

Jaarverslag 2021

Samen het verschil maken



Vastgesteld
Lelystad, 9 mei 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Waar staan we voor?	5
1.1 Missie	5
1.2 Visie	5
1.3 Ambitie	5
1.4 Doelgroepen	5
Hoofdstuk 2 Waar gaan we voor?	6
2.1 Voldoende woningen	6
2.2 Kwaliteit van woningen	25
2.3 Betaalbare woningen	27
2.4 Kansrijke buurten	29
2.5 Goede dienstverlening	32
Hoofdstuk 3 Wat hebben we nodig?	35
3.1 Vastgoedsturing	35
3.2 Een professionele organisatie	37
3.3 Partnerschap	44
Hoofdstuk 4 Toekomst	47
4.1 Medewerkers maken het verschil	47
4.2 Samenwerking met partners is cruciaal	47
4.3 Financiële sturing	47
Hoofdstuk 5 Verslag van de directeur-bestuurder	49
5.1 Algemene informatie	49
5.2 Ontwikkelingen in 2021	49
5.3 Verwachtingen voor 2022	50
5.4 Financiële informatie	52
5.5 Ontwikkeling van de marktwaarde	55
5.6 Beschouwing van de beleidswaarde	55
5.7 Verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde	56
5.8 Risicomanagement	57
5.9 Beoordelingen Autoriteit woningcorporaties	59
5.10 Beoordelingen Waarborgfonds Sociale Woningbouw	59
5.11 Verklaring van het bestuur	59
Hoofdstuk 6 Verslag Raad van Commissarissen	60
6.1 Besturen en toezichthouden	60
6.2 Verslag vanuit de toezichthoudende rol	61
6.3 Verslag vanuit werkgeversrol	66
6.4 Verslag vanuit klankbordfunctie	67
6.5 Over de Raad van Commissarissen	68
6.6 Tot slot	70

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

Voorwoord

Het jaar 2021 was een jaar van zaaien en oogsten.

Zaaien

Het zaaien kwam tot uitdrukking in het vaststellen van een nieuwe visie voor leefbaarheid in de wijken van Lelystad en van een nieuwe visie voor duurzaamheid van de woningen van Centrada. Samen met de klantvisie die in 2020 was vastgesteld, vormde dit de basis voor het nieuwe ondernemingsplan, dat aan het eind van 2021 werd voltooid. Dit plan kwam, ondanks de beperkingen als gevolg van Covid-19, tot stand in intensieve samenwerking met huurders en woningzoekenden, stakeholders in de stad en natuurlijk de eigen medewerkers.

Centrada gelooft in een mooie toekomst voor Lelystad en bouwt aan het welzijn van mensen, duurzame en goede woningen, de ontwikkeling van wijken en de kwalitatieve groei van de stad.

Dat is de visie in het nieuwe ondernemingsplan. Hieruit spreekt hoop en vertrouwen. Minstens zo belangrijk is de ambitie om de doelen waar te maken in samenwerking met huurders en woningzoekenden en met alle stakeholders binnen Lelystad.

In het ondernemingsplan is het streven uitgesproken om een 8+ te halen in de dienstverlening. Dat punt is nog niet bereikt. Daarom is het belangrijk bij al het handelen het klantbelang voor ogen te houden.

Het ondernemingsplan is opgebouwd rond vier thema's, te weten klant, mens, woning en stad & wijk. De overlegstructuur is aan deze thema's aangepast, waardoor de realisatie van de doelen gerichte aandacht krijgt.

Oogsten

Er werden maar liefst 387 nieuwbouwwoningen, 2 eenheden voor maatschappelijk vastgoed en 2 eenheden voor intramurale zorg opgeleverd. Dit was vooral de oogst van jarenlang intensief samenwerken met de gemeente Lelystad en van een onafgebroken inzet voor het versterken van de sociale woningmarkt in Lelystad.

Tegelijk past hier ook een kanttekening, want de inschrijfduur en de werkelijke zoekduur van woningzoekenden blijven onveranderd hoog. De ruim 300 sociale huurwoningen die Centrada de komende jaren nieuw bouwt, vormen daarmee naar verwachting nog steeds een te beperkte toevoeging aan de voorraad. Centrada blijft zich inzetten voor meer nieuwbouw en meer doorstroming binnen de bestaande woningvoorraad.

In die bestaande voorraad was er opnieuw veel aandacht voor duurzaamheid en onderhoud. De woningvoorraad van Centrada onderscheidt zich door een goede staat van onderhoud en een gunstige energiestaat. Die positie werd ook in 2021 behouden.

Op het gebied van leefbaarheid verdient 'Wonen bij Lars' een bijzondere vermelding. In dit complex, gericht op spoedzoekers, is er bijzondere aandacht voor onderlinge verbinding tussen de bewoners. Er zijn allerlei activiteiten, er is een paviljoen waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en de gemeenschappelijke buitenruimte wordt samen met de bewoners ontworpen, ingericht en aangelegd.

Samen het verschil maken

Drie van elke tien inwoners van Lelystad huren bij Centrada. Dat biedt mogelijkheden om echt het verschil te maken in de stad. Soms gebeurt dat met een groot gebaar. Veel vaker gebeurt dat door echt in te spelen op de behoefte van de klant. Dit jaar waren er weer tal van prachtige voorbeelden waarin medewerkers van Centrada het verschil hebben gemaakt in het leven van een huurder of woningzoekende. Die voorbeelden zijn cruciaal voor het bestaansrecht van Centrada.

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, 9 mei 2022

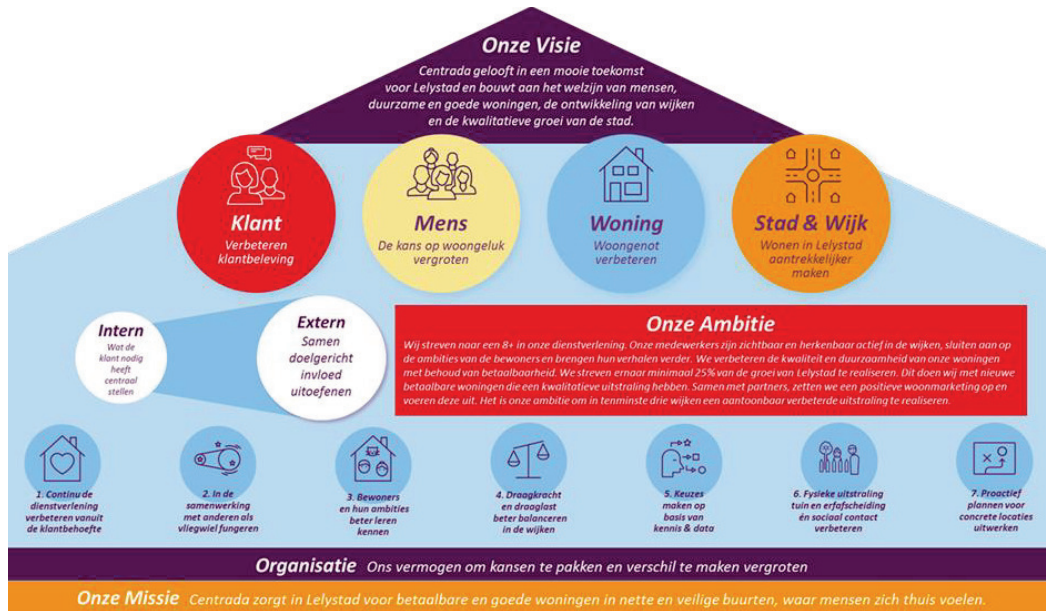
Martine Visser
Directeur-bestuurder Centrada



Hoofdstuk 1

Waar staan we voor?

Hierna beschrijven we waar Centrada voor staat en op aangesproken kan worden. In het verlengde daarvan zijn de doelgroepen van Centrada beschreven.



1.1 Missie

Centrada zorgt in Lelystad voor betaalbare en goede woningen in nette en veilige buurten, waar mensen zich thuis voelen.

1.2 Visie

Centrada gelooft in een mooie toekomst voor Lelystad en bouwt aan het welzijn van mensen, duurzame en goede woningen, de ontwikkeling van wijken en de kwalitatieve groei van de stad.

1.3 Ambitie

Centrada streeft naar een 8+ in de dienstverlening. Medewerkers zijn zichtbaar en herkenbaar actief in de wijken, sluiten aan op de ambities van bewoners en brengen hun verhalen verder. De kwaliteit en duurzaamheid van de woningen worden verbeterd met behoud van betaalbaarheid. Centrada streeft er naar minimaal 25% van de groei van Lelystad te realiseren. Hiervoor worden nieuwe betaalbare woningen gebouwd die een kwalitatieve uitstraling hebben. Samen met partners, zet Centrada een positieve woonmarketing op en voert deze uit. Het is de ambitie om in tenminste drie wijken een aantoonbare verbeterde uitstraling te realiseren.

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 € 40.024, met uitloop naar € 44.655 (prijsspeil 2021).
- Huishoudens met een middeninkomen (tot € 60.000, prijspeil 2021), 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 bieden.

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.

Woonvisie

De ambitie van de gemeente Lelystad is zeer groot als het gaat om de groei van de stad met 40.000 woningen. Dit is een verdubbeling van de stad in een periode van 20 jaar. De eerste groei zal vooral gevonden moeten worden in Lelystad Zuid, de uitbreidlocatie Warande. Daar kunnen circa 9.000 woningen gerealiseerd worden.

Vanwege onder andere de voorgenomen groei heeft de gemeente hard gewerkt aan het formuleren van de nieuwe woonvisie voor een periode van tien jaar. Daarbij heeft de gemeente veel stakeholders betrokken, waaronder Centrada. In de nieuwbouwplanning kijken de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB en Centrada samen vijf jaar vooruit. De eerste twee jaar 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 uitbreidlocatie Warande als in de bestaande stad. De inbreidlocaties worden gebruikt om meer differentiatie van doelgroepen en woningtypen aan deze wijken toe te voegen.

Bouwlocaties

Net als in andere steden is het moeilijk om bouwlocaties te vinden. Inbreidlocaties roepen vaak discussie op met omwonenden. In de uitbreidlocatie van Lelystad (Warande) geldt voorsnog een beperking vanwege de stikstofproblematiek. De gemeente is op zoek naar oplossingen om daar te kunnen bouwen.

Om doorstroming te bevorderen vanuit de 299 tijdelijke woningen in 'Wonen bij Lars' en 'Wonen bij Lily' heeft Centrada met de gemeente Lelystad afgesproken om 600 permanente woningen te bouwen. Voor deze maar ook andere nieuwbouwprojecten werken Centrada en de gemeente samen aan het vinden en ontwikkelen van bouwlocaties.

Bouwprijzen, bouwconcepten en levering van materialen

Het bouwen van nieuwe woningen wordt steeds duurder. Dit komt deels door eisen uit wet- en regelgeving, zoals de minimaal vereiste energieprestatie van nieuwbouw. Ook gebrek aan personeel en volle orderportefeuilles bij bouwbedrijven drijven de prijzen op.

In reactie hierop bouwt Centrada steeds meer woningen vanuit conceptbouw. Dit zijn woningen met meer gestandaardiseerde onderdelen waardoor er efficiënter ontworpen en gebouwd kan worden. Steeds meer bouwelementen worden in een fabriek vorgefabriceerd met een afbouw op de definitieve locatie. Door de efficiency die dit oplevert blijven de bouwprijzen lager. De levering van materialen stagneert. Dit komt door gebrek aan materialen, maar ook door allerlei vertragingen als gevolg van de maatregelen rond Covid-19. Hierdoor ontstaat er vertraging in het bouwproces of het later starten met de bouw. In het dagelijks onderhoud is dit ook

zichtbaar. De levering van een keukenblok of het plaatsen van een nieuwe technische installatie vraagt veel meer tijd dan in het verleden.

Omvang woningvoorraad

Centrada had eind 2021 9.262 wooneenheden bestemd voor de verhuur in eigendom, 383 meer dan een jaar daarvoor. Er werden 387 nieuwbouwwoningen in gebruik genomen en 4 woningen verkocht.

Daarnaast bezat Centrada eind 2021 344 intramurale zorgplaatsen in 9 zorgcomplexen. Dit waren 2 zorgplaatsen meer dan een jaar eerder. Er werden door een transformatie binnen een zorgcomplex 2 nieuwe eenheden toegevoegd.

Het in gebruik nemen van de paviljoens bij 'Wonen bij Lars' en 'Wonen bij Lily' zorgde ervoor dat het aantal eenheden voor maatschappelijk vastgoed met 2 toenam.

Tot slot bezat Centrada 8 woonwagens, 14 winkels en bedrijfspanden (inclusief het eigen kantoor), en 360 garages en parkeerplaatsen. Hierin kwam in 2021 geen verandering.

De specificatie van het totale aantal verhuureenheden is als volgt:

	2021	2020	Mutatie
Woningen	9.262	8.879	+ 383
Intramurale zorgplaatsen	344	342	+ 2
Woonwagens	8	8	-
Winkels en bedrijfspanden	14	14	-
Maatschappelijk vastgoed	13	11	+ 2
Garages en parkeerplaatsen	360	360	-
Totaal verhuureenheden	10.001	9.614	+ 387

Nieuwbouw opgeleverd

Er was voor 2021 ongeveer € 31 miljoen begroot voor nieuwbouw. De realisatie van de nieuwbouwpoging was zeer succesvol. De totale uitgaven bedroegen circa € 29 miljoen wat neer komt op een realisatie van circa 92% van de begroting. Hiermee werd ook ruim € 5 miljoen aan korting op de verhuurderheffing gerealiseerd, waardoor de netto-uitgaven € 24 miljoen bedroegen.

In plaats van de begrote 270 op te leveren woningen werden er 387 woningen en 2 eenheden maatschappelijke onroerend goed opgeleverd. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door de verschuiving van de oplevering van woningen van 2020 naar 2021. Dit betreft 100 woningen in 'Wonen bij Lars' en 20 woningen in Olmenkwartier. Daarnaast werden er 3 woningen minder gebouwd in 'Wonen bij Lily' dan begroot en waren de paviljoens bij 'Wonen bij Lars' en 'Wonen bij Lily' niet in de begroting meegeteld.

Hierna worden de opgeleverde projecten nader toegelicht:





152 appartementen Wonen bij Lars (Campus Zuid)

In januari 2021 zijn de laatste 100 appartementen van de totaal 152 appartementen 'Wonen bij Lars' op de locatie Campus Zuid opgeleverd. De eerste 52 waren eind 2020 al opgeleverd. Op het terrein is ook een paviljoen opgeleverd waarin een ruimte is voor de beheerder, een wasserette en een gezamenlijke woonkamer.

De fabrieksmatig geproduceerde units zijn op locatie samengevoegd tot fraaie één- en twee-kamerappartementen die kwalitatief niet onderdoen voor een regulier appartement. Alle woningen zijn voorzien van wand-, vloer- en raamafwerking. Ook is er een keramische kookplaat geplaatst en zijn er lampen opgehangen in alle ruimtes. Op de daken van de drie panden liggen in totaal 152 zonnepanelen die ervoor zorgen dat de kosten voor algemene voorzieningen als liften en verlichting verlaagd worden. Met de bewoners worden allerlei activiteiten georganiseerd die de community versterken.



20 ééngeswoningen Olmenkwartier (Warande)

In februari zijn de 20 eengezinswoningen in Olmenkwartier opgeleverd aan de huurders. Dit betreft een conceptwoning die zich kenmerkt door de korte bouwtijd. Onderdelen als het toilet en de badkamer worden fabrieksmatig gemaakt en als kant en klaar onderdeel het gebouw ingeschoven.

Vier woningen zijn luxer uitgerust met een tuitgevel (extra slaapkamer) en luxe keukens voorzien van inbouwapparatuur. Bij alle woningen is aan de voorzijde een beukenhaag geplaatst met daarachter een mooie groene grasmatten. Als de overige bouwactiviteiten in de straat zijn afgerond zal de gemeente het gebied woonrijp maken en voorzien van het nodige groen.



42 appartementen Blokkerhoek en Muiderzand (Zuiderzeewijk)

In april en mei zijn de 42 appartementen aan de Blokkerhoek en Muiderzand verhuurd. Alle 42 woningen zijn voorzien van een warmtepomp en warmte terugwin installatie in combinatie met zonnepanelen op het dak van het complex.

Hier zijn acht van de in totaal 42 appartementen luxer uitgevoerd wat inhoudt dat er een luxere badkamer met extra toilet, een luxere keuken met inbouwapparatuur en extra zonnepanelen zijn aangebracht.

De gemeente Lelystad heeft beide straatjes van een compleet nieuwe terreinrichting voorzien, zodat ook dit mooi aansluit bij de nieuwbouw.



33 ééngeswoningen Het Zwin (Atolwijk)

Begin augustus zijn er 33 nieuwe eengezinswoningen opgeleverd aan onze huurders. De 21 rijwoningen en 12 vierlingwoningen zijn allen voorzien van een warmtepomp en vloerverwarming. Op de daken van alle woningen liggen ook 8 tot 11 zonnepanelen die ervoor zorgen dat de energierekening voor de huurders laag blijft.

Twee rijwoningen zijn daarnaast ook nog voorzien van een keuken met inbouwapparatuur, extra ramen in de kopgevel en een douchewand zodat deze in een hoger segment verhuurd kunnen worden.

De 12 vierlingwoningen zijn allemaal voorzien van een keuken met inbouwapparatuur, extra groot terras en een slaap- en badkamer op de begane grond. Dit laatste maakt deze woningen erg geschikt voor bewoning door huurders met een minder valide gezinslid. Om die reden worden 6 van de 12 woningen verhuurd aan huurders met een medische indicatie die via het WMO-loket van de gemeente Lelystad kan worden verkregen.



45 appartementen De Wadloper (Zuiderzeewijk)

In de maand november zijn de 45 appartementen van gebouw de 'Wadloper' opgeleverd. Deze zijn allen voorzien van elektrische radiatoren en een warmte terugwin installatie. Ook heeft elk appartement 8 zonnepanelen die op het dak zijn aangebracht. Verder zijn de oost, zuid en west gevels voorzien van zonwering door middel van screens zodat opwarming van de appartementen in de zomer beperkt wordt. Alle appartementen hebben een eigen berging op de begane grond welke voorzien is van een eigen stroomvoorziening en extra brede deur zodat een scootmobiel makkelijk gestald en opgeladen kan worden.

Om differentiatie in het gebouw te krijgen zijn 6 appartementen in het complex voorzien van een extra luxe keuken met inbouwapparatuur.

Het gehele complex is omringd door een beukenhaag met daarbinnen een grasmatt. De binnentuin is ingericht met diverse struiken en bomen.





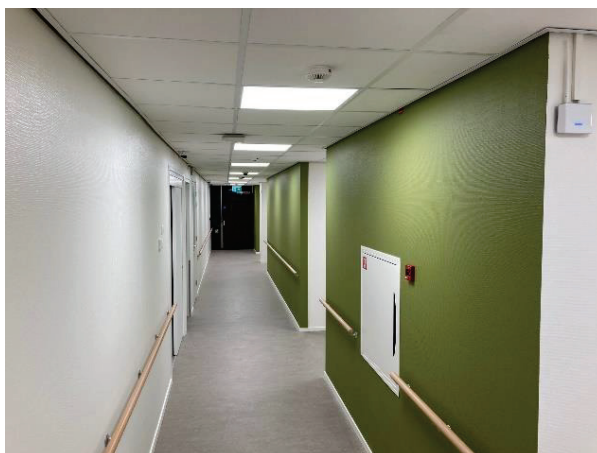
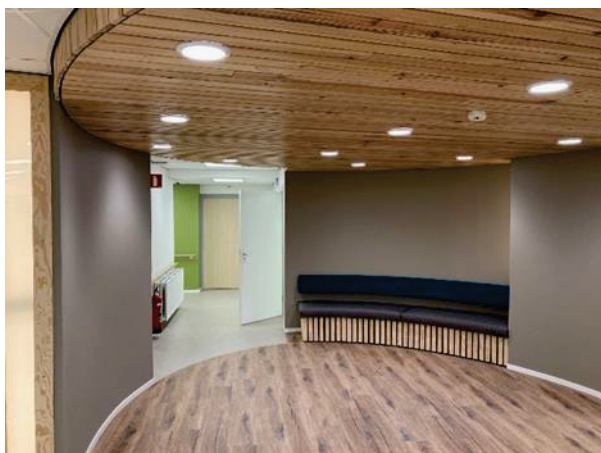
147 appartementen Wonen bij Lily (Campus Zuid)

De laatste maanden van 2021 stonden in het teken van de oplevering van 147 appartementen 'Wonen bij Lily'. Net als bij 'Wonen bij Lars' heeft dit complex een paviljoen waarin een ruimte is voor de beheerder, een wasserette en een gezamenlijke woonkamer.

Deze fabrieksmatig geproduceerde units zijn net als bij 'Wonen bij Lars' op locatie samengevoegd tot fraaie één- en tweekamerappartementen, met als verschil dat bij 'Wonen bij Lily' ook driekamerappartementen zijn opgeleverd. De appartementen zijn voorzien van wand- vloer- en raamafwerking. Ook is er een keramische kookplaat geplaatst en zijn er lampen opgehangen in alle ruimtes. Op de daken van de twee gebouwen liggen in totaal 147 zonnepanelen die ervoor zorgen dat de kosten voor algemene voorzieningen als liften en verlichting verlaagd worden.

In de eerste maanden van 2022 wordt de terreininrichting afgerond en wordt al het groen aangeplant.

Transformatie opgeleverd- Ravelijn



2 eenheden Woonzorgcomplex De Hoven - Ravelijn

Aan het Ravelijn (woonzorgcomplex De Hoven) zijn door een interne verbouwing 2 eenheden toegevoegd aan een bestaand intramuraal zorgcomplex. Deze transformatie vond plaats op verzoek van de zorgaanbieder die het complex huurt.



Herbouwde brandwoning Wold 23-11

In 2021 is de herbouw van de, in 2017 afgebrande, woning Wold 23-11 gerealiseerd. Voordat kon worden gestart met deze herbouw, heeft een intensief onderzoekstraject plaatsgevonden om na te gaan of de draagstructuur van de woning nog voldoende intact was. Uiteindelijk is besloten het gehele interieur, inclusief verdiepingvloeren en wanden, te verwijderen en opnieuw op te bouwen. De woning is in februari 2021 opgeleverd.

Nieuwbouw in uitvoering

Er zijn 67 woningen in twee projecten in aanbouw. Hiervan worden er 27 in 2022 opgeleverd en 40 in 2023.



27 appartementen Grietenij (Campus Midden)

In het Campuskwadrant is eind 2021 gestart met de bouw van 27 (van in totaal 302) appartementen. Alle woningen worden aangesloten op de stadsverwarming. Door de stadsverwarming is het niet nodig de woningen van zonnepanelen te voorzien. Er worden echter wel voorzieningen opgenomen om dit in een later stadium alsnog te gaan doen. Ook worden de appartementen waar nodig voorzien van zonwering (screens, luifel of overstek) om opwarming van de appartementen in de zomermaanden te kunnen reguleren.

De 27 appartementen worden gebouwd op basis van een standaardconcept. Dit betekent dat veel werk al in de fabriek plaatsvindt onder geconditioneerde omstandigheden. De bouwtijd is relatief kort. De gevels worden in de fabriek gefabriceerd en voorzien van een minerale steenstrip, die in blokverband wordt 'gemetseld'. Het gebouw sluit aan op de bestaande bebouwing van Centrada aan de Grietenij. Ook maakt het een verbinding met de nog te bouwen 275 appartementen.



40 zorgappartementen en vier groepswoonkamers Hanzeborg

Het bestaande zorgcomplex Hanzeborg aan de Koningsbergenstraat wordt uitgebreid met 40 zorgstudio's en bijbehorende ruimtes voor intramurale zorg voor psychogeriatrische cliënten. De bouw is gestart en de oplevering vindt medio 2023 plaats.



Projectontwikkeling



Masterplan / structuurmodel Campus Midden, vogelvlucht, 302 appartementen, links gebouw A (in uitvoering, oplevering in 2022) en rechts de volumes van de 6 gebouwen B t/m G (oplevering 2023-2024).

Om doorstroming uit de tijdelijke woningen in 'Wonen bij Lars' mogelijk te maken, is met de gemeente Lelystad afgesproken dat er 302 appartementen worden gebouwd in Campus Midden. Deze appartementen worden in de periode 2022-2025 gerealiseerd.

In samenwerking met de gemeente en een stedenbouwkundig bureau heeft Centrada in 2020 een masterplan ontwikkeld voor dit gehele gebied. Dit masterplan omvat zeven appartementencomplexen (gebouwen A t/m G). Inmiddels is voor het hele gebied het voorlopig ontwerp gereed. In lijn met dit ontwerp is voor het gebied een nieuw bestemmingsplan ontwikkeld en vastgesteld. Hiertoe is een uitgebreide procedure doorlopen.

De bouw vindt plaats door drie bouwbedrijven, die elk één of meer gebouwen realiseren. De voorbereiding is in volle gang, gericht op de planuitwerking en prijsvorming. Het project bevindt zich voor alle gebouwen inmiddels in de afronding van de ontwerpfase. Zoals aangegeven is de uitvoering (gebouw A) inmiddels gestart. De bouw van de gebouwen F en G start in 2022, met oplevering in 2023. De gebouwen B, C, D en E zullen in 2024 worden opgeleverd.

Nieuwbouwlocaties

Centrada en de gemeente Lelystad zoeken nieuwbouwlocaties voor de korte en middellange termijn. Hiervoor zijn zowel door Centrada als de gemeente potentiële bouwlocaties in beeld gebracht. Dit betrof bij aanvang circa 60 potentiële locaties, vooral inbreiding op lege plekken in de bestaande stad. Iedere locatie is bezocht. Op basis van een aantal relevante criteria (bijvoorbeeld omvang, beschikbaarheid, juridische eigendomssituatie, bestemmingsplan, planschaderisico, etc.) is voor iedere locatie in samenwerking met de gemeente een eerste analyse op kansen en bedreigingen uitgewerkt. Dit heeft geleid tot een top 10 van nieuwbouwlocaties. Voor 5 locaties wordt nu een nieuwbouwprogramma en stedenbouwkundige verkenning uitgewerkt. De invulling van deze locaties is onderdeel van de overeenkomst die Centrada met de gemeente heeft gesloten over de realisatie van 300 permanente woningen om de doorstroommogelijkheden vanuit 'Wonen bij Lily' te vergroten. Indien de invulling niet (tijdig) kan plaatsvinden, worden de andere locaties uit de top 10 verder uitgewerkt.

Didam-arrest

In het 'Didam'-arrest van 26 november 2021 heeft de Hoge Raad geoordeeld dat overheden bij de verkoop van grond gelegenheid moeten bieden aan (potentiële) gegadigden om mee te dingen. Dat betekent dat overheden niet zonder meer vrij zijn om grond te verkopen aan een partij naar keuze. Dit kan grote gevolgen hebben, omdat Centrada met de gemeente Lelystad afspraken heeft gemaakt over de toewijzing van grond/ locaties voor de bouw van sociale huurwoningen. De gevolgen van deze uitspraak worden gezamenlijk onderzocht.

Verkoop

	Begroot	2021	2020
Aantal getransporteerde woningen	Maximaal 10	4	5
Verkoopbedrag woningen	1.700.000	766.000	812.500

Er zijn vier woningen verkocht met een gemiddelde verkoopprijs van € 192.000 (2020: € 163.000).

Aankoop

	Begroot	2021	2020
Aantal getransporteerde woningen	Maximaal 15	-	5
Aankoopbedrag woningen	3.000.000	-	1.002.000

Centrada koopt individuele woningen aan, gericht op het verkrijgen van volledig woningbezit binnen strategische locaties en het realiseren van aaneengesloten woningbezit. Helaas konden er geen woningen worden aangekocht. Er zijn wel woningen te koop aangeboden. De prijzen van woningen zijn dermate gestegen dat het aankopen van woningen niet meer past binnen de exploitatie.

Centrada is in samenwerking met een lokale makelaar gestart met de pilot Actief Aankopen. In deze pilot benadert Centrada eigenaren van een woning uit de aankoopvijver. Deze pilot is gericht op de aankoop van woningen tegen een gunstige koopprijs. De pilot loopt door in 2022.

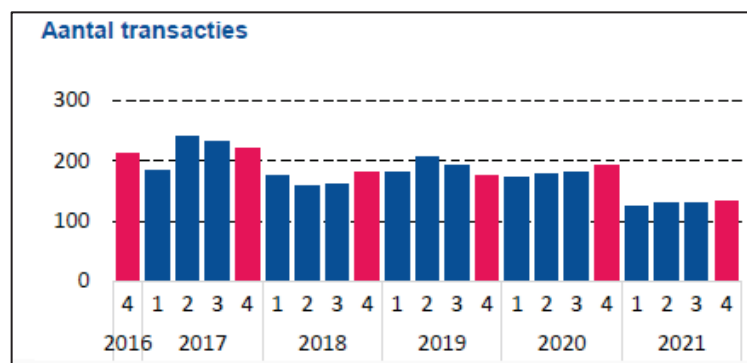
2.1.2 Ontwikkelingen op de markt voor koopwoningen in de regio Lelystad

De ontwikkelingen op de koopwoningmarkt zijn grotendeels ontleend aan de NVM-rapportages. De NVM heeft een marktaandeel van circa 70% in de verkooptransacties, zodat dit een representatief beeld geeft van de totale ontwikkeling.

Voor woningzoekenden naar een koopwoning geldt dat de druk onverminderd hoog blijft. Het aanbod neemt af en hierdoor daalt het aantal transacties. Daarentegen blijven de woningprijzen stijgen. Het wordt voor steeds meer huishoudens moeilijker om de hoge woningprijzen te financieren. Dit geldt zeker voor starters zonder overwaarde of eigen vermogen,. De zeer lage hypotheekrente is op dit moment nog voor velen de reddingsboei.

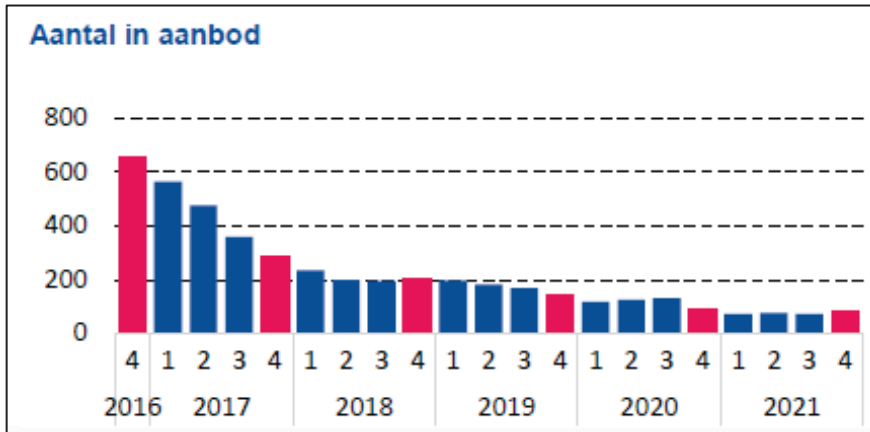
Aantal transacties

In 2021 zijn er in Lelystad 509 woningen verkocht. Ten opzichte van 2020 betekent dit een daling van bijna 24%. Gemiddeld voor Nederland geldt er een daling van bijna 19% van het aantal transacties. Het aantal transacties per kwartaal in Lelystad was in 2021 redelijk stabiel, zie onderstaande tabel.



Aantal transacties gemeente Lelystad per kwartaal (bron: NVM)

De terugval in het aantal verkopen is fors. De laatste keer dat het aantal verkopen zo hard terugliep was in 2008 en 2009, de periode van de kredietcrisis. De oorzaak is nu echter totaal anders. Toen was er sprake van een vertrouwenscrisis, waarbij de vraag naar woningen stilviel. De oorzaak van de huidige daling ligt in het feit dat er steeds minder woningen te koop worden gezet. Woningbezitters wachten met het te koop zetten van de woning tot een nieuwe woning gevonden is. Hierdoor is er een groot tekort aan woningaanbod. Dat blijkt ook uit onderstaande afbeelding. Aan het einde van het vierde kwartaal stonden er slechts 80 woningen te koop in Lelystad (niet zijnde in onderhandeling of verkocht onder voorbehoud).

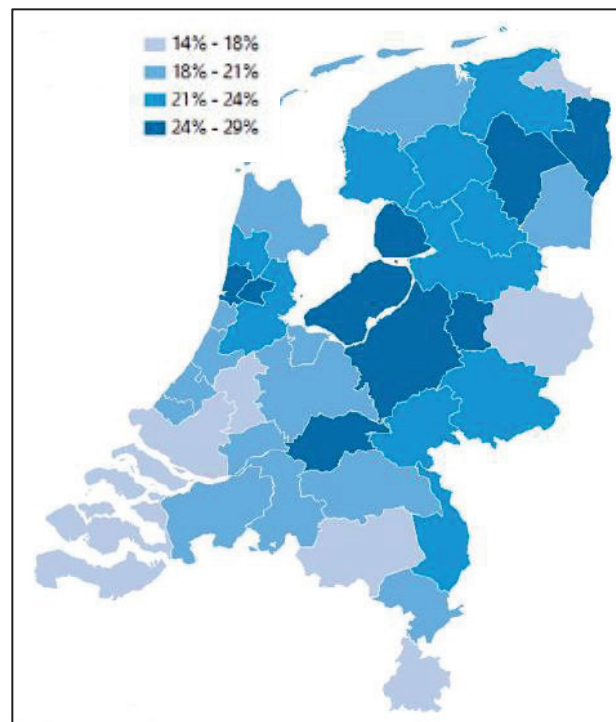


Aantal te koop staande woningen per einde kwartaal gemeente Lelystad (bron: NVM)

De krapte-indicator, die aangeeft uit hoeveel woningen kopers kunnen kiezen, stond in het laatste kwartaal van 2021 in Lelystad op 1,8. Eigenlijk hebben kopers dus geen keuze. Wie iets geschikts vindt, moet snel beslissen en in bijna alle gevallen een bieding doen boven de vraagprijs. Hierdoor nemen steeds meer huishoudens risico bij het afsluiten van een hypotheek. Ze lenen veel ten opzichte van de waarde van hun woning en hun inkomen.

Verkoopprijzen

De lage rente, de overwaarde op bestaande woningen, het woningtekort, belastingvoordelen voor woningeigenaren en ruime leennormen zijn allemaal ingrediënten voor hoge biedingen en verkoopprijzen. Covid-19 lijkt geen invloed te hebben op de woningmarkt. De transactiepreisen blijven dan ook stijgen in Lelystad. De gemiddelde transactieprijs in Lelystad van een verkochte woning in het laatste kwartaal van 2021 is een bedrag van € 393.000. Dat is een stijging van 32% ten opzichte van het laatste kwartaal van 2020. Lelystad behoort hiermee tot de koplopers van Nederland. Gemiddeld voor Nederland geldt een stijgingspercentage van bijna 21% en voor heel Flevoland van bijna 26%. Op de kaart hiernaast is per NVM regio de ontwikkeling van de transactiepreisen in het vierde kwartaal van 2021 ten opzichte van een jaar eerder weergegeven.



Ontwikkeling transactiepreisen t.o.v. een jaar eerder (bron: NVM)

Het aandeel woningen dat in Lelystad wordt verkocht boven de vraagprijs ligt inmiddels op ruim 90%. Het verschil tussen de vraagprijs en de transactieprijs lijkt zich wel te stabiliseren en ligt de laatste drie

kwartalen van 2021 op zo'n 14%. Deze stabilisatie is gemiddeld genomen zichtbaar in heel Nederland. Dit geldt ook voor de provincie Flevoland.

Verwachte ontwikkeling

Door het beperkte aanbod is de verwachting dat het aantal woningverkopen nog wat verder zal afnemen in 2022. Daarna wordt een periode van herstel verwacht. Ten aanzien van de huizenprijzen hebben diverse economen de verwachting dat deze ook in 2022 en 2023 nog blijven stijgen, maar wel op een lager niveau dan in 2021. De stijging wordt vooral ingegeven door de lage hypotheekrente. Hoewel aan de daling van de hypotheekrente een einde lijkt te zijn gekomen, is het nog steeds de verwachting dat de hypotheekrente per saldo laag blijft.

2.1.3 Bereikbaarheid van woningen

Mutatiegraad

	Streven	2021	2020
Mutatiegraad		6,8%	6,3%
Verlote woningen	25%	33%	27%
Directe bemiddelingen	25%	24%	26%
Op basis van inschrijfduur	50%	43%	47%
Inschrijfduur	-	5,8 jaar	5,9 jaar
Zoekduur	2,3 jaar	3,0 jaar	2,7 jaar
Bemiddelingsduur urgenten	0,3 jaar	0,3 jaar	0,3 jaar

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 alleen zichtbaar als een nieuwbouwwoning door een huurder van een bestaande woning wordt betrokken.

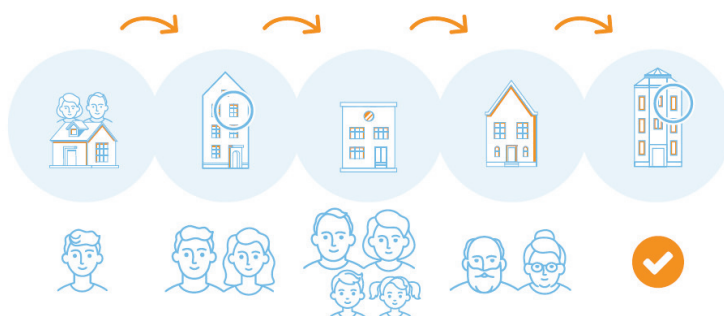
De zoekduur en de inschrijfduur laten zien hoe lang het duurt voordat een woningzoekende een woning aangeboden krijgt. De inschrijfduur is de tijd tussen de inschrijving als woningzoekende en het tekenen van het huurcontract. De zoekduur is de tijd tussen de eerste reactie op het woningaanbod en het tekenen van het huurcontract. De inschrijfduur en de zoekduur blijven hoog, ondanks de groei van de woningvoorraad. Daaruit blijkt de krapte op de woningmarkt in Lelystad.

Aanbod reguliere woningzoekenden

Centrada heeft 922 woningen verhuurd met een niet-geliberaliseerd contract via advertenties en directe toewijzingen, waarvan 312 nieuwbouwwoningen. (2020: 624 verhuringen, waarvan 96 nieuwbouwwoningen). Daarnaast zijn er 28 woningen verhuurd met een geliberaliseerd contract.

De stijging van het aantal verhuringen komt niet alleen voort vanuit de nieuwbouw. In 2021 heeft Centrada de doorstroming van huurders binnen het eigen woningbezit weten te stimuleren. Bij 51 nieuwbouwwoningen kregen huurders van Centrada voorrang op reguliere woningzoekenden. Een voorwaarde hierbij was dat het huurcontract voor de bestaande huurwoning werd beëindigd, zodat die woning weer voor een andere woningzoekende beschikbaar kwam.

Daarnaast is het Doorstroomproces opgenomen in het regulier Verhuurproces. Hierbij wordt een bewoner van een te grote woning begeleid bij het vinden van en verhuizen naar een meer passende woning. Dit leidt tot een keten van verhuizingen.



Door de inzet van Het Doorstroomproces zijn 10 huurders doorgestroomd naar een passende huurwoning binnen het woningbezit.

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 Lelystad een achterstand opgelopen in de huisvesting van statushouders. De gemeente Lelystad heeft met de provincie Flevoland afgesproken dat deze achterstand, ter grootte van 67 personen, voor 1 april 2021 zou zijn ingelopen. Centrada heeft hiervoor, in overleg met de gemeente, woonruimte beschikbaar gesteld in 'Wonen bij Lars'. De achterstand van de gemeente is daardoor tijdig ingelopen.

De gemeente kreeg voor 2021 een nieuwe taakstelling voor het huisvesten van 110 statushouders. Gelet op de spanning op de woningmarkt was dit een flinke uitdaging voor Centrada. De statushouders die waren aangewezen op een woning in Lelystad bestonden voornamelijk uit éénpersoonshuishoudens en grote gezinnen (zes personen of meer). Er zijn 54 statushouders gehuisvest in 25 appartementen in 'Wonen bij Lily'. Er is daarnaast maatwerk geboden aan grote gezinnen, zodat ook zij een passende woning kregen. Tot slot zijn statushouders gehuisvest op basis van gezinshereniging. In totaal kregen 150 statushouders een passende woning.

Samen met de statushouders die nog hoorden tot de taakstelling van 2020, kregen derhalve 217 personen een woonplek in 114 woningen in Lelystad. De achterstand van het begin van het jaar is omgebogen in een voorsprong van 40 personen. Deze voorsprong kan worden gebruikt als invulling van de gemeentelijke taakstelling over 2022.

Woningaanbod voor middeninkomens

Een deel van de woningzoekenden valt tussen wal en schip. Hun inkomen is te hoog om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning, maar te laag of te onzeker om een dure, commerciële huurwoning te verwerven.

Centrada heeft binnen de bestaande voorraad een aantal woningen aangewezen, die door kwaliteit of ligging in aanmerking komen voor een hogere huurprijs, tussen € 828 en € 1.053 (prijspeil 2021). Als het bestaande huurcontract voor deze woningen door de huurder wordt beëindigd, worden de woningen tegen hogere huurprijzen verhuurd aan een nieuwe huurder. Dit wordt een geliberaliseerd contract genoemd. De nieuwe huurder heeft een huishoudinkomen tot € 60.000 per jaar (prijspeil 2021). In 2021 zijn er 28 nieuwe geliberaliseerde contracten afgesloten, waardoor het totaal aantal geliberaliseerde contracten steeg naar 55. Uiteindelijk zal het aantal geliberaliseerde contracten stijgen tot maximaal 5% van het totaal aantal contracten.

Staatssteun

Op basis van de staatssteunregels moeten de woningen met een huurprijs tot de liberalisatiegrens (€ 752,33, prijsspeil 2021) worden verhuurd aan huishoudens met een specifiek maximum inkomen. In onderstaande tabel is weergegeven dat Centrada aan deze eisen voldoet.

	Inkomen <€ 40.025*	Inkomen € 40.025 - € 44.655*	Inkomen >€ 44.655*
Norm	>80%	<10%	<10%
Toewijzingen % 2021	96%	2%	2%
Toewijzingen % 2020	95%	2%	3%

*prijsspeil 2021, de inkomensgrenzen voor 2020 liggen iets lager

Er zijn 962 verhuringen in het kader van de staatssteun geregistreerd. Dit aantal ligt hoger dan de 922 woningen die via advertenties en directe toewijzingen zijn verhuurd. Dit komt omdat bij de staatssteun alle nieuwe contracten worden geregistreerd. Dan tellen ook de 24 contracten wegens woningruil, 12 verhuringen aan maatschappelijke organisatie, 1 verhuring van de calamiteitenwoning, 1 omklapcontract van een woning die aan een maatschappelijke organisatie werd verhuurd en 2 tijdelijke opvangcontracten mee.

Passend toewijzen

Van alle toewijzingen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens moet Centrada zich in minstens 95% van de gevallen houden aan een huurprijs van maximaal € 633,25 (prijsspeil 2021) voor een- en tweepersoonshuishoudens en maximaal € 678,66 (prijsspeil 2021) voor drie- en meerpersoonshuishoudens. De huurtoeslaggrens is voor eenpersoonshuishoudens € 23.725 en voor meerpersoonshuishoudens € 32.075 (prijsspeil 2021).

Van de 962 geregistreerde verhuringen zijn 719 woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens. Hiervan is 100% passend toegewezen. Hiermee voldoet Centrada ruimschoots aan de norm 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 behandelde 84 urgentieverzoeken op basis van het urgentiereglement (2020:112). Bij 21 aanvragen (2020:45) werd de urgentie toegekend. In twee zeer schrijnende gevallen waarin het urgentiereglement niet voorzag, is dit via een directiebesluit gerealiseerd.

Daarnaast beoordeelde de onafhankelijke Geschillencommissie van Centrada op verzoek van de aanvragers 25 afgewezen urgentieverzoeken (2020:24). De Geschillencommissie wees bij 5 afwijzingen (2020:3) alsnog urgentie toe.

Het totaal aantal toegekende urgenties komt daarmee op 26 (2020: 48). Gemiddeld heeft een woningzoekende, nadat de urgentie is toegekend, in iets minder dan 3 maanden een huurwoning. Hiermee wordt voldaan aan de norm (gemiddeld 3 maanden).

Type urgentie	2021	2020
Medische urgentie	11	19
Sociale urgentie	10	25
Financiële urgentie	3	3
Mantelzorg	2	1
Totaal	26	48

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:

- 11 Statushouders: In 2020 heeft de gemeente Lelystad een achterstand opgelopen in de huisvesting van statushouders. Dit betrof 67 personen. Deze achterstand is in het eerste halfjaar ingelopen. De gemeentelijke taakstelling voor 2021 betrof 110 personen. Deze taakstelling heeft Centrada ruimschoots ingevuld. Centrada heeft maar liefst 150 statushouders gehuisvest. In totaal zijn daarmee 217 statushouders gehuisvest in 114 woningen.
- 12 Stadsurgenten: Er zijn geen woningen verhuurd aan bewoners die in het kader van herstructurering/sloop een urgentie hebben ontvangen.
- 13 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 2021 zijn 17 woningen op basis van zorgurgentie verhuurd.

- 14 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 2021 zijn 33 woningen op basis van deze afspraken verhuurd.
- 15 Doorstroom urgentie: Centrada bevordert met deze urgentie de doorstroming onder huurders. 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. In 2021 zijn 10 huishoudens 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 12 verhuisbewegingen (inclusief 10 verhuizingen met doorstroom urgentie). Deze keten is korter dan gehoopt, omdat een groot deel van de vrijkomende woningen is toegewezen aan woningzoekenden die zelf geen huurwoning achterliet. Dit werd met name veroorzaakt door andere vormen van urgentie voor deze woningzoekenden.
- 16 Overig: De directie heeft de mogelijkheid om urgentie toe te kennen in bijzondere situaties. In totaal heeft de directie in 36 situaties urgentie toegekend. Veelal gaat het hierbij om zittende huurders die een andere woning krijgen aangeboden. Het gaat hierbij om situaties van overlast, fysiek geweld, overlijden van de hoofdhuurder, overbewoning, negatief woonadvies na intakegesprek, doorstroming van voormalig alleenstaande minderjarige vergunninghouders en slachtoffers van de toeslagenaffaire. Van de in totaal 36 toegekende directiebesluiten hebben 18 gegadigden een woning toegewezen gekregen in 2021.

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 inzichtelijk te maken.

Type aanbod/verhuring	2021	2020
Aantal verhuurde woningen	922	624
Waarvan:		
Op basis van urgentiereglement	26	52
Statushouders	114	20
Stadsurgenten	-	-
Zorgurgenten	17	20
Uitstroom maatschappelijke instelling	33	53
Doorstroomurgenten	10	11
Urgentie overig	18	3
Totaal aantal 'urgente' verhuringen	218	159
Aantal woningen voor niet urgenten	704	465
% beschikbaar voor reguliere woningzoekenden	76%	75%

In 2021 was 76% van het aantal verhuringen beschikbaar voor reguliere woningzoekenden. Dit percentage voldoet aan de met de gemeente Lelystad afgesproken norm van 75%.

2.1.4 Wonen en zorg

Steeds meer mensen met een zorgvraag, zowel lichamelijk als geestelijk, wonen zelfstandig. Wonen en zorg is dan ook een belangrijk thema voor Centrada. Heldere afspraken tussen Centrada en zorgpartijen over huisvesting van kwetsbare personen in combinatie met passende begeleiding is noodzakelijk. Hoewel de voortgang niet altijd zo snel gaat als Centrada zou willen, zijn in 2021 een aantal goede resultaten bereikt.

Lelystad seniorproof

Er is een visie op levensloopgeschikte wijken vastgesteld. Deze is tot stand gekomen met de gemeente Lelystad, zorgpartijen, het zorgkantoor, ouderenbonden en Centrada. Deze visie is door de gemeente als één van de pijlers opgenomen in de concept-woonvisie en

geeft richting voor de komende jaren. Ook zijn de eerste stappen gezet om de visie op een levensloopgeschikte wijk tot uitvoering te brengen. De volgende stap is het daadwerkelijk realiseren van wonen voor senioren in lijn met de opgestelde visie. Hiervoor wordt een geschikte locatie gezocht in de Boswijk, waar een concreet project kan worden opgestart. Het gaat dan om geschikte woningen, geschikte woonomgeving, beschikbaarheid van zorg en de juiste voorzieningen in de nabijheid. De uitvoering hiervan is gepland in 2022.

Weer thuis

Er zijn op provinciaal niveau afspraken gemaakt over de uitstroom van mensen vanuit een beschermde woonvorm. Deze afspraken zijn vastgelegd in een Bestuurlijk Akkoord. Het gaat bijvoorbeeld om de doelgroepen, de aantallen, de randvoorwaarden van plaatsing en begeleiding, het monitoren van succes of falen van de uitstroom en de terugvalopties wanneer het niet goed gaat. Centrada is betrokken bij deze onderwerpen en is blij dat deze afspraken goed zijn vastgelegd. Het is een langdurig en moeizaam proces geweest, waarbij Centrada veel moeite heeft gedaan om de vaart er in te houden. De vertaalslag naar lokale afspraken wordt in 2022 gemaakt.

Uitstroom instellingen

Naast de nieuwe afspraken die zijn gemaakt in het kader van Weer thuis kent Centrada ook bestaande afspraken over de uitstroom vanuit zorginstellingen. Er is extra inzet gepleegd op frequent contact met deze zorginstellingen. Ook heeft Centrada eerder en vaker contact gehad met de kandidaat-huurders. Het doel hierbij was om verwachtingen over en weer uit te spreken. Ook werd besproken bij welk type woning in welke woonomgeving de kans van slagen op zelfstandig wonen het grootst is. Tot slot werden afspraken gemaakt met de instelling die de zorg en/of begeleiding biedt. Centrada had hierin de regie, gericht op een goede landing in de wijk.

Toe- en doorgankelijkheid

Centrada heeft de toe- en doorgankelijkheid van haar eigen woningbezit in kaart gebracht. Bij toegankelijkheid gaat het om het woongebouw. Hier werd bijvoorbeeld beoordeeld of iemand met een rollator zonder obstakels de voordeur van de woning kan bereiken. Bij doorgankelijkheid gaat het om de woning zelf. Deze informatie wordt toegevoegd aan de woningadvertentie, zodat een woningzoekende een betere keuze kan maken voor een woning die past bij zijn of haar situatie.

Hierdoor ontstaat ook een beter beeld van de hoeveelheid woningen die geschikt zijn voor een bepaalde doelgroep. Deze informatie wordt gebruikt bij het samenstellen van de wensportefeuille en bij nieuwbouwontwikkeling.

Stuurgroep Integraal Veiligheidsbeleid

In deze stuurgroep is onder meer gesproken over handhaving tegen illegale kamerverhuur door malafide huisjesmelkers. Er is afgesproken dat de gemeente Lelystad, Centrada en een zorgpartij hierin samen optrekken. In 2022 worden deze afspraken uitgewerkt.

Ook de verstoring van de openbare orde in het gebied rondom de Voorstraat is besproken. Er was hier sprake van overlast, vernielingen, intimidatie en geweld. Besloten is om cameratoezicht toe te passen ter voorkoming van nieuwe incidenten. In 2022 wordt het effect van deze maatregel geëvalueerd.

Stedelijk Integraal Team

Binnen het Stedelijk Integraal Team (SIT) wordt casuïstiek behandeld van mensen die binnen het reguliere circuit niet kunnen worden geholpen. De eerste ervaringen hiermee zijn positief. Het onderlinge vertrouwen groeit, waardoor het makkelijker wordt om zaken met elkaar te bespreken en concreet te maken. Er ligt nog wel een uitdaging om gezamenlijk te bepalen wanneer een casus kan worden afgesloten.

Opplusmaatregelen

Centrada past een deel van de 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 2021 zijn 191 woningen opgeplust. Daarmee zijn nu totaal 490 woningen opgeplust.

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). Dit jaar is gestart met de actualisatie van het instandhoudingsbeleid. In dit beleidsdocument is opgenomen hoe woningen op een goed kwaliteitsniveau worden gehouden. Met alle betrokken teams en huurdersbelangenorganisatie HVOB is gesproken over wat belangrijk is in het instandhoudingsbeleid. Uit het onderzoek blijkt dat de huurder veel belang hecht aan de kwaliteit van de binnenkant van de woning. Dit betreft bijvoorbeeld de keuken, badkamer, hang- en sluitwerk, binnendeuren en –kozijnen, elektrisch schakelmateriaal en rook- en CO-melders. Dit zal worden verwerkt in het aangepaste beleid. Het beleid wordt in 2022 vastgesteld.

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 was € 8,6 miljoen begroot voor het planmatig onderhoud. De totale kosten bedroegen € 8,4 miljoen. Dit komt neer op circa 98% van de begroting. Bij 2.000 woningen zijn werkzaamheden in het kader van planmatig onderhoud uitgevoerd. Dan gaat het vooral om schilderwerk aan de buitenzijde van de woning. De onderschijding wordt vooral veroorzaakt doordat twee projecten zijn doorgeschoven naar 2022. De werkzaamheden in deze projecten zijn sterk weersafhankelijk. Daarnaast zijn vier projecten nog niet helemaal afgerond aan het eind van 2021. Er zijn ook nog enkele projecten toegevoegd die niet waren begroot, maar wel belangrijk waren om op te pakken.

Niet-planmatig onderhoud

Het niet-planmatig onderhoud bestaat vooral uit reparatie- en mutatieonderhoud en vervangen van badkamers, keukens en toiletten. Er was € 7,5 miljoen begroot voor niet-planmatig onderhoud. De totale kosten bedroegen, exclusief doorbelastingen aan huurders, € 8,2 miljoen wat neerkomt op een overschrijding van 9%. Dit wordt vooral veroorzaakt door 12% meer huuropzeggingen dan begroot en het daarbij behorende extra onderhoud (€ 200.000). Bij reparatieonderhoud moesten een aantal spoedeisende extra werkzaamheden zoals vervanging van luchtverwarmingsketels, legionellabestrijding en bestrijding van ongedierte (€ 180.000) worden uitgevoerd. Ook is een aantal materialen tussentijds fors in prijs gestegen (hout, metaal en kunststof).

In 731 woningen zijn de badkamer, de keuken of het toilet vervangen. In een aantal gevallen betreft het een combinatie daarvan.

Het aantal huurders dat zich heeft aangesloten bij het onderhoudsabonnement is met 1.100 abonnementen gestegen naar 4.200. 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 doorgevoerd, zoals het sturen op de doorlooptijd van een reparatie. Daarnaast worden regelmatig gesprekken gevoerd met de vijf belangrijkste onderhoudspartners over procesbewaking en verbetering van dienstverlening. Tevens is er een nieuwe partij geselecteerd voor een periode van drie jaar voor de uitvoering van klein reparatieonderhoud. Daarmee wordt het onderhoud over meer onderhoudspartijen gespreid. Spreiding leidt tot een betere werkdruk bij deze partijen.

2.2.2 Duurzaamheid

Duurzaamheidsbeleid

De Visie op Duurzaamheid is opgeleverd en vastgesteld. Deze geeft inzicht in en opties voor de verschillende vormen van verduurzaming van het vastgoed voor zowel de korte - als lange termijn. De visie is opgebouwd uit een beleidsdocument en een verdiepingsdocument. Dit laatste document bevat een verzameling voorbeelden van ter beschikking zijnde middelen.

In het beleidsdocument zijn scenario's beschreven waarmee het vastgoed in de toekomst goed is te verduurzamen. Hierbij komen naast investeringsconsequenties ook invloeden op energielasten van huurders en parameters als CO₂-verbruik en Energie Prestatie (EP2) in beeld. In deze eerste visie is de uitwerking van scenario's beschreven. De feitelijke doorrekening zal de komende jaren plaatsvinden.

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. De bedoeling van de gemeente was dit proces in 2021 af te ronden, maar dit is niet gehaald. In mei 2021 is de kadernota door de raad vastgesteld. In 2022 zal een eerste voorstel voor aanpakvolgorde van wijken aan de raad ter goedkeuring worden voorgelegd. Daarna zal hetzelfde gebeuren met de eerste wijkuitvoeringsplannen.

Als eigenaar van bijna een derde deel van de bestaande woningen is Centrada een belangrijke stakeholder in de totstandkoming van de warmtevisie. Centrada heeft voor haar eigen portefeuille een duurzaamheidsroute uitgestippeld. Deze is vergeleken met het concept van de gemeente voor de volgorde der wijken. Belangrijk daarbij is dat deze zoveel mogelijk op elkaar aansluiten.

Een andere belangrijke partner is huurdersbelangenorganisatie HVOB. Draagvlak onder de huurders is belangrijk om de plannen te kunnen realiseren. De HVOB heeft hiervoor in het najaar een eerste bijeenkomst voor huurders georganiseerd. Ook de gemeente en Centrada hadden hier een actieve rol.

Energieprestatie

Op 1 januari 2021 is een nieuwe methodiek voor het meten van energieprestaties, NTA8800, van kracht geworden. Zowel de regelgeving als de te gebruiken software bleek onvolledig te zijn.

Dit houdt in dat alle in 2021 opgeleverde nieuwbouwwoningen en verbeterprojecten niet (of onjuist) zijn geregistreerd. De verwachting is dat gedurende 2022 deze achterstand in de registratie weggewerkt kan worden.

Als gevolg hiervan is de gemiddelde energie-index aan het eind van 2021 gelijk gebleven aan die van vorig jaar, te weten 1,29. De inschatting is dat door de opgeleverde nieuwbouwwoningen en verbeterprojecten, de gemiddelde energie-index in werkelijkheid licht zal zijn gedaald.

Projecten energetische verbeteringen

Dit jaar zijn 120 eengezinswoningen in de Kempenaar voorzien van zonnepanelen en zijn op een appartementencomplex aan het Ravelijn (Kleine Meijerij) 106 zonnepanelen geplaatst. Tot dusver zijn 1.800 woningen voorzien van zonnepanelen.

Bij 182 woningen, meest aan de Griend, is vloerisolatie aangebracht en bij 438 woningen zijn HR-cv ketels geplaatst.

Voor deze werkzaamheden was € 2,4 miljoen begroot. Hiervan is € 2,0 miljoen gerealiseerd wat neerkomt op 84%.

Energetisch onderhoud

Bij 120 eengezinswoningen in de Kempenaar zijn de zonneboilers inclusief collectoren vervangen. Hiermee is 52% van de begroting van € 1 miljoen gerealiseerd. De overige werkzaamheden zijn doorgeschoven naar 2023. In dat jaar worden ze samengevoegd met andere werkzaamheden aan dezelfde woningen, waardoor de huurder minder overlast van het werk zal ervaren.

2.2.3 Veiligheid en gezondheid

Asbest

Tijdens planmatig onderhoud zijn bij circa 250 woningen in de Merenbuurt de asbesthoudende klepramen en golfplaten daken van de bergingen vervangen. Daarmee zijn alle asbesthoudende daken van Centrada vervangen. Ook zijn asbesthoudende onderpanelen in kozijnen bij 24 een- en meergezinswoningen in de Kempenaar gesaneerd.

Bij circa 60 mutatiewoningen zijn asbestsaneringen uitgevoerd. Het ging hier meestal om asbesthoudend vloerzeil en beschadigde of bewerkte asbesthoudende vensterbanken en vloerluiken.

Betonrot

Bij een deel van de 48 meergezinswoningen in Schouw is betonrot in de begane grondvloer aangetroffen. Een onderzoek naar de omvang en intensiteit is in gang gezet.

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 aangebracht. In wijken waar dit niet is gebeurd, wordt nu een inhaalslag gemaakt. Dit sluit aan bij de wetgeving. Per 1 juli 2022 zijn rookmelders op elke verdieping in alle woningen verplicht.

Ongeveer 1.740 woningen hadden nog geen rookmelders. Deze worden aangebracht door de Kluswinkel. Hiervan is 23% gerealiseerd. De realisatie ligt achter op de planning. Dit komt door Covid-19, maar ook door de uitstroom van personeel bij de Kluswinkel.

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

Elektrische kookaansluitingen

Veel woningbranden ontstaan bij de kookplaat. Vooral oudere bewoners worden hierdoor getroffen. Centrada wil daarom alle woningen waar 70-plussers wonen voorzien van een elektrische kookaansluiting. Het gaat hier om 1.400 - 2.000 woningen. Het aanbrengen van de aansluiting gebeurt in afstemming met de huurder en is niet verplicht.

Dit jaar werden ruim 300 bewoners benaderd met het aanbod van een elektrische kookaansluiting. Hiervan stemden 63 in. De uitvoering hiervan is voltooid. Bij het opplussen en bij opnieuw te verhuren woningen wordt deze kookaansluiting ook aangebracht.

Zonwering

Nieuwbouwwoningen zijn zo goed geïsoleerd dat de binnentemperatuur in de zomer fors kan oplopen. Dit speelt vooral bij woningen die op het zuiden liggen. TO-juli is een indicatiegetal dat aangeeft wat de theoretische opwarming in de woning is. Dat is geen garantie dat er geen temperatuuroverschrijding op zal treden. Dat is afhankelijk van de precieze weersomstandigheden en het gedrag van bewoners, maar het geeft wel een goed indicatie. In het Bouwbesluit is opgenomen wanneer een woning moet worden voorzien van zonwering, op basis van het indicatiegetal van TO-juli. Deze norm wordt bij nieuwbouw toegepast.

Voor bestaande woningen gelden deze voorschriften niet. In 2021 is beleid vastgesteld, waardoor huurders van bestaande woningen nu een aanvraag kunnen doen voor zonwering. Deze zonwering wordt dan opgenomen in de servicekosten.

2.3 Betaalbare woningen

2.3.1 Huurprijsbeleid en huurverhoging

Huurprijsbeleid

Eind 2021 is het huurprijsbeleid uit 2019 bijgewerkt. Het huurprijsbeleid gaat over het vaststellen van (nieuwe) huurprijzen en het wijzigen van huurprijzen. Grotendeels gelden hiervoor wettelijke bepalingen. Deze wijzigen regelmatig. In de geactualiseerde versie zijn alle teksten en bedragen aangepast aan de situatie per 1 januari 2022. Ook is de huurprijsbepaling van het niet-DAEB bezit opgenomen in het beleid, evenals het huurprijsbeleid van de tijdelijke woningen in 'Wonen

bij Lars' en 'Wonen bij Lily'. Alle uitgangspunten voor het bepalen en het wijzigen van de huurprijs staan nu weer overzichtelijk in één document.

Jaarlijkse huurprijsaanpassing

In 2021 heeft de overheid besloten tot huurbevriezing voor sociale huurwoningen. Dat betekent dat huurders met een huur onder de liberalisatiegrens geen huurverhoging kregen in 2021. Deze huurbevriezing is geldig tot 30 juni 2022.

Huurders met een geliberaliseerd huurcontract kwamen niet voor deze huurbevriezing in aanmerking. Hier was de wettelijke regel dat de jaarlijkse huurverhoging beperkt werd tot 1% boven inflatie. Deze regel is geldig tot 1 mei 2024. Op advies van de huurdersbelangenorganisatie HVOB heeft Centrada besloten ook voor huurders met een geliberaliseerd huurcontract de huren in 2021 niet te verhogen.

Eenmalige huurverlaging

In 2021 hebben huurders met een hoge huur (minimaal € 633,25) in combinatie met een laag inkomen eenmalig recht op een structurele huurverlaging. Dit ligt vast in de Wet Eenmalige Huurverlaging.

De Belastingdienst heeft aangegeven welke huurders recht hebben op een huurverlaging. In totaal hebben 1.156 huurders een huurverlaging ontvangen op 1 mei 2021.

Daarnaast konden huurders op eigen initiatief een aanvraag huurverlaging indienen. 15 huurders hebben een dergelijke aanvraag ingediend, waarvan 3 aanvragen konden worden toegekend.

In totaal hebben daarmee 1.159 huurders een eenmalige huurverlaging gekregen. Deze huurverlaging is structureel. Dat betekent dat de huurder, zolang het huurcontract duurt, profiteert van de verlaagde huurprijs. De huurinkomsten van Centrada worden hierdoor met € 330.000 per jaar verlaagd.

Huurderving door leegstand

Er is voor € 338.000 (2020: € 260.000) aan huurderving door leegstand (exclusief leegstand als gevolg van onderhoudsprojecten) geboekt. Dat komt neer op 0,49% van de bruto huur die had moeten binnenkomen.

2.3.2 Huurincasso

	<i>Norm</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>
Saldo zittende huurders	< € 350.000	€ 350.134	€ 360.953
Aanzeggingen ontruiming		44	50
Ontruimingens wegens huurachterstand		6	9
Saldo vertrokken huurders		€ 231.877	€ 305.407
Afboeking oninbare vorderingen	< € 250.000	€ 193.768	€ 163.144
Waarvan huur	< € 50.000	€ 21.746	€ 26.337
Waarvan mutatiekosten	< € 150.000	€ 143.760	€ 100.202
Waarvan proceskosten	< € 50.000	€ 28.262	€ 36.605

In het begin van 2021 daalden de huurachterstanden. Dit viel samen met de lockdown als gevolg van Covid-19. Halverwege 2021 eindigde de lockdown en liepen de huurachterstanden weer op. Desondanks zijn de huurachterstanden aan het eind van het jaar opnieuw lager dan in voorgaande jaren.

Persoonlijke benadering bij huurschuld

De ervaring leert dat huurders het moeilijk vinden om contact te zoeken met Centrada wanneer er sprake is van een huurschuld. Hierdoor lopen huurachterstanden soms onnodig op. Door middel van een persoonlijke benadering tracht Centrada het contact te herstellen. Het uiteindelijke doel is het inlopen van de huurachterstand. Centrada werkt hierin samen met het Leger des Heils. In 2021 heeft deze gezamenlijke aanpak ertoe geleid dat het aantal ontruimingens op basis van huurschuld met een derde is teruggedrongen ten opzichte van 2020. Maatwerk is hier het sleutelwoord.

Op tijd erbij

Maandelijks levert Centrada gegevens aan bij de gemeente Lelystad ten behoeve van vroegsignalering van schulden. Dit komt voort uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. 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. Deze aanpak leidt tot een vermindering van het aantal (huur)achterstanden.

Voorzieningenwijzer

Veel mensen weten niet van welke regelingen en tegemoetkomingen zij gebruik kunnen maken. De VoorzieningenWijzer verschaft huurders inzicht in financiële regelingen. Het gebruik van deze voorziening bleef achter bij de verwachtingen. Centrada is een offensief gestart om dit beter onder de aandacht te brengen.

Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren

Centrada neemt in de huurincasso haar sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Na een zorgvuldige toets en een audit op kantoor, werd het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren verkregen. Daarmee wordt zichtbaar dat Centrada ook objectief gezien haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus neemt.

2.4 Kansrijke buurten

Integrale Gebiedsaanpak Lelystad-Oost (IGLO)

Lelystad-Oost is 1 van de 16 meest kwetsbare stedelijke gebieden in Nederland. Het staat daarmee hoog op de agenda van zowel de lokale als landelijke politiek. Onder Lelystad-Oost vallen de Zuiderzeewijk, Atolwijk, Boswijk en de Waterwijk.

De gemeente Lelystad heeft, samen met Centrada als kernpartner, een beleidsverkenning gemaakt voor een integrale gebiedsaanpak. Deze bestaat uit een gebiedsanalyse, voorstellen voor ingrepen en een impactanalyse voor Lelystad Oost. Het doel is dit stadsdeel op het niveau te brengen van een gemiddelde wijk in de 40 grootste steden.

Mede als gevolg van de lange kabinetsformatie is er nog geen rijksbijdrage toegekend om de Integrale Gebiedsaanpak voor Lelystad-Oost uit te voeren. Vanwege de gevoelde urgentie bij de partners is wel alvast de Integrale Gebiedsaanpak gestart. In IGLO zijn partijen verenigd die belangrijk zijn om in dit project gezamenlijk succes te halen. Dit zijn de gemeente Lelystad, Centrada, Stichting Welzijn Lelystad, het Werkbedrijf, scholen, zorg- en welzijnsorganisaties en bewonersorganisaties.

Centrada zit één van de werkgroepen voor die uit deze samenwerking ontstaan is. Dit is 'Samenleven in prettige, diverse buurten'. In deze werkgroep is besloten dat twee projecten in Lelystad-Oost starten in 2022: Hofgericht Wonen in Wold (Boswijk) en de Drontermeerstraat in de Waterwijk. Beide projecten hebben tot doel door integrale samenwerking de leefbaarheid te verbeteren en daarbij fysieke ingrepen als hefboom te gebruiken.

Volkshuisvestingsfonds (VHF)

De gemeente Lelystad heeft, in nauwe samenwerking met Centrada, een aanvraag gedaan voor het Volkshuisvestingsfonds (VHF) voor aanpak van de fysieke leefruimte in Lelystad-Oost. De gemeente heeft ruim € 39 miljoen subsidie toegekend gekregen. Inclusief de verplichte 30% cofinanciering door de gemeente komt de komende tien jaar € 56 miljoen beschikbaar voor Lelystad-Oost.

Het doel is om in Lelystad-Oost de onderhoudsachterstanden van particuliere woningen in te halen, de woningen te verduurzamen en de leefbaarheid en woonomgeving te verbeteren. Hierbij worden de eigenaar-bewoners intensief ondersteund. Ook het openbaar gebied wordt aangepakt. De wijk wordt aantrekkelijker als woonomgeving voor huidige en nieuwe bewoners.

Centrada is hierbij een belangrijke partner, mede omdat in dit gebied veel woningen van Centrada staan. Het streven is het onderhoud en energetisch verbeteren van de Centrada woningen gelijk te laten oplopen met de aanpak van de particuliere woningen.

Daarnaast is er een deel van de subsidie beschikbaar om de diversiteit in de wijken te vergroten door herontwikkeling. Het voorstel zoals gedaan in de aanvraag, moet nu worden vertaald naar concrete plannen. Het overleg hierover met de gemeente Lelystad is gestart. De plannen moeten binnen twee jaar zijn uitgewerkt en een eerste onomkeerbare handeling moet tijdig zijn uitgevoerd.

Wijkvisies en wijkplannen

Het doel van wijkvisies is te beoordelen waar en hoe wijken een kwaliteitsverbetering kunnen krijgen. Samenwerking met (sociale) partners en bewoners is daarbij essentieel om leefbaarheid in al zijn facetten aan te pakken en zowel fysieke als sociale structuren te verbeteren. De bedoeling was om in 2021 bij het maken van de wijkvisie Boswijk de lijn te volgen van de Integrale Gebiedsaanpak Lelystad-Oost en hier samen met de gemeente Lelystad en huurdersbelangenorganisatie HVOB waar mogelijk op vooruit te lopen. Dit is deels gelukt.

In de praktijk bleek het lastig externe partijen onderdeel te maken van het opstellen en uitvoeren van een integrale wijkvisie voor de gehele wijk. Daarom is de keuze gemaakt de wijkvisie in eerste instantie te versmallen naar een wijkvisie van alleen Centrada. Hierbij ligt de focus op de kansen en het toekomstperspectief van de wijken op het gebied van wonen, woningen en leefbaarheid, in de buurten waar Centrada bezit heeft en dus invloed kan uitoefenen. Het proces om te komen tot een Centrada wijkvisie is in een vijf-stappenplan uitgewerkt. Op basis van dit stappenplan is de wijkvisie op de Boswijk in concept gereed. Uiteraard is de huurdersbelangenorganisatie HVOB hierbij betrokken.

Aan de hand van de uitkomsten uit de Centrada wijkvisie, onder andere in de vorm van kansenkaarten, is aansluiting gezocht bij de plannen van het Volkshuisvestingsfonds en IGLO. Dit resulteerde in een concept-plan voor verbetering van de Wold, onder de naam: 'Hofgericht wonen in de Wold'. De werkgroep 'Samenleven in prettige, diverse buurten' binnen IGLO heeft ingestemd met de eerste opzet en het projectplan wordt nu samen met de partners uitgewerkt in een projectgroep, waarbij Centrada penvoerder is.

Daarnaast is van alle vier de wijken in Lelystad-Oost in 2021 een data-analyse gemaakt. Op basis hiervan is besloten dat de Atolwijk de volgende wijk is waarvoor Centrada een wijkvisie zal uitwerken. De eerste stappen hiervoor zijn gezet.

Leefbaarheidsvisie

De Leefbaarheidsvisie 2021-2025 is vastgesteld. Deze visie beschrijft de ambitie op het gebied van leefbaarheid en de realisatie daarvan. De visie geeft daarbij richting en focus. Hieronder staan de uitgevoerde projecten en initiatieven beschreven.



Zichtbaar en herkenbaar aanwezig zijn

Centrada heeft haar zichtbaarheid en herkenbaarheid vergroot door gebruik te maken van meerdere ontmoetingsplekken voor buurtbewoners en huurders. Het gebruik van deze ontmoetingsplekken werd belemmerd door de maatregelen in verband met Covid-19. Medewerkers dragen bedrijfskleding bij de uitvoering van hun werk. Dit zorgt er voor dat zij beter herkenbaar zijn.



Kennen en gekend worden

Centrada wil aanwezig en aanspreekbaar zijn in de wijk. Nieuwe huurders worden actief benaderd door de medewerkers die werkzaam zijn in hun wijk. Ook de inzet van de Beter Buurt Bijdrage zorgt ervoor dat huurders Centrada beter weten te vinden en dat zij samen de leefbaarheid vergroten.



Bevorderen van zelfstandigheid, ontwikkeling en betrokkenheid

Het bevorderen van zelfstandigheid, ontwikkeling en betrokkenheid betreft een ambitie die Centrada niet in haar eentje kan realiseren. Deze ambitie hangt nauw samen met de inzet van stakeholders. Een goede samenwerking is dan ook onmisbaar. Centrada werkt al samen met stakeholders betreffende de uitstroom van bewoners vanuit de maatschappelijke opvang. Dit is verder uitgewerkt, waarbij de focus niet alleen bij de huisvesting is komen te liggen. De begeleiding van huurders is een onlosmakelijk onderdeel geworden van de doorstroming van huurders vanuit een maatschappelijke instelling. Bijzondere aandacht is er voor de doorstroming van statushouders in het complex 'Wonen bij Lars'. Dit bijzondere

project biedt statushouders niet alleen een woning, maar ook een plek om te integreren in de Nederlandse samenleving. Deze 50 gezinnen verhuizen binnen een periode van 2 tot 3 jaar naar een reguliere woning. Bij een aantal statushouders verloopt dit proces zelfstandig. De overige statushouders worden in dit proces begeleid door Centrada en Vluchtelingenwerk Lelystad. De doorstroming start in 2022.

Structureel aandacht voor verbetering van woning en woonomgeving

Er is een start gemaakt met complexsessies. Hierin wordt integraal gekeken naar een complex. Leefbaarheidsproblemen kunnen soms worden opgelost in combinatie met onderhoudswerkzaamheden. Door de integrale aanpak komt er structureel aandacht voor verbetering van woning en woonomgeving.



In de Boswijk, Atolwijk en de Waterwijk is gewerkt aan de uitstraling van de woonomgeving. De gemeente Lelystad verzorgt het aanspreken van woningeigenaren op slecht tot matig tuinonderhoud. Vanuit dit project volgden er meer kleinschalige (tuin)projecten. Verder zijn op verschillende plekken bomen gesnoeid en tuinen opgeknapt in situaties waar huurders niet in staat waren om dit zelf te doen of waar dit redelijkerwijs niet van hen kon worden verwacht.

Er is een pilot Tuinabonnement gestart. Middels het tuinabonnement betalen huurders via de servicekosten voor groenonderhoud. Het groenonderhoud wordt uitgevoerd door de Kluswinkel. Deze pilot richt zich vooralsnog op de Zeelaan, Binnendijk en Ringdijk. De pilot wordt in het najaar van 2022 geëvalueerd.

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

Centrada betreft huurders bij de totstandkoming en uitwerking van beleid met betrekking tot de leefbaarheid in wijken. Zo zijn er buurtambassadeurs, buurtvoorlichters en vrijwilligers actief voor de huurders.

Covid-19 belemmerde de uitvoering van projecten. Vaak kon daarvoor een creatieve oplossing worden gevonden. Twee projecten zijn uitgesteld naar 2022. De belangrijkste ontwikkelingen die zich voordoen in (nieuwe) projecten worden belicht.

Jol

Samen met de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB, wijkraad Kustwijk en Welzijn Lelystad heeft Centrada de uitstraling en leefbaarheid van de Jol aangepakt. Dit meerjarige project is in 2021 geëvalueerd. De werkwijze van dit project dient als voorbeeld bij toekomstige projecten. In 2022 volgt er een plan van aanpak met betrekking tot de nazorg.

Wonen bij Lars

'Wonen bij Lars' is aan het eind van 2020 en in het begin van 2021 in gebruik genomen. Door de sociale cohesie te bevorderen moet een sterke community ontstaan. Dit kreeg vorm in diverse activiteiten, waaronder de inrichting van het terrein, diverse BBQ samenkomsten, kinderactiviteiten, dagelijkse voetbalpartijtjes en een burendag. De bewoners hebben een deel van de tuin in gebruik genomen als moestuin. In december zijn alle woongebouwen en het paviljoen versierd met kerstbomen en is er een sinterklaasactiviteit voor alle kinderen georganiseerd door de bewoners. Dit bood de bewoners de kans elkaar te leren kennen. De kopgroep van actieve bewoners is verder versterkt.

Wonen bij Lily

Aan het eind van 2021 hebben de bewoners hun intrek genomen in 'Wonen bij Lily'. In de aanloop hiernaartoe zijn de bewoners gepolst over hun ideeën over het project. Veel bewoners gaven aan een bijdrage te willen leveren aan het prettig wonen. Er zijn werkgroepen gevormd rondom sport en spel, schoonmaak, klussen en tuin. In december heeft een afvaardiging van bewoners plannen gemaakt voor een kerstactiviteit. Dit heeft door de maatregelen in verband met Covid-19 geen doorgang gehad. In plaats daarvan is de werkgroep langs de deuren gegaan om hun medebewoners met een kerstattentie te verrassen en hebben ze verschillende kerstbomen op het complex opgezet en opgetuigd.

Beter Buurt Bijdrage

Er zijn 40 (2020: 9) aanvragen voor de Beter Buurt Bijdrage gehonoreerd om initiatieven van bewoners ter verbetering van de leefbaarheid te stimuleren.

Kluswinkel

De Kluswinkel heeft 230 reparaties uitgevoerd bij huurders van Centrada. Huurders kopen zelf het materiaal en de Kluswinkel verzorgt gratis de reparatie.

In opdracht van Centrada zijn 30 tuinen van huurders opgeknapt. De haagjes in de Jol zijn gesnoeid, er is een portiek geschilderd en ondersteuning geboden tijdens schoonmaakacties in de Wold en de Waterwijk.

Voor 19 bewoners die deelnemen aan de pilot Tuinabonnement is de tuin opnieuw ingericht. Deze wordt ook onderhouden door de Kluswinkel.

2.4.2 Sociale meldingen/overlast

	2021	2020
Aantal geregistreerde sociale meldingen	373	359
Aantal ontruimingens wegens woongedrag	2	1

De leefbaarheidsdossiers hadden betrekking op verschillende soorten overlast, onderzoek naar woonfraude en toezicht op tuinonderhoud. Eind 2021 zijn 113 (2020: 125) leefbaarheidsdossiers nog in behandeling.

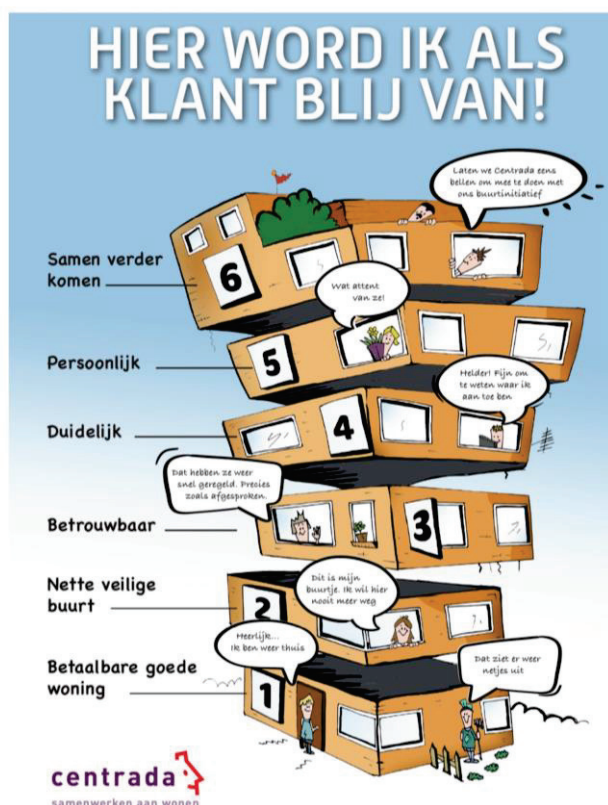
2.5 Goede dienstverlening

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

De klantvisie 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 wil een organisatie zijn 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

De verbeteringen worden gevolgd en gestuurd vanuit het programma Klant. De focus en prioritering van acties om de klanttevredenheid te bevorderen neemt hierdoor toe.

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.

KWH huurlabel	Norm	2021	2020
Algemene dienstverlening	≥ 8,0 en 95% tevreden	7,4 (87%)	7,5 (85%)
Woning zoeken	≥ 8,0 en 95% tevreden	7,9 (97%)	7,8 (95%)
Nieuwe woning	≥ 8,0 en 95% tevreden	7,7 (91%)	7,7 (93%)
Huur opzeggen	≥ 8,0 en 95% tevreden	8,1 (95%)	8,3 (95%)
Reparaties	≥ 8,0 en 95% tevreden	7,6 (86%)	7,7 (89%)
Onderhoud	≥ 8,0 en 95% tevreden	7,6 (91%)	7,8 (89%)
<i>Totaal</i>	.	7,8	7,8

In de klantvisie is de ambitie uitgesproken per klantreis een 8+ te willen scoren. Met als eerste focus de reductie van het percentage onvoldoendes naar maximaal 5% per klantreis. In 2022 ligt de prioriteit bij verbeterinitiatieven met betrekking tot het reparatieproces, klantgerichtheid in het klantcontact (onderdeel van algemene dienstverlening), onderhoud en opleveringen (onderdeel van nieuwe woning).

Klachten

Elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening en/of houding/gedrag van de medewerkers wordt geregistreerd als klacht. De werkwijze rond het vastleggen en afhandelen van klachten is in 2021 aangepast. 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. Vanaf 2022 ontstaat op basis van de klachtenrapportages meer inzicht in de aantallen, aard en afhandeling van de klachten. Dit helpt om klachten in de toekomst te voorkomen.

Geschillencommissie

De onafhankelijke geschillencommissie behandelde 25 bezwaren. In alle gevallen betrof dit een afwijzing van een urgentieaanvraag. Bij 4 bezwaren ging het om een sociale urgentieaanvraag, bij 14 bezwaren ging het om een medische urgentieaanvraag, bij 3 bezwaren ging het om een financiële urgentieaanvraag, bij 2 bezwaren ging het om een urgentie op basis van mantelzorg en 1 bezwaar ging om een sociaal-medische urgentieaanvraag. Verder ging het om 1 urgentieaanvraag op basis van een uitstroom maatschappelijke organisatie. De Geschillencommissie wees bij 5 afwijzingen (2020:3) alsnog urgentie toe.

2.5.2 Een optimale bereikbaarheid

Gastvrijheid en optimale bereikbaarheid zijn belangrijk voor onze huurders en woningzoekenden. Wie bij Centrada het kantoor binnenkomt wordt te woord gestaan door een

gastvrouw en krijgt een kopje koffie aangeboden. De ontvangstruimte is mooi en prettig ingericht. De klanten kunnen in deze ruimte hun gesprek voeren, maar ook spreekkamers zijn beschikbaar. Centrada is bereikbaar via diverse communicatiekanalen, waaronder telefonisch contact, persoonlijk contact, de website, Webchat en Whatsapp, of via Facebook. Steeds meer klanten maken gebruik van de digitale kanalen.

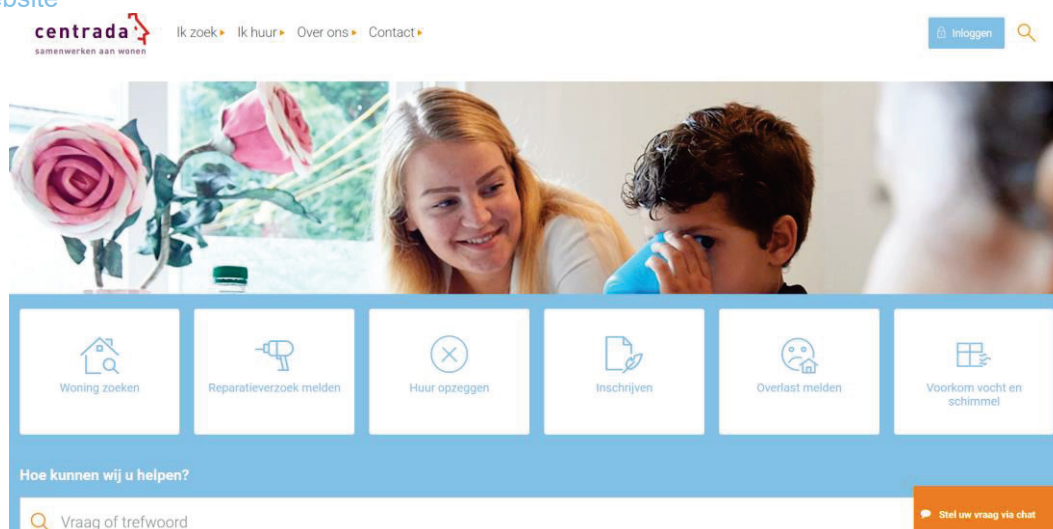
Telefonisch contact

Het team Klantenservice ontvangt alle klantvragen, waarvan minimaal 85% direct door hen wordt afgehandeld. De specialistische vraagstukken worden doorgezet naar andere medewerkers. In 2021 ontving Centrada 68.046 (2020: 64.508) telefoontjes. De gemiddelde responstijd was met 21 seconden hoger dan het voorgaande jaar (2020: 17 seconden) maar alsnog aanmerkelijk lager dan de norm van 30 seconden. De gemiddelde gespreksduur was 3:38 minuten (2020: 3:24 minuten) tegen een norm van 3.30 minuten. Dat is de afgelopen twee jaar iets gestegen doordat er extra aandacht is voor de persoonlijke situatie van de klanten, mede als gevolg van Covid-19.

Persoonlijk contact

Persoonlijk contact, telefonisch of in een persoonlijk gesprek, blijft van belang. In 2020 speelde dit al een extra grote rol doordat klanten door de Covid-19 maatregelen meer behoefte hadden aan persoonlijke aandacht, maar ook in 2021 was dit waarneembaar. Het kantoor is voor het grootste gedeelte van het jaar alleen op afspraak open geweest. Hierdoor namen meer klanten telefonisch contact op.

Website



De website is vernieuwd. De nieuwe site is moderner en volledig in de nieuwe huisstijl. De inhoud is gecontroleerd en waar nodig bijgewerkt. Daarnaast is onder andere de homepage aangepast, de zoekfunctie geoptimaliseerd en is er een snelmenu toegevoegd. Hierdoor hoeft de bezoeker minder te klikken en is informatie sneller vindbaar.

De vernieuwde website is sinds oktober 2021 in gebruik. De website is vanwege technische redenen opgesplitst in twee url's: www.centrada.nl en www.woningzoeken.centrada.nl. In totaal hebben circa 258.000 bezoekers de website geraadpleegd.

De top vijf van de meest bezochte pagina's omvat: Actueel woningaanbod, de homepage, portaal/mijn account, Ik zoek functie en portaal/mijn reacties.

Als zoekopdracht hebben klanten vaak gekozen voor urgenties, nieuwbouw, mijn reacties, verlengen en Lily.

De gemiddelde bezoekduur is 2:43 minuten (2020: iets minder dan 3 minuten). De verlaging wordt veroorzaakt doordat de informatie makkelijker vindbaar is en men minder hoeft te klikken.

Webchat en Whatsapp

Wekelijks maken 96 klanten gebruik van de mogelijkheden van de Webchat en Whatsapp (2020: 88 klanten per week). Sinds de start in 2019 stijgt dit aantal geleidelijk.

Facebook

Facebook wordt gebruikt voor het delen van informatie. Dit bestaat voornamelijk uit nieuwbouwprojecten en aanpassingen in de dienstverlening. Centrada heeft 1.714 volgers op Facebook (2020: 1.464).

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

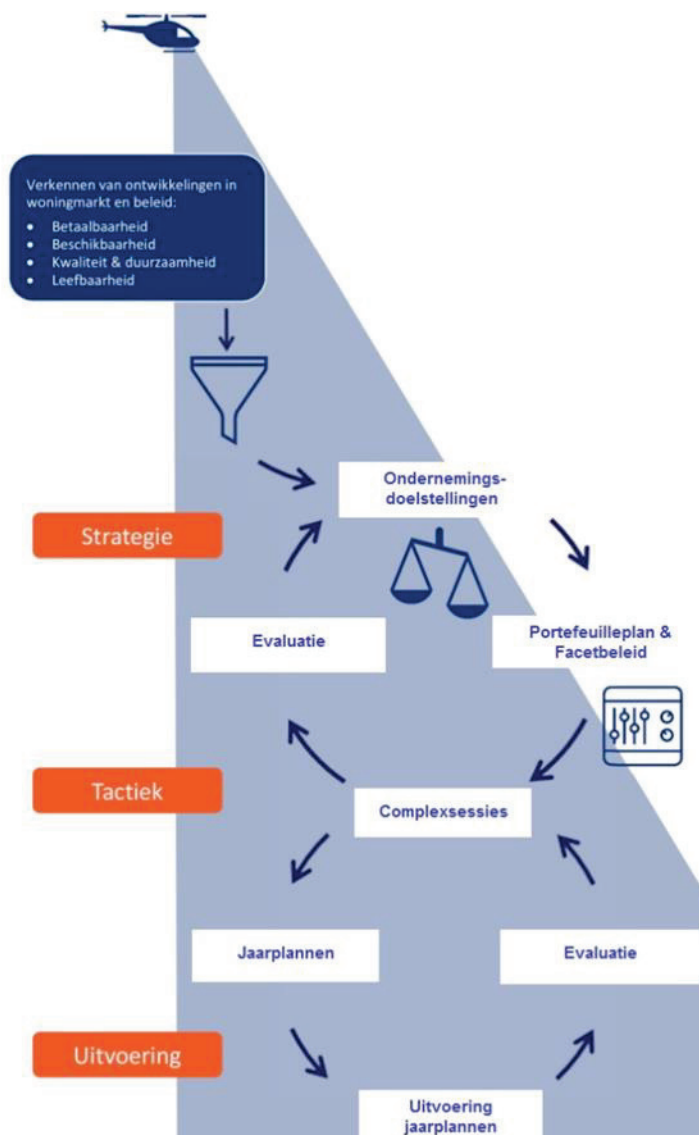
De vastgoedportefeuille is de grootste bron van zowel inkomsten als uitgaven en tevens het belangrijkste middel om de maatschappelijke doelen te behalen. Het maken van de juiste keuzes binnen de vastgoedportefeuille is daarom essentieel. Het jaar 2021 is gebruikt om de volgende stap te zetten in het proces vastgoedsturing met als doel meer gedifferentieerde en integrale keuzes te maken voor de vastgoedportefeuille. De in 2020 opgestelde jaarcyclus is in 2021 voor de eerste keer volledig doorlopen.

Complexmonitoring

Met de implementatie van de nieuwe fijnmaziger complexindeling zijn complexen ondergebracht in homogene (type) woningen per wijk/ buurt. In 2021 is een complexmonitor opgesteld. In deze monitor zijn op basis van de perspectieven woongenot (klant), uitstraling (complex), duurzaamheid en financiële waarde relevante data per complex verzameld en geanalyseerd. De prestaties van complexen zijn nu onderling vergelijkbaar. De complexen met een afwijkende score en/of die om een andere reden om een integrale afweging vragen zijn besproken in complexsessies. Hierbij zijn de kennis en ervaring van collega's uit verschillende teams ingebracht om in combinatie met de data te komen tot de juiste afwegingen per complex. Deze nieuwe werkwijze heeft veel informatie en aandachtspunten opgeleverd. Een deel hiervan is direct vertaald naar activiteiten in het betreffende complex, zowel technisch als op het gebied van leefbaarheid & participatie. Deze hebben een plek gekregen in het jaarplan 2022 of verder. Daarnaast is een aantal thema's naar voren gekomen die bij meerdere complexen spelen en om een meer strategische afweging vragen voor de gehele portefeuille. Voorbeelden hiervan zijn beheer en leefbaarheid van jongerenwoningen en esthetische uitstraling. Deze thema's worden in 2022 verder onderzocht en uitgewerkt.

Complexsessies

De complexsessies vormen binnen het proces vastgoedsturing de schakel tussen het strategische en uitvoeringsniveau. Op complexniveau worden integrale afwegingen gemaakt in lijn met de strategische opgave. Deze worden vertaald naar de uitvoering, zowel technisch als financieel en op het gebied van leefbaarheid. Dit is in onderstaande figuur weergegeven.



Het portefeuilleplan werd 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. Daarmee is in beeld gebracht met welke (des)investeringen (zoals sloop, renovatie, onderhoud, nieuwbouw, aankoop en verkoop) de komende jaren rekening gehouden moet worden. De gevolgen zijn financieel doorgerekend. De financiële ratio's uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW gelden hierbij als randvoorwaarde.

Bij de actualisatie is nieuw beleid toegevoegd, zoals het niet-DAEB beleid en de meest recente inzichten ten aanzien van nieuwbouw en herontwikkeling. Ook met nieuwe kaders vanuit de overheid, zoals huurbevrozing en huurverlaging is rekening gehouden. Over de hele planperiode 2022-2031 is rekening gehouden met toevoeging van gemiddeld 135 woningen per jaar, exclusief herontwikkeling en intramurale zorg. In totaal houden we rekening met een toevoeging van zo'n 1.650 woningen in de komende 10 jaar.

Assetmanagement

Vastgoeddata

Actuele vastgoeddata zijn van essentieel belang voor de juiste analyses en het nemen van goede besluiten. De gebouwinformatie zoals garanties, contracten, binnenkwaliteit en installaties worden beter geregistreerd. Er is gestart met het bepalen van de leeftijden van badkamers, keukens en toiletten, zodat er geen onnodige vervangingen plaatsvinden en het Technisch Meerjaren Plan beter kan worden ingevuld.

Waardering marktwaarde in verhuurde staat

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

Op portefeuilleniveau is de marktwaarde met 14% gestegen van € 1.276 miljoen naar € 1.453 miljoen. Hiervan wordt 3%-punt veroorzaakt door de opgeleverde nieuwbouw. De resterende stijging van 11% is in lijn met het landelijk gemiddelde.

WOZ ontwikkeling

De landelijke druk op de woningmarkt zorgt ervoor dat de WOZ-waarde de afgelopen jaren fors hoger geworden is. De gemiddelde woningprijs in Flevoland is met circa 26% gestegen.

De WOZ-waardering ligt altijd aan jaar achter. De WOZ-waarde is in 2020 met circa 10,5% gestegen. De bijbehorende aanslagen worden begin 2022 van de gemeente Lelystad ontvangen. Met de gemeente zijn goede afspraken gemaakt over de doorlooptijd en kwaliteit van de WOZ-waardebepaling.

3.2 Een professionele organisatie

3.2.1 Personeel en organisatie

Ondernemingsplan 2022-2026

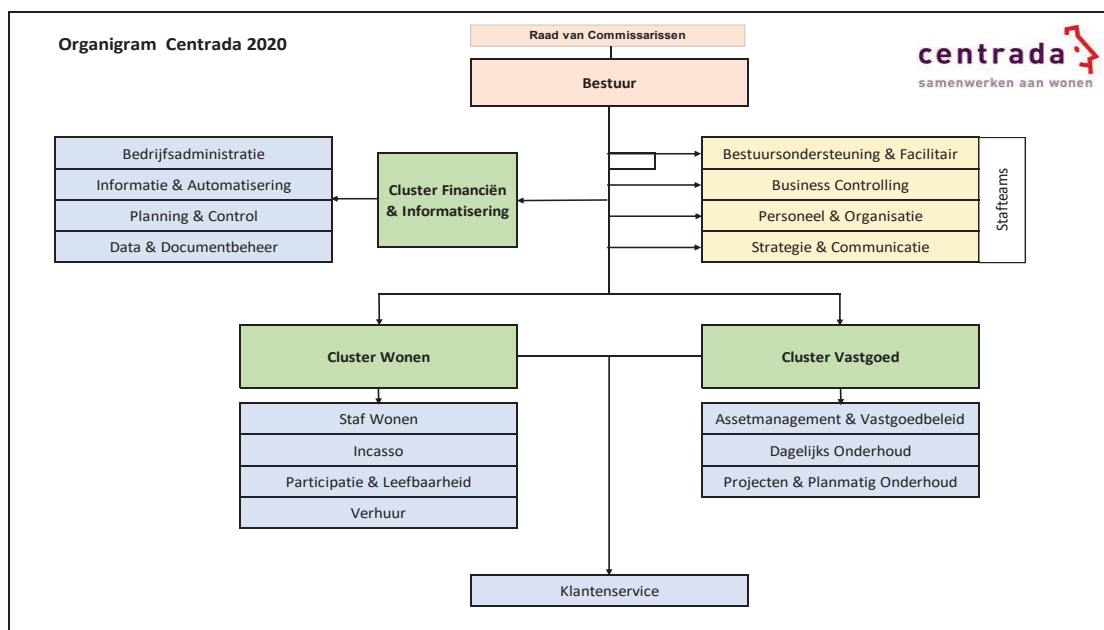
Er is intensief gewerkt aan het ondernemingsplan voor de komende 5 jaar. Dit startte met gesprekken met medewerkers over hoe Lelystad er in de toekomst (2040) uit kan zien in zowel een donker als een zonnig scenario. De vervolgvraag was hoe Centrada de komende 5 jaar het verschil kan maken om het positieve scenario waar te maken. Deze vragen zijn ook gesteld aan een brede groep betrokken stakeholders, waaronder de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB, zorg- en welzijnspartijen en ondernemers. Dit waren leuke en inspirerende sessies, met goede gesprekken die relevante input hebben opgeleverd.

Op basis van deze input is het ondernemingsplan verder uitgewerkt naar strategische doelen, mijlpalen en activiteiten voor de komende jaren die bijdragen aan het bereiken van deze doelen. Hierbij zijn de medewerkers opnieuw intensief betrokken. Het nieuwe ondernemingsplan is eind 2021 vastgesteld door de RvC en intern gedeeld en besproken. De stakeholders ontvangen begin 2022 een fysiek exemplaar. De begroting 2022 is opgebouwd op basis van de doelen zoals beschreven in het ondernemingsplan en de uitvoering is gestart.



Organisatiestructuur

De structuur van de organisatie is onveranderd ten opzichte van 2020.



Covid-19 maatregelen

Centrada volgt de algemene maatregelen van het RIVM. Op het kantoor kan veilig en op afstand van elkaar gewerkt worden. 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. Als fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, wordt het contact zo kort mogelijk gehouden en wordt de 1,5 meter regel strikt nageleefd.

Organisatieontwikkeling en managementontwikkeling

Er is een medewerkersonderzoek gehouden om inzicht te krijgen in de werkbeleving van de medewerkers. Centrada gelooft dat ze kwalitatief kan groeien door teams inzicht te geven in de zaken waar ze trots op kunnen zijn en in de zaken waar nog ruimte is voor verbetering. Aan de hand van de resultaten zijn de teams aan de slag gegaan met de teamresultaten en zijn actieplannen gemaakt en acties uitgevoerd. Het managementteam heeft zich gebogen over thema's die organisatie breed aandacht vragen. De opvallendste thema's zijn samenwerking tussen teams en omgaan met agressie door derden. Deze aandachtspunten krijgen een plaats binnen het organisatieontwikkelprogramma.

Verder heeft het managementteam aandacht gehad voor management- en organisatieontwikkeling. Door middel van individuele *Insights Discovery*® profielen is inzicht gekregen in elkaars drijfveren. Daarnaast is stilgestaan bij wat het management nodig heeft om de organisatie ten volle in zijn kracht te laten komen. De conclusie was dat de organisatie er behoefte aan heeft dat het management keuzes maakt, het overstijgende belang laat zien, richting geeft en inspireert. Het ontwikkelprogramma wordt in 2022 voortgezet. Er is dan onder meer aandacht voor reflectie binnen het MT door het delen van casuïstiek. Daarnaast komt er aandacht voor het voeren van het goede gesprek en de continue dialoog binnen de organisatie.

Ontwikkeling en opleiding medewerkers

Mogelijkheden om te groeien en te leren zijn belangrijk. Er is € 127.940 uitgegeven aan opleiding en ontwikkeling. Dit betreft onder andere individuele functiegerichte opleidingen en coachingtrajecten. Daarnaast vonden diverse activiteiten plaats in het kader van teamontwikkeling.

Fit op de werkvloer

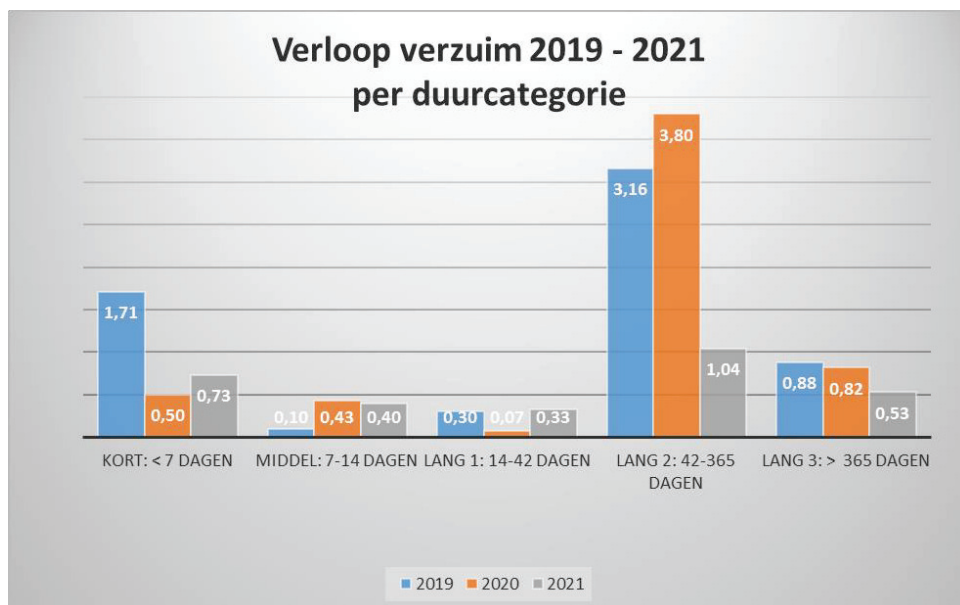
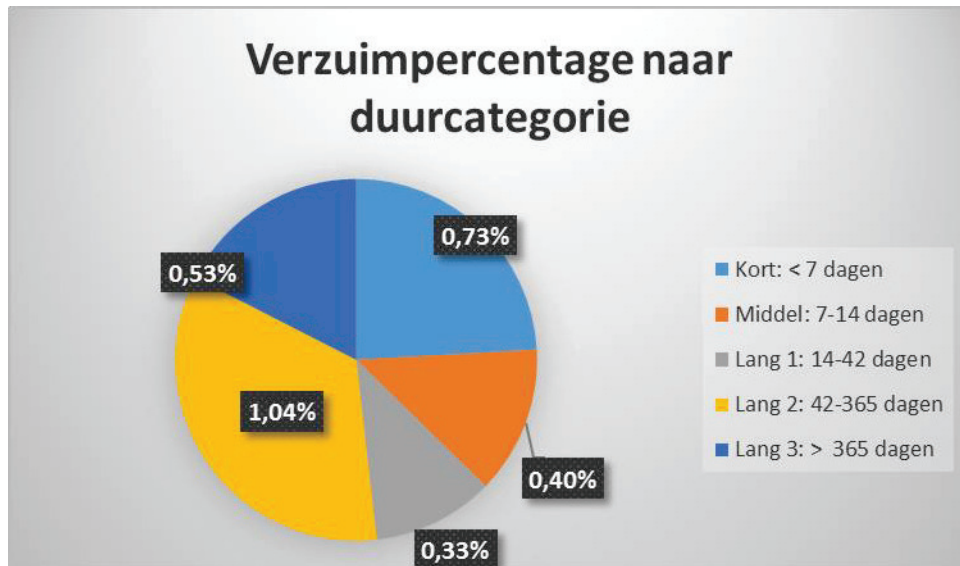
Vanwege Covid-19 zijn in 2021 geen vitaliteitsprogramma's georganiseerd in groepsverband. Een deel van de medewerkers heeft wel deelgenomen aan een individueel vitaliteitsprogramma.

Ziekteverzuim

	Norm	2021	2020
Verzuimpercentage*	5,00	3,03	4,59
Meldingsfrequentie	1,00	1,10	0,86

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

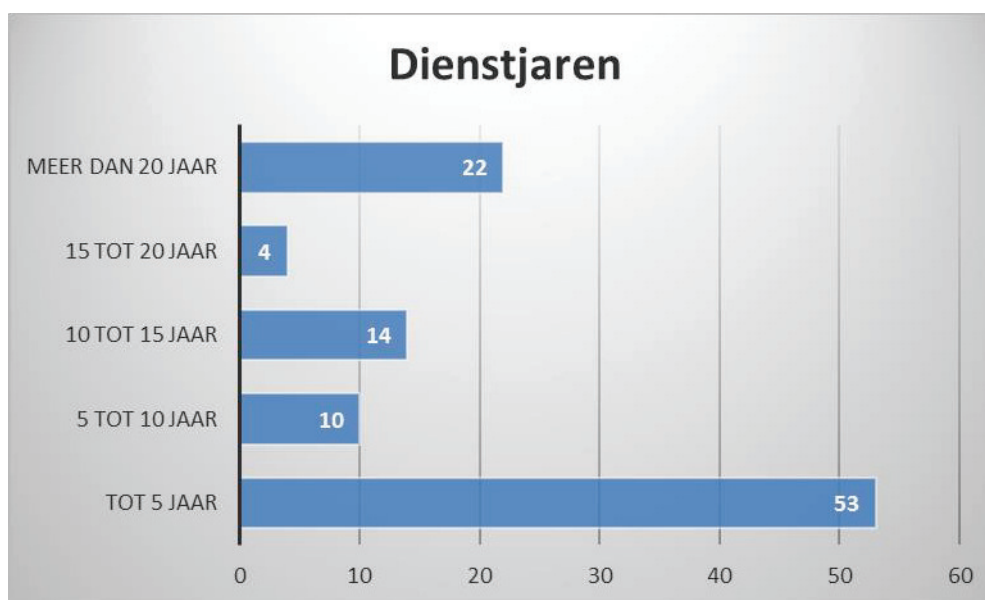
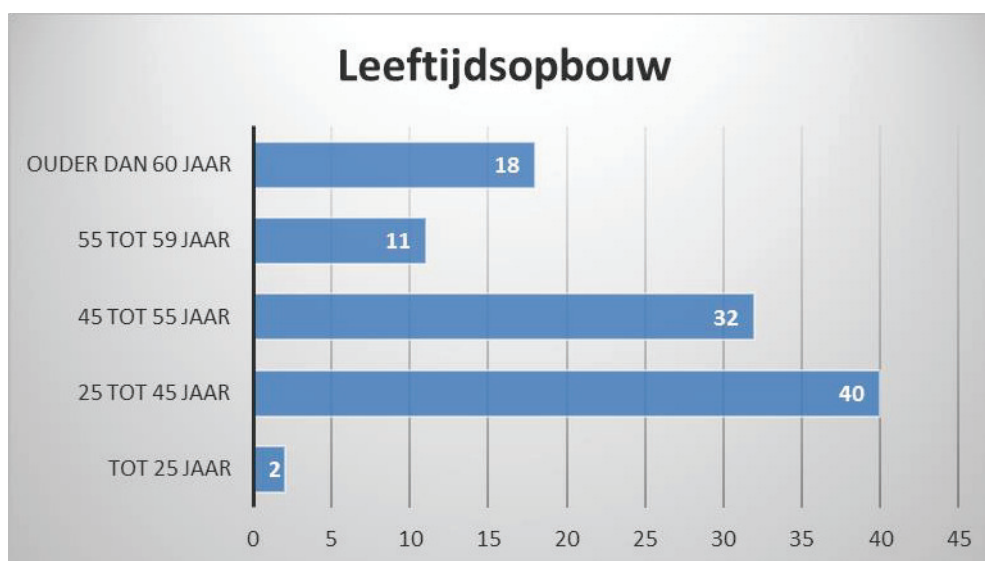
Het verzuimpercentage is in 2021 ten opzichte van 2020 met 1,56% gedaald. De meldingsfrequentie daarentegen is licht gestegen van 0,86 naar 1,10.



Ontwikkeling formatie

Op 31 december 2021 waren 103 medewerkers bij Centrada in dienst op 93,25 formatieplaatsen (2020: 101 medewerkers en 90,01 formatieplaatsen). Dit is exclusief inhuur van tijdelijk personeel. Hiervan is 51% man en 49% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 48 jaar. In 2021 traden 10 medewerkers in dienst en gingen 8 medewerkers uit dienst.

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



Inhuur tijdelijk personeel

Er is € 327.913 (2020: € 612.559) uitgegeven aan ingehuurd personeel. De voornaamste redenen hiervoor waren vervanging bij verzuim en extra capaciteit bij bijvoorbeeld projecten.

Efficiënt ingerichte processen

Het processchema van Centrada omvat 122 processen, verdeeld in 39 primaire processen, 66 ondersteunende processen en 17 sturende processen. De huidige werkwijze van nagenoeg alle primaire processen is beschreven en vastgesteld. Drie beschrijvingen zijn nog onderhanden. Van de ondersteunende en sturende processen zijn er 40 vastgesteld, 14 onderhanden en moeten er nog 29 opgepakt worden.

De verwachting was dat alle beschrijvingen eind 2021 zouden zijn afgerond. Dit is niet helemaal gelukt. De resterende processen worden in het eerste kwartaal van 2022 afgerond.

In de beschrijvingen worden tevens de AVG-aspecten, de belangrijkste risico's en beheersingsmaatregelen vastgelegd.

Er zijn verschillende verbeterprojecten uitgevoerd en geëvalueerd op het gebied van dagelijks- en mutatie-onderhoud. Daardoor is inzichtelijk welke partijen voor de meeste overschrijdingen van de beoogde afhandeltermijnen zorgen en welke oorzaken daarbij een rol spelen. Het percentage reparatieverzoeken dat binnen de norm wordt afgehandeld en de betreffende KWH-scores zijn helaas nog niet verbeterd. Daarom is afgesproken de dialoog met de belangrijkste

aannemers met vaste regelmaat voort te zetten. Daarnaast is besloten een vervolgproject te starten met betrekking tot de verbetermogelijkheden binnen de eigen dienst.

Daarnaast is in 2021 een nieuwe werkwijze voor het doorgeven van opleverpunten geïmplementeerd. Nieuwe huurders worden nu een week na oplevering van een woning proactief door een opzichter benaderd met de vraag of er nog opleverpunten verholpen kunnen worden. De eerste ervaringen zijn positief. De ontwikkeling van een bewonersboekje, waarin de belangrijkste informatie voor huurders overzichtelijk op een rij staat, is vergenodigd.

Een interne communicatiecampagne is voorbereid, om de stem van de klant tot leven te brengen in de organisatie. Dit helpt om kansen te pakken en het verschil te maken voor huurders en woningzoekenden.

3.2.2 Informatisering en automatisering

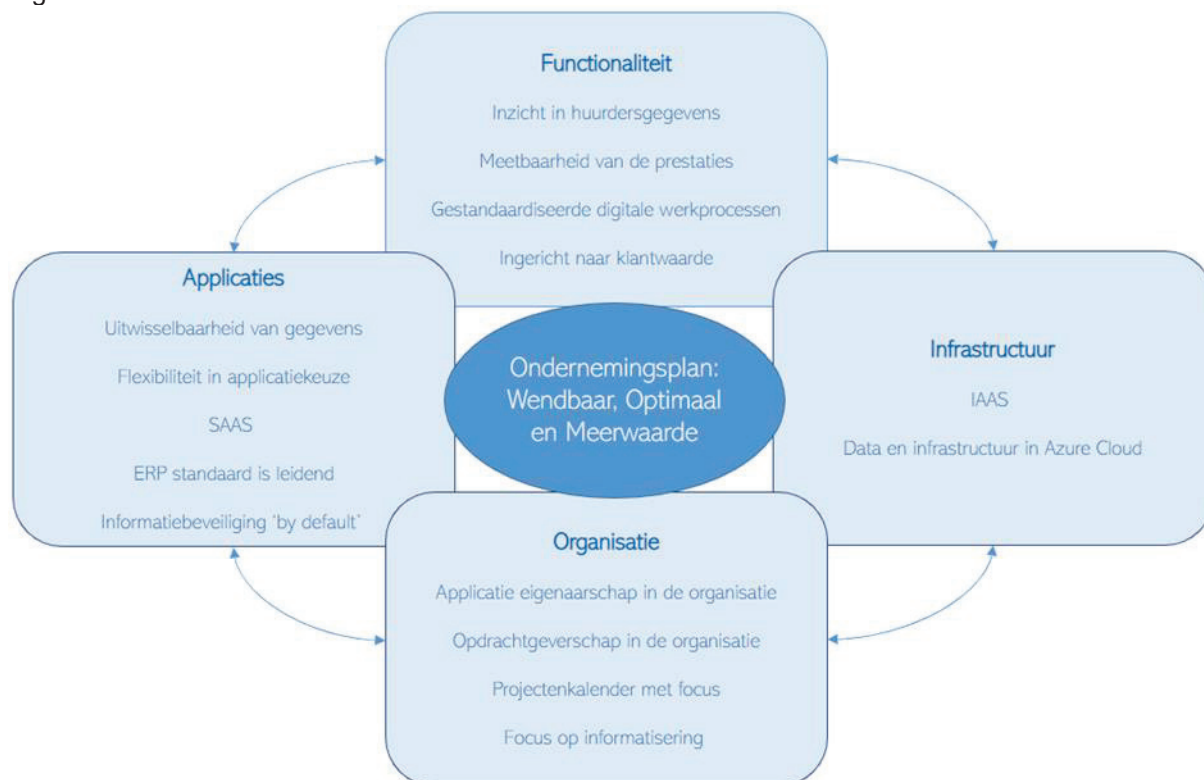
Visie, strategie, beleid en organisatie

De visie op informatisering en automatisering luidt als volgt:

Een wendbaar I&A landschap dat Centrada optimaal in staat stelt de grootste meerwaarde te leveren voor haar huurders en de stad.

- Wendbaar door te werken met standaarden
- Optimaal door processen meetbaar te maken
- Meerwaarde door de focus te leggen op wat medewerkers kunnen toevoegen.

Deze visie krijgt zijn weerslag in het beleid rond applicaties, functionaliteit, infrastructuur en organisatie.



Projecten

De verantwoordelijkheden in de organisatie rond informatisering en automatisering zijn beter vastgelegd. Voor alle applicaties is bepaald of ze functioneel worden beheerd door een centraal functioneel beheerder met hulp van kerngebruikers, of door een decentraal functioneel beheerder. Hierdoor is duidelijker geworden wie de leiding neemt bij wijzigingen in applicaties.

De nieuwe organisatie is ook vertaald naar de nieuwe helpdeskapplicatie die in gebruik is genomen. De toewijzing van helpdeskverzoeken aan medewerkers vindt nu eenduidig plaats. De nieuwe helpdeskapplicatie bevat ook een kennisbank met de antwoorden op veel voorkomende vragen. Deze kennisbank wordt voortdurend onderhouden en aangevuld.

Er is een project gestart om de primaire applicatie bij te werken naar de meest recente versie. Ook hierin zijn de rollen duidelijk belegd. Dit project wordt in 2022 afgerond. Omdat de schermen voor gebruikers ingrijpend veranderen, worden alle gebruikers opgeleid in de nieuwe indeling en werkwijze van de applicatie.

De applicatie voor Business Intelligence is doorontwikkeld. In de praktijk blijkt dat de applicatie door steeds meer medewerkers wordt gebruikt om het werk te beheren en evalueren.

Informatiebeveiliging en Privacy

Naast het sluiten van verwerkersovereenkomsten, moet regelmatig beoordeeld worden of de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomsten nageleefd worden door de verwerkers. Daarom is aan alle verwerkers gevraagd aan te geven op welke wijze voldaan wordt aan de verplichtingen die in de verwerkersovereenkomsten zijn opgenomen ten aanzien van informatiebeveiliging. Eén verwerker zit in een ISO-certificeringstraject. Met deze partij is afgesproken dat de informatie verstrekt wordt als dit traject afgerond is. De overige verwerkers hebben de gevraagde informatie naar tevredenheid opgeleverd en de controle op deze stukken is afgerond.

Er is een phishing test uitgevoerd onder alle medewerkers. Er is een nep mail verstuurd om te beoordelen of medewerkers zich bewust zijn van cyberrisico's en de juiste acties ondernemen. De test is verzonden naar emailadressen van 101 medewerkers: het merendeel (75%) heeft niet op de link geklikt, 24 medewerkers hebben wel op de link geklikt, slechts een beperkt aantal medewerkers heeft de gevraagde melding gedaan bij de helpdesk.

Verder is door middel van verschillende artikelen op intranet en het bespreken van actuele casuïstiek in teams regelmatig aandacht gevraagd voor alertheid en zorgvuldigheid bij het verwerken van persoonsgegevens.

Het blijft van belang om te werken aan bewustwording. Centrada gaat in 2022 een awareness platform inzetten om de bewustwording verder te vergroten. Dit platform bevat tests en trainingen afgestemd op de kennis en vaardigheden van de medewerkers. Daarbij komen zowel informatiebeveiliging als AVG aan bod.

In 2021 hebben zich vier datalekken voorgedaan. De oorzaak van al deze datalekken was een probleem in het verstrekken van informatie. De datalekken en de wijze waarop deze zijn ontstaan zijn besproken met de betreffende medewerkers/teams. Organisatiebreed is tevens aandacht besteed aan hoe dergelijke situaties in de toekomst voorkomen zouden kunnen worden. De datalekken hoefden op grond van de regelgeving niet te worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verder heeft Centrada te maken gehad met zes incidenten.

In drie gevallen ging het om kwetsbaarheden in systemen waarvan Centrada het beheer heeft uitbesteed. Centrada is door de leveranciers van de systemen op de hoogste gesteld van de kwetsbaarheden en de wijze waarop dit is opgelost.

In twee gevallen betrof het mails van een voor Centrada ogenschijnlijk bekende aannemer. De mails werden echter niet verwacht en de medewerkers hadden niets aangevraagd bij deze leveranciers. Toch heeft één medewerker ingelogd op de foute hyperlink die bij één van deze mails zat. Er zijn verschillende acties ondernomen om de schade te beperken.

Het laatste geval betrof een cyberaanval bij een leverancier van Centrada. De leverancier heeft Centrada hiervan in kennis gesteld, aangegeven om welke gegevens het zou kunnen gaan en welke acties Centrada moet ondernemen. Dit laatste betrof vooral het alert zijn op de juistheid van facturen van deze leverancier. Centrada heeft deze acties opgevolgd.

Tot slot zijn twee vragen gesteld over de rechtmatigheid van verwerkingen. Deze vragen zijn naar tevredenheid van de vragenstellers beantwoord. Aanpassen van de verwerkingen was niet nodig.

3.2.3 Fiscaliteit

Vennootschapsbelasting

De fiscale strategie is erop gericht binnen de wettelijke mogelijkheden de betaling van belasting te optimaliseren.

De aanslagen vennootschapsbelasting zijn definitief afgehandeld tot en met 2017. Over de jaren 2018 en 2019 is een aangifte ingediend. De aangifte 2020 wordt in het voorjaar van 2022 ingediend.

Tot en met 2021 zijn er voorlopige aanslagen vennootschapsbelasting ontvangen en betaald. In de voorlopige aanslag wordt het definitieve belastingbedrag zo goed mogelijk benaderd om heffing van belastingrente te voorkomen. In verband daarmee volgt Centrada in de aangiften zo veel mogelijk standpunten die zijn afgestemd met de Belastingdienst.

Aan het eind van 2021 resteren er op basis van bovenstaande aanpak kleine verschuldigde of te vorderen bedragen over de jaren 2018 tot en met 2020. Over 2021 is al een voorlopige aanslag betaald van € 7,9 miljoen en zal een aanvullende voorlopige aanslag worden gevraagd van € 10,6 miljoen. Die wordt in het voorjaar van 2022 betaald, waardoor geen belastingrente verschuldigd is.

Waar er verschil van inzicht bestaat met de Belastingdienst, wordt dit in bezwaar tegen de aanslag ingebracht. Hiermee behoudt Centrada haar rechten. De bezwaren die zullen worden ingediend richten zich op de afzonderlijke afschrijving van zonnepanelen (vanaf 2018), de wijze van verwerken van de ontvangen subsidie in het kader van de Regeling Vermindering Verhuurderheffing (vanaf 2020) en de vorming en vrijval van een voorziening voor groot onderhoud (vanaf 2021). Indien al deze onderwerpen in het voordeel van Centrada worden afgehandeld, leidt dit tot een te ontvangen bedrag van € 13,1 miljoen. Dit bedrag is als onzekere belastingvordering in de jaarrekening verwerkt. In samenhang hiermee zijn in de voorziening latente belastingverplichtingen twee posten opgenomen, voor respectievelijk de niet aftrekbare rente (ATAD) en de voorziening groot onderhoud. De onzekere latente belastingverplichting bedraagt € 8,3 miljoen. De nettowaarde van de onzekere belastingpositie in de balans is derhalve € 4,8 miljoen.

Op de lange termijn stabiliseert de te betalen vennootschapsbelasting zich op een jaarlijks bedrag van ongeveer € 9 miljoen. Hierbij is rekening gehouden met een tarief voor de vennootschapsbelasting van 25,8%, een beperking van de rente-aftrek (ATAD) tot 20% van de EBITDA en het afschaffen van de verhuurderheffing met ingang van 2023.

Centrada heeft de bestaande overeenkomst in het kader van horizontaal toezicht in overleg met de Belastingdienst beëindigd per 1 januari 2022. De Belastingdienst heeft haar werkwijze zodanig aangepast, dat voortzetting van de overeenkomst in de ogen van beide partijen niet zinvol was. In plaats daarvan is afgesproken het periodiek overleg voort te zetten. Ook het vooroverleg over onderwerpen waar mogelijk een verschil van inzicht bestaat blijft behouden. Centrada houdt een klantcoördinator bij de Belastingdienst die als eerste aanspreekpunt dient voor alle fiscale onderwerpen.

Overdrachtsbelasting

Bij de complexgewijze aankoop van het Ravelijn in 2020 heeft Centrada het standpunt ingenomen, dat er al in 2006 een economische eigendomsoverdracht is geweest. Hierdoor werd de heffingsgrondslag voor de overdrachtsbelasting verlaagd.

Dit leidde in 2021 tot een intensieve communicatie met de Belastingdienst. Hieruit volgt dat de Belastingdienst het standpunt van Centrada niet zal volgen. Centrada heeft besloten zich neer te leggen bij de visie van de Belastingdienst. In 2022 wordt er € 273.000 aan overdrachtsbelasting nabetaald.

Verhuurderheffing

Centrada neemt deel aan de procedure die in 2019 is gestart tegen de Belastingdienst inzake de vrijstelling van verhuurderheffing bij gedeeld eigendom. De grondslag ligt in het gelijkheidsbeginsel, aangezien onderscheid wordt gemaakt tussen volledige eigendom en gedeelde eigendom.

In 2020 zijn er aanpassingen in de wetgeving doorgevoerd, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2020. Dit heeft tot gevolg dat voor belastingjaar 2020 huurwoningen welke in gedeeld eigendom zijn pro-rata in de verhuurderheffing worden betrokken. Centrada neemt deel aan de procedure die in 2020 is gestart om de rechtmatigheid van de terugwerkende kracht te bestrijden.

Een tweede grond in deze procedure is dat de sociale huursector anders wordt behandeld dan de geliberaliseerde huursector.

Ook in 2021 is er een procedure gestart tegen de verhuurderheffing, waar Centrada aan deelneemt. Deze wordt nog nader onderbouwd.

Ten aanzien van de procedure inzake 2019 is er een hoorzitting geweest. Die spitte zich toe op het feit dat mede-eigenaren in 2019 waren vrijgesteld van verhuurderheffing. Er lijken uitsluitend budgettaire redenen geweest te zijn om volledige eigenaren uit te sluiten van deze vrijstelling. De Belastingdienst heeft het bezwaar na de hoorzitting afgewezen. Hiertegen is door de deelnemers aan het bezwaar beroep aangetekend. Dit krijgt een vervolg in 2022.

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

Door personeelwisselingen en onderbezetting op ambtelijk niveau is er tijdelijk geen aanspreekpunt geweest bij de gemeente Lelystad. Vanaf de zomer is de bezetting weer op orde en vindt er weer op regelmatige basis afstemming plaats. Ook bestuurlijk is er regelmatig overleg gevoerd. Bij de bestuurlijke overleggen in april, september en december was tevens de huurdersbelangenorganisatie HVOB aanwezig. Er is onder andere gesproken over:

- Tijdige beschikbaarheid van nieuwbouwlocaties en het nakomen van de gemaakte afspraken
- De woonvisie
- Prestatieafspraken: monitoring 2021 en nieuwe afspraken 2022
- Volkshuisvestingsfonds
- Rapportages over de woningmarkt, waaronder de analyse van woningzoekenden
- Evaluatie van diverse projecten, zoals de aanpak in de Jol en het project 'Wonen bij Lars'
- Het portefeuilleplan en de doorrekening van de financiële ratio's
- Huisvesting van vergunninghouders en specifieke beroepsgroepen
- Jaarverslag 2020 en werkplan 2021 van de huurdersbelangenorganisatie HVOB

Prestatieafspraken op basis van de woonvisie en Lelystad Next Level

Centrada gaf in het bod op de woonvisie van de gemeente Lelystad aan welke bijdrage ze in 2022 wil leveren. Dit bod vormde het startpunt voor de prestatieafspraken 2022, die in december zijn ondertekend door de gemeente Lelystad, huurdersbelangenorganisatie HVOB en Centrada. De prestatieafspraken 2022 zijn gebaseerd op de oude woonvisie 2016-2020 van de gemeente Lelystad. De nieuwe woonvisie kwam eind 2021 in concept beschikbaar, maar is nog niet vastgesteld. De prestatieafspraken uit 2021 zijn daarom voor het jaar 2022 geactualiseerd. Hierbij is alvast een gezamenlijke ambitie geformuleerd, mede op basis van de uitgangspunten van de nieuwe woonvisie en het programma Lelystad Next Level. Deze ambitie kan dienen als basis voor te maken meerjarige prestatieafspraken vanaf 2023, op grond van de nieuwe woonvisie

De gemeente Lelystad, provincie Flevoland en het ministerie van Binnenlandse Zaken werken sinds 2019 samen aan de toekomst van Lelystad vanuit het programma Lelystad Next Level. In het toekomstbeeld is Lelystad de hoofdstad van de nieuwe natuur: een sociaal veerkrachtige, duurzame, aantrekkelijke en economische sterke stad met 100.000 inwoners. De strategische agenda van Lelystad Next Level is in 2021 omgezet in een uitvoeringsprogramma en vormt uiteraard een belangrijke basis voor de nieuwe woonvisie. Een concreet project dat vanuit Lelystad Next Level in de prestatieafspraken is opgenomen betreft de pilot voorrangregeling voor onderwijspersoneel. Ook de bestaande samenwerking in onder andere IGLO, het Volkshuisvestingsfonds en de Buurthub draagt bij aan de realisatie van de ambitie van Lelystad Next Level.

Een belangrijk thema in de prestatieafspraken 2022 is het verkrijgen van voldoende locaties voor nieuwbouw. Dit is al enige jaren een terugkerend onderwerp. In 2021 gemaakte afspraken over het beschikbaar stellen van nieuwbouwlocaties door de gemeente zijn nog niet geëffectueerd. Deze locaties zijn hard nodig, onder andere voor doorstroom vanuit de tijdelijke huisvesting in de complexen 'Wonen bij Lars' en 'Wonen bij Lily'. In de prestatieafspraken 2022 is vastgelegd dat de gemeente uiterlijk in de eerste helft van 2022 locaties voor de bouw van de eerste 200 van de afgesproken 415 woningen bouwrijp oplevert.

3.3.2 Samenwerking met de huurdersbelangenorganisatie HVOB

De overleggen met de huurdersbelangenorganisatie HVOB verliepen constructief. Naast de jaarlijks terugkerende items zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Energietransitie
- Voortgang 'Wonen bij Lars' en 'Wonen bij Lily'
- Wijziging Geschillenreglement
- Ondernemingsplan
- Huisvesting leerkrachten met voorrang
- Onderhoudsproject Kempenaar

De HVOB heeft een bijeenkomst georganiseerd rondom het thema duurzaamheid, samen met de gemeente Lelystad en Centrada. Er werd veel aandacht besteed aan de laatste ontwikkelingen op het gebied van energie in Lelystad, energiebesparing en de verhoging van energielasten. De opkomst van betrokken huurders en inwoners was erg hoog met enthousiaste reacties.

Ook is een informatiecampagne gestart, samen met Centrada, om het beeld van de sociale huurder bij de politieke partijen in Lelystad positief te beïnvloeden. De nadruk hierbij ligt op de verschillende huurders die Centrada huisvest: van de wijkagent, de verpleegkundige tot aan de leraar.

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 2021 (over boekjaar 2020) zijn in lijn met de verwachtingen.

Resultaten Aedes-benchmark 2020						
Centrada (L1888)						
	2021	Sector	Letter Centrada	2020	2019	2018
Prestatieveld Huurdersoordeel			C			
Nieuwe huurders	7,4	7,7	C	7,5	7,2	7,2
Huurders met reparatieverzoek	7,4	7,7	C	7,3	7,4	7,2
Vertrokken huurders	7,9	7,6	B	8,3	7,6	7,5
Prestatieveld Bedrijfslasten			C			
Geham oniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	€ 1.013	€ 846	C	€ 985	€ 805	€ 816
Prestatieveld Onderhoud & verbetering			A			
Geham oniseerde instandhoudingskosten *	€ 1.933	€ 2.727	A	€ 1.760	€ 1.489	€ 1.419
Ervaren woningkwaliteit	6,9	7,0	B	6,9	6,7	6,9
Technische woningkwaliteit (EP2)	177,8 kWh/m ²	205 kWh/m ²	A	1,31	1,33	1,49
Prestatieveld Duurzaamheid			A			
Energie labelwaarde NTA8800 (EP2)	177,8 kWh/m ²	205 kWh/m ²	A	1,31	1,33	1,49
CO ₂ -uitsluit	16,6 kg/m ²	18,6 kg/m ²	A	19,6	19,5	20
Isolatieprestatie (afstand tot de doelstelling Standaard)	45,2 kWh/m ²	48 kWh/m ²	B			
Prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid						
Ontwikkeling voorraad (DAEB)	2,20%	0,20%		3,00%	3,00%	-9,00%
Ontwikkeling voorraad tot hoge aftoppingsgrens (DAEB)	-0,40%	-1,30%		1,80%	1,30%	-5,40%
Aandeel tot aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod	91,60%	84,50%		87,20%	96,80%	97,30%
Deelscore beschikbaarheid			A			
Huurprijs (DAEB)	€ 601	€ 561		€ 585	€ 571	€ 564
Verhouding huur / maximaal toegestane huur (DAEB)	70,40%	70,80%		71,60%	73,20%	72,90%
Verandering huurprijs t.o.v. afgelopen jaar (DAEB)	2,80%	3,20%		2,30%	1,30%	-0,40%
Deelscore betaalbaarheid			C			
Toewijzingen aan huishoudens met inkomen onder passend-toewijzengrens **	74,00%	75,00%		71,90%	83,70%	87,20%
Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB)	77,10%	80,60%		76,30%	76,80%	82,10%
Deelscore huisvesten doelgroepen			B			

Het onderdeel huurdersoordeel scoort wederom een C. De score onder huurders met een reparatieverzoek is iets gestegen. De scores op de overige onderdelen zijn gedaald. Met name het onderdeel vertrokken huurders laat een wat grotere daling zien, nadat deze in

de vorige benchmark juist flink was gestegen. De positieve ontwikkeling als gevolg van de doorgevoerde verbeteringen zet zich niet door.

De bedrijfslasten zijn gestegen in lijn met de inflatie. De bedrijfslasten bij Centrada liggen nog altijd boven het sectorgemiddelde en is de score een C.

De totaalscore voor het onderdeel onderhoud & verbetering is gewijzigd van een B naar een A. De scores op instandhoudingskosten en technische woningkwaliteit zijn beter dan het sectorgemiddelde. De woningkwaliteit zoals die door de bewoners ervaren wordt scoort onder het gemiddelde, maar het verschil is kleiner geworden, waardoor de totaalscore voor dit prestatieveld verbeterd is.

Op het onderdeel duurzaamheid blijft Centrada bovengemiddeld scoren, met als resultaat een A. De energielabelwaarde (voorheen energie-index) is beter dan gemiddeld en de CO₂-uitstoot is fors gedaald. De isolatieprestatie is aan de indicatoren toegevoegd. Het is een indicator voor de kwaliteit van de gebouwschil (isolatie en ventilatie). De score valt in de klassegrens voor letter B.

Voor het onderdeel beschikbaarheid & betaalbaarheid worden alleen deelscores voor de verschillende indicatoren gegeven. De meest opvallende ontwikkelingen:

- Aandeel tot de aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod tot de liberalisatiegrens: Het sectorgemiddelde is nauwelijks gewijzigd. Bij Centrada is sprake van een stijging van 87,2% naar 91,6%. Dit is het gevolg van de oplevering van 110 eenheden met een netto huurprijs onder de hoge aftoppingsgrens en het feit dat er geen projecten opgeleverd zijn met een huur net onder de liberalisatiegrens.
- Verhouding huur/maximaal toegestane huur (DAEB): De verhouding tussen de huur en de maximaal toegestane huur is gedaald van 71,6% naar 70,4%. Een vergelijkbare daling is zichtbaar bij het sectorgemiddelde. De verklaring hiervoor is de eenmalige huurverlaging.
- Toewijzingen aan huishoudens met een inkomen onder de passend-toewijzengrens: Er is een stijging van 71,9% naar 74,0%. Dit heeft te maken met de toewijzingen in het kader van het nieuwbouwproject 'Wonen bij Lars'.
- Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB): Hoewel er een lichte verbetering zichtbaar is, duidt de score nog steeds op een woningtekort. Dit komt overeen met de visie van Centrada dat er te weinig sociale huurwoningen zijn in Lelystad.

Hoofdstuk 4 Toekomst

De begroting 2022 draagt als thema 'Samenwerken aan kwalitatieve groei van Lelystad'. De reden voor deze keuze wordt hierna beschreven.

Het gaat goed met Lelystad! Er is een behoorlijke ambitie om te groeien. In 2021 heeft de gemeente Lelystad een forse bijdrage vanuit het Volkshuisvestingsfonds binnengehaald als impuls voor Lelystad-Oost. Centrada is onlosmakelijk verbonden met Lelystad en zet zich ook in de toekomst vol in om het aanbod uit te breiden, bestaande woningen te verduurzamen en de ontwikkeling en groei van de wijken, de stad en de inwoners te bevorderen.

Het ondernemingsplan 2022-2026 vormt de basis voor de toekomstplannen. Hierdoor ontstaat focus en samenhang in alle activiteiten van Centrada. Steeds wordt de vraag gesteld: waarom doen we dit? In welke mate draagt dit bij aan verbetering van de klantbeleving, vergroten van het woongeluk en woongenot en het aantrekkelijker maken van wonen in Lelystad? En daarmee aan de kwalitatieve groei van Lelystad?

Uiteraard zijn er daarbij ook uitdagingen. Tijdige verwerving van voldoende bouwlocaties blijft een cruciale factor om het gewenste bouwtempo te kunnen waarmaken. Tegelijk stijgen de bouwkosten en is er steeds meer tekort aan materialen en technisch personeel. Dit vraagt om andere bouwoplossingen en samenwerkingsverbanden. Ook hier is Centrada al volop mee bezig.

4.1 Medewerkers maken het verschil

De strategische doelen en tactieken vormen de leidraad in alle werkzaamheden. Maar medewerkers maken daarin het verschil. Zij nemen beslissingen die stroken met de ambitie van Centrada. Zij vragen zich bij elke keuze af: 'Hoe is onze klant hiermee geholpen? Wat hebben de mensen van Lelystad hieraan? Hoe verbeteren we hiermee de woning, de wijk of de stad?' Kortom bij alles wat ze doen, streven ze naar een betere klantervaring en de kwalitatieve groei van Lelystad.

4.2 Samenwerking met partners is cruciaal

Centrada is onlosmakelijk met Lelystad verbonden. Centrada was er vanaf het begin bij en blijft ook in de toekomst zichtbaar aanwezig. Centrada vormt daarmee een continue factor in Lelystad, met een lange horizon. Dit maakt het mogelijk om een constante, doelgerichte en positieve kracht te zijn. Dit krijgt vorm in de samenwerking met anderen, die met dezelfde hartstocht aan Lelystad werken. Centrada fungeert hierbij als een vliegwiel met een stevige directe en indirecte invloed op Lelystad. Maar Centrada kan het niet alléén! Het werken aan de klantbeleving en woongenot bij de eigen woningen heeft ze grotendeels zelf in de hand. Maar bij het vergroten van het woongeluk van mensen en het aantrekkelijker maken van Lelystad is Centrada slechts één van de schakels. Ook de gemeente Lelystad, zorg- en welzijnspartijen, ondernemers, de huurdersbelangenorganisatie HVOB, huurders en bewoners spelen daarbij een belangrijke rol. Alle partijen hebben elkaar hard nodig om de droom voor Lelystad waar te maken.

4.3 Financiële sturing

Dit alles krijgt vorm binnen de randvoorwaarde, dat de organisatie in de toekomst financieel gezond blijft. Centrada is financieel solide, maar de middelen worden sterk beperkt. Dit komt enerzijds door stijgende onderhoudslasten en bouwkosten en afdracht van belastingen en heffingen en anderzijds door de wens om de huren betaalbaar te houden. De verduurzamingsopgave zal in de verdere toekomst nog grote investeringen vragen.

Centrada kiest ervoor om financieel scherp aan de wind te zeilen, zodat er een maximale positieve impact kan worden gemaakt 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.

De fiscale strategie is er op gericht binnen de wettelijke mogelijkheden de betaling van belasting te optimaliseren. Over sommige onderdelen van de aangifte vennootschapsbelasting heeft Centrada vooraf geen overeenstemming kunnen bereiken met de Belastingdienst. Daarom wordt er voorzichtigheidshalve volgens de visie van de Belastingdienst afgerekend voor de vennootschapsbelasting over eerdere jaren. Dit is verwerkt in de exploitatie van 2021, maar de kasstroom valt in 2022. Het gevolg hiervan is, dat Centrada in 2022 eenmalig niet voldoet aan de

norm voor de rentedekkingsgraad (ICR). Dit incident is gemeld aan de Aw en het WSW. Dit leidt niet tot structurele gevolgen.

Ook de landelijke overheid uit haar zorgen over het toekomstperspectief van woningcorporaties. In de zomer van 2020 publiceerde het Ministerie van BZK een eerste versie van het onderzoeksrapport 'Opgaven en middelen corporatiesector in balans', gevolgd door een actualisatie in maart 2021. Dat onderzoek kijkt vooruit naar 2035. Daaruit volgt dat opgaven en middelen zeker niet in balans zijn. De financiële tekorten in de sector zijn bijna overal in het land zichtbaar, maar ze zijn het grootst in de woningmarktregio's Den Haag/ Rotterdam en de Metropool Regio Amsterdam. Lelystad behoort tot die laatste regio. De eerste tekorten ontstaan al binnen enkele jaren, terwijl in 2028 een landelijk tekort zichtbaar wordt. Tot en met 2035 zijn de opgaven zo'n € 24 miljard groter dan de middelen. De trend bij Centrada is gelijk aan het landelijk beeld, maar de tekorten ontstaan wel later in de tijd. Als er geen maatregelen worden getroffen, overschrijdt Centrada rond 2035 de ratio's, met name waar het gaat om de balansverhoudingen. Dat betekent dat uiterlijk 5 jaar voor die tijd keuzes moeten zijn gemaakt om dat te voorkomen. De ratio's in de externe verantwoording (dPI) blijven dan binnen de bandbreedte. Een belangrijke factor daarbij is verdere verlaging of afschaffing van de verhuurderheffing. De kabinetsvoornemens om de verhuurderheffing met ingang van 2023 af te schaffen worden door Centrada van harte toegejuicht.

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 2021 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 10.001 (2020: 9.614) verhuurbare eenheden, verdeeld over woningen, parkeervoorzieningen, winkels/bedrijfspanen, 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 worden nu wel daadwerkelijk woningen geliberaliseerd, waarmee huishoudens met een middeninkomen worden bediend.

5.2 Ontwikkelingen in 2021

Centrada heeft een record aantal van 387 nieuwe woningen, 2 eenheden maatschappelijk vastgoed en 2 eenheden voor intramurale zorg opgeleverd. Dat is ook nodig, omdat de woningmarkt in Lelystad, zowel in huur als koop, overspannen is.

'Wonen bij Lars' en 'Wonen bij Lily' zijn het vermelden in het bijzonder waard. Centrada bouwde in dit project 299 woningen voor spoedzoekers, arbeidsmigranten, statushouders en jongeren. Hiermee biedt Centrada woningzoekenden in soms schrijnende situaties een oplossing. De eerste 52 woningen zijn in 2020 opgeleverd, de overige volgden in 2021. Naast wonen speelt hier ook samenleven een grote rol. De bewoners worden uitgenodigd een bijdrage te leveren aan de community die hier is gevormd.

De aandacht voor samenleven is niet beperkt tot deze woningen. Centrada stelde een visie op leefbaarheid vast. Samen met de eerder vastgestelde klantvisie vormde dit een belangrijke onderlegger voor het nieuwe ondernemingsplan 2022-2026.

Het ondernemingsplan rust op vier pijlers:

- 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.

Centrada is een solide woningcorporatie met een goede vermogenspositie. Toch is er reden tot zorg. De overheid haalt jaarlijks geld uit de kas van Centrada via de verhuurderheffing en de vennootschapsbelasting. In 2021 kwamen daar de wettelijk verplichte huurverlaging en huurbevrozing nog overheen, waardoor de inkomsten structureel worden beperkt. Daaruit blijkt eens te meer dat de overheid te weinig oog heeft voor de maatschappelijke bijdrage die corporaties leveren. De aangekondigde afschaffing van de verhuurderheffing is daarin wel een hoopgevende ontwikkeling.

5.3 Verwachtingen voor 2022

5.3.1 Pijlers uit het ondernemingsplan

De pijlers uit het ondernemingsplan geven richting en focus aan de plannen voor 2022.

Klant

Centrada streeft naar gemiddeld een 8+ voor de klantreizen die onderdeel zijn van de certificering door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). In 2022 ligt de focus op het reduceren van het percentage onvoldoendes in KWH metingen naar maximaal 5%.

De focus ligt op:

- Continu verbeteren klantreizen op basis van KWH en analyse klachten
- Verbeteren snelheid en kwaliteit van afhandeling reparatieverzoeken
- Blijvend werken aan gastvrijheid, goede bereikbaarheid en tijdige afhandeling
- Aandacht voor de interne klanttevredenheid
- Doelgroepgerichte klantcommunicatie in woord en beeld.



Mens

De strategische doelstelling is om zichtbaar en herkenbaar actief te zijn in de wijken. Daarnaast sluit Centrada aan op de mogelijkheden en ambities van de bewoners. Dit doel is bewust niet gekwantificeerd. De mens en zijn/ haar wensen staan hierin centraal. Centrada brengt de verhalen van deze bewoners verder.

De inzet in 2022 is gericht op:

- Afspraken over zachte landing bij uitstroom uit maatschappelijke organisaties
- Sturen op een goede landing van vergunninghouders
- Opstellen en in gebruik nemen sociale kaart
- Vernieuwen van de visie op wonen & zorg
- Persoonlijke en preventieve aanpak huurachterstand
- Evaluatie en verbetering afhandeling overlast
- Storytelling woongeluk.



Woning

De strategische doelstellingen binnen het programma Woning zijn:

- Reductie CO2-uitstoot gerealiseerd van minimaal 45% in 2026 ten opzichte van 1990 (dit was 40% in 2020).
- Ervaring opdoen met verschillende duurzaamheidsscenario's en uitwerken van de duurzaamheidsroute voor de lange termijn
- KWH-cijfer kwaliteit woning minimaal op het niveau van de benchmark, tegen lagere kosten dan de benchmark
- Behouden van de betaalbaarheid van wonen.



In 2022 zet Centrada de volgende stappen:

- Projecten planmatig onderhoud met koppeling aan verbeterde uitstraling
- Vergroten veiligheid, duurzaamheid, woningkwaliteit en comfort
- Verkenning van huurprijsbeleid naar woonlastenbeleid
- Volgende stap zetten in continu proces vastgoedsturing
- Uitvoering actief aankoop- en passief verkoopbeleid
- Bevordering doorstroom en gewenste instroom.

Stad & Wijk

De strategische doelstellingen binnen het programma Stad & Wijk zijn:

- 25% van de groei van Lelystad gerealiseerd met nieuwe betaalbare woningen met kwalitatieve uitstraling, gedifferentieerd voor de doelgroepen (primair, secundair & middeninkomens)
- Samen met partners, een positieve woonmarketing opgezet en uitgevoerd waarmee bewoners met draagkracht voor de stad worden aangetrokken en behouden
- Kennis van de wijken en per wijk benoemd welke beweging in de samenstelling van het aanbod en vergroten van de diversiteit nodig is
- In minimaal drie wijken een aantoonbaar verbeterde uitstraling gerealiseerd



De meetbare tussentijdse doelstellingen binnen dit programma zijn:

- Uiterlijk in 2022 voldoende harde locaties en plannen vastgelegd voor ontwikkeling van 415 extra woningen (package deal en achterstand t/m 2020) in de jaren 2023 t/m 2026
- Uiterlijk in 2023 harde locaties vastgelegd voor toevoeging van gemiddeld 110 woningen per jaar vanaf 2027.

Dit leidt tot de volgende inzet in 2022:

- Vergroten aanbod door nieuwbouw
- Samen met anderen experimenteren met bijzondere bouw- en woonvormen
- Wijkanalyses en wijkvisies maken en vertalen naar de beweging per wijk
- Potentiële herontwikkelingslocaties naar besluitvorming brengen
- Met de gemeente de plannen van het Volkshuisvestingsfonds (VHF) uitwerken in samenhang met de Integrale Gebiedsaanpak Lelystad-Oost (IGLO)
- Initiëren van kleinschalige initiatieven gericht op versterken van de sociale cohesie in combinatie met een fysieke aanpak
- Verbeteren uitstraling tuinen en erfafscheidingen en ontwikkelen servicepakketten
- Nieuwe woonvisie vertalen naar meerjarige prestatieafspraken
- Met communicatie bouwen aan zichtbaarheid & herkenbaarheid door het onder de aandacht brengen van succesvolle projecten en de positionering van Lelystad.

5.3.2 Begroting 2022

De voornemens zijn vertaald in de Begroting 2022.

De personeelsformatie groeit van 92,5 fte naar 99,5 fte (inclusief inhuur). Deze groei kent een aantal oorzaken.

1. Bij het cluster Vastgoed stijgt de formatie met 2,8 fte door verschillende oorzaken. De eerste oorzaak is de wens om regie te voeren op de uitvoering van dagelijks en mutatie-onderhoud. De tweede is de schaarste op de arbeidsmarkt, die het noodzakelijk maakt om zelf een bouwkundig opzichter op te leiden. De derde is een uitbreiding van de formatie bij databeheer
2. Bij het cluster Wonen stijgt de formatie met 2,4 fte. Hiermee kan invulling worden gegeven aan het sociaal complexbeheer bij 'Wonen bij Lily', wordt een extra huismeester aangesteld voor andere complexen en kunnen kleine uitbreidingen van de formatie worden doorgevoerd op diverse punten.
3. De formatie in het cluster F&I stijgt met 1,3 fte. Dit is bestemd voor een data-analist en voor uitbreiding van het team bedrijfsadministratie. Als gevolg van de uitvoering van dagelijks en mutatie-onderhoud onder eigen regie zal het aantal inkoopfacturen naar verwachting fors gaan stijgen.
4. Binnen de staf stijgt de formatie met 0,5 fte door kleine uitbreidingen van de formatie op diverse punten.

De financieringsstructuur wijzigt door het aantrekken van leningen, die weer het gevolg zijn van de investeringen in nieuwbouwwoningen, de incidenteel hoge uitgaven voor vennootschapsbelasting en aflossingen op bestaande leningen.

Het jaar 2022 start met een kaspositie van circa € 8 miljoen. De operationele kasstroom is € 4 miljoen negatief. De negatieve kasstroom is het gevolg van € 20 miljoen aan uitgaven voor vennootschapsbelasting. De investeringskasstroom leidt tot uitgaven van € 20 miljoen. De uitgaande financieringskasstroom, die bestaat uit reguliere aflossingen op langlopende schulden, bedraagt € 44 miljoen. Er wordt voor € 61 miljoen aan leningen aangetrokken, waardoor het jaar wordt afgesloten met een kaspositie van € 1 miljoen. De omvang van de leningportefeuille aan het eind van 2022 is € 339 miljoen.

De huuromzet zal naar verwachting uitkomen op € 71,7 miljoen. Het bedrijfsresultaat exclusief de waardeverandering van de vastgoedportefeuille is begroot op € 25,0 miljoen. Dit is voldoende om de rentelast van € 10,7 miljoen en de last uit vennootschapsbelasting van € 5,0 miljoen te dragen.

Centrada kent geen afzonderlijke budgetten voor onderzoek en ontwikkeling.

5.4 Financiële informatie

Netto-resultaat

Het netto-resultaat over 2021 is € 141,0 miljoen positief (2020: € 91,4 miljoen positief). Het resultaat neemt toe met € 49,6 miljoen. Dat komt door de volgende oorzaken.

	x € 1 miljoen
Hogere huuropbrengsten	2,4
Lager tekort op servicekosten	0,2
Hogere lasten voor onderhoud	-/- 3,6
Hogere directe operationele lasten exploitatie bezit	-/- 0,5
Lagere onrendabele investering in nieuwbouw en woningverbetering	4,0
Hogere stijging marktwaarde van het bezit (niet-gerealiseerde waardeveranderingen)	52,4
Hoger resultaat uit overige activiteiten	0,1
Hogere overige organisatiekosten	-/- 4,5
Hogere lasten leefbaarheid	-/- 0,2
Lagere rentelasten	0,2
Hogere lasten vennootschapsbelasting	-/- 0,9
Totaal	49,6

De behaalde huuromzet over 2021 is € 69,2 miljoen. In 2020 was dit nog € 66,8 miljoen. De in 2020 en 2021 opgeleverde nieuwbouwwoningen leiden tot een stijging van € 1,5 miljoen. De huur van een intramuraal zorgcomplex stijgt na een verbouwing met € 0,3 miljoen. Het restant van de stijging van de huurbaten is het gevolg van huurharmonisaties bij nieuwe verhuringen.

Het tekort op servicekosten daalt doordat de doorbelastingen aan huurders meer in evenwicht zijn gebracht met de kosten.

De onderhoudslasten stijgen met € 3,6 miljoen door diverse oorzaken. De kosten voor planmatig onderhoud waren € 3,0 miljoen hoger. De spreiding van projecten over de jaren leidt er toe dat kosten van jaar tot jaar kunnen fluctueren. De kosten voor niet-planmatig onderhoud stegen met € 0,6 miljoen. Dit komt enerzijds door een bovenmatige stijging van de kosten van materiaal en arbeid en anderzijds door een stijging van het aantal huuropzeggingen en de daaraan verbonden onderhoudswerkzaamheden.

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

- Hogere verhuurderheffing (€ 0,6 miljoen),
- Hogere verzekeringspremies als gevolg van marktwerking (€ 0,3 miljoen)
- Vervallen van de beheervergoeding voor Leystromen als gevolg van de overname van het complex Ravelijn (-/- € 0,4 miljoen).

De afname van de onrendabele investeringen houdt verband met de ontwikkelportefeuille voor nieuwbouw en woningverbetering. Verliezen op projecten worden in het bedrijfsresultaat verwerkt als de investeringsbeslissing is genomen, dus als het project intern is geformaliseerd en extern is gecommuniceerd. Dit moment ligt ruim voor de daadwerkelijke start van de bouw. Daarna worden deze bedragen jaarlijks geactualiseerd totdat het project is opgeleverd. Dat

betekent dat de post van jaar tot jaar fluctueert met de besluitvorming, en niet zozeer met werkelijke bouwactiviteiten. In het resultaat over 2021 is het verlies geactualiseerd voor de realisatie van 302 woningen in Campus Midden en van 40 woningen voor de uitbreiding van de Hanzeborg. Daarnaast zijn hogere projectkosten verwerkt voor de opgeleverde projecten Blokkerhoek/ Muiderzand (42 woningen), Waddenlaan (45 woningen) en Het Zwin (33 woningen).

De mutatie in de marktwaarde wordt nader toegelicht in paragraaf 5.5. De marktwaarde houdt geen verband met het organisatiebeleid van Centrada en is door Centrada niet te beïnvloeden. De waardering vindt plaats op basis van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2021. Aan deze waardestijging kunnen derhalve geen conclusies worden verbonden voor de toekomstverwachting van Centrada. De via het resultaat verantwoorde marktwaardestijging was in 2020 € 135,0 miljoen (2020: € 82,6 miljoen).

De opbrengsten uit overige activiteiten stijgen door de stijging van het aantal abonnementen voor huurdersonderhoud. De kosten die voor deze abonnementen worden gemaakt zijn verantwoord onder de lasten onderhoud.

De overige organisatiekosten stijgen met € 4,5 miljoen door de eenmalige volkshuisvestelijke bijdrage in het kader van de leningruil met Vestia. Dit leidt bij Vestia tot structureel lagere rentelasten en een levensvatbare exploitatie.

De toenemende inzet voor leefbaarheid vertaalt zich in hogere lasten.

De rentelasten dalen, ondanks de toename van de leningportefeuille. Dit is het gevolg van de daling van de gemiddelde rentevoet. Nieuwe leningen zijn tegen zeer lage, en voor kortere looptijden zelfs negatieve, tarieven aangetrokken.

De hogere lasten voor vennootschapsbelasting bevatten een bedrag van € 1,4 miljoen aan lasten voor voorgaande jaren. Dit komt met name omdat de WOZ-waarde van het bezit sneller steeg dan verwacht. Centrada heeft in 2013 het bezit fiscaal afgewaardeerd op basis van een daling van de WOZ-waarde. Bij een stijging van de WOZ-waarde moet die afwaardering weer worden teruggenomen, tot het bedrag van de oorspronkelijke waardering. Omdat de WOZ-waarden altijd betrekking hebben op een waardepeildatum in het verleden, moet de waarde-ontwikkeling voor de jaarrekening worden geschat. Daardoor ontstaan achteraf correcties op de vennootschapsbelasting.

Kasstromen

De operationele kasstroom is € 12,2 miljoen inkomend (2020: € 13,3 miljoen inkomend). De daling van de operationele kasstroom met € 1,1 miljoen kent drie grote oorzaken.

- De huurontvangsten stegen met € 2,0 miljoen door oplevering van nieuwbouw en huurharmonisatie.
- De onderhoudsuitgaven stegen met € 1,4 miljoen. Deze stijging is kleiner dan de stijging van de onderhoudslasten. Dit wordt veroorzaakt door een achterstand in de facturering bij één van de onderhoudsleveranciers.
- De uitgaven voor vennootschapsbelasting stegen met € 2,2 miljoen. In 2020 is een voorlopige aanslag over dat jaar betaald van € 7,0 miljoen. In 2021 is een aanvullende aanslag betaald voor 2020 van € 1,6 miljoen en een voorlopige aanslag voor 2021 van € 7,8 miljoen. Daarnaast zijn in beide jaren kleinere bedragen ontvangen en betaald over 2018 en 2019.

De kasstroom uit investeringsactiviteiten was per saldo € 25,5 miljoen uitgaand (2020: € 38,8 miljoen uitgaand). De daling van € 13,3 miljoen heeft twee oorzaken.

1. In 2020 is het complex Ravelijn aangekocht voor € 9,8 miljoen.
2. De uitgaven voor nieuwbouwprojecten stegen weliswaar met € 1,5 miljoen in 2021, maar de inkomsten uit de Regeling Vermindering Verhuurderheffing stegen met € 4,9 miljoen. Daardoor daalde de kasstroom voor nieuwbouw met € 3,4 miljoen.

Vanuit de financieringsactiviteiten zijn drie leningen voor in totaal € 22,9 miljoen aangetrokken. De aflossingen op langlopende leningen bedroegen € 5,9 miljoen, zodat de financieringskasstroom per saldo € 17,0 miljoen inkomend bedroeg (2020: € 27,9 miljoen inkomend).

Per saldo namen de liquide middelen toe met € 3,7 miljoen, van € 7,0 miljoen naar € 10,7 miljoen.

Ratio's

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

Ratio	Norm Aw/WSW	Begroot 2021	Werkelijk 2021	OK	Werkelijk 2020
ICR DAEB	>1,4	2,3	2,0		2,0
ICR niet-DAEB	>1,8	3,1	2,5		3,1
Solvabiliteit DAEB (beleidswaarde)	>15%	40%	58%		51%
Solvabiliteit niet-DAEB (beleidswaarde)	>40%	57%	59%		51%
LTV DAEB (beleidswaarde)	<85%	56%	42%		52%
LTV niet-DAEB (beleidswaarde)	<75%	50%	44%		55%
Dekkingsratio DAEB (marktwaarde)	<70%	38%	23%		24%
Dekkingsratio niet-DAEB (marktwaarde)	<70%	25%	22%		25%
Onderpandsratio DAEB (marktwaarde)	< 70%	41%	34%		41%

Centrada voldoet in 2021 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. Alleen in 2022 wordt de norm voor de ICR overschreden in verband met incidenteel hogere uitgaven voor vennootschapsbelasting.

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 € 127 miljoen voor nieuwbouw of € 93 miljoen voor renovaties (2020: € 186 miljoen voor nieuwbouw of € 137 miljoen voor renovaties). Centrada acht het niet verantwoord deze ruimte volledig te benutten, gelet op de steeds hoger wordende en instabiele overheidslasten, omdat de continuïteit van de corporatie hiermee in het geding kan komen.

5.5 Ontwikkeling van de marktwaarde

De woningmarkt trok verder aan. Zowel in de koop- als huurmarkt bestaat een toenemende interesse. De totale waarde van de vastgoedportefeuille is met € 177 miljoen gestegen.

Marktwaarde incl. vastgoed in beheer (x € 1 miljoen)	2021	2020
Marktwaarde begin jaar	1.276	1.179
Marktwaarde einde jaar	1.453	1.276

De mutaties in het bezit door nieuwbouw en verkoop leiden tot een stijging van de marktwaarde met 3%, ofwel € 46 miljoen. De netto-groei van de marktwaarde na eliminatie van bovenstaande punten is 11%. Deze groei is in lijn met de gemiddelde stijging in Flevoland op basis van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2021'.

De belangrijkste factor, die € 95 miljoen van de stijging van de netto-marktwaarde verklaart, is de stijging van de leegwaarde en de WOZ-waarde. Deze waarde speelt een rol in de berekening van de marktwaarde, omdat de mogelijke verkoopopbrengsten stijgen. De daling van de disconteringsvoet verklaart € 82 miljoen stijging van de marktwaarde. De disconteringsvoet geeft een indicatie van het rendement waarmee een belegger genoeg neemt. Door de lage rentestand en de gunstige leegwaarde-ontwikkeling is de rendementseis van een belegger voor woningen al een aantal jaren aan het dalen. De verhoging van de overdrachtsbelasting van 2% naar 8% per 1 januari 2021 en naar 9% per 1 januari 2022 zorgt voor een waardedaling van € 71 miljoen. Als een belegger hetzelfde rendement wil halen als voorheen, moet hij een lagere koopsom betalen.

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 2021 € 884 miljoen (2020: € 751 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 2021 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 2021 in de beleidswaardebepaling gelijk is aan de in het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2021' 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. Hiervoor is een norm gehanteerd van € 2.395 (2020: € 2.536).
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerkosten. Hiervoor is een norm gehanteerd van € 984 (2020: € 953).

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 2021' 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 2021 bedraagt dit verschil € 671 miljoen (2020: € 691 miljoen).

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

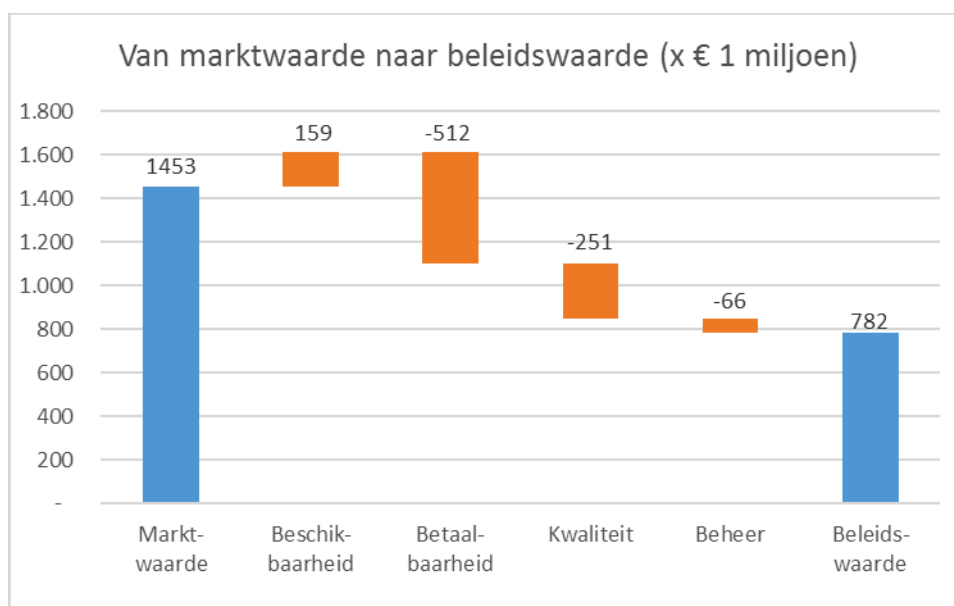
x € 1 miljoen	2021	2020
Marktwaarde verhuureenheden	1.453	1.276
Af: Beschikbaarheid	+ 159	+ 82
Af: Betaalbaarheid	-/- 512	-/- 483
Af: Extra onderhoudslasten	-/- 251	-/- 243
Af: Extra beheerlasten	-/- 66	-/- 48
Beleidswaarde	782	585

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 2021 had een groter aantal complexen dan in 2020 in de marktwaardeberekening een verkoopscenario. Hierdoor, en doordat de overdrachtsbelasting is gestegen, is de waardestijging gestegen ten opzichte van 2020.
- 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 2021 groter dan in 2020.
- 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 2021 is vergelijkbaar met die van 2020.
- Beheerlasten. De beheernorm is bij corporaties hoger, omdat zij meer maatwerk leveren aan huurders. De aanpassing is in 2021 gestegen ten opzichte van 2020 door een stijging van de beheerkosten.

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 Risicomanagement

Effectief risicomanagement is een bepalende factor in het behalen van organisatiedoelstellingen. Het risicomanagementbeleid is opnieuw vastgesteld. Uitgangspunt voor de inrichting van risicomanagement is ISO 31000. Daarnaast zijn taken en verantwoordelijkheden aangescherpt.

Het doel van risicomanagement is risico's te beheersen, kansen te realiseren en in relatie te brengen met de strategie voor de realisatie van de organisatiedoelstellingen. Risicomanagement houdt Centrada niet tegen in het nemen van risico's, het stelt Centrada in staat om bewuster risico's te nemen.

Inrichting risicomanagement

Risicomanagement wordt vooral gedaan door de lijnorganisatie. Management en medewerkers in het proces denken na over bedreigingen in hun proces of project. Ondersteuning wordt geleverd door onder meer de business controller, de medewerker control en de adviseur continu verbeteren. Daarnaast wordt in de interne controle getoetst of het systeem een volledig beeld van de risico's geeft.

Risicoprofiel

Centrada heeft een laag risicoprofiel. Het WSW heeft dit bevestigd. In de risicobeoordeling geeft het WSW aan dat de financiële ratio's van een comfortabel niveau zijn en ruimte geven om de toegenomen transitieopgave op te pakken. Dit betekent niet dat Centrada geen risico's loopt. In de tabel hieronder worden de belangrijkste risico's beschreven, met daarbij de status en de beheersmaatregelen.

Belangrijkste risico's 2021			
Strategisch			
Beschrijving	Maatregelen	Risico inschatting	Toelichting
Herontwikkeling en transformatie kunnen niet gerealiseerd worden.	Samen met de gemeente de opgave voor de Lelystads woonwijken in beeld brengen voor de komende jaren.	neutraal	Realisatie is aannemelijker geworden doordat de aanvraag voor subsidie uit het volks huisvestings-fonds door de gemeente Lelystad gehonoreerd is met € 39 miljoen.
Verwachte groei van Lelystad blijft uit.	Nieuwbouwplanning afgestemd op woningbouw programmering gemeente.	verhoogd	Uitspraak "Didam" levert mogelijk problemen op voor de verkrijgen van grondposities van de gemeente.
Energieprestatie-eisen worden verder aangescherpt waardoor nu verkeerde (investerings)beslissingen worden genomen.	Duurzaamheidsbeleid actualiseren. Warmtevisie gemeente verwerken in duurzaamheidsbeleid.	neutraal	Inschatting is niet gewijzigd. Centrada heeft de duurzaamheidsvisie opgesteld. Warmtevisie van de gemeente is ultimo 2021 nog niet gereed.
Operationeel			
Beschrijving	Maatregelen	Risico inschatting	Toelichting
Inkomsten komen onder druk.	Monitoren effect Covid-19 crisis op huurinkomsten, ontwikkeling huurachterstanden en betalingsregelingen.	gering	Inschatting is niet gewijzigd. Covid-19 lijkt geen negatief effect te hebben op de huurinkomsten.
Bedrijfslasten komen boven het sectorgemiddelde.	Monitoren effect Covid-19 crisis. Tone at the top. Sturen op kasstromen. Benchmarking.	verhoogd	De gemiddelde bedrijfslasten per VHE liggen zijn hoger dan het gemiddelde uit de benchmark van Aedes.
Onderhoudskosten stijgen of slechtere technische kwaliteit bij gelijkblijvende kosten.	Monitoren effect Covid-19 crisis. Periodieke herijking onderhoudsbeleid en meerjarenonderhoudsbegroting. Aanpak binnenkant woning. Sturen op kasstromen.	gering	De gemiddelde onderhoudskosten per VHE zijn lager dan het gemiddelde uit de benchmark van Aedes. De technische kwaliteit zoals ervaren door huurders is nagenoeg gelijk aan het gemiddelde.
Datalekken; inbreuk op beveiliging die leidt tot verlies of ongeoorloofde verwerking van persoonsgegevens.	Periodiek onder de aandacht brengen. Periodieke test alertheid/kennis medewerkers. Bewustwording verder vergroten.	neutraal	In 2021 is een phishing test uitgevoerd. Resultaten zijn besproken. Datalekken worden intern besproken.
Compliance			
Beschrijving	Maatregelen	Risico inschatting	Toelichting
Niet compliant met de eisen vanuit de AVG.	Bewustzijn vergroten. Alert op aandacht voor AVG bij nieuwe ontwikkelingen (samenwerkingsverbanden, software, etc.).	neutraal	Wijzingsadvies commissie geïnstalleerd voor toetsing nieuwe ontwikkelingen op onder meer AVG en informatiebeveiliging.

Risicobereidheid

Centrada gaat verstandig om met risico's door op een verantwoorde manier bewust risico's te accepteren om een doel te bereiken of juist bewust de risico's te vermijden. Risico's die de financiële continuïteit in gevaar brengen worden niet geaccepteerd, evenmin als risico's die het (blijven) voldoen aan de vereisten van toezichthouders in gevaar brengen.

Centrada stelt tijdens de risicoanalyse per risico vast of het risico in de huidige omvang al dan niet acceptabel is. Eind 2021 is het ondernemingsplan 2022-2026 vastgesteld. Begin 2022 wordt op basis hiervan de risicoanalyse opnieuw uitgevoerd, waarbij tevens vastgesteld wordt welke risico's Centrada bereid is te lopen en welke beheersmaatregelen (aanvullend) getroffen moeten worden.

Er zijn een paar gebieden waarbij Centrada heel expliciet geen risico wil lopen. Het betreft:

- Nieuwbouw: Centrada neemt geen risicovolle grondposities in
- Financiering: Centrada maakt geen gebruik van risicovolle producten, zoals derivaten.

Weerstandsvormogen

De Aw en het WSW hebben in 2021 geen vernieuwde kaders gepubliceerd voor het gezamenlijk toezicht op de financiële risico's. De continuïteitsratio solvabiliteit blijft daarmee 15% op basis van de beleidswaarde van het bezit.

De financiële risicobereidheid is door Centrada gelijk gesteld aan de door de toezichthouders vastgestelde ondergrens van het eigen vermogen. Het eigen vermogen op basis van beleidswaarde bedraagt ultimo 2021 € 444 miljoen (2020: € 272 miljoen). Dit leidt tot een geconsolideerde solvabiliteit van 55% (2020: 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 ondergrens zal moeten worden aangewend om invulling te geven aan de ambitie om in 2050 CO2-neutraal te kunnen zijn.

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 verricht een integrale beoordeling. 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. Het onderzoek dat door de Aw is verricht, richt zich op het jaar 2020.

De conclusies uit het door de Aw uitgevoerde onderzoek zijn:

- Staatssteun: Centrada voldoet aan de criteria om in aanmerking te komen voor staatssteun.
- Overcompensatie: Bij Centrada is geen sprake van overcompensatie.
- WNT-normen: Centrada voldoet aan de WNT-normen.
- Voldoende aflossingen op interne (start) leningen in de eerste vijf jaar: Er is geen sprake van een sterke afwijking in het aflossingsschema voor de interne lening.
- Overige onderdelen: Ook op de overige onderdelen heeft de Aw geen onrechtmatigheden geconstateerd.

Het rechtmatigheidsoordeel over 2020 is positief. Er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd.

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 voor 2021 bedraagt € 329 miljoen. Dit is iets hoger dan de leningportefeuille van € 322 miljoen.

In de jaarlijkse review oordeelt WSW dat het risicoprofiel ongewijzigd blijft. De belangrijkste aanbevelingen in de review waren:

- Het actualiseren van het financieringskader in relatie tot de verhoogde ambitie.
- Het herijken van de visie op renterisico in relatie tot voldoende flexibiliteit in de leningportefeuille.

Beide aanbevelingen worden in 2022 door Centrada opgevolgd.

5.11 Verklaring van het bestuur

Het bestuur verklaart dat alle uitgaven in 2021 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 2021.

Lelystad, 9 mei 2022

Was getekend:
Martine Visser
directeur-bestuurder Centrada

6.1 Besturen en toezichhouden

Toezichtkader

Bij de toezichhoudende rol maakt de Raad van Commissarissen (RvC) gebruik van een extern en een intern toezichtskader. 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
- Risicomanagementbeleid

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. Centrada voldoet aan de Governancecode Woningcorporaties 2020.

Als onafhankelijk toezichhouder 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 de toezichtsbrief 2020 wordt hierover gezegd dat het uitgevoerde onderzoek geen aanleiding geeft om voor Centrada een nader onderzoek uit te voeren. De risico inschatting voor Centrada is laag op alle onderdelen van het beoordelingskader. Dit betekent dat geen interventies worden opgelegd en geen (aanvullende) toezichtafspraken worden gemaakt.

In het rechtmatigheidsoordeel van de Aw over verslagjaar 2020 stelt de Aw onder meer vast dat:

- Centrada voldoet aan de criteria om in aanmerking te komen voor staatssteun.
- Centrada voldoet aan de WNT-normen.
- Bij Centrada geen sprake is van onterecht teveel ontvangen staatssteun voor DAEB-activiteiten (overcompensatie).

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 2021 heeft het bestuur het portefeuilleplan op onderdelen aangepast en ter goedkeuring aangeboden. Het ondernemingsplan is in 2021 geactualiseerd. Gekozen is voor een integrale herziening van het ondernemingsplan. De herziene versie is in 2021 vastgesteld.

De jaarlijkse heisessie van de RvC stond in het teken van afscheid nemen van vier commissarissen en kennismaken met vijf nieuwe commissarissen. Tijdens een rondrit door het bezit is een bezoek gebracht aan projecten die gerealiseerd zijn in de zittingsperiode van de vertrokken commissarissen. Voor de nieuwe commissarissen was dit een mooie kennismaking met het bezit en met de visie van Centrada voor Lelystad.

Toezicht op implementatie wet- en regelgeving

Gedurende 2021 zijn er ontwikkelingen geweest op verschillende relevante wetten. De RvC is geïnformeerd over de ontwikkeling in en de gevolgen hiervan voor Centrada met betrekking tot:

- Woningwet
- Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen
- Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen
- Aanbestedingsplicht.

Verder heeft Centrada aan de hand van de checklist Governancecode woningcorporaties onderzocht in hoeverre voldaan wordt aan deze code. De conclusie luidt dat Centrada voldoet.

Tot slot 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.

In 2020 verscheen het rapport 'Opgaven en middelen corporatiesector in balans'. In 2021 is dit rapport geactualiseerd. Hieruit volgt dat de opgaven voor woningcorporaties landelijk gezien (veel) groter zijn dan de beschikbare middelen. In een meerjaren doorrekening tot 2050 is inzichtelijk hoe dit specifiek voor Centrada zit. De doorrekening maakt in de eerste plaats duidelijk dat Centrada een solide financiële basis heeft, die ruimte biedt voor de volkshuisvestelijke investeringen in het komende decennium. De trend bij Centrada is echter gelijk aan het landelijk beeld, maar de tekorten ontstaan later in de tijd dan het landelijk gemiddelde. Het is derhalve van belang alert te blijven op toekomstige ontwikkelingen die de financiële positie aantasten. En er zijn voldoende bijsturingsmogelijkheden, mocht dat nodig zijn.

De RvC heeft de jaarrekening en het jaarverslag 2020 van Centrada besproken met de accountant. Nadat kennis is genomen van de controleverklaring van de accountant heeft de RvC de jaarrekening en het jaarverslag 2020 vastgesteld.

De RvC heeft de begroting 2022 inclusief de meerjarenbegroting 2022-2031 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 2021 heeft de RvC goedkeuring gegeven aan de volgende investeringen:

- Kaderbesluit 3 nieuwbouw Lily; 147 verplaatsbare woningen
- Kaderbesluit 2 nieuwbouw Campus Midden
- Kaderbesluit 3 nieuwbouw Campus Midden, gebouw A (Grietenij); 27 appartementen
- Kaderbesluit 4 nieuwbouw De Veste, 30 woningen
- Kaderbesluit 4 nieuwbouw Waterfront (Warande); 17 woningen

Daarnaast heeft de RvC goedkeuring gegeven aan:

- Ondernemingsplan
- Portefeuilleplan 2022-2031 en Bod op de Woonvisie
- Begroting 2022 inclusief meerjarenbegroting 2022-2031
- Prestatieafspraken 2022
- Strategie toekomstige niet-DAEB portefeuille
- Leningruil Vestia
- Klantvisie
- Leefbaarheidsvisie
- Visie duurzaamheid
- Rooster van aftreden
- Risicomanagementbeleid
- Inkoopbeleid
- 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 2021 aandacht geschonken aan de interne beheersingsomgeving van Centrada. In totaal zijn negen bevindingen opgenomen in de managementletter. Vijf bevindingen zijn uit voorgaande jaren; deze zijn inmiddels nagenoeg allemaal opgevolgd. De vier nieuwe bevindingen uit 2021 worden door Centrada opgevolgd. De verbeterpunten zijn vooral aanvullende controlemaatregelen om de juistheid van specifieke handelingen (zichtbaar) vast te kunnen stellen.

Centrada herkent zich in de detailbevindingen en heeft aangegeven hoe hiermee om wordt gegaan. Centrada en de RvC hebben de samenwerking met de accountant als goed en plezierig ervaren.

Auditcommissie

De auditcommissie werd tot 1 oktober 2021 gevormd door de heer Rijnders (voorzitter) en de heer Muller. Vanaf 1 oktober 2021 wordt de auditcommissie gevormd door de heer Muller (voorzitter) en de heer Bos. De auditcommissie wordt bijgestaan door de business controller. De auditcommissie vergaderde in 2021 driemaal. Verder zijn diverse zaken per mail en telefonisch afgestemd met de auditcommissie. De bestuurder, de business controller en de manager financiën & informatisering woonden alle vergaderingen bij. De accountant was aanwezig bij twee vergaderingen. De auditcommissie heeft niet de behoefte gehad om overleg te voeren met de externe accountant buiten aanwezigheid van functionarissen van Centrada.

De auditcommissie heeft aandacht besteed aan de meerjaren financiële doorrekening en aan de voorgestelde aanpassingen in de niet-DAEB strategie. Verder is regelmatig gesproken over de stand van zaken met betrekking tot het overleg met de Belastingdienst over de voorziening groot onderhoud, de overdrachtsbelasting Ravelijn 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 accountantsverslag, het auditplan en de managementletter 2021.

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

1. Jaarrekening, jaarverslag en accountantsverslag over het boekjaar 2020
2. Functioneren externe accountant
3. Strategie toekomstige niet-DAEB portefeuille
4. Portefeuilleplan 2022-2031
5. Begroting 2022 inclusief de meerjarenbegroting 2022-2031
6. Managementletter 2021
7. Treasury jaarplan 2022
8. Bevindingen ten aanzien van de uitgevoerde interne controles
9. Risicomanagement, risicoprofiel, risico-inventarisatie zorgvastgoed, interne frauderisicoanalyse
10. Fiscaliteit, waaronder de afwikkeling van de aangiften vennootschapsbelasting over de jaren tot en met 2018, de stand van zaken ten aanzien van de aangifte 2019 in relatie tot de voorziening groot onderhoud en de stand van zaken ten aanzien van de overdrachtsbelasting Ravelijn.

Vennootschapsbelasting

De fiscale strategie is er op gericht binnen de wettelijke mogelijkheden de betaling van belasting te optimaliseren. Over de meeste uitgangspunten voor de aangifte is overeenstemming met de Belastingdienst. Waar dit niet het geval is, wordt in de aangifte de lijn van de Belastingdienst gevolgd en wordt het geschil in bezwaar ingebracht. Hiermee wordt vermeden dat Centrada belastingrente moet betalen.

Er zijn geschilpunten over de afzonderlijke afschrijving van zonnepanelen (vanaf 2018), de wijze van verwerken van de ontvangen subsidie in het kader van de Regeling Vermindering Verhuurderheffing (vanaf 2020) en de vorming en vrijval van een voorziening voor groot onderhoud (vanaf 2021).

De aanslagen vennootschapsbelasting zijn definitief afgehandeld tot en met 2017. Over de jaren 2018 en 2019 is een aangifte ingediend in lijn met bovenstaande handelwijze. Er zijn voorlopige aanslagen betaald tot en met 2021. In verband met de bovenstaande handelwijze zal in 2022 nog wel een aanvullende voorlopige aanslag worden gevraagd over 2021.

Omdat Centrada van mening is dat haar fiscale standpunten uiteindelijk stand zullen houden, is in de jaarrekening een vordering opgenomen voor de nog in te dienen bezwaren.

In overleg met de Belastingdienst heeft Centrada de overeenkomst in het kader van horizontaal toezicht beëindigd per 1 januari 2022. De Belastingdienst heeft haar werkwijze zodanig aangepast, dat voortzetting van de overeenkomst in de ogen van beide partijen niet zinvol was. De voordelen die Centrada kon ontlenen aan de overeenkomst blijven ook in de nieuwe situatie behouden.

Externe accountant

Deloitte is in 2017 benoemd als externe accountant voor de boekjaren 2018 tot en met 2022. De accountantskosten voor de jaarrekening 2021 bedragen € 117.188 (exclusief btw). Voor de jaarrekening 2020 werd € 105.000 (exclusief btw) in rekening gebracht.

De volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen van Centrada zijn vastgelegd in het ondernemingsplan. Centraal hierbij staat de opgave om voldoende goede, betaalbare, duurzame 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. Daarbij benaderen we onze bewoners niet alleen als klant, maar ook als mens. Verder levert Centrada een bijdrage aan het aantrekkelijker maken van het wonen in Lelystad.

Centrada kan de opgave voor Lelystad niet alleen realiseren, hiervoor moet zij andere partijen meekrijgen. Bij de uitwerking van het ondernemingsplan in volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties is inbreng van stakeholders op deze terreinen gevraagd.

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

- Prestatieafspraken met de gemeente Lelystad en de huurdersbelangenorganisatie HVOB
- Consequenties van de huurbevrozing
- Volkshuisvestingsfonds
- Aan- en verkoopbeleid
- Ontwikkelingen nieuwbouw
- Meerjaren doorrekening financiële positie

Klachtenbehandeling

Jaarlijks neemt de RvC kennis van het jaarverslag van de geschillencommissie. De RvC constateert dat Centrada content is met de geschillencommissie en dat de samenwerking in goede harmonie verloopt. In het jaarlijkse gesprek van de RvC met de geschillencommissie heeft ook de geschillencommissie complimenten uitgesproken over de samenwerking met de directie en de urgentiecommissie. Deze wordt als heel prettig ervaren. Verder heeft de geschillencommissie aangegeven graag het Urgentiereglement aan de orde te willen stellen. Kijkend naar de huidige tijdgeest zijn actualisaties nodig. Er is vooral zorg als het gaat om situaties met kinderen en met mantelzorg. Centrada geeft aan dat er echt aandacht is voor schrijnende gevallen, vooral als het om gezinnen gaat. Deze gevallen komen niet bij de geschillencommissie terecht, omdat deze door Centrada zelf worden opgepakt. Inmiddels is het Urgentiereglement herzien op schrijnende situaties met kinderen en zijn er aanvullende voorwaarden gesteld rondom mantelzorg. Dit herziene reglement is besproken met de geschillencommissie.

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. Overleg met belanghebbenden vindt dan ook plaats zonder aanwezigheid van commissarissen. Vanwege de bijzondere waarde die de RvC hecht aan het contact met de huurdersbelangenorganisatie HVOB, is een delegatie van de RvC tweemaal per jaar aanwezig bij het overleg met de HVOB.

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 2021. Daarnaast is dit jaar gewerkt aan de totstandkoming van nieuwe prestatieafspraken voor het jaar 2022.

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

Overleg met de huurdersbelangenorganisatie HVOB

De overleggen met de huurdersbelangenorganisatie HVOB verliepen ook in 2021 veelal digitaal en soms fysiek op kantoor. De samenwerking verliep goed en de HVOB stelde zich erg flexibel op bij de aanvraag voor adviezen of daar waar extra overleggen ingepland dienden te worden. In september heeft de HVOB een bijeenkomst georganiseerd,



samen met de gemeente en Centrada, rondom het thema duurzaamheid. De bijeenkomst werd georganiseerd voor huurders, inwoners van Lelystad en stakeholders. Er werd veel aandacht besteed aan de laatste ontwikkelingen op het gebied van energie in Lelystad, energiebesparing en de verhoging van energielasten. De opkomst van betrokken huurders en inwoners van Lelystad was erg hoog met inspirerende sprekers.

De onderwerpen die in het overleg met de HVOB aan de orde zijn gekomen worden genoemd in paragraaf 3.3.2.

Overleg met de Ondernemingsraad

De 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 erg blij te zijn met de nieuwbouwwontwikkelingen in Lelystad, de investeringen in een betere woonkwaliteit en de extra aandacht die wordt besteed aan de kwetsbare gebieden, met name in Lelystad Oost. De Ondernemingsraad geeft aan dat Centrada een ambitieuze opgave heeft, waarbij extra aandacht gegeven moet worden aan de gevolgen van de energietransitie. Verdere gevolgen voor de organisatie zoals voornamelijk de personele consequenties van deze opgave zullen blijvend 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 een kennismakingsgesprek geweest tussen het nieuwe lid van de RvC dat op voordracht van de Ondernemingsraad is benoemd en de Ondernemingsraad. Afgesproken is om in 2022 de informele contacten voort te zetten.

Toezicht op risicobeheersing

Het bestuur is verantwoordelijk voor een goede risicobeheersing. De RvC houdt hier toezicht op. In dat kader heeft de RvC met de bestuurder gesproken over de actualisatie van het risicomanagementbeleid. De aanscherping van het kader en van de taken en verantwoordelijkheden worden door de RvC onderschreven.

Normaliter stelt de RvC ook het risicoprofiel vast. In 2021 is dit echter niet gebeurd vanwege het feit dat het ondernemingsplan niet eerder dan eind 2021 is vastgesteld. In 2022 wordt het risicoprofiel opnieuw vastgesteld, waarbij de doelstellingen uit het ondernemingsplan 2022-2026 als basis worden gebruikt.

De situatie rond Covid-19 vroeg ook in 2021 het nodige van de organisatie en de medewerkers. De RvC is door de bestuurder op de hoogte gehouden van de situatie bij Centrada en de door Centrada getroffen maatregelen, zowel op kantoor als voor het thuiswerken.

Bij alle behandelde kaderbesluiten is aandacht besteed aan de projectrisico's die Centrada loopt. Daarnaast is specifiek stilgestaan bij de situatie op de aanbestedingsmarkt, het risico van de schaarste van bouwlocaties en het risico van prijsstijgingen als gevolg van tekorten aan materialen en mensen.

Verder is gesproken over de meerjaren doorrekening, waarin voor Centrada inzichtelijk is gemaakt hoe de volkshuisvestelijke opgave zich verhoudt tot de beschikbare middelen. De doorrekening maakt in de eerste plaats duidelijk dat Centrada een solide financiële basis heeft. Deze financiële positie biedt ruimte voor de volkshuisvestelijke investeringen in het komende decennium. Op de zeer lange termijn, over meer dan 10 jaar, kan dat beeld mogelijk veranderen. Die conclusie is sterk afhankelijk van alle aannames en abstracties die voor het prognosemodel zijn gedaan. Daarbij is vastgesteld dat Centrada voldoende bijsturingmogelijkheden heeft. Het is dan ook van belang alert te blijven op toekomstige ontwikkelingen die de positie aantasten.

De belangrijkste componenten van de reguliere interne risicobeheersings- en controlesystemen waar in 2021 aandacht aan besteed is, zijn:

- bespreking van de toetsing van de naleving van de Governancecode woningcorporaties
- bespreking van het geactualiseerde risicomanagementbeleid
- goedkeuring van het portefeuilleplan, met daarin de rendementseisen voor investeringen
- bespreking van diverse kaderbesluiten van nieuwbouwprojecten
- bespreking van de risico-inventarisatie van het zorgvastgoed en de frauderisicoanalyse
- bespreking van de meerjaren doorrekening tot 2050
- bespreking van en goedkeuring verlenen aan de fiscale strategie
- bespreking van de managementletter en het controleverslag van de accountant
- bespreking van de bevindingen uit diverse controles in het kader van het interne controleplan
- het jaarlijkse gesprek tussen de RvC en de business controller.

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 Van der Sluis (voorzitter) en de heer Zuidema. 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 bestuurder is op 1 februari 2021 herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Samenstelling bestuur

De samenstelling van het bestuur is in 2021 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 2021 niet gewijzigd en luiden als volgt:

- De aanstelling van de bestuurder kent een periode van vier jaar met mogelijkheid tot verlenging
- 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 € 150.874 (2020 € 158.313) en bestaat uit het belastbaar loon, verhoogd met pensioenlasten werkgever. De bezoldiging was in 2020 hoger vanwege een nabetaling over voorgaande jaren. De maximale bezoldiging bedroeg € 175.000 (2020: € 168.000), 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 2019-2021 108 PE-punten halen. Zij heeft daaraan voldaan door 151,5 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 in 2021 niet benaderd door medewerkers die een vraagstuk/kwestie hadden. Wel is de externe vertrouwenspersoon gevraagd door een manager en coördinator van een team om mee te denken en te doen bij een vertrouwensvraagstuk dat speelde tussen twee medewerkers van dat team. Naast een aantal verkennende en adviserende gesprekken is er een gesprek geweest waarin de manager, de coördinator en de twee medewerkers aanwezig waren. De rol van de externe vertrouwenspersoon was die van onafhankelijke gespreksleider. Omdat bij de situatie tussen de twee medewerkers deels ook andere medewerkers van het team waren betrokken, is er een teambijeenkomst gehouden. De onderwerpen van die bijeenkomst waren: integriteit en integer handelen, omgaan met dilemma's, aanspreken van elkaar, klachten en ongewenst gedrag en handelen vanuit aannames. Dit alles gekoppeld aan de werkwijze van het team en de teamleden.

Daarnaast is de externe vertrouwenspersoon door de directeur-bestuurder gevraagd mee te denken bij een tweetal casussen.

6.4 Verslag vanuit klankbordfunctie

Commissie Wonen

Tot 1 juli 2021 werd de commissie Wonen gevormd door de mevrouw Huisman (voorzitter) en mevrouw Van der Sluis. Vanaf 1 juli 2021 wordt de commissie Wonen gevormd door de mevrouw Van der Sluis (voorzitter) en de heer Bijl. Sinds 1 oktober 2021 maakt ook mevrouw Schelwald – Van der Kley deel uit van de commissie Wonen.

De commissie Wonen vergaderde twee keer regulier. Tijdens deze vergaderingen is onder meer gesproken over duurzaamheid, stedelijke programma's, huisvesting van arbeidsmigranten en statushouders, de projecten 'Wonen bij Lars' en 'Wonen bij Lily', de rapportage woonruimteverdeling 2020, de huurprijsaanpassing 2021 en de toekomst, ontwikkelingen in de leefbaarheid, het volkshuisvestelijke deel van het jaarverslag en de jaarrekening 2020 en van de begroting 2022. De door de commissie Wonen uitgebrachte adviezen zijn meegenomen in de bespreking van de genoemde onderwerpen in de RvC.

De commissie Wonen heeft tweemaal overleg gevoerd met het bestuur van de huurdersbelangenorganisatie HVOB. Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen betreffen de woningbouwproductie in 2021 en de toekomst, de communicatie en de druk van de werkzaamheden van HVOB, de gevolgen van Covid-19 voor de huurders en de HVOB en het portefeuilleplan. Daar de heer Bijl de nieuwe huurderscommissaris is, heeft HVOB hem uitgebreid bijgepraat over de rol en werkzaamheden van de HVOB.

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 ook nu weer de wens uit dat de beperkende maatregelen het snel toelaten dat ook de HVOB al haar activiteiten weer volwaardig kan gaan uitvoeren. Ondanks Covid-19 heeft de HVOB in september samen met de gemeente Lelystad en Centrada een eerste voorlichtingsavond over de warmtetransitie voor huurders georganiseerd. Deelnemers konden live deelnemen of konden gebruikmaken van een livestream.

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 deze samenwerking naar tevredenheid verloopt.

6.5 Over de Raad van Commissarissen

Samenstelling

Profielschets

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

De profielschets is in 2020 aangepast. Hierbij zijn vooral de benodigde specifieke deskundigheden aangescherpt met het oog op de werving van nieuwe commissarissen in 2021. De RvC is van mening dat de aangepaste profielschets een juiste weergave is van het streven naar een gemengde en gebalanceerde samenstelling van de RvC.

Werving

In november 2020 is gestart met de werving van de twee commissarissen; een lid op voordracht van de huurdersvereniging HVOB en een lid op voordracht van de OR. Mevrouw Van der Sluis, de heer Zuidema en de heer Rijnders hadden namens de RvC zitting in de wervingscommissie. De werving is begeleid door een extern bureau. Er is in diverse media geadverteerd, waaronder een advertentie in een landelijk dagblad. Daarnaast zijn kandidaten door het externe bureau actief benaderd om te solliciteren.

Op basis van een lange groslijst zijn twee lijsten met vijf kandidaten gemaakt ten behoeve van de eerste gesprekken met de commissies uit de HVOB en de OR. Beide commissies hebben in een eerste gesprek de selectie teruggebracht tot twee. In het tweede gesprek is ook de bestuurder aanwezig geweest bij de gesprekken en is in beide commissies unaniem gekozen voor één overgebleven kandidaat.

Tijdens de beraadslagingen in de begeleidingscommissie vanuit RvC en bestuur is geconstateerd dat met de overgebleven kandidaten toch niet helemaal het palet voor de gewenste kwaliteiten in de RvC afgedekt wordt. Tegelijk is wel sprake van een kandidaat die voor de HVOB en OR niet in hun profiel past, maar wel een aanwinst zou zijn voor de RvC als geheel. Om die reden is besloten een extra ongebonden RvC-lid toe te voegen aan de RvC.

Overwegingen die aan het besluit ten grondslag lagen:

- Het gaat goed met Centrada en daarbij hoort de verantwoordelijkheid om de komende periode waar mogelijke de ambitie verder uit te bouwen, zeker in de context van de stad Lelystad, die een enorme ontwikkelopgave heeft. Dat is niet alleen een wens vanuit Centrada maar ook een maatschappelijke noodzaak. Denk aan onder andere (nog) meer bouwopgave, verduurzaming en leefbaarheid. Dit in een stad/samenleving in ontwikkeling waarin Centrada een belangrijke rol kan spelen.
- Om op alle onderwerpen die spelen (of gaan spelen) de bestuurder van ondersteuning te kunnen voorzien, kan een extra commissaris met aanvullende ervaringen en competenties een bijdrage leveren aan de optimale invulling van haar taak.
- Een nog steviger verankering in de Lelystadse samenleving zou met een extra lid geborgd kunnen worden, doordat dan twee in plaats van één van de zes leden woonachtig zijn in Lelystad inclusief toegang tot een groot lokaal netwerk.

- De diversiteit van het RvC-team kan zo verder inhoud krijgen door een extra lid: er is dan sprake van twee vrouwelijke en vier mannelijke leden die ieder een diverse achtergrond aan kennis en ervaring inbrengen.
- Met het vertrek van vier van de vijf leden binnen een jaar gaat veel kennis en ervaring over de afgelopen jaren verloren. Ondanks alle kennis en deskundigheid die er nieuw aan boord komt, zal er sprake zijn van een periode van “inwerken”. Een extra lid kan bijdragen aan een soepele overgang van een ervaren naar een relatief nieuwe RvC.

De werving heeft geresulteerd in voorgenomen besluiten tot benoeming van:

- De heer Bijl als lid op voordracht van de HVOB;
- De heer Bos als lid op voordracht van de OR;
- Mevrouw Schelwald als extra ongebonden lid.

De Aw heeft voor alle drie de benoemingen een positieve zienswijze afgegeven. De heer Bijl is benoemd per 1 juli 2021, de heer Bos en mevrouw Schelwald zijn benoemd per 1 oktober 2021. Alle commissarissen zijn benoemd voor een periode van vier jaar.

Benoeming

In 2021 zijn drie commissarissen benoemd. Er zijn geen commissarissen herbenoemd.

Samenstelling

De RvC bestaat eind 2021 uit zes 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 57%/43%.

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 vijf, 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 rechtmatigheidskwesaties, dient de RvC dit direct te melden aan de Aw. In 2021 heeft dit zich niet voorgedaan.

Zelfevaluatie

De RvC voerde in 2021 een zelfevaluatie uit onder externe begeleiding. Deze zelfevaluatie was een bijzondere bijeenkomst met nieuwe en vertrekkende commissarissen. Daarom ook een bijzondere agenda in twee delen: in deel 1 een eerste kennismaking van de RvC-leden met elkaar en een korte terugblik op het afgelopen jaar. In deel 2 samen met de bestuurder zijn de wederzijdse verwachtingen over de samenwerking tussen RvC en bestuurder besproken. Tevens is een eerste verkenning gemaakt van governance thema's waarover in de nieuwe RvC het gesprek gevoerd kan worden:

- De ruimte voor innovatie en ondernemerschap in de organisatie
- De ruimte voor de natuurlijke adviesrol van commissarissen
- Hoe effectief invulling te geven aan de relatie met stakeholders
- De rol van de woningcorporatie in de context van Lelystad
- Wat kan Centrada betekenen voor Lelystad en hoe doe je het goed voor de juiste groepen
- Wat kan een organisatie als Centrada wel en niet aan vanuit verandervermogen bezien
- Hoe kan de RvC in positie komen om mee te denken over de opgaven van de stad, met behoud van de rolvastheid die van RvC en bestuurder gevraagd wordt en met het wederzijdse vertrouwen dat het altijd balanceren is tussen in control zijn en de durf en noodzaak om de grens te zoeken

Permanente educatie

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

Bezoldiging

De totale bezoldiging van de RvC bedroeg € 78.435 exclusief btw (2020: € 72.931 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

Medio 2021 is de RvC in nieuwe samenstelling, met vijf nieuwe commissarissen én nieuw elan, van start gegaan. Al tijdens de eerste kennismaking in de zomer, die onder meer bestond uit een rondrit langs nieuwbouwprojecten en bestaande objecten van Centrada, was de RvC onder de indruk van de kwaliteit van de opgeleverde woningen en de staat van onderhoud van het Centrada vastgoed. Uiteraard wordt daar voortdurend op een duurzame wijze geïnvesteerd. De kennismaking met de verschillende teams binnen Centrada (van klantenservice, dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud, tot financieel beheer en incasso) was eveneens zeer positief.

Het ondernemingsplan, dat de RvC in 2021 heeft onderschreven, levert een belangrijke bijdrage aan het samenwerken aan wonen in een aantrekkelijk Lelystad. De samenwerking met de gemeente wordt daarbij zeer gewaardeerd, getuige ook de onderlinge prestatieafspraken die eind 2021 zijn bekrachtigd. Met het oog op de groeiambitie waar we gezamenlijk de komende jaren voor staan niet onbelangrijk!

De RvC spreekt grote waardering uit voor de wijze waarop de directeur-bestuurder en medewerkers van Centrada, ondanks de beperkende omstandigheden als gevolg

van Covid-19, de doelstellingen op het gebied van betaalbare, duurzame woningen met de beschikbaar gestelde middelen wederom gerealiseerd hebben. Daarbij staat het belang van de huurders altijd voorop. HVOB, die een schakel vormt tussen Centrada en de huurders, houdt ons daarin scherp.

De RvC van Centrada bedankt het bestuur, de managers, de medewerkers en de Ondernemingsraad voor hun positieve bijdragen.

Slotverklaring

In de vergadering van de RvC op 9 mei 2022 zijn de jaarstukken 2021 en het jaarverslag 2021 van Centrada met de accountant besproken. Nadat kennis is genomen van de controleverklaring van de accountant, heeft de RvC op 9 mei 2022 de jaarstukken 2021 en het jaarverslag 2021 vastgesteld. De RvC verleent het bestuur décharge voor het gevoerde beleid.

Lelystad, 9 mei 2022

Was getekend:

R.J. Zuidema (voorzitter RvC)

M. Muller (vice voorzitter RvC)

L.M. van der Sluis

A.W. Bijl

A.J.M. Schelwald - van der Kley

W.J. Bos



Bestuur

Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Bestuurder sinds	Werkzaam bij Centrada sinds	Duur benoeming
M.K. Visser	V	46	17-8-2015	17-8-2015	1-2-2021 tot 1-2-2025

Nevenfuncties

Naam	Nevenfuncties
M.K. Visser	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Prisma Almere - Voorzitter Flevolandse Patiënten Federatie - Lid vertrouwenscommissie CDA Almere voor selectie kandidaten voor de gemeenteraad - Bestuurslid stichting Staverdens Genootschap

Permanente educatie

Bestuurder	2021	2020	2019	Totaal	Norm
M.K. Visser	76,5	40	35	151,5	108

Bestuurder	Opleiding	Organisator	PE-punten
M.K. Visser	Systemisch leiderschap	Kjenning	4
	Circulariteit, duurzaamheid en nieuwbouw	Kjenning	3
	Volkshuisvesting: bestuurlijk krachtenveld	Kjenning	7
	Anders organiseren	Kjenning	7
	Introductie volkshuisvesting en vastgoedfinanciën	Kjenning	7
	Leiderschap in Complexiteit - Comenius leergang	Comenius	48,5
			76,5

Raad van Commissarissen

Samenstelling

Naam	M/V	Leeftijd	Functie in RvC	Portefeuille	Hoofdfunctie
R. Zuidema	M	53	voorzitter	Politiek, openbaar bestuur, maatschappelijk ondernemerschap	Directeur-bestuurder Zwolse theaters
drs. M. Muller RE RA	M	48	vicevoorzitter	Financiën, vastgoed, zorg, sociaal domein	Group director Reporting & Control Mirage Retail Group
mr. L.M. van der Sluis	V	66	lid	Juridische zaken en communicatie	Advocaat Berculo advocaten
A.W. Bijl	M	59	lid	Volkshuisvesting, maatschappij, leefbaarheid, wijkontwikkeling en duurzaamheid	Consultant bij adviesbureau Over Morgen
drs. A.J.M. Schelwald - van der Kley	V	58	lid	Governance, politiek, duurzaamheid, openbaar bestuur en regionale binding	Directeur-eigenaar en consultant Schelwald-van der Kley Beheer BV/ Envision-S
drs. W.J. Bos RO	M	55	lid	Financiën, bedrijfs- en organisatiekunde, HRM, maatschappij en regionale binding	Partner Galan Groep

Nevenfuncties

Naam	Nevenfuncties
R. Zuidema	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur-bestuurder Zwolse theaters - Voorzitter Raad van Toezicht UTH uus - Lid Raad van Toezicht Lucas onderwijs Den Haag
drs. M. Muller RE RA	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Toezicht Trajectum
mr. L.M. van der Sluis	<ul style="list-style-type: none"> - Vice voorzitter Raad van Commissarissen Woningbouw vereniging RKWB Zeist - Voorzitter Raad van Toezicht Amerpoort - Lid Raad van Toezicht Carante Groep
A.W. Bijl	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter Bestuur stichting Fabriikaat
A.J.M. Schelwald	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Raad van Toezicht Flevolandschap - Docent Neurobiologie CAM-Instituut - Oprichter DIATA Uitgeverij en Academy
drs. W.J. Bos RO	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Raad van Toezicht Stichting De Kubus – Centrum voor Kunst & Cultuur - Lelystad - Bestuurslid Nationaal Netwerk Risicomanagement

Rooster van aftreden

Naam	Functie	Eerst benoemd	Herbenoemd	Lopende termijn	Einde zittingstermijn/ aftredend	Maximale duur lidmaatschap RvC tot
R. Zuidema	voorzitter	1 januari 2021		1	1 januari 2025	1 januari 2029
M. Muller	lid	1 oktober 2020		1	1 oktober 2024	1 oktober 2028
L.M. van der Sluis	lid op voordracht HVOB	1 oktober 2015	1 oktober 2019	2	1 oktober 2023	1 oktober 2023
A.W. Bijl	lid op voordracht HVOB	1 juli 2021		1	1 juli 2025	1 juli 2029
A.J.M. Schelwald	lid	1 oktober 2021		1	1 oktober 2025	1 oktober 2029
W.J. Bos	lid op voordracht OR	1 oktober 2021		1	1 oktober 2025	1 oktober 2029

Permanente educatie

Commissaris	2021	Norm
R.Zuidema	7,5	5
M. Muller	17,0	5
L.M van der Sluis	8,0	5
A.W. Bijl	3,5	2
A.J.M. Schelwald	7,5	1
W.J. Bos	107,5	1