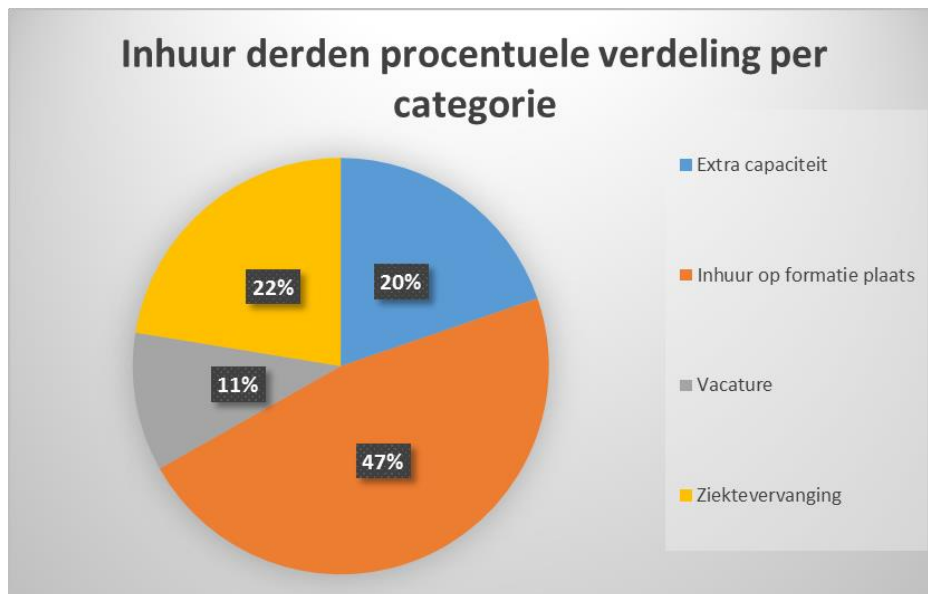
De leeftijdsopbouw en aantal dienstjaren zijn weergegeven in de volgende grafieken.



Inhuur tijdelijk personeel

Er is € 612.559 (2019: € 707.888) uitgegeven aan ingehuurd personeel. Redenen voor het inhuren van personeel waren:

- Ziektevervanging bij langdurig verzuim;
- Extra capaciteit ten behoeve van het project 'Data op orde', waarbij huurdersdossiers werden gecompleteerd en opgeschoond in het kader van de AVG;
- Inhuur op vacante posities, zowel vaste als tijdelijke formatie (onder andere coördinator Incasso, adviseur Strategie & Beleid en manager Wonen).



Efficiënt ingerichte processen

Het processchema van Centrada omvat 114 processen, verdeeld in 34 primaire processen, 69 ondersteunende processen en 11 sturende processen. In 2019 is gestart met het opnieuw beschrijven en optimaliseren van alle processen. Vanaf 2020 wordt de Lean-methode toegepast bij het beschrijven van de processen. Dit heeft gezorgd voor een versnelling in de uitwerking. Eind 2020 is de huidige werkwijze van 44 processen beschreven en goedgekeurd. Verder zijn er 15 procesbeschrijvingen onderhanden en moet de beschrijving van 54 processen nog opgepakt worden. De verwachting is dat eind 2021 van alle processen de huidige werkwijze beschreven is. In de beschrijvingen worden tevens de AVG-aspecten, de belangrijkste risico's en beheersingsmaatregelen vastgelegd.

3.2.2 Informatisering en automatisering

Visie, strategie, beleid en organisatie

De organisatie van informatisering en automatisering is gebaseerd op vijf 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

Voor alle convenanten en samenwerkingsovereenkomsten is een Data Protection Impact Analyse (DPIA) opgesteld. Hierin is beschreven wat de impact van de gegevensverwerking is op de privacy van betrokkenen. Verder is gestart met de controle op de naleving van de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomsten door de verwerkers. Geconcludeerd wordt dat de gecontroleerde verwerkers de afspraken nakomen. In 2021 wordt hier een vervolg aan gegeven.

De privacy officer heeft in het kader van bewustwording met verschillende teams gesproken over de AVG en wat dat betekent voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Er hebben zich vier datalekken voorgedaan. De oorzaak van de datalekken was in drie van de gevallen menselijk handelen bij het verstrekken van informatie. In twee van deze gevallen is een melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De datalekken zijn besproken met de betreffende medewerkers/teams. Organisatiebreed is aandacht besteed aan hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Het andere datalek betrof een probleem in de toegangsrechten van een applicatie waardoor medewerkers van Centrada inzage hadden in gegevens die niet nodig waren voor de uitoefening van hun functie. Dit is hersteld.

Projecten

Alle medewerkers hebben de beschikking gekregen over een mobile device in de vorm van een laptop of tablet. Deze kan thuis of onderweg gebruikt worden of op kantoor worden gekoppeld aan een docking station met beeldscherm en toetsenbord. Daarmee wordt optimaal invulling gegeven aan de mogelijkheden voor tijd- en plaatsafhankelijk werken. Dit voornemen was er al, maar is als gevolg van de maatregelen rond Covid-19 versneld uitgevoerd.

Een ander groot project betreft de overgang van servers in het eigen kantoor naar het gebruik van servercapaciteit in een datacenter. Tal van beschikbaarheidsrisico's behoren daarmee tot het verleden. De overgang is benut om bestaande data, instellingen en applicaties op te schonen, zodat wordt voldaan aan een actuele standaard met een goede prestatie.

Alle medewerkers zijn opgeleid in het gebruik van de primaire applicatie. Nadat iedereen een basisopleiding had gevolgd, zijn er verdiepende sessies per team geweest waarin het dagelijks gebruik van de applicatie is geoptimaliseerd, zowel waar het gaat om kennis van de werking als om de inrichting. Dit project wordt in het voorjaar van 2021 afgerond.

De applicatie voor Business Intelligence is overgezet naar een nieuw platform met meer mogelijkheden voor gebruikers. Dit is gecombineerd met een traject om het gebruik van de applicatie in de organisatie te stimuleren. De resultaten daarvan worden gewaardeerd.

De vernieuwde complexindeling, waarover in paragraaf 3.1 is geschreven, leidde tot een grote migratie van bestaande data, inclusief kwaliteitsverbetering, aangevuld met het opvoeren van nieuwe data.

Tot slot is een innovatieve pilot uitgevoerd, waarin is onderzocht op welke wijze kunstmatige intelligentie kan worden ingezet om de kwaliteit van data te verbeteren. Dit krijgt in 2021 zeker een vervolg.

3.2.3 Data- en Documentbeheer

Centrada heeft veel aandacht voor de privacybescherming ten aanzien van vastgelegde persoonsgegevens. Alle nieuwe registraties voldoen aan de AVG. Alle dossiers van bestaande huurders zijn geschoond van gegevens, die onder de huidige wetgeving niet meer zijn toegestaan.

3.2.4 Planning & Control

Treasury

De corporatiesector, en dus ook Centrada, profiteert dankzij het borgingsstelsel van het WSW van zeer lage en zelfs negatieve rentes. Desondanks blijft een goede beheersing van kasstromen van belang. Er is een maandelijkse kasstroomrapportage beschikbaar gemaakt. Daarnaast zijn grote verbeteringen doorgevoerd in de kwaliteit van de kasstroomprognose. Daardoor kan nauwkeurig worden bepaald wanneer financiering benodigd is.

Vennootschapsbelasting

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. De aanslagen vennootschapsbelasting tot en met 2017 zijn definitief afgehandeld. Over de uitgangspunten voor de aangifte 2018, die in 2020 is ingediend, is overeenstemming met de Belastingdienst.

Er zijn voorlopige aanslagen opgelegd voor 2018 tot en met 2020. Uit de fiscale meerjarenbegroting volgt dat de te betalen vennootschapsbelasting op termijn zal stabiliseren op een jaarlijks bedrag van ongeveer € 6 miljoen.

De definitieve aanslag vennootschapsbelasting over 2018 zal op basis van de aangifte uitkomen op € 8,2 miljoen, vergelijkbaar met de voorlopige aanslag die is voldaan.

Over 2019 is de verwachte aanslag € 7,1 miljoen. Dit is fors lager dan de € 10,3 miljoen die op voorlopige aanslag is voldaan. Dit is het gevolg van een optimalisatie in de fiscale strategie ten aanzien van de fiscale onderhoudsvoorziening, gecombineerd met een kleinere terugname van eerdere afwaardering op de waarde van het vastgoed dan verwacht.

Over 2020 is een voorlopige aanslag voldaan van € 7,0 miljoen. Dit is gelijk aan de huidige inschatting van de acute belastingverplichting. De definitieve aangifte 2020 kan pas in 2022 worden gedaan, omdat hiervoor de WOZ-waardering per peildatum 1 januari 2021 nodig is. Die komt pas in het voorjaar van 2022 beschikbaar.

Het periodiek overleg tussen de Belastingdienst en Centrada in het kader van horizontaal toezicht werd belemmerd door de maatregelen rond Covid-19. Met name de standpunten rond de fiscale onderhoudsvoorziening voor de jaren vanaf 2019 liggen ver uiteen. Het was prettig geweest als hierover meer overleg mogelijk was geweest. Centrada heeft de Belastingdienst voorgesteld dat dit punt in de aangifte wordt geïsoleerd, door het standpunt van Centrada in te brengen in bezwaar tegen de aangiften vanaf 2019. Met dit bezwaar is in de bepaling van de belastingverplichtingen in de jaarrekening geen rekening gehouden. Dit leidt in de toekomst mogelijk tot een nagekomen bate.

Verhuurderheffing

Centrada neemt deel aan een collectieve procedure die in 2019 is gestart tegen de Belastingdienst inzake de verhuurderheffing bij mede-eigendom. De grondslag ligt in het gelijkheidsbeginsel, aangezien onderscheid wordt gemaakt tussen volledige eigendom en gedeelde eigendom. In de procedure wordt gewacht op het plannen van een hoorzitting.

Nadien zijn er aanpassingen in de Wet verhuurderheffing ingevoerd, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2020. Deze wetwijziging heeft tot gevolg dat voor belastingjaar 2020 huurwoningen welke in mede-eigendom zijn pro-rata in de verhuurderheffing worden betrokken. Om voor woningen in mede-eigendom toch een besparing te kunnen realiseren voor de verhuurderheffing dient de terugwerkende kracht van de genoemde wetwijziging met succes te worden aangevochten.

Er is besloten bezwaar in te dienen tegen de verhuurderheffing 2020 om rechten veilig te stellen. De juridische grond die hierbij gebruikt wordt is de oneerlijkheid dat de verhuurderheffing wel geheven wordt op het sociale segment van de verhuursector en niet op het geliberaliseerde segment, terwijl het verdere belastingspeelveld gelijk is.

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

Zowel ambtelijk als bestuurlijk is er regelmatig overleg geweest. Bij twee bestuurlijke overleggen sloot de huurdersbelangenorganisatie HVOB ook aan. Er is onder andere gesproken over:

- Beschikbaarheid van nieuwbouwlocaties. Er zijn meer nieuwbouwlocaties nodig om de nieuwbouwpoging te kunnen realiseren. Centrada is samen met de gemeente actief op zoek gegaan naar locaties. De gevonden locaties zijn geïnventariseerd en onderzocht op ontwikkelpotentieel.
- Het huisvesten van statushouders door Centrada. In 2019 is op aangeven van de gemeenteraad de voorrangspositie van statushouders bij het verkrijgen van huisvesting stopgezet. De gemeente Lelystad heeft echter nog altijd een taakstelling om statushouders te huisvesten. De gemeenteraad heeft het college opgeroepen in samenwerking met Centrada de opgelopen achterstand weg te werken en te zorgen voor een structurele oplossing. De gemaakte afspraken over dit onderwerp zijn vastgelegd, deels in een addendum op de prestatieafspraken 2020 en deels in de prestatieafspraken voor 2021. Onderdeel van deze afspraken is het realiseren van 150 extra tijdelijke woningen. Om de doorstroom naar permanente woningen mogelijk te maken is aan deze afspraak de realisatie van 300 reguliere woningen gekoppeld, waarbij de gemeente Lelystad zorgt voor de nieuwbouwlocaties.
- De voortgang van de bouw van 152 woningen in het project "Wonen bij Lars" en de vertraging in de aansluiting van de nutsvoorzieningen. Centrada heeft een noodvoorziening gerealiseerd om het eerste deel van de woningen nog in 2020 op te kunnen leveren.

- Het portefeuilleplan en de doorrekening van de financiële ratio's.
- Het project 'Weer Thuis' en de afspraken met de zorgorganisaties daarover.
- Bod op de Woonvisie 2016-2020 van de gemeente Lelystad.
- Voortgang prestatieafspraken 2020 en de nieuwe prestatieafspraken voor 2021.
- Stedelijke vernieuwing Lelystad Oost en de wijkanalyses.

Prestatieafspraken

Bij de totstandkoming van de prestatieafspraken was de gemeente Lelystad nog bezig met het opstellen van een nieuwe Woonvisie 2021-2030 en een Woonagenda 2021-2025. De prestatieafspraken 2021 zijn daarom nog gebaseerd op de Woonvisie 2016-2020.

Centrada gaf in het bod op de Woonvisie van de gemeente Lelystad aan welke bijdrage ze in 2021 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 2021, die zijn overeengekomen tussen de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB en Centrada. De afspraken gaan onder andere over zoekduur, de woningvoorraad en nieuwbouw, betaalbaarheid, middeninkomens, wonen, welzijn en zorg, duurzaamheid, woningkwaliteit en stedelijke vernieuwing en leefbaarheid.

Een belangrijk thema in de samenwerking is het realiseren van voldoende nieuwbouw en het gezamenlijk werken aan geschikte nieuwbouwlocaties. Dit is hard nodig gezien de groeiambitie van Lelystad, de toename van het aantal woningzoekenden en de te lange zoekduur. In de prestatieafspraken is opgenomen dat afspraken over concrete nieuwbouwlocaties, aanvullend op de locaties die zijn gelabeld voor doorstroom vanuit "Wonen bij Lars", uiterlijk in het tweede kwartaal van 2021 met de gemeente Lelystad zijn vastgelegd.

Woonvisie

De gemeente Lelystad is gestart met het opstellen van een nieuwe woonvisie. Centrada levert hiervoor met name input en blijft op die manier betrokken.

Ook werd een eerste ontwerp van de omgevingsvisie gepubliceerd. Centrada heeft een aantal ideeën en suggesties geformuleerd als reactie op dit ontwerp.

Lelystad Next Level

In het programma 'Lelystad Next Level' werken de gemeente Lelystad, provincie Flevoland en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) samen. Het doel is dat Lelystad zich verder ontwikkelt tot een aantrekkelijke en duurzame stad, die financieel gezond en zelfstandig is. Hiervoor is een kwalitatieve en kwantitatieve groei van de stad nodig. Het programma vormt een rode draad in de samenwerking van Centrada en de gemeente Lelystad om de stad op lange termijn te versterken. Doel is onder andere de oudere wijken aantrekkelijker te maken, zodat mensen die er al wonen willen en kunnen blijven en mensen van buiten worden verleid om naar Lelystad te verhuizen.

In een Strategische Agenda zijn de opgaven, kansen en plannen beschreven. Er wordt verder gewerkt aan een concreet uitvoeringsprogramma. Hierbij was Centrada in 2020 betrokken, onder andere door tijdens een aantal digitale werkplaatsen input te leveren voor het thema wonen.

Binnen het interbestuurlijk 'Rijksprogramma Leefbaarheid en Veiligheid' is voor Lelystad Oost als één van de 16 stedelijke vernieuwingsgebieden intensief meegedacht met de gemeente. Daarbij is in kaart gebracht wat nut en noodzaak is van een integrale gebiedsaanpak voor Lelystad Oost en er is een impactanalyse gemaakt, zoals beschreven bij de wijkvisies voor de 'Lelystadse woonwijken'. Het ambitieniveau hiervoor wordt gegeven door Lelystad Next Level en het Koersdocument Lelystad 2040 van de gemeente Lelystad.

3.3.2 Samenwerking met de huurdersbelangenorganisatie (HVOB)

De overleggen tussen de manager Wonen en de huurdersbelangenorganisatie HVOB verliepen veelal digitaal en soms fysiek op kantoor. In februari heeft het jaarlijks overleg plaatsgevonden met de voltallige RvC.

In 2020 zijn naast de jaarlijks terugkerende items de volgende onderwerpen besproken:

- Klantvisie
- Evaluatie doorstroomproject
- Uitwisselen woningen tussen DAEB en niet-DAEB
- Algemene huurvoorwaarden
- Wijkaanpak Lelystad-Oost
- Wonen bij Lars in combinatie met huisvesting statushouders
- Aanpassingen klachtenprocedure

De HVOB heeft onder andere advies uitgebracht over het portefeuilleplan, de begroting en de klachtenprocedure. De samenwerking verliep goed en de HVOB stelde zich erg constructief op ten aanzien van het maken van afspraken.

3.3.3 Benchmarking

Het Aedes Benchmark Centrum (ABC) is een instrument waarmee inzicht wordt verkregen in de eigen prestaties in vergelijking met de prestaties van collega-corporaties. Het doel hiervan is om te leren van anderen en daarmee de eigen prestaties te verbeteren. De resultaten van de benchmark 2020 (over boekjaar 2019) zijn in lijn met de verwachtingen.

Resultaten Aedes-benchmark 2020						
Centrada (L1888)						
		Sector	Letter			
		Centrada		2019	2018	2017
Prestatieveld Huurdersoordeel						
	2020		C			
Nieuwe huurders	7,5	7,7	C	7,2	7,2	6,6
Huurders met reparatieverzoek	7,3	7,7	C	7,4	7,2	7,3
Vertrokken huurders	8,3	7,5	A	7,6	7,5	6,9
Prestatieveld Bedrijfslasten						
	2020		C			
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	€ 985	€ 828	C	€ 805	€ 816	€ 678
Prestatieveld Onderhoud & verbetering						
	2020		B			
Geharmoniseerde instandhoudingskosten 5-jarig gemiddelde *	€ 1.760	€ 2.516	A	€ 1.489	€ 1.732	€ 1.263
Ervaren woningkwaliteit	6,9	6,96	C	6,7	6,9	6,9
Energie-Index	1,31	1,51	A	1,33	1,49	1,62
Prestatieveld Duurzaamheid						
	2020		A			
Energie-Index	1,31	1,51	A	1,33	1,49	1,62
CO2-uitstoot	19,6	20,9	A	19,5	20	
Prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid						
	2020			2019	2018	2017
Ontwikkeling voorraad (DAEB)	3,00%	0,10%		3,00%	-9,00%	1,70%
Ontwikkeling voorraad tot hoge aftoppingsgrens (DAEB)	1,80%	-0,10%		1,30%	-5,40%	1,70%
Aandeel tot aftoppingsgrens binnen wijkomend aanbod	87,20%	85,40%		96,80%	97,30%	96,90%
Deelscore beschikbaarheid			A			
Huurprijs (DAEB) **	€ 585	€ 544		€ 571	€ 564	€ 559
Verhouding huur / maximaal toegestane huur (DAEB) **	71,60%	71,20%		73,20%	72,90%	73,40%
Verandering huurprijs t.o.v. afgelopen jaar (DAEB)	2,30%	2,30%		1,30%	-0,40%	
Deelscore betaalbaarheid			C			
Toewijzingen aan huishoudens met inkomen onder HTG ***	71,90%	76,50%		83,70%	87,20%	87,30%
Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB)	76,30%	80,40%		76,80%	82,10%	87,40%
Deelscore huisvesten doelgroepen			C			

Het onderdeel huurdersoordeel scoort wederom een C. De score onder nieuwe huurders is gestegen, de score onder huurders met een reparatieverzoek is nagenoeg gelijk gebleven. De score onder vertrokken huurders is aanmerkelijk gestegen en ligt nu ruim boven het sectorgemiddelde. Voor dit subonderdeel scoort Centrada een A.

Het resultaat van de doorgevoerde verbeteringen is zichtbaar, maar het was niet genoeg om de score voor het hele prestatieveld Huurdersoordeel op een B te krijgen.

De bedrijfslasten zijn gestegen. De belangrijkste oorzaak is een aanpassing in de verdeelsleutels voor de verdeling van de indirecte kosten over de activiteiten. Als gevolg hiervan liggen de bedrijfslasten bij Centrada boven het sectorgemiddelde en is de score een C.

De totaalscore voor het onderdeel Onderhoud & Verbetering blijft een B. De instandhoudingskosten zijn gestegen, maar liggen nog wel onder het gemiddelde in de sector. De woningkwaliteit zoals die door bewoners ervaren wordt is gestegen. De in gang gezette verbeteracties leveren ook hier resultaten af. De score op dit onderdeel ligt nu dicht tegen het sectorgemiddelde aan.

Op het onderdeel Duurzaamheid scoort Centrada een A. De energie-index is verder verbeterd. De CO₂-uitstoot is iets gestegen, maar ligt nog onder het sectorgemiddelde.

Voor het prestatieveld Beschikbaarheid & Betaalbaarheid is geen eindletter gegeven, alleen deelscoreletters voor de verschillende subonderdelen. Opvallende ontwikkelingen:

- Aandeel tot de aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod. Het sectorgemiddelde is nauwelijks gewijzigd. Bij Centrada is echter sprake van een forse daling. Bij de wijziging van het huurprijsbeleid in 2019 is een categorie woningen voor middeninkomens toegevoegd met een netto huurprijs tussen de aftoppingsgrens hoog en liberalisatiegrens. Daarnaast zijn 42 nieuwbouw woningen met een huur net onder de liberalisatiegrens opgeleverd.
- Toewijzingen aan huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens. Er is sprake van een forse daling, namelijk van 83,7% naar 71,9%. Hiermee zit Centrada voor het eerst ook onder het sectorgemiddelde. De daling is een gevolg van het hiervoor genoemde huurprijsbeleid. Een deel van de woningvoorraad heeft een huurprijs gekregen tussen de aftoppingsgrens hoog en de liberalisatiegrens. Deze woningen zijn niet meer bereikbaar voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag.
- Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB). De score duidt op een woningtekort. Dit komt overeen met ons standpunt dat er te weinig sociale huurwoningen zijn in Lelystad, wat ook terug te zien is in de lange zoekduren.

Hoofdstuk 4

Toekomst

Centrada heeft een goede basis om de ingezette koers consistent te blijven volgen. Nu het fundament stevig staat, is er ruimte om waar mogelijk te versnellen en verdieping aan te brengen op de onderwerpen die het verschil maken voor de huurders, woningzoekenden én de (toekomstige) inwoners van Lelystad. Klantgedreven dienstverlening, bouwen aan nog mooiere groene wijken en een fijne stad om te (komen) wonen met meer kansen voor woningzoekenden. Daarbij blijft het fundament behouden: goed onderhouden, duurzame en betaalbare woningen.

De huurders

De wens van de huurders werd vertaald in een klantvisie. De klantvisie geeft een duidelijke richting voor de ontwikkeling van de dienstverlening de komende jaren. Klanten willen graag:

1. Betaalbare goede woning
2. Nette veilige buurt
3. Betrouwbaar
4. Duidelijk
5. Persoonlijk
6. Samen verder komen

De ambitie van Centrada is daarbij hoog, het streven is een 8+ voor elke klantreis. Door klanten structureel te blijven vragen naar hun mening, goed te luisteren en op basis daarvan kritisch te (blijven) kijken naar de eigen rol, bouwt Centrada aan een steeds meer klantgedreven organisatie. Hierin maakt de persoonlijke benadering het verschil.

De woningzoekenden

Het aantal woningzoekenden neemt nog steeds toe. Nieuwbouw is cruciaal om het aanbod te verruimen en de slaagkans voor woningzoekenden te vergroten. De focus ligt daarbij niet alleen op het aantal nieuwbouwwoningen dit jaar, maar ook op het leggen van het fundament voor de komende jaren. Afspraken maken over concrete locaties en het maken van plannen om het volume in de toekomst op peil te kunnen houden. De 299 tijdelijke woningen die in 2020 en 2021 zijn en worden gerealiseerd zorgen voor verruiming van de mogelijkheden voor woningzoekenden die snel een woning nodig hebben. Om structureel verruiming en doorstroom naar een reguliere woning te kunnen bieden is aan deze afspraak met de gemeente Lelystad uitbreiding van de reguliere voorraad gekoppeld. Aanvullend is ervoor gekozen om in 2021 gerichte inzet op doorstroming onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering te maken. De persoonlijke benadering hierbij helpt kleine huishoudens, waarvan de kinderen bijvoorbeeld het huis uit zijn, aan een passende kleinere woning en bij het verhuisproces. Daardoor komen grote woningen vrij die weer kansen bieden voor gezinnen en wordt een verhuisketen op gang gebracht. Zo komen meerdere huishoudens aan bod. Voor zowel huurders als woningzoekenden kan dit het verschil maken tussen een matige of een goed passende woning.

De wijken in de stad

Het is meer dan alleen de woning die bepaalt of een huis als een thuis voelt. Een aantrekkelijke en nette omgeving en het contact met de mensen die er wonen maken hierin het verschil. Het verbeteren van de kwaliteit van wijken en buurten doet Centrada daarom zoveel mogelijk samen met de bewoners.

Vanuit het programma Lelystad Next Level wordt door de gemeente Lelystad en Centrada volop ingezet om in Lelystad een kwaliteitsslag te maken, waardoor de populariteit van de stad toeneemt. De stip op de horizon is een aantrekkelijke stad met diversiteit van inwoners, sterke woonwijken en een goed voorzieningenniveau. Daarbij is het belangrijk dat deze (kwaliteits)groei ook zichtbaar is in de oudere delen van de stad. Hier staan van oorsprong de meeste huurwoningen van Centrada en woont het grootste deel van de huurders. De uitdrukkelijke wens van Centrada is dat iedereen zich thuis voelt in de eigen woonomgeving.

Iedere wijk heeft zijn eigen sterke en zwakke punten. Door goed te kijken naar de identiteit van iedere wijk, kun je sterke punten nog beter benutten en zwakke punten soms oplossen. Centrada wil het unieke in elke wijk waarin zij bezit heeft benoemen. Samen met bewoners, huurdersbelangenorganisatie HVOB, gemeente Lelystad en andere partijen. Alle oudere wijken

verdienen een grondige analyse en een plan hoe de wijk zijn eigen kracht en identiteit kan versterken en zijn zwakke punten kan oplossen. Daarnaast is van belang te analyseren hoe in betreffende wijken de verduurzamingsopgave het meest optimaal kan worden gerealiseerd. 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.

In 2020 is een start gemaakt met de eerste wijkanalyse voor de Boswijk. Het beeld, dat daaruit ontstaat, toetst Centrada begin 2021 bij de bewoners. Samen met bewoners, huurdersbelangenorganisatie HVOB, gemeente Lelystad en andere partijen kleurt Centrada dit beeld verder in en gezamenlijk wordt dit omgezet in de opgave en uitvoering voor de komende jaren. Na afronding van de wijkvisie voor de Boswijk is het de beurt aan de volgende wijk. In 2021 wordt voor alle wijken een wijkanalyse op hoofdlijnen gemaakt. Hieruit volgt de prioritering van de wijkvisies.

De medewerkers

Het verschil maken begint bij de medewerkers. 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. Om medewerkers hierin te faciliteren beschikt iedere medewerker over een budget dat naar eigen inzicht kan worden ingezet om net dat stapje extra te doen in een specifieke situatie. Hiermee vergroot Centrada de eigen regelruimte van medewerkers om te doen wat nodig is en écht het verschil te maken in persoonlijk contact.

Financiële sturing

Dit alles moet natuurlijk wel binnen de randvoorwaarde, dat de organisatie voor nu en in de toekomst financieel gezond blijft. Centrada is financieel solide, maar de middelen worden sterk beperkt door stijgende onderhoudslasten en bouwkosten enerzijds en anderzijds door 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 2021 komt er zo'n € 11 miljoen aan verhuurderheffing en vennootschapsbelasting ten laste van de exploitatie. Dit is ruim 15% van de huurinkomsten. Dat is twee 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.

Uit het onderzoek 'Opgaven en middelen', dat in de sector is uitgevoerd onder regie van WSW blijkt, dat de financiële continuïteit van de sector als geheel binnen tien jaar onder druk komt te staan, indien alle beleidsvoornemens voor nieuwbouw, verduurzaming en renovatie worden doorgezet. Oorzaken zijn enerzijds de hoge landelijke ambities met name voor duurzaamheid en nieuwbouw en anderzijds de beperkingen in de verdien capaciteit van woningcorporaties doordat de huursom slechts inflatievolgend mag stijgen en een fors deel van de kasstroom afgeroomd wordt voor het betalen van de verhuurderheffing en de vennootschapsbelasting. Deze effecten spelen ook bij Centrada. Daarbij moet opgemerkt worden, dat Centrada een goede financiële uitgangspositie heeft en daarbij iets langer dan gemiddeld in de sector door kan gaan met de voorgenomen investeringen. Ook is het bezit van Centrada jonger dan het gemiddelde in de sector en is daardoor de verduurzamingsopgave iets minder kostbaar, hoewel nog steeds groot en onrendabel. De investeringsvoornemens van Centrada in de meerjarenbegroting kennen vooral een hoge ambitie op nieuwbouw, dat ook een nieuwe kasstroom genereert. Net als de rest van de sector geldt ook voor Centrada dat in het meerjarenperspectief er grenzen zijn aan het doorzetten van alle ambities als er niets aan de verdien capaciteit wordt gedaan. Dat punt wordt echter nog niet in de eerste tien jaar bereikt.

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 2020 was net als eerdere jaren sprake van een eenhoofdig bestuur. De interne organisatie bestaat uit twee 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 9.614 (2019: 9.497) 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. In 2021 is beleid vastgesteld om de niet-DAEB tak opnieuw vorm te geven en te laten krimpen naar circa 5% van het bezit. Er zullen nu wel daadwerkelijk woningen worden geliberaliseerd, waarmee huishoudens met een middeninkomens worden bediend.

5.2 Ontwikkelingen in 2020

Centrada heeft 99 nieuwbouwwoningen en 11 intramurale zorgplaatsen 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 bij Lars". Centrada bouwt in dit project 152 woningen voor spoedzoekers, arbeidsmigranten, statushouders en jongeren. Hiermee biedt Centrada woningzoekenden in soms schrijnende situaties een oplossing. De eerste 52 woningen in dit project zijn in 2020 opgeleverd, de overige volgden in januari 2021.

Een bijzondere aankoop betreft 105 appartementen aan het Ravelijn. Deze woningen zijn in 2006 gebouwd voor rekening van een andere woningcorporatie. Centrada heeft de woningen vanaf het begin in beheer gehad. Deze constructie was destijds noodzakelijk, omdat Centrada niet de middelen had om haar volkshuisvestelijke opgave in te vullen. Gelukkig is de situatie nu ingrijpend veranderd, waardoor Centrada de woningen in 2020 heeft aangekocht. Daarmee is de laatste matchingconstructie uit de boeken verdwenen. Deze mijlpaal markeert het belang van Centrada in Lelystad.

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. Er is een nieuwe visie op duurzaamheid in ontwikkeling, die in 2021 zal worden vastgesteld.

Centrada hecht belang aan tevreden klanten. In 2020 werd een intensief traject afgerond om te komen tot een eenduidige klantvisie. Daarin is weergegeven wat de huurders en woningzoekenden belangrijk vinden. Dat is gekoppeld aan acties voor Centrada. De medewerkers worden hier nadrukkelijk bij betrokken. Zij maken het verschil in de klantbeleving van de huurders en woningzoekenden.

De huurprijswijziging per 1 juli 2020 lag tussen +/- 2,0% en + 4,3%. De gemiddelde huurverhoging bleef met 2,6% ver onder het wettelijk maximum van 3,6%. Hiermee werd een bijdrage geleverd aan de betaalbaarheid van het wonen. De inkomensafhankelijke huurverhoging voor huishoudens

met een hoger inkomen is niet langer toegepast. Centrada vindt differentiatie van bewoners van groot belang. De huurders met een hoger inkomen dragen hieraan bij.

Covid-19 en de maatregelen om verspreiding hiervan af te remmen hadden een ontwrichtend effect op de samenleving. Huurders en medewerkers werden hard geraakt in hun werk, sociale leven en soms ook in hun financiën. Centrada heeft passende maatregelen genomen, waarbij de richtlijnen van de overheid zijn gevolgd. Persoonlijke contacten met huurders zijn als gevolg hiervan helaas beperkt. Gelukkig kon het overgrote deel van de werkzaamheden ook op afstand worden verricht. De medewerkers hebben hierbij een grote flexibiliteit en creativiteit laten zien. De huurders hebben laten zien dat zij groot belang hechten aan fijn samenleven en een tijdige huurbetaling. Centrada hanteerde bij de huurincasso de menselijke maat. Het uiteindelijke effect op de bedrijfsvoering is daardoor zeer beperkt gebleven.

Centrada is nog steeds een solide corporatie met een goede vermogenspositie, die in het meerjarenperspectief voldoet aan de normen van de externe toezichhouders Aw en WSW. Toch is er reden tot zorg. De overheid haalt jaarlijks geld uit de kas van Centrada via de vennootschapsbelasting en de verhuurderheffing. Corporaties worden daarmee zwaarder belast dan andere ondernemingen, inclusief commerciële vastgoedeigenaren. Het afgedragen geld kan niet worden gebruikt voor investeringen in Lelystad. Het is daar echter wel nodig, gelet op de plannen voor nieuwbouw en verduurzaming op de langere termijn. Uit het onderzoek 'Opgaven en middelen' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties blijkt dat dit een landelijk beeld is.

5.3 Verwachtingen voor 2021

Ontwikkelingen

De gemeente Lelystad heeft harde toezeggingen gedaan voor het beschikbaar stellen van woningbouwlocaties in de komende vijf jaar. Centrada ontwikkelt de plannen om deze locaties te bebouwen met geschikte woningen voor de doelgroep.

Naast goed onderhoud is er in de bestaande woningen blijvende aandacht voor duurzaamheid. De Duurzaamheidsvisie wordt vastgesteld en vertaald naar de opgave voor de komende jaren. In de meerjarenbegroting is nu al rekening gehouden met € 60,5 miljoen aan uitgaven in de komende tien jaar, maar mogelijk is dit niet genoeg.

Betaalbaarheid van woningen draagt bij aan het huishoudboekje van de huurders. Naast het energiezuiniger maken van de woningen, probeert Centrada ook de huurverhoging te beperken. De gemiddelde huurverhoging is niet groter dan de inflatie. Een deel van de huurders krijgt in het voorjaar een eenmalige huurverlaging op grond van hun inkomen in relatie tot de huurprijs.

Leefbaarheid vormt een belangrijk aandachtspunt in bepaalde delen van de stad. Centrada speelt daarin een belangrijke rol, net als tal van andere partijen. Ieders inzet voor het beoogde doel wordt goed met elkaar afgestemd.

De niet-DAEB portefeuille wordt de komende jaren opnieuw vormgegeven. Het doel is de niet-DAEB portefeuille te laten krimpen van 10% van het bezit naar 5%. Daarbij worden woningen uitgewisseld tussen DAEB en niet-DAEB. Een belangrijk uitgangspunt is dat de bestaande huurders geen hinder ondervinden van een mogelijk gewijzigd toekomstperspectief voor hun woning.

Het ondernemingsplan wordt vernieuwd. Hierbij worden vier pijlers opgezet.

- Klant: De klantvisie speelt hierin een belangrijke rol. De dienstverlening moet aansluiten bij de behoeften van de huurders en woningzoekenden.
- Mens: De visie op leefbaarheid vormt de basis. Wat hebben huurders nodig om fijn te wonen in huis en buurt.
- Woning: De woning is een belangrijk middel om de strategie te realiseren. Onder deze pijler vallen bijvoorbeeld de vastgoedstrategie en -sturing.
- Stad & Wijk: Centrada bezit bijna 30% van alle woningen in Lelystad, en in sommige wijken nog veel meer. Hoe kan Centrada bijdragen aan een goede ontwikkeling van stad en wijk. Hier speelt bijvoorbeeld Lelystad Next Level een rol, maar ook de eigen wijkvisies van Centrada.

Begroting 2021

De voornemens zijn vertaald in de Begroting 2021. Het thema voor 2021 is, net als in 2020: 'Samen het verschil maken'. Daarbij gaat het om zowel huurders en woningzoekenden, als om de wijkers in Lelystad, stakeholders en de medewerkers van Centrada.

In 2021 wordt een recordaantal van 387 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Daarnaast start de bouw van nog eens 26 nieuwbouwwoningen en 40 intramurale zorgplaatsen. Dit is belangrijk om de groeiende groep woningzoekenden perspectief te bieden. De zoekduur is nog altijd te hoog, ondanks de toename van de woningvoorraad in de afgelopen jaren. De zoekduur is de tijd dat een woningzoekende actief op het woningaanbod reageert. Deze wordt berekend door de tijd te meten tussen de eerste reactie op het woningaanbod en het daadwerkelijk tekenen van het huurcontract.

De personeelsformatie groeit van circa 90 fte naar circa 93 fte (inclusief inhuur). Deze groei kent een aantal oorzaken. De eerste is de oplevering van een groot aantal nieuwe woningen in 2021. Daarom wordt het team Verhuur tijdelijk uitgebreid. Daarnaast wordt de eigen onderhoudsdienst uitgebreid om te kunnen voldoen aan de vraag van het groeiende aantal deelnemers aan het huurdersonderhoudsabonnement. Ook de toenemende aandacht voor leefbaarheid leidt tot groei van de formatie.

De financieringsstructuur wijzigt door het aantrekken van leningen, die weer het gevolg zijn van de investeringen in nieuwbouwwoningen. Het jaar 2021 start met een kaspositie van circa € 6 miljoen. De operationele kasstroom voegt hier € 15 miljoen aan toe. De investeringskastroom leidt tot uitgaven van € 36 miljoen. De uitgaande financieringskastroom, die bestaat uit reguliere aflossingen op langlopende schulden, bedraagt € 6 miljoen. Er wordt voor € 30 miljoen aan leningen aangetrokken, waardoor het jaar wordt afgesloten met een kaspositie van € 9 miljoen. De omvang van de leningportefeuille aan het eind van 2021 is € 329 miljoen. Aan het eind van 2021, en vooruitlopend op de financieringsbehoefte van 2022, wordt voor € 20 miljoen aan leningen met uitgestelde storting aangetrokken. Die zijn bedoeld om het renterisico voor 2022 te matigen. Ze zijn nog niet meegeteld in de hiervoor genoemde omvang van de leningportefeuille.

De huromzet zal naar verwachting uitkomen op € 69,7 miljoen. Het bedrijfsresultaat exclusief de waardeverandering van de vastgoedportefeuille is begroot op € 29,4 miljoen. Dit is voldoende om de rentelast van € 11,2 miljoen en de last uit vennootschapsbelasting van € 7,7 miljoen te dragen.

Centrada kent geen afzonderlijke budgetten voor onderzoek en ontwikkeling.

5.4 Financiële informatie

Netto-resultaat

Het netto-resultaat over 2020 is € 91,4 miljoen positief (2019: € 106,1 miljoen positief). Het resultaat neemt af met € 14,7 miljoen. Dat komt door de volgende oorzaken.

	x € 1 miljoen
Hogere huuropbrengsten	2,3
Lagere lasten voor beheer	0,3
Lagere lasten voor onderhoud	7,0
Hogere directe operationele lasten exploitatie bezit	-/- 0,6
Hoger resultaat op verkopen	0,1
Hogere onrendabele investering in nieuwbouw en woningverbetering	-/- 5,1
Lagere stijging marktwaarde van het bezit (niet-gerealiseerde waardeveranderingen)	-/ 24,2
Hogere overige organisatiekosten	-/- 0,5
Hogere lasten leefbaarheid	-/- 0,1
Lagere rentelasten	0,3
Lagere lasten vennootschapsbelasting	5,8
Totaal	-/- 14,7

De behaalde huuromzet over 2020 is € 66,8 miljoen. In 2019 was dit nog € 64,5 miljoen. De in 2019 en 2020 opgeleverde nieuwbouwwoningen leiden tot een stijging van € 0,8 miljoen. De huur van een intramuraal zorgcomplex is bij een herziening van de afspraken verlaagd met € 0,2 miljoen. Het restant van de stijging van de huurbaten is het gevolg van de reguliere huurverhoging van gemiddeld 2,6% en huurharmonisaties.

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

De onderhoudslasten dalen met € 9,3 miljoen door lagere kosten voor planmatig onderhoud. In 2019 werden, anders dan eerdere jaren, enkele zeer grote onderhoudsprojecten uitgevoerd. Daarentegen stegen de kosten voor mutatie-onderhoud met € 1,2 miljoen en die voor klachtenonderhoud met € 1,3 miljoen. De stijging bij klachtenonderhoud is vertekend doordat een bedrag van € 0,8 miljoen is verschoven van 2019 naar 2020. Dit is het gevolg van achterstanden in de facturering door één aannemer.

De stijging van de overige operationele lasten exploitatie bezit heeft drie redenen:

- Hogere verhuurderheffing (€ 0,4 miljoen),
- Hogere lasten voor onroerende zaakbelasting en waterschapslasten (€ 0,1 miljoen)
- Hogere verzekeringspremies als gevolg van marktwerking (€ 0,1 miljoen).

Het hogere resultaat op verkopen komt doordat er meer woningen zijn verkocht. In 2020 waren dit er vijf, terwijl er in 2019 nog twee woningen werden verkocht. De verkoopwinst per woning was in 2020 ook hoger dan in 2019. De verkoopwinsten zijn in het algemeen bescheiden, omdat de woningen al tegen marktwaarde zijn gewaardeerd.

De toename 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. In het resultaat over 2020 is het verlies verwerkt voor de realisatie van 304 woningen in Campus Midden en van 40 woningen voor de uitbreiding van de Hanzeborg.

De mutatie in de marktwaarde komt vooral door 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 2020. Aan deze waardestijging kunnen derhalve geen conclusies worden verbonden voor de toekomstverwachting van Centrada. De via het resultaat verantwoorde marktwaardestijging was in 2020 € 82,6 miljoen (2019: € 106,8 miljoen).

De overige organisatiekosten stijgen met € 0,5 miljoen door een stijging van de doorbelaste indirecte kosten.

De rentelasten dalen, ondanks de toename van de leningportefeuille. Dit is het gevolg van de daling van de gemiddelde rentevoet. Nieuwe leningen kunnen tegen zeer lage, en voor kortere looptijden zelfs negatieve, 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. Dit effect wordt versterkt doordat de waardestijging over 2019 kleiner bleek dan in de jaarrekening was aangenomen. Daardoor kon een deel van de vennootschapsbelasting die in 2019 in de jaarrekening was verantwoord, in 2020 weer worden teruggenomen.

De doorbelasting van indirecte kosten aan beheer (-/- € 0,3 miljoen), onderhoudslasten (-/- € 0,1 miljoen), en overige organisatiekosten (+ € 0,5 miljoen) stijgt per saldo met € 0,1 miljoen. Dit heeft meerdere kleine oorzaken.

Kasstroomen

De operationele kasstroom over 2020 is € 13,4 miljoen uitgaand (2019: € 3,7 miljoen uitgaand). De stijging van de operationele kasstroom met € 17,1 miljoen kent drie grote oorzaken. In 2019 is er vennootschapsbelasting betaald voor zowel 2018 als 2019, in totaal € 17,0 miljoen. In 2020 is alleen voor 2020 betaald en is een kleine voorlopige teruggaaf ontvangen voor 2019, samen € 7,0 miljoen. Hierdoor verbeterde de operationele kasstroom met € 10,0 miljoen. Daarnaast daalden de onderhoudsuitgaven met € 5,8 miljoen in vergelijking met 2019, omdat er in 2019 enkele grote projecten voor planmatig onderhoud zijn uitgevoerd. Tot slot stegen de huurontvangsten met € 2,6 miljoen.

De kasstroom uit investeringsactiviteiten was per saldo € 38,8 miljoen uitgaand (2019: € 21,5 miljoen uitgaand). Dit houdt verband met twee oorzaken. De eerste is een groter aantal nieuwbouwprojecten, zowel opgeleverd als in uitvoering. Hierdoor was de kasstroom voor nieuwbouw € 11,0 miljoen hoger. Daarnaast zijn in 2020 meer aankopen gedaan, waaronder het complex Ravelijn met 105 appartementen. Dit leidde tot een hogere kasstroom van € 9,8 miljoen. De uitgaven voor woningverbetering waren juist € 1,8 miljoen lager, evenals de uitgaven voor activa ten dienste van de exploitatie, die € 1,0 miljoen lager waren.

Vanuit de financieringsactiviteiten zijn drie leningen voor in totaal € 29,5 miljoen aangetrokken. Daarnaast is € 4,0 miljoen terugontvangen op een lening met een variabele hoofdsom. De aflossingen op langlopende leningen bedroegen € 5,6 miljoen, zodat de financieringskasstroom per saldo € 27,9 miljoen inkomend bedroeg (2019: € 0,7 miljoen inkomend).

Per saldo namen de liquide middelen toe met € 2,5 miljoen, van € 4,5 miljoen naar € 7,0 miljoen.

Ratio's

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

Ratio	Norm Aw/WSW	Begroot 2020	Werkelijk 2020	OK	Werkelijk 2019
ICR DAEB	>1,4	1,9	2,0		0,5
ICR niet-DAEB	>1,8	3,2	3,1		2,2
Solvabiliteit DAEB (beleidswaarde)	>15%	46%	51%		49%
Solvabiliteit niet-DAEB (beleidswaarde)	>40%	50%	51%		48%
LTV DAEB (beleidswaarde)	<85%	49%	52%		49%
LTV niet-DAEB (beleidswaarde)	<75%	51%	55%		55%
Dekkingsratio DAEB (marktwaarde)	<70%	26%	24%		22%
Dekkingsratio niet-DAEB (marktwaarde)	<70%	35%	25%		33%
Onderpandsratio DAEB (marktwaarde)	< 70%	nb	41%		nb

Centrada voldoet in 2020 aan de normen voor vermogensverhoudingen en die voor kasstroomratio's.

De voornemens uit de meerjarenbegroting zijn haalbaar binnen het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (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 € 186 miljoen voor nieuwbouw of € 137 miljoen voor renovaties (2019: € 233 miljoen voor nieuwbouw of € 195 miljoen voor renovaties). Centrada acht het niet verantwoord deze ruimte volledig te benutten, gelet op de steeds hoger wordende en onbetrouwbare overheidslasten, omdat de continuïteit van de corporatie hiermee in het geding kan komen.

5.5 Ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2020 kenmerkt zich in Lelystad door een verder aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2019. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. De totale waarde van de vastgoedportefeuille is met € 97 miljoen gestegen.

<i>Marktwaarde incl. vastgoed in beheer (x € 1 miljoen)</i>	2020	2019
Marktwaarde begin jaar	1.179	1.053
Marktwaarde einde jaar	1.276	1.179

De mutaties in het bezit door nieuwbouw, aankoop en verkoop leiden tot een stijging van de marktwaarde met 1%. De netto-groei van de marktwaarde na eliminatie van bovenstaande punten is 7%. Deze groei is in lijn met de gemiddelde stijging op basis van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2020'.

De belangrijkste factor, die € 45 miljoen van de stijging van de netto-marktwaarde verklaart, is de stijging van de WOZ-waarde. Deze waarde speelt een rol in de berekening van de marktwaarde, omdat de mogelijke verkoopopbrengsten stijgen. De stijging van de markthuur is een tweede belangrijke factor, die € 43 miljoen van de stijging verklaart.

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 2020 € 750 miljoen (2019: € 669 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 gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW. In paragraaf 5.4 zijn de realisatiecijfers over 2020 voor Centrada vergeleken met de normen uit dit kader.

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 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 2020 in de beleidswaardebepaling gelijk is aan de in het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2020' 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 waarderen marktwaarde 2020' worden voorgeschreven voor de hele sector. De waardering bij corporaties worden daarmee onderling vergelijkbaar en vergelijkbaar met de waardering bij commerciële beleggers. 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 2020 bedraagt dit verschil € 691 miljoen (2019: € 625 miljoen).

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

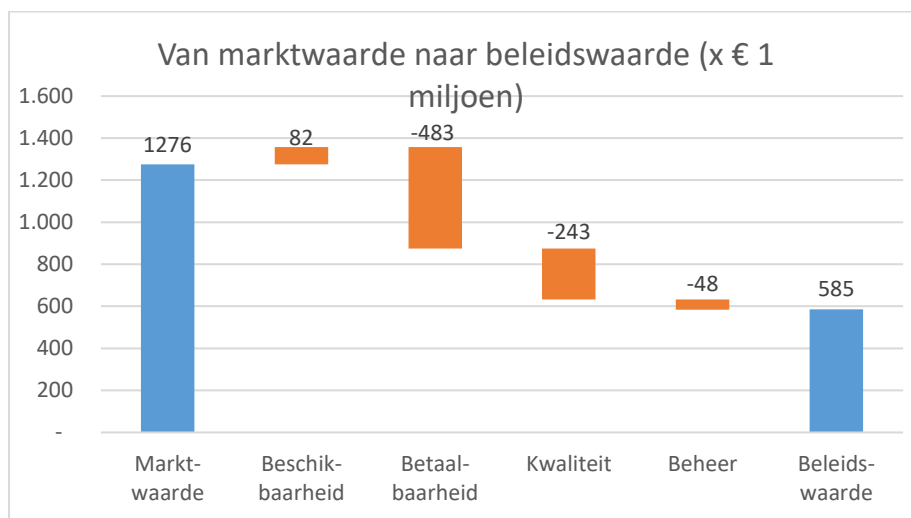
x € 1 miljoen	2020	2019
Marktwaarde verhuureenheden	1.276	1.179
Af: Beschikbaarheid	+ 82	+ 24
Af: Betaalbaarheid	-/- 483	-/- 365
Af: Extra onderhoudslasten	-/- 243	-/- 228
Af: Extra beheerlasten	-/- 48	-/- 56
Beleidswaarde	585	554

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 tot een waardestijging. In 2020 had een groter aantal complexen dan in 2019 in de marktwaardeberekening een verkoopscenario. Daardoor is de waardestijging gestegen ten opzichte van 2019.
- Betaalbaarheid. Een corporatie vraagt vanuit haar maatschappelijke doelstelling lagere huren dan in de markt haalbaar is. Dit leidt tot een daling van de waarde van het vastgoed. Doordat de markthuren sneller stijgen dan de huren die Centrada hanteert, is deze aanpassing in 2020 veel groter dan in 2019.
- 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. De aanpassing in 2020 is vergelijkbaar met die van 2019.
- Beheerlasten. De beheernorm is bij corporaties hoger, omdat zij meer maatwerk leveren aan huurders. De aanpassing in 2020 is vergelijkbaar met die van 2019.

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 paragraaf 6.2 (verslag van de Raad van Commissarissen) is een uitgebreide beschrijving opgenomen van het risicomanagementsysteem en de risicobereidheid van Centrada. Hieronder zijn de belangrijkste risico's vermeld.

- **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, de sturing op kasstromen en het monitoren van het effect van de Covid-19 crisis op de huurinkomsten en de bedrijfslasten.
- **ICT:** Centrada heeft maatregelen getroffen om haar netwerk en gegevens te beveiligen tegen aanvallen van kwaadwillende personen, zowel van buiten als van binnen. Er is sprake van passende technische beveiligingsmaatregelen in relatie tot de AVG. Belangrijke risico's zijn dat informatiebeveiliging niet op orde is en digitalisering niet voldoet aan de kwaliteits- en veiligheidseisen. Beheersmaatregelen zitten in de beveiliging van informatie en systemen, autorisaties en de outsourcing.
- **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. Met betrekking tot de AVG is het van belang continu aandacht te blijven vragen voor dit onderwerp bij de medewerkers.

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.

5.9 Beoordelingen Autoriteit woningcorporaties

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordelen corporaties 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 corporatie ontvangt jaarlijks een oordeel over staatssteun, passend toewijzen, huursom en de resultaten van het rechtmatigheidstoezicht. Het rechtmatigheidsoordeel over 2019 is positief. Er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd.

De Aw stuurt verder alleen nog een beoordeling over onderwerpen uit het gezamenlijk beoordelingskader Aw-WSW die daadwerkelijk onderzocht zijn bij een corporatie. De Aw heeft bij Centrada een governance inspectie uitgevoerd. In het rapport over de uitgevoerde inspectie worden door de Aw de volgende conclusies getrokken:

- De governance van Centrada voldoet op hoofdlijnen aan de criteria voor good governance. De groei die Centrada de afgelopen jaren heeft doorgemaakt wordt gezien als een positief punt, wat onder meer heeft geresulteerd in een goed doordachte visie en een ambitieus volkshuisvestelijk programma.
- Het in het kader van de doelstelling beschikbaarheid inspelen op gewijzigde marktomstandigheden lijkt beperkt te worden door gemeentelijk eisen. Het blijven werken aan beschikbaarheid in overleg met de gemeente Lelystad is daarmee voor Centrada een aandachtspunt.
- Het bewaren van een evenwicht tussen het zijn van een sociaal maatschappelijk betrokken huisvester en het naleven van de bepalingen in de woningwet wat betreft leefbaarheid en diensten blijft een aandachtspunt. Centrada houdt zich aan deze regels, maar de druk om meer te doen is hoog.
- Het managementsysteem van Centrada dekt alle kernprocessen en de werking wordt beheerst en gemonitord. De benodigde en aanwezige competenties van medewerkers, bestuur en commissarissen zijn in beeld.
- 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, compliancerisico's en operationele risico's.
- De inspectie heeft geen aanleiding tot het doen van interventies of het maken van toezicht-afspraken.

5.10 Beoordelingen Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) bewaakt en beheert het onderlinge borgingsstelsel van de woningcorporaties. Dit zorgt ervoor, 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 is gelijk aan de leningportefeuille en bedraagt € 305 miljoen.

In de jaarlijkse review oordeelt WSW dat het risicoprofiel ongewijzigd blijft. De belangrijkste aanbevelingen in de review waren de gevolgen in beeld te brengen van:

- De wijziging in de strategie ten aanzien van niet-DAEB, voor de DAEB en de niet-DAEB tak.
- De verdere groei van de nieuwbouwpoging.

De herziening van het duurzaamheidsbeleid. De verwachting is dat er investeringen in duurzaamheid toenemen, om tot een CO₂-neutraal bezit in 2050 te kunnen komen. Omdat deze investeringen grotendeels onrendabel zijn, leidt dit tot een verslechtering van de financiële positie.

5.11 Verklaring van het bestuur

Het bestuur verklaart dat alle uitgaven in 2020 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 2020.

Lelystad, 3 mei 2021

Was getekend:
Martine Visser
directeur-bestuurder Centrada

Hoofdstuk 6

Verslag Raad van Commissarissen

6.1 Besturen en toezichhouden

Toezichtkader

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. 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 (WNT)
- Governancecode Woningcorporaties
- Beleid en kaders Autoriteit woningcorporaties (Aw)
- Beleid en kaders Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)
- Beleid en kaders Vereniging Toezichhouders Woningcorporaties (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 vijf 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.

In 2020 is de Governancecode Woningcorporaties vernieuwd. Centrada heeft de benodigde aanpassingen in beeld gebracht, besproken met de RvC en de volgende acties uitgevoerd:

- Er is een gezamenlijke visie op besturen en toezicht opgesteld.
- De integriteitscode is geactualiseerd en onder de aandacht gebracht van de medewerkers.
- Er is een verbindingsstatuut opgesteld.
- Het inkoopbeleid wordt geactualiseerd. Begin 2021 wordt het aangepaste inkoopbeleid vastgesteld.

Centrada voldoet aan de Governancecode Woningcorporaties 2020.

Als onafhankelijk toezichthouder houdt de Autoriteit woningcorporaties (Aw) toezicht op alle woningcorporaties rond financiële continuïteit, compliance, integriteit en governance. In 2020 heeft de Aw bij Centrada een governance inspectie uitgevoerd. In dat kader is onder meer een gesprek gevoerd met de bestuurder, de business controller en de manager financiën & informatisering. Tevens is een gesprek gevoerd met een delegatie van de RvC. De conclusies uit het rapport van de uitgevoerde inspectie zijn opgenomen in paragraaf 5.9. De RvC heeft van deze conclusies kennis genomen.

Verder heeft de RvC geconstateerd dat het rechtmatigheidsoordeel van de Aw over verslagjaar 2019 positief is.

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 2020 heeft het bestuur het portefeuilleplan op onderdelen aangepast en ter goedkeuring aangeboden. Het ondernemingsplan is in 2020 niet geactualiseerd. Gekozen is voor een integrale herziening van het ondernemingsplan. De herziene versie wordt in 2021 vastgesteld. In 2020 heeft de RvC met het bestuur en de organisatie gesproken over de richting, vorm en inhoud van het ondernemingsplan.

In de jaarlijkse heisessie stond de RvC stil bij het ondernemingsplan. Met als titel 'Dromen over Lelystad over 20 jaar en de rol van Centrada hierin' zijn twee toekomstscenario's uitgewerkt. Een somber scenario waarin alles net de verkeerde kant op valt en een zonnig scenario waarin alles net de goede kant op valt. Daarbij is uitgebreid stilgestaan bij de vraag wat Centrada kan doen om te zorgen dat dingen de goede kant op vallen. En waar Centrada dan de komende vijf jaar echt het verschil kan maken. Een belangrijke conclusie is dat Centrada vooral moet zorgen dat zij andere partijen meekrijgt om de opgave voor Lelystad te kunnen realiseren.

Toezicht op implementatie wet- en regelgeving

De Governancecode Woningcorporaties 2020 is geïmplementeerd. Verder is het aangepaste investeringsstatuut geïmplementeerd. Gedurende 2020 heeft de besluitvorming op kaderbesluiten plaatsgevonden op basis van de uitgangspunten en criteria zoals vastgelegd in het nieuwe investeringsstatuut.

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.

Er is een analyse gemaakt van de impact van Covid-19 op de ontwikkeling van de kasstromen, het resultaat en de marktwaarde van het vastgoed. Uitgangspunt voor deze analyse waren de vier scenario's waarin het CPB de economische impact van het coronavirus schetst. Deze scenario's zijn verder uitgewerkt naar wat dit op termijn kan betekenen voor Centrada. De analyse is besproken in de RvC.

De RvC heeft de jaarrekening en het jaarverslag 2019 van Centrada besproken met de accountant. Nadat kennis is genomen van de controleverklaring van de accountant heeft de RvC de jaarrekening en het jaarverslag 2019 vastgesteld.

De RvC heeft de begroting 2021 inclusief de meerjarenbegroting 2021-2030 goedgekeurd. Hierbij kon de RvC vaststellen dat de financiële ratio's voldoen aan de normen van Aw en WSW.

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

In 2020 heeft de RvC goedkeuring gegeven aan de volgende investeringen:

- Kaderbesluit 1 nieuwbouw Campus Midden; gefaseerde nieuwbouw 304 woningen
- Kaderbesluit 1 nieuwbouw Lily; 150 tijdelijke woningen, vervolg op Lars
- Kaderbesluit 1-2 en Kaderbesluit 3 uitbreiding woonzorgcentrum Hanzeborg; 40 intramurale zorgplaatsen
- Kaderbesluit 3 nieuwbouw Wonen bij Lars; 150 tijdelijke woningen
- Kaderbesluit 3 nieuwbouw Olmenkwartier; 20 woningen
- Kaderbesluit 3 nieuwbouw Kustrif/Zandbank; 33 woningen
- Vervroegde aankoop 105 woningen Leystromen

Daarnaast heeft de RvC goedkeuring gegeven aan:

- Gezamenlijke visie op bestuur en toezicht
- Investeringsstatuut
- Verbindingenstatuut
- Aanpassing Reglement RvC
- Rooster van aftreden
- Aanpassing niet-DAEB portefeuille
- Portefeuilleplan 2021-2030 en Bod op de Woonvisie
- Begroting 2021 inclusief meerjarenbegroting 2021-2030
- Prestatieafspraken 2021
- Mandaat- en procuratieregeling

In verband met de situatie rondom Covid-19 kon het jaarlijkse werkbezoek van de RvC aan Centrada niet doorgaan.

Managementletter

De accountant heeft in de managementletter 2020 aandacht geschonken aan de interne beheersingsomgeving van Centrada. In 2020 is één nieuwe bevinding gemeld, die door Centrada wordt opgevolgd. De aanbevelingen uit de managementletter 2019 zijn opgevolgd.

Verbeterpunten zitten vooral in het met meer diepgang beschrijven van de key controls en bijbehorende beheersingsmaatregelen van de primaire processen die geraakt worden door de status van Organisatie van Openbaar Belang (OOB), die Centrada sinds 2020 heeft. Hierover zijn intern en met de accountant afspraken gemaakt.

Centrada heeft de samenwerking met de accountant 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 werd tot 1 oktober 2020 gevormd door de heer Krul (voorzitter) en de heer Rijnders. Vanaf 1 oktober 2020 wordt de auditcommissie gevormd door de heer Muller (voorzitter) en de heer Rijnders. De heer Muller heeft buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada kennisgemaakt met de accountant. De auditcommissie wordt bijgestaan door de business controller. De auditcommissie vergaderde in 2020 driemaal. Verder zijn diverse zaken per mail en telefonisch afgestemd met de auditcommissie. De bestuurder en de manager financiën & informatisering woonden alle vergaderingen bij. De accountant was eveneens aanwezig bij alle vergaderingen. De auditcommissie heeft niet in zijn geheel met de externe accountant overlegd buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada.

De auditcommissie heeft aandacht besteed aan de voorgestelde aanpassingen in de niet-DAEB portefeuille en de gevolgen van de Covid-19 pandemie. Verder is regelmatig gesproken over de stand van zaken met betrekking tot het overleg met de Belastingdienst over de voorziening groot onderhoud en over de stand van zaken ten aanzien van het collectieve bezwaar tegen de verhuurderheffing waaraan Centrada deelneemt. Met de accountant is gesproken over het auditplan en de managementletter 2020.

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 2019
- Functioneren externe accountant
- Aanpassing niet-DAEB portefeuille
- Gevolgen Covid-19 pandemie
- Mandaat- en procuratieregeling
- Portefeuilleplan 2021-2030
- Begroting 2021 inclusief de meerjarenbegroting 2021-2030
- Managementletter 2020
- Treasury jaarplan 2021
- Bevindingen ten aanzien van de uitgevoerde interne controles
- Risicomanagement, risicoprofiel, risico-inventarisatie zorgvastgoed, interne frauderisicoanalyse
- Fiscaliteit, waaronder de afwikkeling van de aangiften vennootschapsbelasting over de jaren tot en met 2018 en de stand van zaken ten aanzien van de aangifte 2019 in relatie tot de voorziening groot onderhoud.

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 2020 is specifiek gesproken over het nieuwe ondernemingsplan. Een belangrijke conclusie is dat Centrada vooral moet zorgen dat zij andere partijen meekrijgt om de opgave voor Lelystad te kunnen realiseren. Bij de uitwerking van het ondernemingsplan in volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties wordt dit meegenomen en wordt inbreng van stakeholders op deze terreinen gevraagd.

Daarnaast heeft de RvC met de directeur-bestuurder inhoudelijk gesproken over:

- Uitgangspunten jaarlijkse huurprijsaanpassing
- Aankoopbeleid
- Doorstroomproject
- Prestatieafspraken met de gemeente Lelystad en de huurdersbelangenorganisatie HVOB
- "Wonen bij Lars"

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. Gevraagd is of de correspondentie vanuit de urgentiecommissie aan huurders in begrijpelijker taal geformuleerd kan worden. Onder meer naar aanleiding hiervan heeft de hele organisatie een e-learning 'klantgericht schrijven' kunnen volgen, met als doel het leren opstellen van prettig leesbare brieven op taalniveau B1. Tevens worden standaardbrieven herzien.

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 2020. Daarnaast is dit jaar gewerkt aan de totstandkoming van nieuwe prestatieafspraken voor het jaar 2021.

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 overleggen tussen de manager Wonen en de huurdersbelangenorganisatie HVOB verliepen veelal digitaal en soms fysiek op kantoor. De samenwerking verliep goed en de HVOB stelde zich erg flexibel op daar waar extra overleggen ingepland dienden te worden. In februari heeft het jaarlijks overleg plaatsgevonden met de voltallige RvC. De beide commissarissen, die zijn benoemd op voordracht van de HVOB, voerden gedurende het jaar ook overleg met de HVOB.

De onderwerpen die in het overleg met de HVOB aan de orde zijn gekomen worden genoemd in paragraaf 3.3.2. Verder is de HVOB gevraagd om advies uit te brengen over de herbenoeming van de bestuurder voor een periode van vier jaar.

Overleg met de Ondernemingsraad

De voltallige RvC voerde één keer overleg met de Ondernemingsraad. Hierbij spraken zij over de ontwikkelingen in de sector, de gevolgen van Covid-19 voor Centrada 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 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. Daarnaast is gesproken over de procedure voor de werving van een nieuw lid van de RvC dat op voordracht van de Ondernemingsraad wordt benoemd en de rol die de Ondernemingsraad in dit wervingstraject gaat vervullen. Ook is de OR gevraagd om advies inzake de herbenoeming van de bestuurder voor een nieuwe periode van vier jaar. De samenwerking met de Ondernemingsraad ervaart de RvC als open en constructief.

Toezicht op risicobeheersing

Risicobeheersing methodologie

Centrada gaat bij risicomangement 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 doelstellingen uit het Portefeuilleplan 2021-2030. In het portefeuilleplan hebben zich de volgende wijzigingen voorgedaan ten opzichte van de vorige risico-inventarisatie:

- De risico's vanwege Covid-19 zijn beschreven. Dit houdt een voorbehoud in voor de maatregelen van Centrada, maar hoeft nog niet te leiden tot een aanpassing van de voornemens.
- Er is rekening gehouden met de verhoogde woningbouwprogrammering van de gemeente Lelystad. Voor de periode 2020-2023 komt dit voor Centrada neer op 100 woningen extra per jaar. Voor de periode 2024-2030 betekent dit 55 woningen extra per jaar.

Belangrijkste risico's

Hierna zijn de belangrijkste risico's schematisch in beeld gebracht. Hierbij is per risico aangegeven wat het huidige risicoprofiel is en welk risicoprofiel nagestreefd wordt door implementatie 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	Herontwikkeling en transformatie kunnen niet gerealiseerd worden.	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 op woningbouwprogrammering gemeente.				
	Energieprestatie-eisen worden verder aangescherpt waardoor nu verkeerde (investerings)beslissingen worden genomen.	Duurzaamheidsbeleid actualiseren. Warmtevisie gemeente verwerken in duurzaamheidsbeleid.				
Operationeel	Inkomsten komen onder druk	Monitoren effect Covid-19 crisis op huurinkomsten en op ontwikkeling huurachterstanden en betalingsregelingen.				
	Bedrijfslasten komen boven het sectorgemiddelde.	Monitoren effect Covid-19 crisis. Tone at the top. Sturen op kasstromen. Benchmarking.				
	Onderhoudslasten stijgen of slechtere technische kwaliteit bij gelijkblijvende kosten.	Monitoren effect Covid-19 crisis. Periodieke herijking onderhoudsbeleid en meerjarenonderhoudsbegroting. Aanpak binnenkant woning. Sturen op kasstromen.				
	Datalekken; inbreuk op beveiliging die leidt tot verlies of ongeoorloofde verwerking van persoonsgegevens.	Periodiek onder de aandacht brengen. Periodieke test alertheid/kennis medewerkers. Privacy bewustwording onder medewerkers verder vergroten.				
ICT	Beveiliging van het netwerk van Centrada niet op orde.	Visie op ICT. Outsourcing Informatiebeveiliging en autorisaties. Periodieke test beveiliging netwerk. Beveiliging mobiele devices				
	Digitalisering voldoet niet aan de eisen van kwaliteit, veiligheid en beschikbaarheid.	Visie op ICT. Informatiebeveiliging en autorisaties. Procedure wijzigingsbeheer. Project datakwaliteit.				
Financieel	Onvoldoende middelen beschikbaar om de (des)investeringsopgave zelfstandig uit te kunnen voeren.	Sturen op kasstromen. Monitoren effect Covid-19 crisis. Monitoren realisatie portefeuilleplan. Financiële kaders en beleid. Vastgoedsturing.				
	Onvoldoende vermogen beschikbaar om aan de verplichtingen te voldoen.	Reglement financieel beleid en beheer. Financieel statuut.				
Compliance	Niet compliant met de eisen vanuit de AVG.	Bewustzijn vergroten. Alert op aandacht voor AVG bij nieuwe ontwikkelingen (samenwerkingen, software etc.).				

huidig risicoprofiel
 gewenst risicoprofiel

Risicobereidheid en weerstandsvermogen

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hebben in 2020 vernieuwde kaders gepubliceerd voor het gezamenlijk toezicht op de financiële risico's. Voor de continuïteitsratio solvabiliteit betekent dit een verlaging van 20% naar 15% op basis van de beleidswaarde van het bezit.

De financiële risicobereidheid is door Centrada gelijk gesteld aan de door de toezichhouders vastgestelde ondergrens van het eigen vermogen. Het eigen vermogen op basis van beleidswaarde bedraagt ultimo 2020 € 272 miljoen. Dit leidt tot een geconsolideerde solvabiliteit van 44% op basis van beleidswaarde. De uitkomst ligt ruim boven de ondergrens volgens het normenkader van Aw en WSW.

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. Uit de meerjarenprognose blijkt dat Centrada de komende tien jaar ruimschoots aan deze norm voldoet. Een deel van het verschil tussen het weerstandsvermogen en de risicobuffer zal moeten worden aangewend om invulling te geven aan de ambitie om in 2050 CO₂-neutraal te kunnen zijn.

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.

Fiscaliteit

Vennootschapsbelasting

De aangiften vennootschapsbelasting voor de jaren tot en met 2017 zijn definitief. Er is overeenstemming met de Belastingdienst over de uitgangspunten voor de aangiften vennootschapsbelasting tot en met 2018. In juni 2020 is de definitieve aangifte 2018 ingediend. Naar aanleiding daarvan is een herziening op de voorlopige aanslag 2018 ontvangen. De definitieve aanslag 2018 is echter nog niet binnen.

Met betrekking tot de aangifte vennootschapsbelasting 2019 moet een nieuwe vaststellings-overeenkomst met de Belastingdienst gesloten worden voor de voorziening groot onderhoud. Hierover wordt overleg gevoerd met de Belastingdienst. Covid-19 zorgt in dit overleg voor de nodige vertraging.

Externe accountant

Deloitte is in 2017 benoemd als externe accountant voor de boekjaren 2018 tot en met 2022. De accountantskosten voor de jaarrekening 2020 bedragen € 105.000 (exclusief btw). Voor de jaarrekening 2019 werd € 92.750 (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.

Herbenoeming

De huidige bestuurder is op 1 februari 2017 benoemd voor een periode van vier jaar. Deze termijn loopt derhalve af op 1 februari 2021. In 2020 is de evaluatie van het functioneren van de bestuurder ingezet. Gekozen is om een 360 graden feedback te organiseren voor de bestuurder, waarbij feedback over haar functioneren is gevraagd van alle stakeholders, te weten ondernemingsraad, huurdersbelangenorganisatie HVOB, gemeente Lelystad, management Centrada en een selectie van externe zorgpartijen en medewerkers van Centrada. Op basis van de uitkomsten is door de remuneratiecommissie een evaluatiegesprek gevoerd met de bestuurder.

De Raad van Commissarissen heeft op basis van de gehouden evaluatie door de remuneratiecommissie, de ontvangen positieve zienswijze van de Aw en de positieve adviezen die zijn afgegeven door de huurdersbelangenorganisatie HVOB en de OR besloten tot herbenoeming van mevrouw Visser als bestuurder per 1 februari 2021 voor een periode van vier jaar.

Samenstelling bestuur

De samenstelling van het bestuur is in 2020 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 2020 niet gewijzigd en luiden als volgt:

- De bestuurdersovereenkomst kent een periode van vier 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 € 158.313 (2019 € 149.141) en bestaat uit het belastbaar loon, verhoogd met pensioenlasten werkgever. De maximale bezoldiging bedroeg € 168.000 (2019: € 162.000), bepaald volgens klasse F van de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting, aansluitend op de WNT. De bezoldiging blijft binnen deze grens.

Er 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 2018-2020 108 PE-punten halen. Zij heeft daaraan voldaan door 122 punten te behalen.

Tegenstrijdige belangen

Er 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.

De externe vertrouwenspersoon is door drie verschillende medewerkers benaderd. Met hen is korte tijd contact geweest. Het gaat om vraagstukken die werk gerelateerd zijn. De medewerkers hadden behoefte het vraagstuk vertrouwelijk te bespreken en zochten een manier om er mee om te gaan die bij hem of haar past. In alle situaties waren een paar gesprekken voldoende om de medewerker op weg te helpen. Zij waren in staat zelf de situatie op te lossen of leerden ermee om te gaan. Terugkerende thema's zijn: respectvolle omgang, zorgvuldige communicatie, feedback geven, handelen vanuit aannames en waardering.

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 twee keer regulier. Tijdens deze vergaderingen is onder meer gesproken over de huisvesting van arbeidsmigranten en statushouders, het project “Wonen bij Lars”, de rapportage woonruimteverdeling 2019, de huurprijsaanpassing 2020, ontwikkelingen in de leefbaarheid, het volkshuisvestelijke deel van het jaarverslag en de jaarrekening 2019 en van de begroting 2021. De door de commissie Wonen uitgebrachte adviezen zijn meegenomen in de bespreking van de genoemde onderwerpen in de RvC.

Vanwege Covid-19 heeft de commissie Wonen slechts eenmaal overleg gevoerd met het bestuur van de huurdersbelangenorganisatie HVOB. Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen betreffen de woningbouwproductie in 2020, de communicatie in het bijzonder rond “Wonen bij Lars”, de gevolgen voor de huurders en HVOB van Covid-19, het portefeuilleplan en de actuele samenstelling van de RvC. De commissie heeft geconstateerd dat de HVOB ondanks de beperkende maatregelen ook dit jaar professioneel opereert 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. De commissie Wonen spreekt de wens uit dat de beperkende maatregelen het snel toelaten dat ook de HVOB al haar activiteiten weer volwaardig kan gaan uitvoeren. De ideeën over bijvoorbeeld een congres zijn er wel maar helaas kunnen die niet nader worden uitgewerkt.

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.

Werving

In januari 2020 is gestart met de werving van de twee nieuwe commissarissen; een voorzitter en een lid, tevens inkomend voorzitter van de Auditcommissie. Mevrouw Van der Sluis en de heer Rijnders hadden namens de RvC zitting in de wervingscommissie. De werving is begeleid door een extern bureau. Op basis van verschillende mediakanalen, waaronder een advertentie in een landelijk dagblad, zijn voor beide commissariaten potentiële kandidaten geworven.

Op basis van de reacties zijn verkennende gesprekken gevoerd met 10 potentiële kandidaten en is vervolgens een shortlist opgesteld. De wervingscommissie heeft deze shortlist besproken en 7 kandidaten geselecteerd voor selectiegesprekken: 4 kandidaten voor het financiële profiel en 3 kandidaten voor het voorzittersprofiel.

De werving heeft geresulteerd in voorgenomen besluiten tot benoeming van:

- De heer Muller als lid raad van commissarissen, inkomend voorzitter auditcommissie;
- De heer Zuidema als voorzitter van de RvC.

De Aw heeft voor beide benoemingen een positieve zienswijze afgegeven. De OR heeft voor beide benoemingen een positief advies uitgebracht. De heer Muller is benoemd per 1 oktober 2020, de heer Zuidema is benoemd per 1 januari 2021. Beiden zijn benoemd voor een periode van vier jaar.

Benoeming

In 2020 zijn twee commissarissen benoemd. Er zijn geen commissarissen herbenoemd.

Samenstelling

De RvC bestaat eind 2020 uit vijf leden, waarvan twee 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 vier jaar en kunnen, conform de Woningwet, voor één volgende zittingstermijn van vier 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.

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 twee 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.

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 voortzetten 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 2020 heeft dit zich niet voorgedaan.

Zelfevaluatie

De RvC voerde een zelfevaluatie uit. Voor deze zelfevaluatie is gebruik gemaakt van de rapportage van Mevrouw Van der Valk, trainee bij de RvC in 2019. Uit de rapportage zijn de volgende vier thema's gedestilleerd aan de hand waarvan met elkaar gesproken is:

- Spanning tussen enerzijds doen wat moet (voldoen aan formele vereisten, in control zijn) en anderzijds doen wat nodig is, de randen opzoeken, ruimte voor ontwikkeling en innovatie.
- Een doel is om prestaties meetbaar te realiseren. Voor harde meetbare feiten is daarvoor binnen het gesprek veel aandacht. Maar hoe meet je de toegevoegde waarde in maatschappelijke waarde?

- Een ander doel is doen wat maatschappelijk nodig is. Doen we genoeg? Wat kunnen we doen samen met de gemeente Lelystad en wat kunnen we ook zonder de gemeente en andere maatschappelijke partijen?
- Hoe kan de klankbord rol nog beter tot zijn recht komen? Kan de RvC de governance rol echt loslaten bij het klankborden? Is het onderscheid tussen klankborden en governance helder genoeg?

Belangrijkste conclusies:

- De balans tussen wat moet en wat daarbuiten kan moet voortdurend gezocht worden. De RvC moet zich daarbij steeds de vraag stellen wat gedaan moet worden om het gevoel te hebben dat ze toevoegde waarde heeft geleverd.
- Innovatie zit bij Centrada meer in kleine stapjes die veel impact hebben en in het maken van bewuste afwegingen.
- De RvC kan het bestuur ondersteunen als het gaat om het toevoegen van waarde op maatschappelijk gebied.
- De governance rol kan niet losgelaten worden bij klankborden.
- Het onderscheid tussen klankborden en governance is niet helder genoeg. Het gaat vooral om attitude; hoe ga je ermee om, hoe kom je tot besluiten. Wel kan explicieter gemaakt worden of na een discussie voldoende helder is wat met een thema gedaan moet worden.

Permanente educatie

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

Bezoldiging

De totale bezoldiging van de RvC bedroeg € 72.931 exclusief btw (2019: € 60.487 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 3 mei 2021 zijn de jaarstukken 2020 en het jaarverslag 2020 van Centrada met de accountant besproken. Nadat kennis is genomen van de controleverklaring van de accountant, heeft de RvC op 3 mei 2021 de jaarstukken 2020 en het jaarverslag 2020 vastgesteld. De RvC verleent het bestuur décharge voor het gevoerde beleid.

Lelystad, 3 mei 2021

Was getekend:

R.J. Zuidema (voorzitter RvC)

P.M. Huisman (vicevoorzitter RvC)

L.M. van der Sluis

E.S. Rijnders

M. Muller

Bestuur

Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Bestuurder sinds	Werkzaam bij Centrada sinds	Duur benoeming
M.K. Visser	V	45	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 - Voorzitter Flevolandse Patiënten Federatie - Lid CDA vertrouwenscommissie kandidaten Tweede Kamer - Bestuurslid stichting Staverdens Genootschap

Permanente educatie

Bestuurder	2020	2019	2018	Totaal	Norm
M.K. Visser	40	35	47	122	108

PE-punten 2020

Bestuurder	Opleiding	Organisator	PE-punten
M.K. Visser	Financiële sturing	Kjenning	7
	Werken met scenario's	Kjenning	4
	Werken bij de corporatie van de toekomst	Aedes	1
	Systemisch werken	Kjenning	7
	Bouwkunde voor niet-bouwkundigen	Kjenning	21
			40

Raad van Commissarissen

Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Functie in RvC	Portefeuille	Hoofdfunctie
B.J. van Bochove	M	70	voorzitter	Bestuurlijke en politieke zaken	Waarnemend burgemeester gemeente Weesp
drs. P.M. Huisman	V	66	vicevoorzitter	Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening	Project- en interim manager
mr. L.M. van der Sluis	V	65	lid	Juridische zaken en communicatie	Advocaat Berculo advocaten
mr. drs. E.S. Rijnders	M	55	lid	Bedrijfseconomie, bedrijfskunde, bouw	Directeur Janivo Stichting
drs. M. Muller RE RA	M	47	lid	Financiën	CFO Credit Exchange Holding

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 - Voorzitter 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 RKWB Zeist - Lid Raad van Toezicht Amerpoort - Lid Raad van Toezicht Carante Groep
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 WBS Helpt Elkander - Lid Raad van Toezicht Nederlands Helsinki Comité - Lid Raad van Toezicht Stichting DBF - Voorzitter Raad van Commissarissen HMO NV
drs. M. Muller RE RA	<ul style="list-style-type: none"> - CFO Credit Exchange Holding - (Vice) Voorzitter Raad van Toezicht VIGO - Voorzitter Raad van Commissarissen National Academic Verzekeringen NV - (Vice) Voorzitter Raad van Commissarissen Rhenam Wonen - (Vice) Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting MeerWonen - Lid Raad van Toezicht Trajectum

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 juli 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
E.S. Rijnders	lid op voordracht OR	1 oktober 2013	1 oktober 2017	2	1 oktober 2021	1 oktober 2021
M. Muller	lid	1 oktober 2020		1	1 oktober 2024	1 oktober 2028

Permanente educatie

Commissaris	2020	Norm
B.J. van Bochove	8	5
P.M. Huisman	22	5
L.M. van der Sluis	9	5
E.S. Rijnders	6	5
M. Muller	28	5

Commissaris	Opleiding	Organisator	PE-punten
B.J. van Bochove	Overschot PE-punten 2019		5
	Opgaven en Middelen van de Corporatiesector	SoM	2
	VTW Themabijeenkomst; Wisselwerking tussen interne en externe toezichthouders en bestuurders bij woningcorporaties	VTW	1
			8
P.M. Huisman	Leergang voor de voorzitter	VTW	15
	VTW Ledencongres; Toezicht op energietransitie	VTW	2
	Opgaven en middelen van de Corporatiesector	SoM	2
	Visie WSW op gevolgen coronacrisis voor corporatiesector	VTW	1
	Symposium Kracht en Tegenkracht	VTW en ILT	2
			22
L.M. van der Sluis	Intervisie 15 mei 2020	PIT	3
	Strategische risico's en risicocultuur 2 december	VTW	4
	VTW Ledencongres; Toezicht op energietransitie	VTW	2
			9
E.S. Rijnders	Woningcorporaties tijdens de Coronacrisis	SoM	2
	Opgaven en Middelen van de Corporatiesector	SoM	2
	De rol van de RvC bij vastgoedinvesteringen	VTW	2
			6
M. Muller	Ethiek van governance en governance van ethiek 2020	VTW	5
	Effectieve interventies 2020	VTW	5
	De Kunst van het Beïnvloeden	Diemen & Van Gestel	18
			28

Honorering (exclusief BTW)

Naam	B.J. van Bochove	P.M. Huisman	L.M. van der Sluis	J. Krul	E.S. Rijnders	M. Muller
Functiegegevens	Voorzitter	Vice-voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievulling in 2020	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 1/10	1/1 - 31/12	1/10 - 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	19.400	13.165	13.788	9.876	13.320	3.382
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-	-
Subtotaal	19.400	13.165	13.788	9.876	13.320	3.382
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	25.200	16.800	16.800	12.600	16.800	4.200
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Aanvang en einde functievulling 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	-	-	-	-	-	
Subtotaal	16.000	10.994	11.545	11.007	10.941	
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.	