

Centrada te Lelystad

visitatieperiode

2007-2010

Utrecht, 1 april 2011

UR22/visitatierapport centrada versie 1 april 2011.docx



Visitatiecommissie:

Gert van de Burg, voorzitter

Hanneke de Zwart, lid

Wibo Haverkate, lid

Jan Wachtmeester, secretaris

Inhoud

1 Centrada 3

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties 4

- 2.1 Integrale scorekaart 4
- 2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven 5
- 2.3 Recensie 5
- 2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport 6

3 Prestaties Centrada 7

4 Presteren naar ambities 9

- 4.1 Ambities Centrada 9
- 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar ambities 9
- 4.3 Beoordeling visitatiecommissie 9

5 Presteren naar opgaven 12

- 5.1 Opgaven werkgebied en prestatie Centrada 12
- 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar opgaven 12
- 5.3 Beoordeling visitatiecommissie 12

6 Presteren volgens belanghebbenden 15

- 6.1 Belanghebbenden in werkgebied 15
- 6.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens belanghebbenden 16
- 6.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 16
- 6.4 Beoordeling prestaties Centrada door belanghebbenden 17
- 6.5 Beoordeling visitatiecommissie 17

7 Presteren naar vermogen 18

- 7.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar vermogen 18
- 7.2 Beoordeling visitatiecommissie 18

8 Governance 21

- 8.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance 21
- 8.2 Beoordeling visitatiecommissie 21

9 Bijlagen 24

Overzicht geïnterviewde personen 25

Korte cv's visitatoren 26

Onafhankelijkheidsverklaring 27

Meetschaal 29

Werkwijze visitatiecommissie 30

Bronnenoverzicht 31

Uitgebreid overzicht prestaties Centrada 35

1 Centrada

Woonstichting Centrada

Centrada is werkzaam in de gemeente Lelystad (provincie Flevoland). Lelystad is in de afgelopen 43 jaar naar bijna 75.000 inwoners gegroeid. Centrada heeft anno 2010 ruim 8.300 woningen in eigendom en verhuur, wat staat voor een marktaandeel van 27% van de woningmarkt in de gemeente Lelystad. Zij is de enige woningbouwcorporatie in Lelystad van enige omvang.

Woningmarkt gemeente Lelystad	Huurwoningen	Koopwoningen	Totaal
1 januari 2010	10.595 (34%)	20.279 (66%)	30.874
1 januari 2007	10.313 (35%)	19.166 (65%)	29.479
Aandeel Centrada 1 januari 2010	78%		27%

Centrada is in 1997 ontstaan uit een fusie tussen de Christelijke Woningstichting De Opdracht en Woningbouwstichting Lelystad. Deze fusie werd aangegaan vanwege de grote leegstand in huurwoningen in Lelystad, die het gevolg was van de stop van de geplande groei vanaf medio jaren '80 en de te grote financieringslasten van de corporaties. Na de mislukking van de fusie met het vastgoedfonds LievenDeKey ging Centrada in 2003 zelfstandig verder. Voor haar investeringen zocht zij actief naar steun bij andere corporaties. Dit resulteerde in 2005 in een succesvolle financiële matching met een aantal andere woningcorporaties in Nederland (Woongroep Holland te Amstelveen, BrabantWonen te Oss, Stichting Gereformeerde Bouwcorporatie voor Bejaarden te Hoofddorp, Stichting Portaal te Baarn en RWS te Goes). Deze matching is ondergebracht in een speciaal opgerichte organisatie: Newtrada.

Newtrada is een vereniging waarin de hiervoor genoemde collega-corporaties participeren en zich op deze wijze garant stellen voor de bouw en de financiering van 1.000 sociale huurwoningen in Lelystad. Deze woningen worden na 15 jaar te koop aangeboden aan Centrada. De bestuurder van Centrada is tevens bestuurder van Newtrada. Newtrada heeft er voor gekozen geen ministeriële toelating aan te vragen.

Dit gaf Centrada aanvankelijk de mogelijkheid met volle inzet aan haar volkshuisvestelijke opgaven te werken. Maar de matching staat anno 2011 onder grote druk vanwege de financiële crisis en de gevolgen daarvan voor de deelnemers aan Newtrada.

Bij Centrada werken 102 medewerkers (ruim 91 fte's) aan de realisatie van de ambities van de organisatie. De missie van Centrada luidt: 'gedreven door mensen werkt Centrada aan kwaliteit, keuzevrijheid en betaalbaar wonen in vitale wijken en buurten in Lelystad'. De visie is geformuleerd als: 'Centrada wil een logische en betrouwbare partner zijn van haar klanten, de gemeente en andere partijen met een brede en lange termijn verantwoordelijkheid op het gebied van wonen.'

De organisatie is ondergebracht in een stichting met één directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door een Raad van Commissarissen met 7 leden.

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

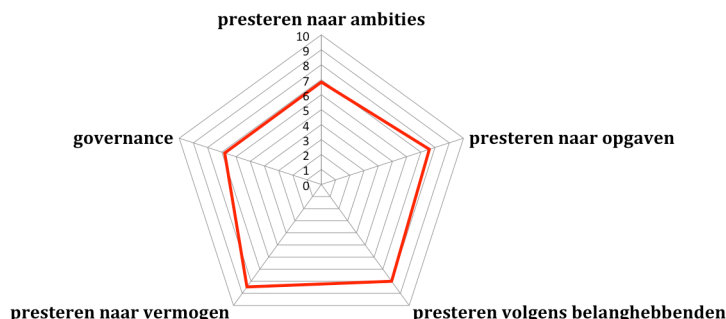
2.1 Integrale scorekaart

		Score	gemiddelde score + gewicht			cijfer
Presteren naar ambities						
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	8				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7	6,8	x	100%	= 6,8
4	(Des)investeren in vastgoed	5				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7				
6	Overige / andere prestaties	7				
Presteren naar opgaven						
1	Huisvesting primaire doelgroep	7				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	8				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	8	7,7			= 7,7
4	(Des)investeren in vastgoed	7				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	8				
6	Overige / andere prestaties	8				
Presteren volgens belanghebbenden						
1	Huisvesting primaire doelgroep	8				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,6				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	8,5	7,8			= 8
4	(Des)investeren in vastgoed	7,6				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7				
6	Overige / andere prestaties					
Presteren naar vermogen						
Financiële continuïteit	Vermogenspositie	7	7,7	x	20%	= 1,54 =
	Liquiditeit	7				
	Integrale kasstroomsturing	9				
Financieel beheer	Planning en controlcyclus	8	8	x	20%	= 1,60 =
	Treasurymanagement	8				
Doelmatigheid			8	x	20%	= 1,60 =
Prestatie naar vermogen	Visie op vermogensinzet	9	9,3	x	40%	= 3,72 =
	Mogelijkheid verruimen	10				
	Maximale inzet vermogen	9				
Governance						
Besturing	Plan	7	6,6	x	33%	= 2,23 =
	Check	6				
	Act	7				
Intern toezicht	Functioneren RvC	8	7,3	x	33%	= 2,43 =
	Toetsingskader	7				
	Toepassing governancecode	7				
Externe legitimatie			7	x	33%	= 2,15 =
Geïntegreerd eindoordeel						7,6

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlage op pagina 28.

De decimalen bij de scores Presteren volgens belanghebbenden zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven



2.3 Recensie

Uit de cijfers komt het beeld naar voren dat Centrada een corporatie is die beter presteert dan de norm (ruim voldoende / goed).

Centrada heeft een belangrijke voorbeeldfunctie vervuld bij het tot stand brengen van matching van taken en financiële middelen in de volkshuisvestingsector in Nederland. De realisatie van het samenwerkingsverband Newtrada is een bijzondere prestatie geweest van alle betrokkenen (en Centrada in het bijzonder). De huidige terugtrekkende bewegingen van de matchingspartners doen daar niets aan af. Voor de visitatiecommissie geeft de totstandkoming van Newtrada en de verdere ontwikkeling daarvan (alhoewel de start buiten de reikwijdte van deze visitatie valt) een goed beeld van de identiteit, de ambities, de opgaven en de effectiviteit van het werk van Centrada. Het zegt ook iets over de volharding, enthousiasme en gedrevenheid van deze organisatie. De corporatie maakt haar eigen ambities als organisatie ondergeschikt aan het kunnen invullen van de opgaven van de stad.

Lelystad en Centrada zijn één. Zo voelt het bij alle partijen en zo werkt het bij alle partijen. De moeizame ontwikkeling van Lelystad en de daarbij behorende opgaven zijn direct te vertalen naar Centrada. Gezamenlijk wordt door hard werken, met vallen en opstaan, gestreefd om de ontwikkeling van Lelystad in de goede richting voort te zetten. Alle mogelijkheden worden daarvoor benut. Dat verdient groot respect. De gemeente Lelystad en haar inwoners kunnen zeer tevreden zijn over zo'n betrokken en actieve corporatie. De relatie tussen Centrada en de belanghouders is goed; Centrada is een natuurlijke partner. Er wordt meegedacht, afgestemd en samengewerkt. De belanghouders herkennen Centrada als een organisatie die de primaire ambitie van de stad, het creëren van een vitale woonstad uitvoert en daarbij de grenzen van haar mogelijkheden zoekt.

De visitatiecommissie heeft met respect kennisgenomen van de zelfstandige positie die Centrada de afgelopen jaren in heeft genomen en nog steeds inneemt. De grote (financiële) problemen zijn creatief opgepakt. Centrada speelt het spel goed en is niet beducht om nieuwe wegen (onder andere Newtrada) in te slaan als zij denkt dat die voor Centrada en Lelystad beter zijn.

In de cijferbeoordeling komt dit maar gedeeltelijk naar voren. De ambities van Centrada zijn groot en goed afgestemd op de opgaven in de gemeente. De ambities gerelateerd aan de concrete prestaties leveren echter geen hoge scores op omdat met name de realisatie van de ambities op het

terrein van sloop, verkoop en nieuwbouw ver achterloopt. Op de minder direct concrete prestatievelden (leefbaarheid, vitale wijken, wonen, zorg en welzijn) ontbreekt het bij Centrada niet aan ambities, maar wel aan een vertaling van die ambities in concrete doelen. Aan de andere kant zijn deze weinig concrete doelen geen belemmering om voortvarend aan de slag te gaan met bijvoorbeeld het realiseren van woonzorg zones in Lelystad (de Hoven en Hanzeborg). En daarmee creëert Centrada op dit gebied, hoewel concrete doelstellingen ontbreken, aantoonbaar maatschappelijke waarde.

Centrada zou hoger scoren wanneer met realistischer plannings wordt gewerkt en ambities vooraf worden omgezet in concrete doelen (SMART geformuleerd) per tijdsperiode. Ook ontbreekt het aan een consequent bijgehouden 'prestatieboekhouding'. Op dit terrein valt voor Centrada nog wel het nodige te winnen. De voorgenomen introductie van de Balanced Score Card is een stap in de goede richting.

Centrada laat in haar werk zien dat haar missie en visie niet alleen een verzameling mooie woorden is maar als zodanig wordt herkend en erkend in Lelystad door de belanghouders. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst.

2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport

De hoofdstukken 1 en 2 geven het totale beeld van de visitatie weer. De beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de volgende hoofdstukken. Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel.

De werkwijze die de visitatiecommissie heeft gevolgd, is weergegeven in de bijlagen.

3 Prestaties Centrada

Het voert te ver om in deze rapportage alle volkshuisvestelijke prestaties van Centrada in de afgelopen 4 jaar de revue te laten passeren. In de prestatietabel (als bijlage bij dit rapport) kan een uitgebreidere blik daarop worden geworpen. Die prestatietabel is door corporatie zelf ingevuld. In samenhang met de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd, wordt duidelijk waar de belangrijkste prestaties liggen die Centrada heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt op hoofdlijnen per prestatieveld aangegeven hoe Centrada hierop heeft gepresteerd. In de volgende hoofdstukken worden die prestaties vanuit de verschillende perspectieven beoordeeld.

Huisvesting primaire doelgroep

De beschikbaarheid van de woningvoorraad in de periode 2006-2009 voor de primaire doelgroep is (ruim) boven de 90% (huur tot huurtoeslaggrens). De betaalbaarheid lag in dezelfde periode onder de 70% van de maximaal redelijke huur. De verwachte wachttijd voor een woning stemt in grote mate overeen met de gerealiseerde wachttijden en is de afgelopen jaren stabiel. In 2006 was de gemiddelde wachttijd 1,2 jaar; in 2009 was de gemiddelde wachttijd 1,2 jaar. De wachttijd voor urgente woningzoekenden (maximaal 3 maanden) wordt gehaald.

De verkoop van woningen bedroegen ongeveer 20 woningen per jaar tot 2009. In 2010 zijn vijf woningen met de toepassing van de Koopgarant-regeling verkocht, naast de negen woningen die op reguliere wijze zijn verkocht.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

In de periode 2006-2009 is 70 miljoen euro geïnvesteerd in het bezit door middel van planmatig onderhoud en is 25 miljoen euro uitgegeven aan herstructurering. In totaal zijn ruim 4.000 woningen door deze investeringen geraakt en op een gespecificeerd kwaliteitsniveau gebracht.

Sinds 2005 voert Centrada het Kwaliteitslabel van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH-label). De scores in de periode 2006-2009 liggen steeds boven de norm van een 7 van KWH.

In 2007 is samen met andere partijen Leviant opgericht. Via deze samenwerking worden service en gemakdiensten aan huurders van Centrada aangeboden (in de 1^e twee jaar gratis).

Alle woningen van Centrada zijn voorzien van een energielabel. De kosten van labeling bedragen circa € 0,3 miljoen. De energetische prestatie (label C=1,57) scoort beter dan het landelijk gemiddelde (label D=1,80) en ook beter dan de gemiddelde corporatie met een gemiddeld bouwjaar van 1983 (label C=1,60). De reeds gerealiseerde energetische investeringen leveren een 15% reductie op energie en CO₂ op. 62% van het huidige bezit heeft een C label of hoger (per 1-1-2009).

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Centrada werkt met convenanten voor instellingen die werken voor bijzondere doelgroepen. In de periode 2006-2009 is circa 1% van de woningen van Centrada ter beschikking gesteld aan die instellingen. Voor de uitstroom van de instellingen is 6% van de woningvoorraad gereserveerd (zoals voor uitstroom begeleid wonen, blijf van me lijf et cetera).

Centrada huisvest bijna 100% van de statushouders.

Centrada renoveerde het verzorgingshuis en aanleunwoningen in De Hoven en leverde in 2010 het woon/zorg/welzijncomplex De Hanzeborg op.

Van de gerealiseerde nieuwbouw is 50% geschikt voor oudere bewoners.

Centrada heeft het woonwagencentrum in Lelystad over genomen.

(Des)investeringen in vastgoed

In de periode 2006-2009 zijn 440 nieuwe woningen opgeleverd, terwijl er 862 woningen waren gepland volgens het Strategisch Voorraadbeleidsplan 2004 (SVB 2004). Er is nog niet tot sloop overgegaan. Er zijn 52 woningen verkocht in de periode 2006-2009 (met een verkoopresultaat van € 4,5 miljoen). Volgens het Lokaal Akkoord 2005 hadden dit er maximaal 390 mogen zijn. In de periode 2006-2009 zijn in het kader van herstructurering en kwaliteitsverbetering (= geen planmatig onderhoud) ruim 2.500 woningen opgeknapt (met een investering van € 87 miljoen).

In 2010 werd de multifunctionele accommodatie (MFA) Atolplaza opgeleverd met een financiële bijdrage van Centrada van € 0,96 miljoen. Daarnaast werd geïnvesteerd in drie andere MFA's. Al eerder is de Hanzeborg opgeleverd.

Kwaliteit wijken en buurten

Er lopen diverse initiatieven ter verbetering van de leefbaarheid (onder andere de aanpak van hennepeteelt, portiekgesprekken, inzet van gebiedsregisseurs, gebruik van wijkontwikkelingsplannen).

In de Hoven is de woonservicebuurt opgericht, er worden schoonmaakacties uitgevoerd, een project Kamers met kansen wordt voorbereid, het project 'ik woon, leef en leer' wordt uitgevoerd.

Centrada is deelnemer en financier van het Meldpunt vangnet en advies en zorgt in samenwerking met het ROC voor gratis participatievergrotenende trainingen en opleidingen voor klanten.

Het project de Spaceboxen is een goed voorbeeld van de verantwoordelijkheid die Centrada voelt voor de opgave van Lelystad. Dit project omvatte de bouw van tijdelijke huisvesting (24 spaceboxen) voor jongeren in de leeftijd van 18 tot 23 jaar inclusief begeleiding door de stichting 3D, in afwachting van definitieve jongerenhuisvesting.

Overige prestaties

In samenwerking met de gemeente is het initiatief genomen voor de realisatie van een glasvezelinfrastructuur in Lelystad. Hierin wordt niet door Centrada zelf geïnvesteerd maar door een marktpartij. Realisatie wordt verwacht in 2012.

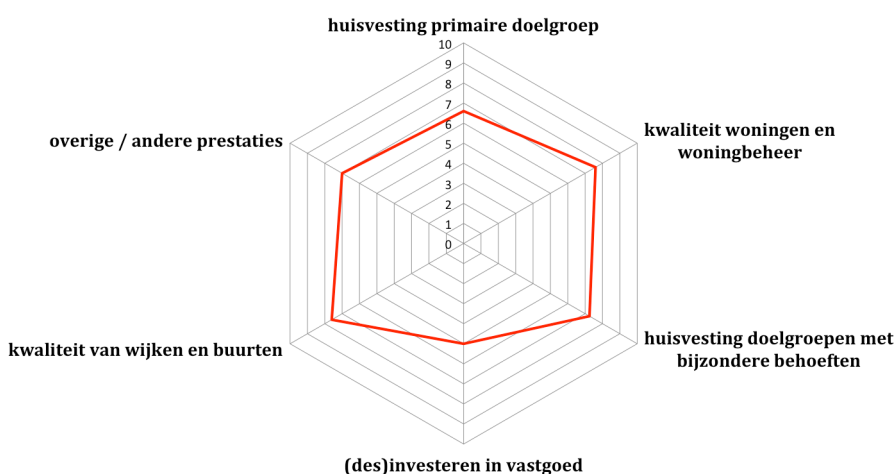
4 Presteren naar ambities

4.1 Ambities Centrada

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Centrada gerelateerd aan de geformuleerde ambities in de periode 2007-2010. De belangrijkste graadmeters daarvoor zijn de koersnotitie (Koersbepaling Centrada 'Wonen Mensenwerk' mei 2008) en het strategisch voorraadbeleidsplan uit 2004.

De belangrijkste ambities waren in de periode die deze visitatie beslaat, de nieuwbouwopgave en de kwaliteitsverbetering van het bestaande bezit.

4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar ambities



4.3 Beoordeling visitatiecommissie

Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep

Voor wat betreft de beschikbaarheid in de periode 2006-2009 benoemt Centrada de ambitie 'voldoende beschikbare woningen'. Pas in 2010 wordt een concreet percentage benoemd (minimaal 90%). De betaalbaarheid wordt vorm gegeven door de huur niet hoger dan 70% maximaal redelijke huur te laten zijn. In 2010 is dit percentage vastgesteld op 72,5%. Eigenwoningbezit wordt bevorderd door het aanbieden van Koopgarant. In 2010 is Koopgarant geïntroduceerd.

Centrada presteert beter dan de zichzelf opgelegde ambities. Uitzondering hierop vormt het verkopen van woningen. De verkoop van woningen bedroegen ongeveer 52 woningen van 2006 tot en met 2009. In 2010 zijn 14 woningen verkocht waarvan vijf woningen met Koopgarant. De ambitie van het Lokaal Akkoord 2005 was maximaal 390 woningen te verkopen.

Alle ambities en realisaties wegend beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7.

Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Alhoewel de ambities qua onderhoud en verbetering niet kwantitatief zijn vastgelegd heeft Centrada in relatief korte tijd ruim 4.000 woningen aangepakt. In het Lokaal Akkoord 2005 is afgesproken met de gemeente Lelystad : 'Centrada brengt de bestaande voorraad huurwoningen op peil'. Dit is een kwalitatieve benadering. Centrada heeft in de periode 2006-2009 70 miljoen euro

geïnvesteed in het bezit door middel van planmatig onderhoud en er is 25 miljoen euro uitgegeven aan herstructurering. In totaal zijn ruim 4.000 woningen door deze investeringen op een gespecificeerd kwaliteitsniveau gebracht. De afgesproken kwalitatieve doelstelling is daarmee in de ogen van de visitatiecommissie overtroffen.

De ambities op het terrein van de kwaliteit van de dienstverlening (het halen van de KWH-norm) is ruim gehaald.

Energie en duurzaamheid zijn op de agenda gekomen. Het gewenste gemiddelde energielabel (C) is bereikt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatievelde met een 8. Het op peil brengen van een groot deel van het bezit in een korte tijd heeft sterk bijgedragen aan deze waardering.

Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik. Ten behoeve van het huisvesten van cliënten wordt maximaal 1% van de woningvoorraad van Centrada beschikbaar gesteld voor maatschappelijke instellingen waar Centrada een convenant mee heeft. Statushouders worden opgevangen (100%).

Ook wil Centrada zich inzetten voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften, zoals vormen van begeleid wonen (6% van bezit), en het doen van aanpassingen voor gehandicapten / ouderen.

Voor de prestaties op het terrein van ouderenhuisvesting zijn goed, alhoewel de ambities niet concreet in doelstellingen zijn verwoord. Een voorbeeld: De kwalitatieve omschrijving in het Strategisch Voorraadbeleid 2004 'inspelen op de effecten van de vergrijzing. Het vormgeven van woonzorgzones biedt kansen in wijken' leidt tot de realisatie van twee concrete woon/zorgzones. Centrada renoveerde het verzorgingshuis en aanleunwoningen in De Hoven en leverde in 2010 het woon/zorg/welzijn-complex De Hanzeborg op.

Hetzelfde geldt voor bijzondere woonvormen en/of begeleid wonen. De gemaakte afspraken met instellingen worden door Centrada nagekomen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatievelde met een 7.

Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed

Realisatie van 862 huurwoningen in de periode 2006-2009. Het slopen van 114 woningen tot 2013, het verkopen van woningen met een netto winst van 23 miljoen euro tot 2013.

Het op peil brengen en houden van de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen.

Investeringen in periode 2005-2012 voor herstructurering en kwaliteitsslag met een investeringsvolume van circa € 120 miljoen.

Centrada is onder voorwaarden bereid te participeren in publieke voorzieningen, samen met andere partijen. Centrada levert een financiële bijdrage aan de realisatie van drie MFA's.

De feitelijke prestaties op dit prestatievelde lopen sterk achter op de geformuleerde ambities. Enerzijds ligt de oorzaak hiervan bij Centrada zelf (traag starten), anderzijds zijn de oorzaken buiten Centrada gelegen. Alle seinen voor wat betreft het realiseren van nieuwbouw zijn in de sector de afgelopen jaren op rood gaan staan, de financiële situatie is verder verslechterd door de invoering van de vennootschapsbelasting en het voorgeschreven inflatievolgend huurbeleid. Zuivere toepassing van de meetschaal uit de visitatiemethodiek levert een 4 op. De visitatiecommissie verhoogt dit naar een 5 aangezien de meeste oorzaken buiten de invloedssfeer van Centrada liggen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatievelde met een 5.

Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten

Alhoewel de ambities niet concreet zijn geformuleerd worden door Centrada diverse zaken goed opgepakt. Centrada is een zichtbare partij in de wijk, is partij bij het wijkgericht werken en neemt verantwoordelijkheid als dat nodig is. Recent zijn de producten leefbaarheidsladder, woonplannen, woonplanmonitor en effectenkaart ontwikkeld.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatievelde met een 7.

Ambities en prestaties overige prestaties

In samenwerking met de gemeente is het initiatief genomen voor de realisatie van een glasvezelinfrastructuur in Lelystad. Hierin wordt niet door Centrada zelf geïnvesteerd maar door een marktpartij. De realisatietermijn is niet benoemd, maar wordt verwacht in 2012. De gemeente heeft Centrada gevraagd samen het voortouw te nemen teneinde de realisatie daadwerkelijk van de grond te krijgen. Centrada beschouwt breedband als essentieel onderdeel van haar woningen in de toekomst. In de beoordelingsperiode heeft Centrada de intentieovereenkomst met de gemeente Lelystad gesloten en is de exploitatieovereenkomst vraagbundeling glasvezel Lelystad ondertekend.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatievelde met een 7.

Totale beoordeling ambities en prestaties

Het algemene beeld van de visitatiecommissie is dat Centrada goed presteert naar haar eigen ambities. Een precieze beoordeling is niet op alle onderdelen goed mogelijk aangezien niet alle ambities concreet zijn geformuleerd. In het strategisch voorraadbeleidsplan 2010 zijn inmiddels wel concretere doelstellingen geformuleerd. Centrada toont zich daarmee een lerende organisatie. Toepassing van de meetschaal uit de visitatiemethodiek levert lage scores op het terrein van nieuwbouw, sloop en verkoop. De verschillen tussen ambities en feitelijke prestaties zijn hier groot.

Algemeen punt van aandacht is het gebrek aan concrete formulering van de ambities en het bijhouden van de ontwikkeling van de prestaties op die ambities.

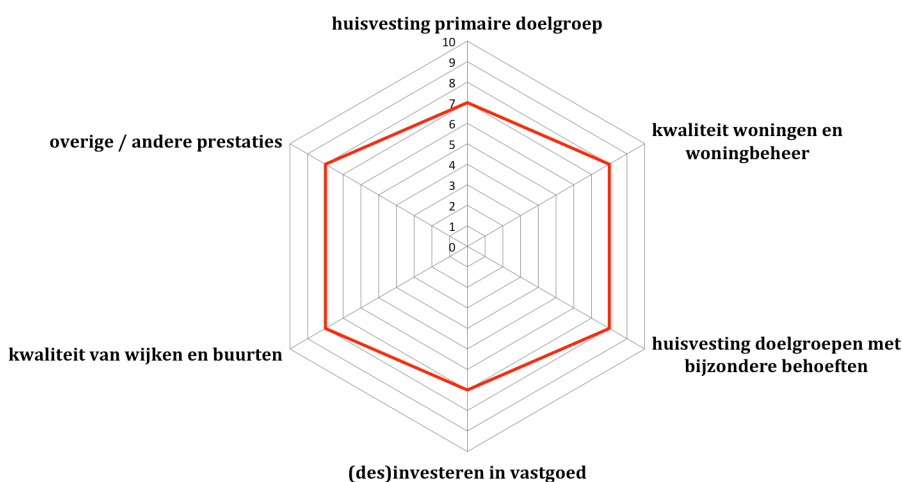
Het rekenkundig gemiddelde van de onderliggende cijfers leidt tot het eindoordeel van de commissie op dit onderdeel van een 6,8.

5 Presteren naar opgaven

5.1 Opgaven werkgebied en prestatie Centrada

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Centrada gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied. De belangrijkste graadmeter daarvoor is het Lokaal Akkoord dat per collegeperiode met de gemeente Lelystad wordt afgesloten. Hierin worden vooral afspraken gemaakt op het terrein van nieuwbouw, herstructurering en verbetering van de kwaliteit van het bestaande bezit.

5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar opgaven



5.3 Beoordeling visitatiecommissie

Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep

Op het terrein van de beschikbaarheid en betaalbaarheid zijn concrete opgaven benoemd. Centrada presteert goed binnen die opgaven.

Het bevorderen van eigen woning bezit is in de opgave niet kwantitatief gemaakt. Er zijn veel minder woningen verkocht dan afgesproken was. Wel heeft Centrada conform de afspraken Koopgarant geïntroduceerd.

Alle prestaties wegend beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7.

Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

De opgave is kwalitatief geformuleerd: Centrada brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil. Specifieke afspraken zijn gemaakt over de start van de aanpak van Atolwijk.

Centrada heeft in de periode 2006-2009 70 miljoen euro geïnvesteerd in het bezit door middel van planmatig onderhoud en er is 25 miljoen euro uitgegeven aan herstructurering. In totaal zijn ruim 4.000 woningen door deze investeringen op een gespecificeerd kwaliteitsniveau gebracht. Een prima prestatie die past bij de opgave.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatieveld met een 8.

Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen

De in het Lokaal Akkoord geformuleerde opgaven zijn door Centrada volledig ingevuld. Het gaat dan onder andere over het werken op basis van jaarlijkse afspraken met maatschappelijke instellingen. Centrada heeft hiervoor 15 convenanten gesloten en komt haar afspraken na. Centrada vult de volledige gemeentelijke opgave voor statushouders in en heeft volgens afspraak een woonwagencentrum overgenomen van de Gemeente.

Boven op het invullen van de afspraken uit het Lokaal Akkoord heeft Centrada substantiële prestaties geleverd door actief te reageren op aanvullende opkomende opgaven. Zo is op verzoek van zorginstelling Coloriet haar verzorgingstehuis en bijbehorende aanleunwoningen gerenoveerd.

De prestaties van Centrada gaan verder dan de vastgelegde opgavenbeelden. De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatieveld daarom met een 8.

(Des)investeren in vastgoed

De opgaven op dit prestatieveld zijn in het Lokaal Akkoord 2005 slechts ten dele concreet geformuleerd in aantallen en plannings. Op abstract geformuleerde opgaven komt Centrada wel tot concrete prestaties: investeren in MFA's, ontwikkeling van woonzorgcentrum Hanzeborg en de renovatie van een verzorgingstehuis. Teveel verkopen werd in het licht van de opgave in Lelystad als onwenselijk gezien. Waar een maximum van 390 woningen was afgesproken heeft Centrada zich beperkt tot 44 woningen. De concreet benoemde nieuwbouwaantallen uit het Lokaal Akkoord 2005 worden bij lange na niet gerealiseerd. De opgave op dit vlak is echter in overleg tussen gemeente en Centrada bijgesteld en geformaliseerd in het Lokaal Akkoord 2010. In 2010 realiseerde Centrada 80% van haar nieuwbouwoopgave voor dat jaar.

Het enigszins onderpresteren op onderdelen en het op norm of zelfs daarboven presteren waar het gaat om abstract geformuleerde opgavenbeelden maakt dat de commissie het presteren op dit veld waardeert met een 7.

Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten

De opgave in het Lokaal Akkoord is ook hier kwalitatief van karakter: het afstemmen van doelstellingen, visie en inzet. Deze opgave is door Centrada ingevuld: de corporatie is een zichtbare en aanwezige partij geweest rond overleg over kwaliteit van wijken. Er zijn feitelijke prestaties geleverd zoals het vormgeven van een woonservicebuurt, onderzoek naar en uitvoering van diverse projecten (Bouw Advies Winkel, Kamers met Kansen) als ook diverse kleinere acties in de wijk. Ook is Centrada deelnemer en financier van het Meldpunt Vangnet. Klanten kunnen gratis deelnemen aan participatie versterkende trainingen. Centrada vult niet alleen de opgave die in de loop van de beleidsperiode zichtbaar wordt goed in, maar toont ook initiatiefkracht bij het komen tot oplossingen en prestaties in de wijken.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatieveld met een 8.

Opgaven, prestaties en beoordeling overige opgaven

De opgave in het Lokaal Akkoord is ook hier kwalitatief van karakter: 'samenwerking op het terrein van glasvezelinfrastructuur'. In samenwerking met de gemeente heeft Centrada de afgelopen jaren het initiatief genomen om een glasvezelnet aan te leggen in Lelystad. De kwalitatieve ambitie is in concrete prestaties omgezet. Naar verwachting zal in 2011 met de uitvoering kunnen worden begonnen. Zonder het gezamenlijk initiatief van Centrada en de gemeente zou het (nog) niet zover gekomen zijn.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatieveld met een 8.

Totale beoordeling opgaven en prestaties

Over het algemeen presteert Centrada conform de afspraken die vanuit de opgaven zijn geformuleerd. Op een aantal terreinen wordt er vanaf geweken, zowel in negatieve zin (nieuwbouw- verkoop en sloopopgave), als in positieve zin (investeren in kwaliteit bestaand bezit, voorzieningen voor specifieke doelgroepen en kwaliteit van wijken en buurten).

Al met al ziet de visitatiecommissie een goede koppeling tussen de opgaven en de prestaties. Daar waar afgeweken wordt van afspraken met de gemeenten, gebeurt dit in goed overleg en met wederzijdse instemming. De verslaglegging van de bijstelling van de afspraken is overigens wel voor verbetering vatbaar.

Het rekenkundig gemiddelde van de onderliggende cijfers leidt tot het eindoordeel van de commissie op dit onderdeel van een 7,7.

6 Presteren volgens belanghebbenden

6.1 Belanghebbenden in werkgebied

De visitatiecommissie heeft met een vertegenwoordiging van de huurders van Centrada, de Gemeente Lelystad, de welzijnssector en de zorgleveranciers in Lelystad gesproken. In deze paragraaf wordt een korte kenschets van de geïnterviewde belanghebbenden gegeven.

De **gemeente Lelystad** had op 1 januari 2010 in totaal 74.502 inwoners. Lelystad is de hoofdstad van de provincie Flevoland. De gemeente Lelystad ligt in Oostelijk Flevoland en heeft een oppervlakte van 765 km², waaronder een wateroppervlakte van 45 km². Lelystad had tegen het jaar 2000 minstens 100.000 inwoners moeten tellen. Lelystad zou zich tegen die tijd hebben ontwikkeld tot een aantrekkelijke woonplaats voor mensen die genoeg hadden van de drukte van de Randstad.

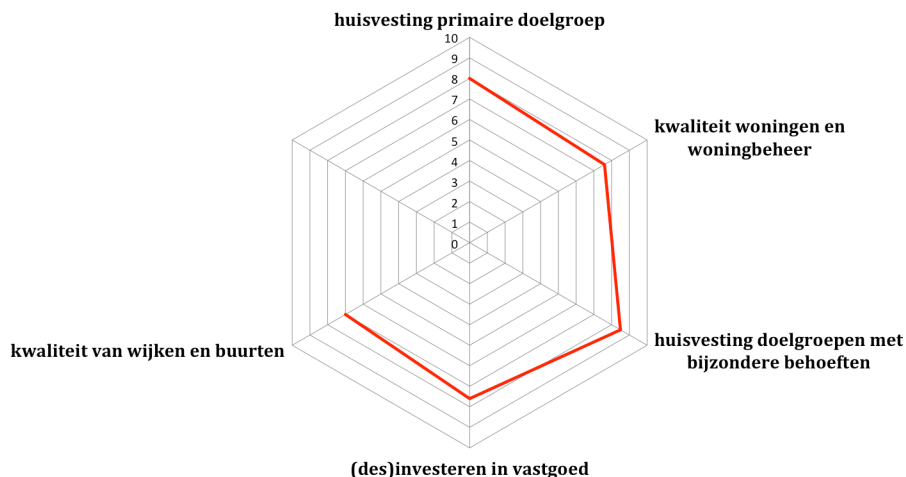
Met de bouw van Lelystad werd in 1965 begonnen. De ontwikkeling van Lelystad kwam echter traag op gang, vooral doordat de verbindingen met het oude land jarenlang slecht waren. Een ander probleem was dat de besluitvorming over de Markerwaard zich lange tijd voortsleepte. In afwachting van de inpoldering van het Markermeer werd de ontwikkeling van de kuststrook van Lelystad opgeschort. Verder werd Lelystad sinds de jaren tachtig overschaduwd door de groei van Almere. De groei van Lelystad kwam tot stilstand, terwijl het ambtenarenapparaat en de infrastructuur waren ingesteld op een inwonertal van 100.000 in het jaar 2000. Lelystad kreeg te maken met leegstand en verpaupering, wat het imago van de stad er niet beter op maakte. Halverwege de jaren negentig ging in Lelystad het roer om. Er werden voortaan aansprekende architecten aangetrokken om de stad een eigen identiteit en meer zelfvertrouwen te geven. Oude wijken werden geherstructureerd en het stadscentrum ging op de schop. Ook kreeg de kuststrook een impuls door middel van hoogwaardige woningbouw en nieuwe recreatievoorzieningen.

Huurdersvereniging 'Ons Belang' (HVOB) verenigt de huurders van Centrada en komt op voor hun belangen. Als belangenbehartiger van de huurders hebben zij een overeenkomst met Centrada waarin de wederzijdse rechten en plichten zijn vastgelegd. Bij het bepalen van beleid en de uitvoering treedt Centrada in overleg met de HVOB. Huurdersvereniging 'Ons Belang' is niet alleen voor huurders maar vooral van de huurders zelf. De huurders bepalen het beleid en het bestuur richt zich op hun wensen en verlangens. Alle bestuursleden zijn huurders van Centrada.

WelzijnLelystad richt zich op alle Lelystedelingen en zet zich in om de betrokkenheid van mensen op elkaar te versterken en participatie aan de samenleving voor iedereen mogelijk te maken door activiteiten (voor en door deelnemers), professionele begeleiding en hulpverlening (kinderwerk, jongerenwerk, buurtwerk, vrijwilligerswerk, mantelzorg en dergelijke). Ze zoekt daarvoor samenwerking met de inwoners van Lelystad en andere organisaties en ontwikkelt nieuwe vormen van dienstverlening.

Stichting Coloriet is in Flevoland één van de grotere aanbieders van diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg met locaties in Lelystad, Dronten en Zeewolde. Meer dan 1.100 cliënten maken gebruik van de diensten van Coloriet. Ruim 1.000 medewerkers en zo'n 400 vrijwilligers ondersteunen de cliënten bij hun wens om zo zelfstandig mogelijk te wonen.

6.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens belanghebbenden



*) Het spinnenweb is niet volledig ingetekend omdat op prestatieveld 6 (overige prestaties) geen scores zijn genoemd door de belanghebbenden.

6.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

De visitatiecommissie heeft open en plezierige gesprekken met de belanghebbenden kunnen voeren. Zij is hen daar zeer erkentelijk voor.

In algemene zin is zichtbaar dat Centrada herkend wordt als een partij die de primaire ambitie van de stad, het creëren van een vitale woonstad, volledig meedraagt en bereid is om alles te doen wat voor die doelstelling noodzakelijk is en binnen haar mogelijkheden ligt. Doordat Centrada zich hier volledig voor inzet heeft zij bij alle partijen veel krediet opgebouwd en is zij een natuurlijke partner. Nieuwe spelers in de markt zijn voor belanghebbenden alleen acceptabel als zij zich ook de problematiek van de stad aantrekken.

De meeste belanghebbenden kennen de financiële perikelen die bij Centrada spelen. Zij zien dat Centrada moet 'sprokkelen' om haar opgaven in te kunnen vullen. Zij hebben veel waardering voor de wijze waarop de corporatie dat binnen Newtrada geregeld heeft.

Voor belanghebbenden is zichtbaar dat Centrada duidelijk prioriteiten stelt waar ze wel en niet in investeren, helder is over waar haar werkterrein begint en waar het eindigt en dat Centrada naast dienstverlenend tegelijkertijd ook op een gezonde manier zakelijk kan zijn.

Al met al hebben de belanghebbenden een zeer positief beeld en veel waardering voor de prestaties en inspanningen die Centrada heeft geleverd de afgelopen 4 jaar.

In onderstaande tabel zijn de oordelen in cijfers per prestatieveld en per belanghebbende weergegeven.

6.4 Beoordeling prestaties Centrada door belanghebbenden

Belanghebbenden	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gemiddelde
	1 Huisvesting primaire doelgroep	2 Kwaliteit woningen en woning-beheer	3 huisvesting doelgroepen	4 (des)investeren in vastgoed	5 kwaliteit wijken en buurten	6* overige	
Huurdersvereniging Ons Belang	7,5	8	7,5	7	7		7,4
Welzijn Lelystad	8	7	8	8	7		7,6
Gemeente Lelystad, bestuur	8	8	9	8	7		8
Gemeente Lelystad, ambtelijk	8,5	7,5	8	7	7		7,6
Stichting Coloriet	8	-	10	8	7		8,3
Gemiddelde per prestatieveld	8	7,6	8,5	7,6	7		7,8

*Dit veld is beschikbaar om prestaties te beoordelen die niet onder de eerstgenoemde vijf velden vallen. Hier is geen gebruik van gemaakt.

6.5 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeel vanuit de verschillende perspectieven. Opvallend bij de beoordelingen is:

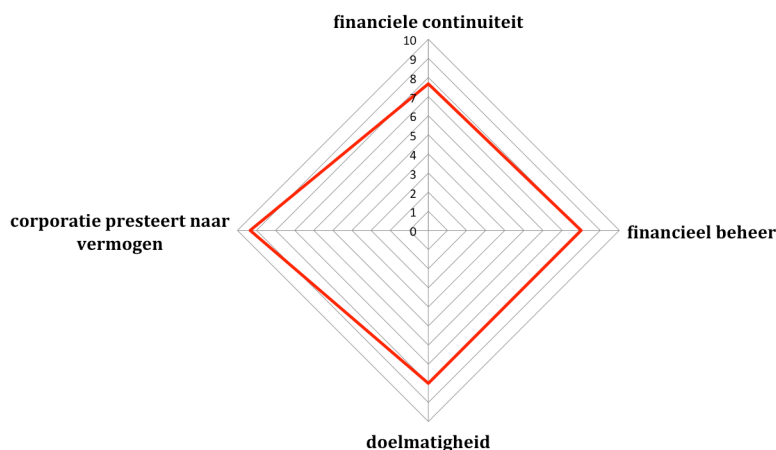
- de hoge score bij de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen. Centrada krijgt van haar belanghouders zowel credits voor het feitelijk haalbaar maken van zaken alsook voor de manier waarop zij het gesprek, met onder andere de zorginstanties voert ('dienstverlenend');
- de relatief lage score bij de kwaliteit van wijken. Daarbij is het beeld dat Centrada absoluut aanwezig is in en bij de thema's die spelen, maar dat haar focus daar nog minder ligt. Dit is wel in ontwikkeling volgens zowel de belanghebbenden als de visitatiecommissie.

De belanghebbenden herkennen allen de ontwikkeling die Centrada doorgemaakt heeft (sanering – opbouwen – middelen regelen – presteren).

De visitatiecommissie rondt het gemiddelde van de beoordelingen af op een 8.

7 Presteren naar vermogen

7.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar vermogen



7.2 Beoordeling visitatiecommissie

Financiële continuïteit

De zwakke vermogenspositie in relatie tot de volkshuisvestelijke opgave is voor Centrada de afgelopen jaren een belangrijk thema geweest, waar veel tijd en energie in gestoken is. Het resultaat mocht er zijn: het samenwerkingsverband Newtrada. Kapitaal van collegacorporaties is via Newtrada ingezet om een deel van de nieuwbouwopgave te realiseren. Newtrada is echter in 2009 zwaar onder druk komen te staan. De matchingspartners willen van de samenwerking af vanwege de veranderde economische omstandigheden. De onderhandelingen over deze kwestie waren ten tijde van de visitatie nog onderhanden.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting heeft over de jaren 2006 t/m 2009 Centrada met een A beoordeeld (de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie). Het in juni 2010 verkregen oordeel spreekt van een A2 (de voorgenomen activiteiten brengen op middellange termijn de vermogenspositie in gevaar). Dit laatste oordeel wordt onderbouwd door de stappen die de samenwerkingspartners zetten om Newtrada te beëindigen en de voorziene effecten van het in 2009 herziene strategisch voorraad beleid.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) heeft voor alle jaren in de beoordelingsperiode een kredietwaardigheidsverklaring verstrekt. De WSW-beoordeling over de jaren 2006 tot en met 2008 geeft een beeld dat voor een beperkte periode niet kan worden voldaan aan het 2% aflossingscriterium. Op langere termijn kan volgens de kasstroomprognoses daar wel aan worden voldaan. Om die reden bleef voor de betrokken jaren borging als maatwerk mogelijk. In de beoordeling over 2009 spelen de ontwikkelingen bij Newtrada eveneens een rol. Het gaat dan met name over, zoals het WSW dat noemt, 'het ontbreken van goederenrechtelijke zekerheid' ten aanzien van 114 woningen in Hanzepark. Daarnaast verschilt WSW van inzicht met Centrada over het volume van de gewenste nieuwbouwactiviteiten. Met name het door Centrada *geplande* volume zorgt ervoor dat Centrada volgens WSW niet kan voldoen aan de kasstroomtoets.

Daar staat tegenover dat Centrada in de praktijk feitelijk *alleen* stuurt op kasstromen. Deze noodzakelijke overlevingsstrategie is bij Centrada tot een ware kunst verheven en levert tot nu toe de gewenste resultaten op.

De visitatiecommissie is van oordeel dat, rekeninghoudend met de bijzonderheid van de Newtrada-constructie, Centrada met betrekking tot vermogenspositie en liquiditeit volgens de norm presteert en met betrekking tot integrale kasstroomsturing zeer goed.

Prestatieveld financiële continuïteit	Beoordeling visitatiecommissie
Vermogenspositie	7
Liquiditeit	7
Integrale kasstroomsturing	9
Oordeel	7,7

Financieel beheer

De financiële planning en control-cyclus is bij Centrada op orde. Gebleken is dat Centrada in staat is om de planning & control aan te passen aan snel wijzigende omstandigheden. Dit blijkt uit de kasstroomsturing die in een hoog tempo is geprofessionaliseerd. Kwartaalrapportages worden met een doorlooptijd van circa drie weken vervaardigd.

De opgave wordt in beeld gebracht (strategisch voorraadbeleid) en vertaald in benodigde middelen (begroting).

Het treasurybeleid is professioneel en wordt door de auditcommissie strak gevolgd. De risico's zijn goed in beeld.

Prestatieveld financieel beheer	Beoordeling visitatiecommissie
Planning- en controlcyclus	8
Treasurymanagement	8
Oordeel	8

Doelmatigheid

Een doelmatige inzet van middelen heeft bij Centrada al langere tijd prioriteit. De aanzet is daarvoor al voor de visitatieperiode gegeven. Mede door de druk op de beperkte middelen krijgt doelmatigheid permanent aandacht. De cijfers van Centrada zijn vergelijkbaar met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde terwijl daar in de visitatieperiode een relatief hoog activiteiten-niveau (in korte tijd veel investeren in bestaand bezit) tegenover staat. Met anderen woorden: Centrada heeft in de beoordelingsperiode met gelijke middelen meer gedaan dan gemiddeld.

De visitatiecommissie beoordeelt doelmatigheid met een 8.

Vermogensinzet

Centrada heeft de opgaven scherp in zicht, heeft zelf beperkte middelen en zet haar vermogen optimaal in. Er worden afgewogen keuzes gemaakt, waarbij wordt gebalanceerd tussen de verschillende belangen van doelgroepen, financiers en toezichhouders. De opgave waar de corporatie zich voor gesteld ziet is in een traditioneel referentiekader veel te groot voor Centrada. Het niet invullen van de opgave is voor Centrada echter geen optie. Met veel creativiteit en door het bewandelen van ongebaande paden zoekt de corporatie, in goede afstemming met haar lokale stakeholders, naar mogelijkheden om invulling van de opgave gefinancierd te krijgen.

De manier waarop Centrada bereid is om grenzen te verleggen, onder andere door het overtuigen van collega-corporaties om te investeren in de opgave van Lelystad (Newtrada), beschouwt de commissie als een uitstekende prestatie van Centrada.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de wijze waarop Centrada op een speelveld waar de spelregels en omstandigheden steeds wisselen het uiterste doet om het vermogen te genereren wat nodig is om invulling te geven aan haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke ambities. Binnen de context van de ontwikkelingen en het speelveld in de afgelopen vier jaar is de visitatiecommissie van mening dat Centrada maximaal effectief is geweest in het verruimen van haar financiële mogelijkheden.

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Visie	9
Mogelijkheden verruimen	10
Maximalisatie	9
Oordeel	9,3

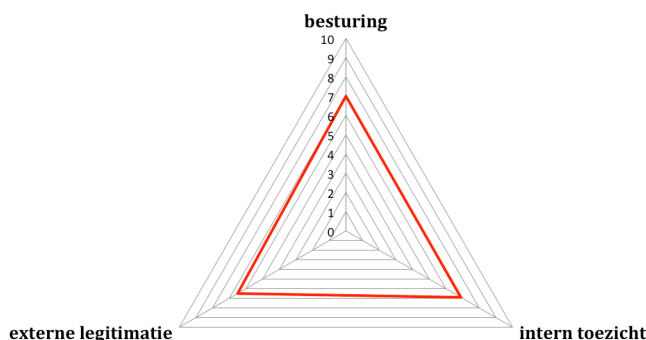
Totale beoordeling

De visitatiecommissie is van oordeel dat Centrada over het algemeen boven gemiddeld scoort als het om presteren naar vermogen gaat. De woningcorporatiesector kan hier een voorbeeld aan nemen. Als uitzonderlijk goed beoordeelt de visitatiecommissie, zoals hiervoor gemotiveerd, de vermogensinzet. Dit is een uitstekende prestatie van Centrada.

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8,5.

8 Governance

8.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



8.2 Beoordeling visitatiecommissie

Besturing

De besturing in algemene zin is bij Centrada goed vormgegeven. De zorgelijke financiële positie heeft mede als prikkel gefungeerd voor het maken van goede afspraken over het vastleggen van beleid, het nemen van beslissingen, het benodigde overleg en de daarbij behorende documenten. Risico's worden in kaart gebracht en besproken en er vindt structureel overleg plaats met belanghebbenden over voorgenomen beleid. Meerdere malen per jaar is er overleg met vertegenwoordigers van belanghebbenden.

Uit documenten blijkt dat de Raad van Commissarissen betrokken is bij de visie ontwikkeling en planvorming van Centrada.

Door KWH worden regelmatig de klanttevredenheid gemeten op verschillende onderdelen van de organisatie.

De P&C cyclus bestaat: Koersnotitie, SVB, jaarplan, begroting, kwartaalrapportages, jaarverslag en jaarrekening.

Monitoring van prestaties kan scherper in beeld gebracht worden door een strakkere koppeling met voorgenomen doelstellingen.

Indien nodig wordt eerder vastgesteld beleid, aantoonbaar gewijzigd. Werden eerder ambities vaag en kwalitatief omschreven, in het nieuwe strategisch voorraadbeleidsplan wordt dit veel kwantitatiever opgepakt. Centrada heeft op dit vlak aantoonbaar geleerd van het verleden.

De visitatiecommissie ziet een duidelijk verschil in de sturing van de financiën enerzijds en de beleidsinhoud anderzijds. Het laatste is minder goed uitgewerkt in plan, do, check en act. Met name de check-stap is op beleidsmatig terrein soms minder goed ingevuld. Voorbeelden hiervan zijn de twee notities Strategisch Voorraadbeleid. Twee inhoudelijk goede notities, maar de inhoudelijke aansluiting tussen de twee kan niet altijd gevonden worden.

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7
Check	6
Act	7
Oordeel	6,7

Intern toezicht

In de Raad van Commissarissen is ruimte om openlijk te discussiëren en van mening te verschillen. Dit blijkt zowel uit de verslagen als de interviews met betrokkenen.

Er vindt jaarlijks een zelfevaluatie plaats, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van externen. Formele verslaglegging hiervan vindt niet altijd plaats. De Raad van Commissarissen heeft zelf geen formeel overleg met externe belanghebbenden.

De Raad is zich bewust van haar verschillende rollen en geeft daar adequaat invulling aan. De Raad gebruikt tal van documenten als toetsingskader voor het handelen van de bestuurder en de corporatie. Dit betreft zowel interne (beleidsstukken) als externe (Centraal Fonds, WSW) kaders. De governance code wordt grotendeels nageleefd. Afwijkend zijn de benoemingsperiode van de bestuurders en het zelfstandig overleg met belanghebbenden. Dit wordt in het jaarverslag toegelicht.

De Raad van Commissarissen is intensief betrokken bij de strategische keuzes die Centrada maakt. Meerdere scenario's lopen soms parallel en de grenzen van de mogelijkheden worden opgezocht. De Raad richt zich op het organisatiebelang van Centrada, de volkshuisvesting in Lelystad en de stad Lelystad als geheel. Deze rol, als kritische sparringpartner, vervult zij met een meer dan gemiddelde inzet.

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren RvC	8
Toetsingskader	7
Toepassing governancecode	7
Oordeel	7,3

Externe legitimatie

De nieuwste koersnotitie (2008) is uitgebreid besproken met belanghebbenden in formele sessies. Regelmatig vindt overleg met externe partijen plaats die actief zijn in Lelystad. Intensief contact is er met de gemeente Lelystad. Dit betreft de voortgang van de gemaakte afspraken. Verslagen van gesprekken met belanghebbenden worden niet openbaar gemaakt. Dit geldt eveneens voor een belanghebbendenregister op de website. De Raad van Commissarissen is niet altijd (voltallig) bij overleg met belanghebbenden aanwezig.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatieveld met een 7.

Totale beoordeling

Het algemene beeld bij de visitatiecommissie is dat Centrada de governance goed heeft ingericht en daar naar handelt. Hier is een aantal kanttekeningen bij te maken. Dit betreft:

- het is niet volledig verifieerbaar (geen verslagen) in hoeverre de zelfreflectie van de Raad van Commissarissen kritische genoeg is en de Raad zichzelf voldoende scherp houdt;

- de beïnvloeding door belanghebbenden kan transparanter en gestructureerder worden opgezet. Wie zijn de belanghebbenden? Wanneer en hoe oefenen zij invloed uit? Dat is nu niet zichtbaar;
- het onderdeel 'check' is enigszins onderontwikkeld op beleidsmatig gebied, zeker in vergelijking met de sturing op financieel terrein.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld governance met een 7.

9 Bijlagen

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Resources Global Professionals en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties Centrada

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van Commissarissen Centrada
de heer W. de Weerd
de heer W. Bos

Bestuur Centrada
de heer E. Bronkhorst, directeur/bestuurder

Managementteam Centrada
mevrouw M. Klaucke
de heer R. Gouwerok
de heer S. Hartman
de heer A. van Schaik

Ondernemingsraad Centrada
mevrouw M. Ebbers
de heer D. Velstra, voorzitter
de heer A. Faber

Huurdersvereniging Ons Belang
de heer J. Roosemalen, voorzitter
mevrouw E. Cappelhoff
de heer C. Fokkink

Welzijn Lelystad
de heer J. Dekker, directeur

Gemeente Lelystad
de heer J. Fackeldey, wethouder
de heer P. Klooster, directeur Strategie & Ontwikkeling

Stichting Coloriet
mevrouw A. Groenenberg, directeur-bestuurder

Korte cv's visitatoren

Gert van den Burg (voorzitter) is actief als adviseur, trainer, coach, facilitator, interim manager vanuit zijn bureau CFO Consult. Daarnaast is hij toezichthouder bij een woningcorporatie. Hij opereert bij zowel woningcorporaties, lokale overheid als organisaties in de profit-sector op het terrein van strategie-executie, bedrijfsvoering en financieel management. Een belangrijk deel van zijn tijd besteedt hij de vorming van financiële professionals, zodat zij als volwaardig business partner het topmanagement terzijde kunnen staan.

Hanneke de Zwart (lid) werkt sinds 2007 als zelfstandig adviseur in de volkshuisvesting. Opdrachtgevers waren: woningcorporaties, een landelijke Taskforce en een gemeente. Houdt zich bezig met: prestatieafspraken, visitatie, bijzondere doelgroepen, Laatste Kans Beleid, woonruimteverdeling, strategisch voorraad beleid, klanttevredenheidsonderzoek, marketing en samenwerking tussen stakeholders. Daarvoor was Hanneke werkzaam als beleidsmedewerker, manager en accountmanager bij verschillende woningcorporaties. Zij heeft Ecologie van het Wonen/bedrijfskunde/huishoudwetenschappen gestudeerd aan de Wageningen Universiteit.

Wibo Haverkate (lid) draagt sinds 2005 vanuit de En& adviesgroep bij aan meer 'samen' in de corporatiesector, de nucleaire sector, bij lokale overheden en in organisatie-overschrijdende maatschappelijke vraagstukken. Vanaf 2005 maakt hij deel uit van visitatiecommissies voor wooncorporaties. Wibo is systeemdenker, lean-thinking deskundige en Deming-student. Sinds 2009 heeft hij zich ontwikkeld als specialist in het beter, sneller, goedkoper en plezieriger organiseren van bouwprojecten.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de not for profit sector. Jan opereert vooral in de woningbouwsector. Daarvoor is hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten geweest van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaring

Resources Global Professionals verklaart hierbij dat de visitatie van **Centrada** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Resources Global Professionals heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Resources Global Professionals** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

In de komende twee jaar zal **Resources Global Professionals** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats: Utrecht

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring

Gert van den Burg verklaart hierbij dat de visitatie van **Centrada** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gert van den Burg heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Gert van den Burg** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Gert van den Burg** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring

Hanneke de Zwart verklaart hierbij dat de visitatie van **Centrada** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Hanneke de Zwart heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Hanneke de Zwart** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Hanneke de Zwart** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring

Wibo Haverkate verklaart hierbij dat de visitatie van **Centrada** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wibo Haverkate heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Wibo Haverkate** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Wibo Haverkate** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring

Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Centrada** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Jan Wachtmeester** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot 5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan 35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (ambities, opgaven, belanghebbenden, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie wordt verzocht hier zelf ook schriftelijke op te reflecteren (zelfevaluatie). Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. Resources Global Professionals hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Het beoordelen van de prestaties door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats.

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie aldus gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel / zelfevaluatie, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen (prestatietabel / zelfevaluatie). Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie zijn als bijlage bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen / verduidelijkingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Resources Global Professionals een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden.

Het aldus verkregen eindrapport wordt aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik kunnen maken van de hierna opgesomde documenten.

- Volkshuisvestingsverslagen 2006, 2007, 2008 en 2009
- Koersbepaling Centrada 'Wonen Mensenwerk' mei 2008
- Visie op de inrichting en de werkwijze van de organisatie van Centrada, inclusief bijlage Visie op de aanpak van de ontwikkeling van de organisatie, september 2010
- Visie en meerjarenprogramma Maatschappelijk Vastgoed, gemeente Lelystad, juli 2007
- Beleidsnotitie Maatschappelijk Vastgoed, Centrada, concept maart 2009
- Beslismodel deelname en prioritering Maatschappelijk Vastgoed door Centrada, versie 23 maart 2009
- Samenwerkingsovereenkomst tussen Stichting 3D en Centrada voor de begeleiding van de bewoners van Spaceboxen (tijdelijke huisvesting voor jongeren 18-23 jaar), april 2008
- Samenwerkingsovereenkomsten voor het beschikbaar stellen van woonruimte voor begeleid wonen tussen Centrada en Blijf Groep Flevoland, Adviesgroep van Dijk, IrisZorg, Kwintes Flevoland, Lobta, Perspectieven BV, Stichting Triade, Stichting Tikvah, Tactus Groep, Stichting Vitree, Zorgboerderij Stichting Zon. Deze overeenkomsten hebben 2010 als looptijd, daarna jaarlijkse verlening na evaluatie.
- Intentieovereenkomst LefCo tussen de gemeente Lelystad en Centrada voor de realisatie van een glasvezelinfrastructuur, juni 2006
- Overeenkomst voor onbepaalde tijd voor de verkrijging van een gebruiksrecht betreffende de aanleg en instandhouding van kabels en/of leidingen met bijbehoren in, op of boven particuliere gronden en gebouwen tussen Reggefiber BV en Centrada, januari 2009
- Exploitatieovereenkomst vraagbundeling glasvezel Lelystad tussen First Mile Ventures BV en tal van andere partijen waaronder Centrada, oktober 2002
- Visiedocument Wonen, welzijn en zorg Lelystad 2015, gemeente Lelystad, december 2003
- Meerjarenprogramma wonen welzijn zorg 2005-2015, gemeente Lelystad, januari 2005
- Huurovereenkomst tussen Woonzorgcentra Flevoland en Centrada met betrekking tot het Multifunctioneel centrum Hanzeborg Bedrijfsruimte, oktober 2010
- Huurovereenkomst tussen Woonzorgcentra Flevoland en Centrada met betrekking tot de overige bedrijfsruimte Hanzeborg, oktober 2010
- Overeenkomst tussen gemeente Lelystad, Politie Flevoland, Openbaar Ministerie, Centrada en Liander NV betreffende 'gezamenlijke aanpak van de hennepsteelt in Lelystad', juni 2009
- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB) en Centrada, november 2006
- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB) en Centrada, juni 2010
- Voorstel vergaderdata en themakalender Centrada-HVOB 2007, 2008, 2009 en 2010
- Brief van de gemeente Lelystad met de afspraken over Kamers met Kansen, mei 2008
- Overeenkomst inzake dienstverlening door Lekkerleven aan de leden van Leviant tussen Leviant en Lekkerleven, juni 2007
- Lokaal Akkoord 2005-2008 gemeente Lelystad en Centrada, mei 2005
- Interne notitie, Evaluatie lokaal akkoord 2005-2008, zonder datum
- Evaluatie lokaal akkoord 2005-2008, gemeente Lelystad – Centrada, concept, februari 2009
- Jaarafspraken 2009 tussen Centrada en gemeente Lelystad, maart 2009
- Evaluatie jaarafspraken 2009 tussen Centrada en gemeente Lelystad, zonder datum
- Jaarafspraken Woonruimteverdeling 2007-2008 tussen Centrada en gemeente Lelystad, zonder datum
- Jaarafspraken 2010 tussen Centrada en gemeente Lelystad, februari 2010
- Lokaal Akkoord 2010-2013 gemeente Lelystad en Centrada, december 2009
- Brief van de gemeente Almere over de financiering van het Meldpunt Vangnet en Advies, februari 2010
- Thermometer aandachtsgroep en kernvoorraad 2007-2017, onderzoeksrapportage, gemeente Lelystad, december 2007
- Woonwensenonderzoek onder Lelystadse jongeren 2009, Centrada, december 2009
- Vraag naar en aanbod van seniorenwoningen, gemeente Lelystad, september 2008
- Samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Lelystad, Centrada, GGD Flevoland, MDF en IDO-ISL 'Samen werken om huisuitzetting te voorkomen', februari 2009
- Besprekingsverslag betreffende protocol preventie huisuitzettingen, september 2010

- Protocol inzake de randvoorwaarden om te komen tot de ontwikkeling en realisatie van woningen in de sociale huursector te Lelystad, augustus 2006
- 'Een stap in de toekomst', een meerjarenvisie op de woningvoorraad van Centrada in Lelystad, juni 2004
- Strategisch Voorraadbeleid 2010-2019, Centrada, oktober 2009
- Gerealiseerde projecten 2006-2008, Centrada, zonder datum
- Verkoopbeleid 2010-2014, concept notitie Centrada, april 2010
- Wonen naar vermogen, Consumentgericht en bereikbaar bouwen voor kleine huishoudens op locatie De Veste, Centrada, februari 2008
- Koopgarant, beleidsuitgangspunten van Centrada voor tussenvormen tussen koop en huur, juni 2009
- Intentieovereenkomst tussen Amvest Projectontwikkeling, VOF Het Maerlanthuis en Centrada betreffende Lelycentre, 2010, niet ondertekend
- Samenwerkingsovereenkomst tussen VOF Het Maerlanthuis en Centrada over de herontwikkeling van het Maerlanthuis en De Waterwijzer, augustus 2009
- Notitie over de Warande, voorstel zorg- en welzijnsvoorzieningen, zonder datum
- Offerte Centrada aan Woonzorg Nederland voor gebruik van Woningnet via Centrada, december 2007
- Rapportage Woonruimteverdeling Centrada 2009, februari 2010
- Regels woonruimteverdeling Woonwagens, juni 2008
- Woonruimteverdeling Woonzorgzones in Lelystad, Centrada, januari 2009
- Woonruimteverdeling Centrada 2005-2008, mei 2005
- Service Level Agreement Ymere – Centrada over de verhuur van woningen in Lelystad, april 2009
- Woonservicebuurt De Hoven, rapportage van de project aan de stuurgroep, zonder datum
- Samenwerkingsovereenkomst inzake de realisatie van de Woonservicebuurt De Hoven te Lelystad tussen Centrada en Coloriet, december 2006
- Lelystad, een vitale woonstad, een publieksnotitie, april 2009
- Visiedocument Woonzorgzone Schouw, Quintis, zonder datum
- Afsprakenkader herstructurering Lelystad 2005-2010, prestatiecontract tussen de gemeente Lelystad en Centrada voor de uitvoering van Wijkontwikkelingsplan NoordOost, zonder datum, zonder ondertekening.
- Evaluatierapport Afsprakenkader herstructurering Lelystad 2005-2010 Wijkontwikkelingsplan NoordOost, oktober 2009
- Beoordeling financiële positie verslagjaar 2006, Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, september 2007
- Resultaten onderzoek financiële positie verslagjaar 2006, Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, november 2007
- Solvabiliteitsoordeel 2008 (verslagjaar 2007), Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, oktober 2008
- Continuïteitsoordeel 2008, Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, juli 2008
- Reactie Centrada op continuïteitsoordeel CFV 2008, augustus 2008
- Brief Centrada over oordeelsbrief 2008, januari 2009
- Brief Centraal Fonds Volkshuisvesting aan Centrada over oordeelsbrief 2008, maart 2009
- Solvabiliteitsoordeel 2009 (verslagjaar 2008), Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, oktober 2009
- Continuïteitsoordeel 2009, Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, juli 2009
- Solvabiliteitsoordeel 2010 (verslagjaar 2009), Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, november 2010
- Continuïteitsoordeel 2010, Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, juni 2010
- Brief Centraal Fonds Volkshuisvesting aan Centrada over individuele oordeelsbrief 2010: hoor en wederhoor, oktober 2010
- Reactie Centrada op oordeelsbrief CFV 2010, oktober 2010
- Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2007, Woonstichting Centrada Lelystad
- Corporatie in perspectief, Samenvatting CFV 2007, Woonstichting Centrada Lelystad
- Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2008, Centrada Lelystad
- Reactie Centrada op Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2008, Centrada Lelystad, oktober 2008
- Corporatie in perspectief, Samenvatting CFV 2008, Centrada Lelystad
- Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2009, Centrada Lelystad
- Reactie Centrada op Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2009, Centrada Lelystad, oktober 2009
- Corporatie in perspectief, Samenvatting CFV 2009, Centrada Lelystad
- Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2010, Centrada Lelystad
- Reactie Centrada op Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2010, Centrada Lelystad, oktober 2010
- Corporatie in perspectief, Samenvatting CFV 2010, Centrada Lelystad
- Corporatie in perspectief, Toelichting CFV 2010, Centrada Lelystad
- Oordeelsbrief 2008, ministerie van VROM, november 2008

- Oordeelsbrief 2009, ministerie van VROM, november 2009
- Rapport van feitelijke bevindingen overzicht cijfermatige kerngegevens 2007, Deloitte Accountants, juni 2008
- Accountantsverklaring jaarrekening 2007, Deloitte Accountants, april 2008
- Rapport controle jaarrekening 2007, Deloitte Accountants, april 2008
- Managementletter 2007, Deloitte Accountants, oktober 2007
- Rapport feitelijke bevindingen overzicht cijfermatige kerngegevens 2008, Deloitte Accountants, juni 2009
- Rapport van feitelijke bevindingen specificatie bezoldiging en commissarissen 2008, juni 2009
- Accountantsverklaring jaarrekening 2008, Deloitte Accountants, juni 2009
- Accountantsverslag controle jaarrekening 2008, Deloitte Accountants, juni 2009
- Managementletter 2008, Deloitte Accountants, november 2008
- Rapport feitelijke bevindingen inzake het volkshuisvestingsverslag 2008, Deloitte Accountants, juni 2009
- Rapport feitelijke bevindingen overzicht cijfermatige kerngegevens 2009, Deloitte Accountants, juni 2010
- Accountantsverklaring jaarrekening 2009, Deloitte Accountants, juni 2010
- Accountantsverslag controle jaarrekening 2009, Deloitte Accountants, juli 2010
- Managementletter 2009, Deloitte Accountants, december 2009
- Rapport feitelijke bevindingen inzake het volkshuisvestingsverslag 2009, Deloitte Accountants, juni 2010
- Jaarrekeningen 2006, 2007, 2008 en 2009 Centrada
- Brief Waarborgfonds Sociale Woningbouw over kredietwaardigheid en faciliteringsruimte, oktober 2007
- Brief Waarborgfonds Sociale Woningbouw over beoordeling verantwoordingsgegevens 2007, december 2008
- Brief Waarborgfonds Sociale Woningbouw over kredietwaardigheid en faciliteringsruimte, juni 2008
- Brief Waarborgfonds Sociale Woningbouw over verklaring omtrent af te geven borgstelling, februari 2007
- Brief Centrada aan Waarborgfonds Sociale Woningbouw met verzoek tot afgifte borgverklaring, februari 2007
- Brief Waarborgfonds Sociale Woningbouw over kredietwaardigheid en faciliteringsruimte, juni 2009
- Brief Waarborgfonds Sociale Woningbouw over kredietwaardigheid en faciliteringsruimte, september 2010
- Presentatie resultaten Centrada 2007 t.o.v. aeDex/IPD Standaard Universum, november 2008
- Presentatie resultaten Centrada 2009 t.o.v. aeDex/IPD Standaard Universum, juli 2010
- Begrotingen 2007, 2008, 2009 en 2010 Centrada
- Managementrapportages 1e kwartaal 2007 t/m 3e kwartaal 2010, Centrada
- Brief Centraal Fonds Volkshuisvesting over samenwerkingsovereenkomst matching Lelystad, september 2010
- Samenwerkingsovereenkomst tussen Woongroep Holland, BrabantWonen, Stichting Gereformeerde Bouwcorporatie voor Bejaarden, Stichting Portaal, RWS en Centrada betreffende garantie voor bouw en financiering van 1000 sociale huurwoningen in Lelystad, september 2009
- Brief Centraal Fonds Volkshuisvesting over oplegging heffing bijzondere projectsteun wijkenaanpak, oktober 2008
- Brief Centraal Fonds Volkshuisvesting over oplegging heffing bijzondere projectsteun wijkenaanpak, december 2009
- Cijfermatig Perspectief Woningcorporaties 2009, periode 2007-2010, WSW
- Beheeroverkomst tussen woonstichting Leyakkers en Centrada voor beheer van woningen in Lelystad, november 2006
- Beheeroverkomst tussen woonservice Drenthe en Centrada voor beheer van woningen in Lelystad, december 2003
- Treasury jaarplan 2007 en 2008, Centrada
- Treasury SLA tussen De Key en Centrada, 2008, 2009 en 2010
- Treasurybeleidsplan Centrada, augustus 2009
- Treasury Statuut, Centrada, augustus 2009
- Verslagen Treasurycommissie 2007, 2008, 2009 en 2010.
- Treasuryrapportages 1e kwartaal 2007 t/m 2e kwartaal 2010, Centrada
- Overeenkomst samenwerking Centrada en Bouwopleidingen Rolbij, december 2006
- Convenant Bouwvolume voor opleidingen in Flevoland tussen allerlei organisaties en Centrada, oktober 2010
- Startnotitie 'betrekken van stakeholders', Centrada december 2007

- Verslag van overleg met gemeente Lelystad over de koersnotitie van Centrada, mei 2008
- Verslag van overleg met diverse commerciële stakeholders over de koersnotitie van Centrada, november 2008
- Agressieprotocol Centrada, februari 2007
- Klokkenluideregeling Centrada, maart 2007
- Statuten stichting Buurtactief Lelystad, november 2009
- Brief gemeente Lelystad over financiële bijdrage aan buurtvoorlichters 2010, april 2010
- Samenwerkingsovereenkomst Lelystad Platform Ouderenbeleid, augustus 2010
- Samenvatting Medewerkersonderzoek Centrada, augustus 2008
- Medewerkersonderzoek Centrada, augustus 2009
- Overeenkomst t.b.v. groepswerkstraject tussen Centrada en Reclassering Nederland, zonder datum, zonder ondertekening
- De regelingen met betrekking tot groot onderhoud in bewoonde staat, Centrada, september 2008
- Geschillenbehandeling door Centrada, januari 2006
- Reglement urgentietoekenningen Centrada, februari 2004
- Projectplan voor de werving van huurders van Centrada ten behoeve van het gemeentelijke WEB-contract van ROC Flevoland, samenwerkingsverband tussen ROC en Centrada, april 2009
- Sociaal Plan voor huurders, Centrada, september 2008
- Evaluatie toewijzing urgentie en verhuringen aan maatschappelijke organisaties, 2007
- Urgentie & verhuringen aan maatschappelijke organisaties, evaluatie 2008 en convenant afspraken 2009
- Integriteitscode Centrada, juni 2005
- Enquête evaluatie functioneren raad van commissarissen/toezicht, 2009
- Algemeen profiel voorzitter en leden Raad van Commissarissen Woningstichting Centrada Lelystad & vacature lid van de Raad van Commissarissen op voordracht van de huurdersvereniging van Centrada, februari 2008
- Verslagen Auditcommissie Centrada, 29 oktober 2007 t/m 14 september 2010
- Memo aan Auditcommissie over aantrekken financiering Centrada, juni 2007
- Memo aan Auditcommissie over bouwcrisis in Lelystad, maart 2009
- Memo aan Auditcommissie over zwaar weer scenario Centrada, maart 2009
- Memo aan Auditcommissie over VSO II: de belangrijkste bepalingen, maart 2009
- Memo aan Auditcommissie over risicomanagement, december 2009
- Memo aan Auditcommissie over monitor SVB 2010-2019 Centrada, april 2010
- Memo aan Auditcommissie over toelichting bij de monitor SVB 2010-2019, april 2010
- Memo aan Auditcommissie over Europadossier, consequenties Centrada, april 2010
- Verslagen Raad van Commissarissen, 26 februari 2007 t/m 27 september 2010
- Memo aan Raad van Commissarissen over treasurybeleid inzake belegde gelden, maart 2009
- Notitie voor Raad van Commissarissen over stand van zaken herijking Strategisch Voorraadbeleid, 15 juni 2009
- Notitie voor Raad van Commissarissen over nieuwbouw Agoradek, mei 2010
- Notitie voor Raad van Commissarissen over uitvoering SVB Centrada in relatie tot de prognose van de liquiditeit, augustus 2010
- Statuten Centrada, april 2008
- Directiereglement Centrada, oktober 2007
- Reglement Raad van Commissarissen Centrada, oktober 2007
- Quick scan risicomanagement Centrada – bevindingen en aanbevelingen, CPI Governance, juni 2009
- Verslagen Ondernemingsraad – directie Centrada 2010
- Verslag overlegvergadering Huurdersvereniging 'Ons Belang' en Centrada, 18 februari 2009
- Verslag overlegvergadering Huurdersvereniging 'Ons Belang' en Centrada, 31 mei 2010
- Verslag overlegvergadering Huurdersvereniging 'Ons Belang' en Centrada, 20 september 2010
- Concept actielijst Bestuurlijk Overleg (gemeente Lelystad en Centrada), 9 december 2010
- Actielijst Bestuurlijk Overleg gemeente Lelystad en Centrada, 22 september 2010
- Actielijst Bestuurlijk Overleg gemeente Lelystad en Centrada, 27 oktober 2010

Uitgebreid overzicht prestaties Centrada

Hieronder worden de prestatietabellen weergegeven zoals deze inhoudelijk door Centrada aan de visitatiecommissie zijn aangeleverd.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatievelld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Presteren naar Ambities			
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden (2006-2010)	Concreet benoemde doelen	Geformuleerde ambities	Beoordeling (cijfer) door de visitatiecommissie
Huisvesting primaire doelgroep			7
Beschikbaarheid			
Corporaties in Perspectief	Lokaal Akkoord 2005-2009	SVB 2004	
Prijsegment huurwoningen goedkoop + betaalbaar + duur tot huurtoeslaggrens in: 2006 = 92,7% (excl. duur) 2007 = 99,7% 2008 = 99,8% 2009 = 99,4%	Voldoende woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep: huurprijzen die onder de aftoppingsgrens zitten, blijven daaronder zitten.	Het grootste deel van de van de huurwoningen blijft bereikbaar voor de primaire doelgroep. Koersnotitie Centrada Bereikbaarheid: Centrada vindt het van groot belang dat de betaalbaarheid van woningen in Lelystad voor klanten die aangewezen zijn op huurtoeslag in stand wordt gehouden.	
Corporaties in Perspectief	SVB 2010	Koersnotitie Centrada	
Gemiddelde maandhuur: 2006 = € 426 2007 = € 446 2008 = € 457 2009 = € 462	Minimaal 90% van de huurwoningen moet bereikbaar blijven voor de primaire doelgroep (bereikbaar = huur tot huurtoeslaggrens).	Partner in wonen: Centrada stelt zich ten doel huishoudens, die op financiële gronden niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt in Lelystad te begeven, goede en betaalbare huisvesting te bieden.	
Jaarverslag 2008	Centrada en de gemeente hebben in 2007 de intentie uitgesproken om Kamers met Kansen vorm te geven.	Ook wil Centrada zich inzetten voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften.	
Eind 2008 zijn door Centrada 4 woningen beschikbaar gesteld voor het project Kamers met Kansen, waarin 10 tot 15 jongeren gehuisvest worden. Haalbaarheidsonderzoek nieuwbouw loopt nog.			
Betaalbaarheid			
Jaarverslagen 2006-2009 en Kwartaalrapportage 2010	Lokaal Akkoord 2005-2009	SVB 2004	
Centrada heeft bij jaarlijkse huurverhoging inflatievolgend huurbeleid gevoerd.	Voldoende woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep: de huurgrens ligt op 70% van de maximaal redelijke huur volgens het WWS.	Het grootste deel van de van de huurwoningen blijft bereikbaar voor de primaire doelgroep.	

<p>Corporaties in Perspectief</p> <p>Huur in % max. toegestaan in: 2006: 67,2% 2007: 67,1% 2008: 66,6% 2009: 68,4%</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Streven is gemiddeld een huurgrens van 72,5% van de maximaal redelijke huur volgens het WWS te bereiken.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Betaalbaarheid: Centrada vindt het van groot belang dat de betaalbaarheid van woningen in Lelystad voor klanten die aangewezen zijn op huurtoeslag in stand wordt gehouden.</p>	
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Huurachterstand 2006: 3,0% 2007: 2,7% 2008: 2,3% 2009: 2,0%</p>	<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Ontruimingen voorkomen door bij huurachterstanden in zo vroeg mogelijk stadium in contact te komen met de huurder.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Betaalbaarheid: Streven naar voorkomen huurachterstanden en huisuitzettingen.</p>	
<p>Ontruimingen 2006: 58 2007: 48 2008: 34 2009: 41</p>			
<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>Huurachterstand = 1,62%</p>	<p>Begroting 2010</p> <p>Huurachterstanden zullen gemiddeld niet meer dan 2% bedragen.</p>		
<p>Bevorderen eigenwoningbezit</p>			
<p>Jaarrekening 2009</p> <p>In 2009 is het beleidsdocument voor implementatie Koopgarant opgesteld.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2010-2013</p> <p>Centrada introduceert bijzondere tussenvormen als Koopgarant om starters op de koopwoningmarkt een reële kans te geven. SVB 2010</p> <p>Koopwoningen bereikbaar maken voor de primaire doelgroep, maar een deel moet onderdeel blijven vormen van de kernvoorraad.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Klantgerichtheid: Klanten hebben keuzevrijheid.</p>	
<p>In 2010 is het verkoopbeleid geactualiseerd, rekening houdend met Koopgarant en de StartersRenteRegeling.</p>			
<p>In 2010 zijn de eerste woningen onder Koopgarant aangeboden. In het derde kwartaal zijn 5 woningen daadwerkelijk verkocht onder Koopgarant.</p>			
<p>Kwaliteit woningen en woningbeheer</p>			8
<p>Woningkwaliteit</p>			
<p>Jaarrekeningen 2006-2009</p> <p>Totaal ruim € 163 miljoen verantwoord; investeringen € 88 mln en planmatig onderhoud € 75 mln.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Op peil brengen en houden van de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen.</p>	
<p>SVB 2010</p> <p>Vanaf 2004 is inclusief regulier onderhoud een bedrag van circa € 250 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit. Hier stonden nauwelijks huurverhogingen tegenover.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Investeringen in periode 2005-2012 voor herstructurering en kwaliteitsslag; investeringsvolume circa € 120 miljoen.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Kwaliteit: Centrada investeert in de kwaliteit van het bestaande woningbezit.</p>	
<p>SVB 2010</p> <p>In de Zuiderzeewijk is 56% en in de Atolwijk 40% van de woningen gerenoveerd, zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant. Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>In 2010 wordt een kleine € 50 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit. Kwartaalrapportage 3 2010</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Er blijft sprake van een te realiseren inhaalslag en kwaliteitsverbetering in de periode 2010-2019. Het gaat om woningen waar nog niet is verbeterd of groot onderhoud uitgevoerd en maatregelen tbv verbeteren van leefbaarheid.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Komende jaren worden activiteiten uitgevoerd m.b.t. de kwaliteitsimpuls bestaand bezit die tot op heden nog niet zijn afgerond.</p>	
	<p>SVB 2010</p> <p>Atolwijk renovatie in 2010-2011.</p>		

<p>Project vergt een langere voorbereidingstijd. Uitvoering doorgeschoven naar 2011. Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>In 2010 is gestart met de pilot kluswoningen, maar de voorbereidingen vergen meer tijd. Uitvoering doorgeschoven naar 2011.</p>	<p>Jaarafspraken 2010</p> <p>Atolwijk: Centrada start met renovatie van de woningen.</p>		
	<p>SVB 2010</p>		
	<p>Kluswoningen in 2010.</p> <p>Jaarafspraken 2010</p>		
	<p>Zuiderzeewijk: Centrada start met experiment kluswoningen.</p>		
<p>Kwaliteit dienstverlening</p>			
<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Kwaliteitsniveau gemeten door KWH vasthouden en KWH label behouden.</p>	<p>Centrada is sinds februari 2005 houder van het KWH-Huurlabel. Alle scores van de laatste meting lagen ruim boven de norm. Gemiddeld scoort Centrada een 7,7 wat gelijk is aan het landelijk gemiddelde.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Kwaliteit: Onze klanten kunnen rekenen op kwaliteit.</p>	
<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Samen met anderen wordt een samenhangend pakket aan diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn ontwikkeld</p>	<p>Jaarverslag 2007</p> <p>Centrada heeft Leviant opgericht, samen met Coloriet, Woonzorgcentra Flevoland, en Center Care thuiszorg; dit is een samenwerkingsverband op het gebied van service- en gemakdiensten. Huurders van Centrada zijn twee jaar gratis lid.</p>		
<p>Energie en duurzaamheid</p>			
<p>Jaarverslag 2009</p> <p>Alle woningen zijn voorzien van een energielabel (kosten labeling ca. € 0,3 miljoen). De energetische prestatie van ons bezit (label C=1,57) scoort beter dan het landelijk gemiddelde (label D=1,80) en ook beter dan de gemiddelde corporatie met een gemiddeld bouwjaar van 1983 (label C=1,60). De reeds gerealiseerde energetische investeringen leveren nu al een 15% reductie op energie en CO2 op.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2010-2013</p> <p>Centrada realiseert een aanvullende CO2-reductie van 5% in de periode tot 2014.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Kwaliteit: Centrada is bereid te investeren in energiebesparende en andere duurzame maatregelen die tot doel hebben zowel de milieubelasting als de totale woonlasten laag te houden.</p>	
<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>Centrada werkt met de gemeente aan een publiekscampagne over energiebesparing. Vooruitlopend hierop heeft Centrada voor haar huurders al informatie over energiebesparing op internet gezet.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2010-2013</p> <p>Centrada investeert zodanig dat ultimo 2013 minimaal 69% van het bezit energielabel C of hoger heeft.</p> <p>SVB 2010</p> <p>Voor energiebesparende maatregelen is opgenomen € 5,5 miljoen. Eerste investeringen in 2011.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada streeft als maatschappelijke onderneming naar een balans tussen het menselijke aspect (people), het milieu (planet) en de financiële opbrengsten (profit). In dat kader staat de energiestatistiek van het woningbezit hoog op de agenda.</p>	
<p>Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen</p>			<p>7</p>
<p>Doelgroepen</p>			

<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Jaarlijks stelt Centrada in overleg met de instellingen vast hoeveel woningen zij verwachten nodig te hebben voor huisvesting van hun cliënten. In 2006 zijn de bestaande samenwerkingsverbanden op het gebied van het met voorrang huisvesten van de doelgroep geëvalueerd met de betrokken instellingen. Met 8 (2007), 13 (2008), 15 (2009) maatschappelijke instellingen is een convenant gesloten.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik. Ten behoeve van het huisvesten van cliënten wordt in een jaarlijkse afspraak aangegeven hoeveel woningen verhuurd worden aan specifieke doelgroepen.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Het grootste deel van de van de huurwoningen blijft bereikbaar voor de primaire doelgroep.</p>	
<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik. Ten behoeve van het huisvesten van cliënten wordt maximaal 1% van de woningvoorraad van Centrada beschikbaar gesteld voor maatschappelijke instellingen waar Centrada een convenant mee heeft.</p>	<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Maximaal 1% van de woningvoorraad is jaarlijks onttrokken aan het reguliere woonruimteverdeelstelsel voor huisvesting van cliënten van instellingen. 2006: 126 woningen (1,5%) 2007: 72 woningen (0,9%) 2008: 34 woningen (0,4%) 2009: 77 woningen (0,9%)</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Partner in wonen: Centrada stelt zich ten doel huishoudens, die op financiële gronden niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt in Lelystad te begeven, goede en betaalbare huisvesting te bieden. Ook wil Centrada zich inzetten voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften.</p>	
<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Statushouders: de gemeente is verantwoordelijk voor de invulling van de opgedragen taakstelling statushouders. Centrada neemt 97% van de gemeentelijke taakstelling voor haar rekening.</p>	<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Statushouders: Centrada heeft 97% (2006: 100%) van de taakstelling voor haar rekening genomen.</p>		
<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Woonwagens: in onderling overleg worden condities voor overname woonwagencentrum bepaald.</p>	<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Conditie voor overname van het woonwagencentrum zijn in 2008 vastgesteld. Centrada heeft het centrum overgenomen en in 2009 de laatste twee woonwagens geplaatst.</p>		
<p>Wonen en zorg</p>			
<p>Jaarverslagen 2007-2009</p> <p>Met 8 (2007), 13 (2008), 15 (2009) maatschappelijk instellingen is een convenant gesloten.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik. Ten behoeve van het huisvesten van cliënten van instellingen wordt maximaal 6% van de woningen die vrijkomen toegewezen aan personen die met urgentie uitstromen bij instellingen waar Centrada een convenant mee heeft.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Het grootste deel van de van de huurwoningen blijft bereikbaar voor de primaire doelgroep.</p>	
<p>Jaarverslagen 2007-2009</p> <p>Renovatie verzorgingstehuis en aanleunwoningen De Hoven; in overleg met huurder Coloriet is verzorgingshuis compleet gerenoveerd en is daarnaast onderhoud uitgevoerd aan het tehuis en de 32 aanleunwoningen. De investering bedroeg € 7,7 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Partner in wonen: Centrada stelt zich ten doel huishoudens, die op financiële gronden niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt in Lelystad te begeven, goede en betaalbare huisvesting te bieden. Ook wil Centrada</p>	

In 2010 is het woon-, zorg- en welzijnscomplex Hanzeborg opgeleverd. Naast de woon- en zorgvoorzieningen hebben voorzieningen als buurthuis, kinderopvang, wijkpost, apotheek, huisartsen, kapsalon, restaurant, fysiotherapie en zwembad een plek gekregen in het gebouw.		zich inzetten voor klantgroepen met bijzondere woonbehoeften.	
Jaarverslagen 2006-2009 Begeleid wonen: % van de vrijgekomen woningen: 2006: 3,8% (streven 4,4%) 2007: 6,0% 2008: 6,0% 2009: 3,3% (streven 6%)	Jaarverslagen 2006-2009 Begeleid wonen: jaarlijks stelt Centrada in overleg met de instellingen vast hoeveel woningen zij verwachten nodig te hebben om cliënten in het kader van hun behandeling, of juist na afloop van de behandeling, in staat te stellen vrijwel direct toe te treden tot de woningmarkt.		
Jaarverslagen 2006-2009 Uitgevoerde woningaanpassingen in: 2006: 116 2007: 157 2008: 134 2009: 170	Jaarverslagen 2006-2009 Gehandicapten: Centrada voert woningaanpassingen uit in haar woningbezit om het voortgezet zelfstandig wonen van bewoners, die ergonomische beperkingen ondervinden bij het bereiken en gebruiken van de woning, zo lang mogelijk te garanderen. Aantal woningaanpassingen hangt af van verzoeken die binnenkomen.		
(Des)investeringen in vastgoed			5
Nieuwbouw			
Lokaal Akkoord 2005-2009 Centrada realiseert nieuwbouw sociale huurwoningen conform de opgenomen planning voor de periode 2005-2013.		SVB 2004 Verkrijgen van een meer gedifferentieerd woningbezit.	
Jaarverslagen 2006-2009 en Kwartaalrapportages 2010	SVB 2004 Investerings in 2005-2012 voor nieuwbouw huur; circa € 204 miljoen voor 1.528 woningen.	SVB 2004 Realiseren van heterogeniteit in bebouwing.	
In 2006-2009 zijn 343 woningen opgeleverd, verdeeld over de volgende projecten:	Voor 2006-2009 gaat het om 862 woningen, verdeeld over de volgende projecten:		
Ravelijn: 170 opgeleverd in 2007; 30 eigendom Centrada, 35 markthuur eigendom DKM (overgenomen door Centrada in 2009) 105 eigendom Leyackers (Centrada beheert)	Ravelijn: 100 woningen in 2006 35 woningen in 2007		
WOP West De Bolder: schuift door ivm uitloop sloop De Ankerplaats; nieuwbouw WOP West De Bolder deels op locatie De Ankerplaats	WOP West De Bolder: 30 woningen 2009		
WOP West Galjoen: 40 wordt 66, oplevering 50% in 2010, 50% in 2011	WOP West Galjoen: 20 woningen in 2006 20 woningen in 2007		
Schouw Oost: 114 woningen opgeleverd 2009 HanzePark (Newtrada),	Schouw Oost: 18 woningen in 2007 79 woningen in 2008 81 woningen in 2009		

WOP NO: 21 woningen, oplevering in 2010 (Atolplaza/ Newtrada); rest nieuwbouw schuift door naar 2013-2015.	WOP NO: 164 woningen in 2008 50 woningen in 2009		
Warande: 62 huurwoningen (Newtrada) + 20 koopwoningen (Centrada) oplevering in 2010 (koop in 2011), rest schuift door naar 2012-2019	Warande: 66 woningen in 2007 45 woningen in 2008 84 woningen in 2009		
Havenkom: nieuwbouw uitgesteld	Havenkom: 40 woningen in 2007		
Lelystad Haven: in overleg met gemeente gekozen voor renovatie bestaand bezit tbv Triade (huisvesting bijzondere doelgroep) in plaats van sloop en vervangende nieuwbouw. Renovatie wordt begin 2011 afgerond	Lelystad Haven: 30 woningen in 2008		
Marktstraat 35 VHEs opgeleverd in 2006 (ipv 2005)			
Spaceboxen 24 VHEs in 2006 opgeleverd (niet in planning)			
	Lokaal Akkoord 2010-2013 Centrada realiseert nieuwbouw sociale huurwoningen conform de opgenomen tabel.	Koersnotitie Centrada Kwaliteit en klantgerichtheid: Centrada breidt de komende jaren haar portefeuille uit met een aanzienlijk aantal nieuwe woningen.	
In 2010 worden 168 sociale huurwoningen opgeleverd: Galjoen Zuid: 33 woningen in 2010 (33 woningen in 2011) Atolwijk MFA: 21 woningen Hanzeborg: 46 woningen Triade Landerijen: 6 woningen Warande fase 1: 62 woningen Daarnaast is in 2010 het complex Hanzeborg opgeleverd, waarin o.a. een woonzorgcentrum is opgenomen.	SVB 2010/Lokaal Akkoord 2010 In 2010 worden 201 woningen opgeleverd: Gajoen Zuid: 66 woningen Atolwijk MFA: 21 woningen Hanzeborg: 46 woningen Triade Landerijen: 6 woningen Warande fase 1: 62 woningen	SVB 2010 Centrada ziet de benodigde uitbreiding van de woningvoorraad in de sociale sector in Lelystad als haar opgave en geeft hier invulling aan door een stevig nieuwbouwprogramma.	
Kwartaalrapportage 3 2010 Voorbereidingen voor de in 2011 op te leveren projecten Vesten en Kamers met Kansen lopen. De voortgang van beide projecten is met de gemeente besproken, wat ertoe heeft geleid dat beide projecten in principe op andere wijze vorm krijgen.	SVB 2010/Lokaal Akkoord 2010 In de periode 2011-2019 worden 949 sociale huurwoningen opgeleverd.		
De crisis op de woningmarkt heeft consequenties voor de nieuwbouw- en verkoopopgave van Centrada. Het is dan ook nodig het SVB op deze onderdelen te actualiseren.			
Jaarverslag 2008 Centrada heeft vier woningen in de Zuiderzeewijk beschikbaar gesteld voor het project Kamers met Kansen. In deze woningen worden 10 tot 15 jongeren gehuisvest.	Centrada en de gemeente hebben de intentie uitgesproken om het project Kamers met Kansen vorm te geven.		

<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>Vorbereidingen voor het in 2011 op te leveren project Kamers met Kansen loopt. De voortgang van dit projecten is met de gemeente besproken, wat ertoe heeft geleid dat het project in principe op andere wijze vorm krijgt.</p>			
<p>Sloop of samenvoeging</p>			
<p>Bewoners van verzorgingshuis De Ankerplaats zijn in 2010 verhuisd naar het nieuwe complex Hanzeborg. In 2010 worden voorbereidingen getroffen voor de sloop van De Ankerplaats in de eerste helft van 2011.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Tot 2013 sloop van 114 woningen.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Verkrijgen van een meer gedifferentieerd woningbezit.</p>	
<p>Agoradek: hier zouden in 2011 45 woningen gesloopt worden tbv de herontwikkeling van het stadshart. Plan is in principe overeind gebleven, maar na de herontwikkeling neemt Centrada 36 appartementen op de locatie Agoradek af in plaats van 60.</p>		<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Stedelijke ontwikkeling: Centrada is van mening dat vernieuwing van de voorraad, uiteraard in combinatie met andere maatregelen, in delen van de 'oudere' wijken in Lelystad noodzakelijk is.</p>	
<p>Overige sloopplannen zitten in de Zuiderzeewijk. Hier is de voorbereiding voor de sloop nog niet gestart vanwege gewijzigde inzichten in de mogelijkheden van het middengebied Zuiderzeewijk. Samen met de gemeente wordt gewerkt aan een visie voor het gebied.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Sloop van 138 woningen, verzorgingshuis De Ankerplaats en BOG Ivoren Klif in 2011.</p>		
<p>Verkoop</p>			
<p>Jaarrekeningen 2006-2009</p> <p>In de periode 2006-2009 zijn 44 woningen verkocht; verkoopresultaat € 4,5 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zal tussen 2005 en 2013 maximaal 390 woningen verkopen.</p> <p>SVB 2004</p> <p>De verkoop van woningen in de periode tot 2013 moet een netto winst van € 23 miljoen opleveren.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Gericht aan- en verkoopbeleid.</p>	
<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>10 woningen verkocht in 2010, waarvan 5 regulier en 5 onder Koopgarant. Opbrengst € 0,3 miljoen. Prognose voor 2010 aangepast van 44 woningen naar 14 woningen.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>In de periode 2010-2019 worden 632 huurwoningen verkocht, waarvan 200 in tussenvormen.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Stedelijke ontwikkeling: Centrada is van mening dat vernieuwing van de voorraad, uiteraard in combinatie met andere maatregelen, in delen van de 'oudere' wijken in Lelystad noodzakelijk is.</p>	
<p>Verbetering bestaand woningbezit</p>			
<p>Vastgoed overzicht gerealiseerde projecten</p> <p>In de periode 2006-2009 zijn in het kader van herstructurering en kwaliteitsslag (groot onderhoud; ongelijk aan planmatig onderhoud) ruim 2.500 woningen opgeknapt; investering € 76,8 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Kwaliteit van de woningen komt in een juiste verhouding te staan tot de gevraagde huurprijzen.</p>	
<p>SVB 2010</p> <p>Vanaf 2004 is inclusief planmatig onderhoud een bedrag van circa € 250 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit. Hier stonden nauwelijks huurverhogingen tegenover.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Investerings in periode 2005-2012 voor herstructurering en kwaliteitsslag; investeringsvolume circa € 120 miljoen.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Op peil brengen en houden van de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen.</p>	

<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>In 2010 wordt een kleine € 50 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Er blijft sprake van een te realiseren inhaalslag en kwaliteitsverbetering in de periode 2010-2019. Het gaat om woningen waar nog niet is verbeterd of groot onderhoud uitgevoerd en maatregelen tbv verbeteren van leefbaarheid</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Stedelijke ontwikkeling: Centrada is van mening dat vernieuwing van de voorraad, uiteraard in combinatie met andere maatregelen, in delen van de 'oudere' wijken in Lelystad noodzakelijk is.</p>	
<p>Merendeel van de SVB maatregelen staat gepland in de periode na 2010.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Atolwijk renovatie in 2010-2011.</p>		
<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>In 2010 is gestart met de pilot kluswoningen, maar de voorbereidingen vergen meer tijd. Uitvoering doorgeschoven naar 2011.</p>	<p>Jaarafspraken 2010</p> <p>Atolwijk: Centrada start met renovatie van de woningen</p>		
<p>Maatschappelijk vastgoed</p>			
<p>Jaarverslagen 2007-2009</p> <p>Renovatie verzorgingstehuis en aanleunwoningen De Hoven; in overleg met huurder Coloriet is verzorgingshuis compleet gerenoveerd en is daarnaast onderhoud uitgevoerd aan het tehuis en de 32 aanleun-woningen. De investering bedroeg € 7,7 miljoen.</p> <p>In 2010 is het woon-, zorg- en welzijnscomplex Hanzeborg opgeleverd. Naast de woon- en zorgvoorzieningen hebben voorzieningen als buurthuis, kinderopvang, wijkpost, apotheek, huisartsen, kapsalon, restaurant, fysiotherapie en zwembad een plek gekregen in het gebouw.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil.</p> <p>SVB 2004</p> <p>Investerings in periode 2005-2012 voor herstructurering en kwaliteitsslag; investeringsvolume circa € 120 miljoen.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Op peil brengen en houden van de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen.</p>	
<p>SVB 2010</p> <p>In 2010 wordt MFA Atolplaza opgeleverd. Centrada levert een financiële bijdrage van € 0,96 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2010-2013</p> <p>Centrada levert een financiële bijdrage aan de realisatie van MFA's.</p> <p>SVB 2010</p> <p>Centrada levert een bijdrage aan de realisatie van MFA's.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Centrada is onder voorwaarden bereid te participeren in publieke voorzieningen, samen met andere partijen.</p>	
<p>Kwaliteit van wijken en buurten</p>			<p>7</p>
<p>Leefbaarheid</p>			
<p>Jaarverslag 2006</p> <p>Samenwerking met de stichting Interkerkelijk Diaconaal Overleg (IDO) bij huurachterstanden</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Bewonersparticipatie: gemeente en Centrada stemmen zo veel mogelijk doelstellingen, visies en inzet van partijen af, opdat voor bewoners begrijpelijk is wat de doelstellingen van beide partijen zijn en wat ieders verantwoordelijkheid is.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Kwaliteit van de woonomgeving is belangrijk voor plezierig wonen.</p>	
<p>Jaarverslag 2007</p> <p>In de Waterwijk hebben in samenwerking met de politie en de gemeente "portiekgesprekken" plaatsgevonden.</p>		<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Centrada vervult een voorbeeldfunctie als het gaat om schoon, heel en veilig houden van de woning en de directe omgeving.</p>	

<p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking met Jongeren-organisatie Stichting 3D tbv de Spaceboxen (jongerenhuisvesting). - Convenant Hennepteelt opgesteld in samenwerking met de gemeente Lelystad, Liander Netbeheer, het Openbaar Ministerie, de politie Flevoland en de belastingdienst. - Samenwerkings-overeenkomst Preventie Huisuitzetting opgesteld met de gemeente Lelystad, GGD Flevoland, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland en IDO . 	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada vervult een voorbeeldrol, zet functionarissen in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag, organiseert betrokkenheid.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Centrada is gemakkelijk aanspreekbaar en bereikbaar, spreekt bewoners actief aan op hun gedrag en organiseert betrokkenheid van bewoners bij hun wijk.</p>	
<p>Jaarverslag 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinds 2007 werkt Centrada samen met buurtvoorlichters. Dit zijn wijkbewoners die door diverse instanties ingezet kunnen worden wanneer deze instanties willen communiceren met bewoners. Samenwerking is in juni 2009 geformaliseerd in een overeenkomst. - Centrada introduceert de functie gebiedsregisseur. Zij zijn voor wijkmanagers van gemeente op wijkniveau een herkenbare gesprekspartner als het gaat om de leefbaarheid. 			
Vitale buurten en wijken			
<p>Jaarverslag 2007</p> <p>Samenwerking tussen Centrada, Stichting Coloriet, Stichting Welzijn Ouderen Lelystad en de gemeente Lelystad om te komen tot Woonservicebuurt De Hoven.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Bewonersparticipatie: gemeente en Centrada stemmen zo veel mogelijk doelstellingen, visies en inzet van partijen af, opdat voor bewoners begrijpelijk is wat de doelstellingen van beide partijen zijn en wat ieders verantwoordelijkheid is.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Kwaliteit van de woonomgeving is belangrijk voor plezierig wonen.</p>	
<p>Jaarverslag 2008</p> <p>In samenwerking met de gemeente en de Stichting Jeugdhulpverlening is een voorlopige voorziening gerealiseerd voor het bijzondere project op het gebied van wonen-werken-leren: Kamers met Kansen.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada vervult een voorbeeldrol, zet functionarissen in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag, organiseert betrokkenheid.</p>		
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Schoonmaakacties in wijken, Politiekeurmerk Veilige Woning, erfafscheidingen, graffiti verwijderen.</p>		<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Fysieke maatregelen in de wijk</p>	

<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>In 2006 is de Bouwadvieswinkel (BAW) opgericht. In 2007 is de mogelijkheid voor 'zachte leningen' via het SVn gecreëerd. Eind 2008 zijn de (tegenvallende) resultaten geëvalueerd. 2009 stond in het teken van de vraag 'hoe nu verder?'. De belangrijkste conclusie van het KEI stadslab was dat het probleem zich achter de voordeur afspeelde en dat alleen investeren in woningverbetering geen oplossing was. Eind 2009 is besloten de BAW niet in de huidige vorm voort te zetten. Het accent van de particuliere woningverbetering zal worden verlegd van de fysieke aanpak naar de maatschappelijk sociale aanpak (vanuit de gemeente).</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Sociaal maatschappelijk klimaat: gezien het versnipperde bezit in WOP NO moet extra aandacht worden geschonken aan het motiveren van particuliere woningeigenaren om mee te doen aan het wegwerken van de kwaliteitsachterstanden. In het kader van WOP NO willen gemeente en Centrada de samenwerking tussen particuliere eigenaren en Centrada bevorderen. Daartoe zal onderzocht worden welke mogelijkheden er zijn om particuliere eigenaren te ondersteunen.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Klantgerichtheid: Klanten hebben keuzevrijheid</p>	
<p>Sociale stijging en emancipatie</p>			
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Centrada is één van de deelnemers aan de regiegroep en medefinancier van het Meldpunt Vangnet en Advies. Het meldpunt heeft als taak de zorgwekkende zorgmijders in Flevoland te bereiken en ze naar hulpverlening toe te leiden. Tevens een adviserende rol naar hulpverleners die te maken hebben met mensen uit deze groep. De financiële bijdrage bedroeg in: 2006: € 12.700 2007: € 12.450 2008: € 12.450 2009: € 19.995</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Bewonersparticipatie: gemeente en Centrada stemmen zo veel mogelijk doelstellingen, visies en inzet van partijen af, opdat voor bewoners begrijpelijk is wat de doelstellingen van beide partijen zijn en wat ieders verantwoordelijkheid is</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Kwaliteit van de woonomgeving is belangrijk voor plezierig wonen.</p>	
<p>Jaarverslag 2009:</p> <p>Het aangaan van een samenwerking met het ROC Flevoland in de vorm van het project Ik woon, leef en leer. Doel is dat participatie-bevorderende trainingen en opleidingen kosteloos aan klanten van Centrada worden aangeboden.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada vervult een voorbeeldrol, zet functionarissen in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag, organiseert betrokkenheid.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Centrada vervult een voorbeeldfunctie als het gaat om schoon, heel en veilig houden van de woning en de directe omgeving.</p>	
<p>Overige opgaven</p>			<p>7</p>
<p>Jaarverslag 2005</p> <p>Er is een buitengewone prestatie geleverd als het gaat om het bewegen van collega-corporaties tot (het financieren van) investeringen in de opgave van Lelystad c.q. Centrada. Dit heeft onder meer geresulteerd in collegiale financieringen, personele ondersteuning bij nieuwbouw en een garantstelling voor de nieuwbouw van 1.000 sociale huurwoningen</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Centrada zoekt oplossingen om de financiële mogelijkheden te vergroten, onder andere door een beroep te doen op sector.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Centrada spant zich maximaal in om voldoende bronnen beschikbaar te krijgen om de opgaven te kunnen bekostigen.</p>	
<p>2006: Intentieovereenkomst met de gemeente Lelystad gesloten inzake realisatie glasvezelinfrastructuur in Lelystad.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Samenwerking tussen gemeente en Centrada voor realisatie breedband in Lelystad vormgeven.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Vitale wijken: Centrada is onder voorwaarden bereid</p>	

2007: Centrada is één van de partijen die de exploitatie-overeenkomst vraagbundeling glasvezel Lelystad ondertekend heeft. Betreft aanleg glasvezel naar diverse instellingen in Lelystad.		te participeren in publieke voorzieningen, samen met andere partijen.	
2009: Overeenkomst voor aanleg glasvezel in woningen van Centrada gesloten met Reggefiber; de investering van Centrada blijft beperkt tot het aanbrengen van stopcontacten	Visie van Centrada op breedband (notitie 2005): Centrada beschouwt breedband als essentieel onderdeel van haar woningen in de toekomst.		
Eindcijfer presteren naar ambities (gemiddelde)			6,8

Presteren naar opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden (2006-2010)	Opgaven	Beoordeling (cijfer) door de visitatie-commissie
Huisvesting primaire doelgroep		7
Beschikbaarheid		
Corporaties in Perspectief Prijsegement huurwoningen goedkoop + betaalbaar + duur tot huurtoeslaggrens in: 2006 = 92,7% (excl. duur) 2007 = 99,7% 2008 = 99,8% 2009 = 99,4%	Lokaal Akkoord 2005-2009 Voldoende woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep: huurprijzen die onder de aftoppingsgrens zitten, blijven daaronder zitten.	
Corporaties in Perspectief Gemiddelde maandhuur: 2006 = € 426 2007 = € 446 2008 = € 457 2009 = € 462	SVB 2010: Minimaal 90% van de huurwoningen moet bereikbaar blijven voor de primaire doelgroep (bereikbaar = huur tot huurtoeslaggrens).	
Jaarverslag 2008 Eind 2008 zijn door Centrada 4 woningen beschikbaar gesteld voor het project Kamers met Kansen, waarin 10 tot 15 jongeren gehuisvest worden. Haalbaarheidsonderzoek nieuwbouw loopt nog.	Centrada en de gemeente hebben in 2007 de intentie uitgesproken om Kamers met Kansen vorm te geven.	
Betaalbaarheid		
Jaarverslagen 2006-2009 en Kwartaalrapportage 2010 Centrada heeft bij jaarlijkse huurverhoging inflatievolgend huurbeleid gevoerd.	Lokaal Akkoord 2005-2009 Voldoende woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep: de huurgrens ligt op 70% van de maximaal redelijke huur volgens het WWS.	
Corporaties in Perspectief Huur in % max. toegestaan in: 2006: 67,2% 2007: 67,1% 2008: 66,6% 2009: 68,4%	SVB 2010 Streven is gemiddeld een huurgrens van 72,5% van de maximaal redelijke huur volgens het WWS te bereiken.	
Bevorderen eigenwoningbezit		
Jaarrekening 2009 In 2009 is het beleidsdocument voor implementatie Koopgarant opgesteld.	Lokaal Akkoord 2010-2013 Centrada introduceert bijzondere tussenvormen als Koopgarant om starters op de koopwoningmarkt een reële kans te geven.	
In 2010 is het verkoopbeleid geactualiseerd, rekening houdend met Koopgarant en de StartersRenteRegeling.		

In 2010 zijn de eerste woningen onder Koopgarant aangeboden. In het derde kwartaal zijn 5 woningen daadwerkelijk verkocht onder Koopgarant.	SVB 2010 Koopwoningen bereikbaar maken voor de primaire doelgroep, maar een deel moet onderdeel blijven vormen van de kernvoorraad.	
Kwaliteit woningen en woningbeheer		8
Woningkwaliteit		
Jaarrekeningen 2006-2009 Totaal ruim € 163 miljoen verantwoord: investeringen € 88 mln en planmatig onderhoud € 75 mln.	Lokaal Akkoord 2005-2009 Centrada brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil.	
SVB 2010 Vanaf 2004 is inclusief regulier onderhoud een bedrag van circa € 250 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit. Hier stonden nauwelijks huurverhogingen tegenover.	SVB 2004 Investeringsvolume in periode 2005-2012 voor herstructurering en kwaliteitsslag; investeringsvolume circa € 120 miljoen.	
SVB 2010 In de Zuiderzeewijk is 56% en in de Atolwijk 40% van de woningen gerenoveerd, zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant.	SVB 2010 Er blijft sprake van een te realiseren inhaalslag en kwaliteitsverbetering in de periode 2010-2019. Het gaat om woningen waar nog niet is verbeterd of groot onderhoud uitgevoerd en maatregelen tbv verbeteren van leefbaarheid.	
Kwartaalrapportage 3 2010 In 2010 wordt een kleine € 50 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit.		
Kwartaalrapportage 3 2010 Project vergt een langere voorbereidingstijd. Uitvoering doorgeschoven naar 2011.	SVB 2010 Atolwijk renovatie in 2010-2011.	
Jaarafspraken 2010 Atolwijk: Centrada start met renovatie van de woningen.		
Kwartaalrapportage 3 2010: In 2010 is gestart met de pilot kluswoningen, maar de voorbereidingen vergen meer tijd. Uitvoering doorgeschoven naar 2011.	SVB 2010 Kluswoningen in 2010. Jaarafspraken 2010 Zuiderzeewijk: Centrada start met experiment kluswoningen.	
Kwaliteit dienstverlening		
Centrada is sinds februari 2005 houder van het KWH-Huurlabel. Alle scores van de laatste meting lagen ruim boven de norm. Gemiddeld scoort Centrada een 7,7 wat gelijk is aan het landelijk gemiddelde.	Koersnotitie Centrada Kwaliteitsniveau gemeten door KWH vasthouden en KWH label behouden.	
Jaarverslag 2007 Centrada heeft Leviant opgericht, samen met Coloriet, Woonzorgcentra Flevoland, en Center Care thuiszorg; dit is een samenwerkingsverband op het gebied van service- en gemaksdiensten. Huurders van Centrada zijn twee jaar gratis lid.	Koersnotitie Centrada Samen met anderen wordt een samenhangend pakket aan diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn ontwikkeld.	
Energie en duurzaamheid		
Jaarverslag 2009 Alle woningen zijn voorzien van een energielabel (kosten labeling ca. € 0,3 miljoen). De energetische prestatie van ons bezit (label C=1,57) scoort beter dan het landelijk gemiddelde (label D=1,80) en ook beter dan de gemiddelde corporatie met een gemiddeld bouwjaar van 1983 (label C=1,60). De reeds gerealiseerde energetische investeringen leveren nu al een 15% reductie op energie en CO2 op.	Lokaal Akkoord 2010-2013 Centrada realiseert een aanvullende CO2-reductie van 5% in de periode tot 2014.	
Kwartaalrapportage 3 2010 Centrada werkt met de gemeente aan een publiekscampagne over energiebesparing. Vooruitlopend hierop heeft Centrada voor haar	Lokaal Akkoord 2010-2013 Centrada investeert zodanig dat ultimo 2013 minimaal 69% van het bezit energielabel C of hoger heeft.	

<p>huurders al informatie over energiebesparing op internet gezet.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Voor energiebesparende maatregelen is opgenomen € 5,5 miljoen. Eerste investeringen in 2011.</p>	
<p>Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen</p>		<p>8</p>
<p>Doelgroepen</p>		
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Jaarlijks stelt Centrada in overleg met de instellingen vast hoeveel woningen zij verwachten nodig te hebben voor huisvesting van hun cliënten. In 2006 zijn de bestaande samenwerkingsverbanden op het gebied van het met voorrang huisvesten van de doelgroep geëvalueerd met de betrokken instellingen. Met 8 (2007), 13 (2008), 15 (2009) maatschappelijke instellingen is een convenant gesloten.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik. Ten behoeve van het huisvesten van cliënten wordt in een jaarlijkse afspraak aangegeven hoeveel woningen verhuurd worden aan specifieke doelgroepen.</p>	
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Maximaal 1% van de woningvoorraad is jaarlijks onttrokken aan het reguliere woonruimteverdeelsysteem voor huisvesting van cliënten van instellingen.</p> <p>2006: 126 woningen (1,5%) 2007: 72 woningen (0,9%) 2008: 34 woningen (0,4%) 2009: 77 woningen (0,9%)</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik. Ten behoeve van het huisvesten van cliënten wordt maximaal 1% van de woningvoorraad van Centrada beschikbaar gesteld voor maatschappelijke instellingen waar Centrada een convenant mee heeft.</p>	
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Statushouders: Centrada heeft 97% (2006: 100%) van de taakstelling voor haar rekening genomen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Statushouders: de gemeente is verantwoordelijk voor de invulling van de opgedragen taakstelling statushouders. Centrada neemt 97% van de gemeentelijke taakstelling voor haar rekening.</p>	
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Conditie voor overname van het woonwagencentrum zijn in 2008 vastgesteld. Centrada heeft het centrum overgenomen en in 2009 de laatste twee woonwagens geplaatst.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Woonwagens: in onderling overleg worden condities voor overname woonwagencentrum bepaald.</p>	
<p>Wonen en zorg</p>		
<p>Jaarverslagen 2007-2009</p> <p>Met 8 (2007), 13 (2008), 15 (2009) maatschappelijk instellingen is een convenant gesloten.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik. Ten behoeve van het huisvesten van cliënten van instellingen wordt maximaal 6% van de woningen die vrijkomen toegewezen aan personen die met urgentie uitstromen bij instellingen waar Centrada een convenant mee heeft.</p>	
<p>Jaarverslagen 2007-2009</p> <p>Renovatie verzorgingstehuis en aanleunwoningen De Hoven; in overleg met huurder Coloriet is verzorgingshuis compleet gerenoveerd en is daarnaast onderhoud uitgevoerd aan het tehuis en de 32 aanleunwoningen. De investering bedroeg € 7,7 miljoen.</p> <p>In 2010 is het woon-, zorg- en welzijnscomplex Hanzeborg opgeleverd. Naast de woon- en zorgvoorzieningen hebben voorzieningen als buurthuis, kinderopvang, wijkpost, apotheek, huisartsen, kapsalon, restaurant, fysiotherapie en zwembad een plek gekregen in het gebouw.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik.</p>	

Jaarverslagen 2006-2009 Begeleid wonen: % van de vrijgekomen woningen: 2006: 3,8% (streven 4,4%) 2007: 6,0% 2008: 6,0% 2009: 3,3% (streven 6%)	Jaarverslagen 2006-2009 Begeleid wonen: jaarlijks stelt Centrada in overleg met de instellingen vast hoeveel woningen zij verwachten nodig te hebben om cliënten in het kader van hun behandeling, of juist na afloop van de behandeling, in staat te stellen vrijwel direct toe te treden tot de woningmarkt.	
Des(investeringen) in vastgoed		7
Nieuwbouw		
	Lokaal Akkoord 2005-2009 Centrada realiseert nieuwbouw sociale huurwoningen conform de opgenomen planning voor de periode 2005-2013.	
Jaarverslagen 2006-2009 en Kwartaalrapportages 2010	SVB 2004 Investerings in 2005-2012 voor nieuwbouw huur; circa € 204 miljoen voor 1.528 woningen.	
In 2006-2009 zijn 343 woningen opgeleverd, verdeeld over de volgende projecten:	Voor 2006-2009 gaat het om 862 woningen, verdeeld over de volgende projecten:	
Ravelijn: 170 opgeleverd in 2007; 30 eigendom Centrada, 35 markthuur eigendom DKM (overgenomen door Centrada in 2009) 105 eigendom Leyakkers (Centrada beheert)	Ravelijn: 100 woningen in 2006 35 woningen in 2007	
WOP West De Bolder: schuift door ivm uitloop sloop De Ankerplaats; nieuwbouw WOP West De Bolder deels op locatie De Ankerplaats	WOP West De Bolder: 30 woningen 2009	
WOP West Galjoen: 40 wordt 66, oplevering 50% in 2010 en 50% in 2011	WOP West Galjoen: 20 woningen in 2006 20 woningen in 2007	
Schouw Oost: 114 woningen opgeleverd 2009 HanzePark (Newtrada),	Schouw Oost: 18 woningen in 2007 79 woningen in 2008 81 woningen in 2009	
WOP NO: 21 woningen, oplevering in 2010 (Atolplaza/ Newtrada); rest nieuwbouw schuift door naar 2013-2015.	WOP NO: 164 woningen in 2008 50 woningen in 2009	
Warande: 62 huurwoningen (Newtrada) + 20 koopwoningen (Centrada) oplevering in 2010 (koop in 2011), rest schuift door naar 2012-2019	Warande: 66 woningen in 2007 45 woningen in 2008 84 woningen in 2009	
Havenkom: nieuwbouw uitgesteld	Havenkom: 40 woningen in 2007	
Lelystad Haven: in overleg met gemeente gekozen voor renovatie bestaand bezit tbv Triade (huisvesting bijzondere doelgroep) in plaats van sloop en vervangende nieuwbouw. Renovatie wordt begin 2011 afgerond.	Lelystad Haven: 30 woningen in 2008	
Marktstraat 35 VHEs opgeleverd in 2006 (ipv 2005)		
Spaceboxen 24 VHEs in 2006 opgeleverd (niet in planning)		
	Lokaal Akkoord 2010-2013 Centrada realiseert nieuwbouw sociale huurwoningen conform de opgenomen tabel.	
In 2010 worden 168 sociale huurwoningen opgeleverd: Galjoen Zuid: 33 woningen in 2010 (33 woningen in 2011) Atolwijk MFA: 21 woningen Hanzeborg: 46 woningen Triade Landerijen: 6 woningen Warande fase 1: 62 woningen Daarnaast is in 2010 het complex Hanzeborg opgeleverd, waarin o.a. een woonzorgcentrum is opgenomen.	SVB 2010/Lokaal Akkoord 2010 In 2010 worden 201 woningen opgeleverd: Gajoen Zuid: 66 woningen Atolwijk MFA: 21 woningen Hanzeborg: 46 woningen Triade Landerijen: 6 woningen Warande fase 1: 62 woningen	
Kwartaalrapportage 3 2010	SVB 2010/Lokaal Akkoord 2010	

<p>Voorbereidingen voor de in 2011 op te leveren projecten Vestein en Kamers met Kansen lopen. De voortgang van beide projecten is met de gemeente besproken, wat ertoe heeft geleid dat beide projecten in principe op andere wijze vorm krijgen. De crisis op de woningmarkt heeft consequenties voor de nieuwbouw- en verkoopopgave van Centrada. Het is dan ook nodig het SVB op deze onderdelen te actualiseren.</p>	<p>In de periode 2011-2019 worden 949 sociale huurwoningen opgeleverd.</p>	
<p>Jaarverslag 2008</p> <p>Centrada heeft vier woningen in de Zuiderzeewijk beschikbaar gesteld voor het project Kamers met Kansen. In deze woningen worden 10 tot 15 jongeren gehuisvest. Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>Voorbereidingen voor het in 2011 op te leveren project Kamers met Kansen loopt. De voortgang van dit project is met de gemeente besproken, wat ertoe heeft geleid dat het project in principe op andere wijze vorm krijgt.</p>	<p>Centrada en de gemeente hebben de intentie uitgesproken om het project Kamers met Kansen vorm te geven.</p>	
<p>Sloop of samenvoeging</p>		
<p>Bewoners van verzorgingshuis De Ankerplaats zijn in 2010 verhuisd naar het nieuwe complex Hanzeborg. In 2010 worden voorbereidingen getroffen voor de sloop van De Ankerplaats in de eerste helft van 2011.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Tot 2013 sloop van 114 woningen.</p>	
<p>Agoradek: hier zouden in 2011 45 woningen gesloopt worden tbv de herontwikkeling van het stadshart. Plan is in principe overeind gebleven, maar na de herontwikkeling neemt Centrada 36 appartementen op de locatie Agoradek af in plaats van 60. Overige sloopplannen zitten in de Zuiderzeewijk. Hier is de voorbereiding voor de sloop nog niet gestart vanwege gewijzigde inzichten in de mogelijkheden van het middengebied Zuiderzeewijk. Samen met de gemeente wordt gewerkt aan een visie voor het gebied.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Sloop van 138 woningen, verzorgingshuis De Ankerplaats en BOG Ivoren Klif in 2011.</p>	
<p>Verkoop</p>		
<p>Jaarrekeningen 2006-2009</p> <p>In de periode 2006-2009 zijn 44 woningen verkocht; verkoop-resultaat € 4,5 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada zal tussen 2005 en 2013 maximaal 390 woningen verkopen.</p>	
<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>10 woningen verkocht in 2010, waarvan 5 regulier en 5 onder Koopgarant. Opbrengst € 0,3 miljoen. Prognose voor 2010 aangepast van 44 woningen naar 14 woningen.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>De verkoop van woningen in de periode tot 2013 moet een netto winst van € 23 miljoen opleveren.</p> <p>SVB 2010</p> <p>In de periode 2010-2019 worden 632 huurwoningen verkocht, waarvan 200 in tussenvormen.</p>	
<p>Verbetering bestaand woningbezit</p>		
<p>Vastgoed overzicht gerealiseerde projecten In de periode 2006-2009 zijn in het kader van herstructurering en kwaliteitsslag (groot onderhoud; ongelijk aan planmatig onderhoud) ruim 2.500 woningen opgeknapt; investering € 76,8 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil.</p>	
<p>SVB 2010</p> <p>Vanaf 2004 is inclusief planmatig onderhoud een bedrag van circa € 250 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit. Hier stonden nauwelijks huurverhogingen tegenover.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Investeringsvolume in periode 2005-2012 voor herstructurering en kwaliteitsslag; investeringsvolume circa € 120 miljoen.</p>	

<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>In 2010 wordt een kleine € 50 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Er blijft sprake van een te realiseren inhaalslag in de periode 2010-2019. Het gaat om woningen waar nog niet is verbeterd of groot onderhoud uitgevoerd en maatregelen tbv verbeteren van leefbaarheid.</p>	
<p>Kwartaalrapportage 3 2010</p> <p>Project vergt een langere voorbereidingstijd. Uitvoering doorgeschoven naar 2011.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Atolwijk renovatie in 2010-2011.</p> <p>Jaarafspraken 2010</p> <p>Atolwijk: Centrada start met renovatie van de woningen.</p>	
<p>Maatschappelijk vastgoed</p>		
<p>Jaarverslagen 2007-2009</p> <p>Renovatie verzorgingstehuis en aanleunwoningen De Hoven; in overleg met huurder Coloriet is verzorgingshuis compleet gerenoveerd en is daarnaast onderhoud uitgevoerd aan het tehuis en de 32 aanleun-woningen. De investering bedroeg € 7,7 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Centrada brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil.</p>	
<p>In 2010 is het woon-, zorg- en welzijnscomplex Hanzeborg opgeleverd. Naast de woon- en zorgvoorzieningen hebben voorzieningen als buurthuis, kinderopvang, wijkpost, apotheek, huisartsen, kapsalon, restaurant, fysiotherapie en zwembad een plek gekregen in het gebouw.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Investerings in periode 2005-2012 voor herstructurering en kwaliteitsslag; investeringsvolume circa € 120 miljoen.</p>	
<p>SVB 2010: in 2010 wordt MFA Atolplaza opgeleverd. Centrada levert een financiële bijdrage van € 0,96 miljoen.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2010-2013</p> <p>Centrada levert een financiële bijdrage aan de realisatie van MFA's.</p> <p>SVB 2010: Centrada levert een bijdrage aan de realisatie van MFA's.</p>	
<p>Kwaliteit wijken en buurten</p>		<p>8</p>
<p>Leefbaarheid</p>		
<p>Jaarverslag 2006</p> <p>Samenwerking met de stichting Interkerkelijk Diaconaal Overleg (IDO) bij huurachterstanden.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Bewonersparticipatie: gemeente en Centrada stemmen zo veel mogelijk doelstellingen, visies en inzet van partijen af, opdat voor bewoners begrijpelijk is wat de doelstellingen van beide partijen zijn en wat ieders verantwoordelijkheid is.</p>	
<p>Jaarverslag 2007</p> <p>In de Waterwijk hebben in samenwerking met de politie en de gemeente "portiekgesprekken" plaatsgevonden.</p>		
<p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking met Jongeren-organisatie Stichting 3D tbv de Spaceboxen (jongerenhuisvesting). - Convenant Hennepteelt opgesteld in samenwerking met de gemeente Lelystad, Liander Netbeheer, het Openbaar Ministerie, de politie Flevoland en de belastingdienst. - Samenwerkingsovereenkomst Preventie Huisuitzetting opgesteld met de gemeente Lelystad, GGD Flevoland, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland en IDO. 	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada vervult een voorbeeldrol, zet functionarissen in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag, organiseert betrokkenheid.</p>	
<p>Jaarverslag 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinds 2007 werkt Centrada samen met buurtvoorlichters. Dit zijn wijkbewoners die door diverse instanties ingezet kunnen worden wanneer deze instanties willen communiceren met bewoners. Samenwerking is in juni 2009 geformaliseerd in een overeenkomst. - Centrada introduceert de functie gebiedsregisseur. Zij zijn voor wijkmanagers van gemeente op wijkniveau een herkenbare gesprekspartner als het gaat om de leefbaarheid. 		

Vitale buurten en wijken	
<p>Jaarverslag 2007</p> <p>Samenwerking tussen Centrada, Stichting Coloriet, Stichting Welzijn Ouderen Lelystad en de gemeente Lelystad om te komen tot Woonservicebuurt De Hoven.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Bewonersparticipatie: gemeente en Centrada stemmen zo veel mogelijk doelstellingen, visies en inzet van partijen af, opdat voor bewoners begrijpelijk is wat de doelstellingen van beide partijen zijn en wat ieders verantwoordelijkheid is.</p>
<p>Jaarverslag 2008:</p> <p>In samenwerking met de gemeente en de Stichting Jeugdhulpverlening is een voorlopige voorziening gerealiseerd voor het bijzondere project op het gebied van wonen-werken-leren: Kamers met Kansen.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada vervult een voorbeeldrol, zet functionarissen in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag, organiseert betrokkenheid.</p>
<p>Jaarverslag 2008:</p> <p>In samenwerking met de gemeente en de Stichting Jeugdhulpverlening is een voorlopige voorziening gerealiseerd voor het bijzondere project op het gebied van wonen-werken-leren: Kamers met Kansen.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada vervult een voorbeeldrol, zet functionarissen in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag, organiseert betrokkenheid.</p>
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Schoonmaakacties in wijken, Politiekeurmerk Veilige Woning, erfafscheidingen, graffiti verwijderen.</p>	<p>Koersnotitie Centrada</p> <p>Fysieke maatregelen in de wijk</p>
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>In 2006 is de Bouwadvieswinkel (BAW) opgericht. In 2007 is de mogelijkheid voor 'zachte leningen' via het SVn gecreëerd. Eind 2008 zijn de (tegenvallende) resultaten geëvalueerd. 2009 stond in het teken van de vraag 'hoe nu verder?'. De belangrijkste conclusie van het KEI stadslab was dat het probleem zich achter de voordeur afspeelde en dat alleen investeren in woningverbetering geen oplossing was. Eind 2009 is besloten de BAW niet in de huidige vorm voort te zetten. Het accent van de particuliere woningverbetering zal worden verlegd van de fysieke aanpak naar de maatschappelijk sociale aanpak (vanuit de gemeente).</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Sociaal maatschappelijk klimaat: gezien het versnipperde bezit in WOP NO moet extra aandacht worden geschonken aan het motiveren van particuliere woningeigenaren om mee te doen aan het wegwerken van de kwaliteitsachterstanden. In het kader van WOP NO willen gemeente en Centrada de samenwerking tussen particuliere eigenaren en Centrada bevorderen. Daartoe zal onderzocht worden welke mogelijkheden er zijn om particuliere eigenaren te ondersteunen.</p>
Sociale stijging en emancipatie	
<p>Jaarverslagen 2006-2009</p> <p>Centrada is één van de deelnemers aan de regiegroep en medefinancier van het Meldpunt Vangnet en Advies. Het meldpunt heeft als taak de zorgwekkende zorgmijders in Flevoland te bereiken en ze naar hulpverlening toe te leiden. Tevens een adviserende rol naar hulpverleners die te maken hebben met mensen uit deze groep. De financiële bijdrage bedroeg in:</p> <p>2006: € 12.700 2007: € 12.450 2008: € 12.450 2009: € 19.995</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Bewonersparticipatie: gemeente en Centrada stemmen zo veel mogelijk doelstellingen, visies en inzet van partijen af, opdat voor bewoners begrijpelijk is wat de doelstellingen van beide partijen zijn en wat ieders verantwoordelijkheid is.</p>
<p>Jaarverslag 2009</p> <p>Het aangaan van een samenwerking met het ROC Flevoland in de vorm van het project Ik woon, leef en leer. Doel is dat participatie-bevorderende trainingen en opleidingen kosteloos aan klanten van Centrada worden aangeboden.</p>	<p>SVB 2010</p> <p>Centrada vervult een voorbeeldrol, zet functionarissen in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag, organiseert betrokkenheid.</p>
Overige opgaven	

<p>Jaarverslag 2005</p> <p>Er is een buitengewone prestatie geleverd als het gaat om het bewegen van collega-corporaties tot (het financieren van) investeringen in de opgave van Lelystad c.q. Centrada. Dit heeft onder meer geresulteerd in collegiale financieringen, personele ondersteuning bij nieuwbouw en een garantstelling voor de nieuwbouw van 1.000 sociale huurwoningen.</p>	<p>SVB 2004</p> <p>Centrada zoekt oplossingen om de financiële mogelijkheden te vergroten, onder andere door een beroep te doen op sector.</p>	
<p>2006</p> <p>Intentieovereenkomst met de gemeente Lelystad gesloten inzake realisatie glasvezelinfrastructuur in Lelystad.</p>	<p>Lokaal Akkoord 2005-2009</p> <p>Samenwerking tussen gemeente en Centrada voor realisatie breedband in Lelystad vormgeven.</p>	
<p>2007</p> <p>Centrada is één van de partijen die de exploitatie-overeenkomst vraagbundeling glasvezel Lelystad ondertekend heeft. Betreft aanleg glasvezel naar diverse instellingen in Lelystad.</p>		
<p>2009</p> <p>Overeenkomst aanleg glasvezel in woningen van Centrada gesloten met Reggefiber; investering van Centrada blijft beperkt tot aanbrenge stopcontacten.</p>		
<p>Eindcijfer presteren naar opgaven (gemiddelde)</p>		<p>7,6</p>

Presteren naar vermogen

Meetpunt	Situatie bij Centrada	Beoordeling (cijfer) door de visitatie-commissie	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit				7,7
Vermogenspositie	<p>Solvabiliteit (EV / TV)</p> <p>2006: 1,8%</p> <p>2007: -1,3%</p> <p>2008: -7,4%</p> <p>2009: -7,2%</p>	7	20%	
	<p>CFV Solvabiliteitsoordeel</p> <p>2007: voldoende solvabiliteit</p> <p>2008: voldoende solvabiliteit</p> <p>2009: voldoende solvabiliteit</p>			
	<p>CFV Continuïteitsoordeel</p> <p>2006: A-status (de voorgenomen activiteiten passen bij vermogenspositie)</p> <p>2007: A-oordeel (de voorgenomen activiteiten passen bij vermogenspositie)</p> <p>2008: A-oordeel (de voorgenomen activiteiten passen bij vermogenspositie)</p> <p>2009: A-oordeel (de voorgenomen activiteiten passen bij vermogenspositie)</p> <p>2010: A2-oordeel (de voorgenomen activiteiten brengen continuïteit op middellange termijn in gevaar)</p>			
	<p>Vanuit financieel perspectief heeft Centrada al een hele slag gemaakt. Ondanks dat orde op zaken is gesteld, het kosten-bewustzijn is toegenomen en sprake is van succesvolle matching (zie ook verder bij meetpunt "Visie op mogelijkheden om vermogen te verruimen") blijft de financiële positie bescheiden. Daar komt bij dat ook Centrada geconfronteerd wordt met maatregelen als inflatievolgend huurbeleid, vennootschapsbelasting en Vogeljaarheffing.</p>			

	<p>Zoals in de Koersnotitie is vastgelegd, staat Centrada voor de geformuleerde speerpunten van beleid en de afgesproken resultaten. Niet presteren is géén optie. Tegelijkertijd moet Centrada aan de eisen van financiers en toezichhouders (blijven) voldoen. Dit vergt dat Centrada zorgvuldig omgaat met haar maatschappelijk vermogen. Daarom wordt waar mogelijk (en verantwoord) gestuurd op kostenreductie en wordt het vermogen ingezet waar het maatschappelijk rendement het hoogst is. Indien de investeringscapaciteit onvoldoende blijft, wordt opnieuw een beroep gedaan op andere partijen in de sector.</p>				
	<p>In 2008 is een inventarisatie op hoofdlijnen uitgevoerd van de belangrijkste risico's voor Centrada. Op basis hiervan is bevestigd dat Centrada te maken heeft met een beperkt weerstandsvermogen tegenover een grote (vastgoed)opgave. Als belangrijkste risicofactoren voor Centrada zijn benoemd: de conjunctuur, treasury, de waardeontwikkeling van het vastgoed, projecten en verzekeringen.</p>				
	<p>In het verlengde van de in 2008 uitgevoerde risicoanalyse op hoofdlijnen is in 2009 een 'zwaar weer'-scenario uitgewerkt. Hierbij zijn de belangrijkste risicofactoren voor Centrada benoemd en is bepaald wat de gevolgen voor Centrada zijn als uit wordt gegaan van een scenario waarin alles tegenzit. Belangrijkste conclusie is dat, doordat Centrada uitgaat van behoudende parameters voor rente, inflatieverwachting, huurachterstand en leegstand, het effect van een zwaar weer scenario op de financiële positie van Centrada redelijk beperkt is.</p>				
	<p>Naar aanleiding van het 'zwaar weer' scenario is de procedure voor het financieel toetsen van aannemers in 2009 aangescherpt en geïmplementeerd.</p>				
	<p>In 2009 is het SVB doorgerekend. Rekening houdend met de CFV eis voor het minimaal aan te houden weerstandsvermogen kan Centrada in principe alle maatregelen in het SVB zelf financieren, inclusief de nieuwbouw.</p>				
	<p>In 2009 hebben de matchingspartners verenigd in Newtrada aangegeven de afspraak inzake de garantstelling voor nieuwbouw te willen beëindigen. Centrada heeft aangegeven de beëindiging van de samenwerking in overweging te willen nemen onder de voorwaarde dat een aanvaardbaar alternatief wordt gevonden.</p>				
<p>Liquiditeit</p>	<p>Current ratio 2006: 0,16 2007: 1,71 2008: 2,32 2009: 1,82</p>	<p>7</p>			
	<p>Operationele cashflow per VHE 2006: -822 2007: -2.644 2008: -1.761 2009: 39</p>				
	<p>Corporaties in Perspectief: netto kasstroom na rente, vpb etc 2006: Centrada: 585 Ref: 1.102 Landelijk: 909 2007: Centrada: -2 Ref: 1.060 Landelijk: 904 2008: Centrada: -900 Ref: 974 Landelijk: 622 2009: Centrada: 874 Ref: 789 Landelijk: 684</p>				

	<p>WSW uitslagbrieven</p> <p>2006 (prognose 2007-2011): WSW verklaart dat Centrada onveranderd kredietwaardig is. De operationele kasstroom voldoet niet aan de eisen, maar op middellange termijn wordt herstel verwacht. De situatie bij Centrada biedt onvoldoende zekerheid aan het WSW om vooraf faciliteringsvolume toe te kennen. Borging blijft in principe mogelijk, maar als maatwerk.</p> <p>2007 (prognose 2008-2012): WSW verklaart dat Centrada onveranderd kredietwaardig is. De operationele kasstroom voldoet niet aan de eisen, maar op middellange termijn wordt voldoende herstel verwacht. Gezien de kwetsbare financiële positie komt Centrada niet in aanmerking voor reguliere financierbaarheid. Een verzoek tot aantrekken van nieuwe financiering zal in overweging worden genomen, waarbij eventueel maatwerk zal worden toegepast.</p> <p>2008 (prognose 2009-2013): WSW verklaart dat Centrada onveranderd kredietwaardig is. Centrada voldoet niet aan de eisen van het WSW, maar op middellange termijn wordt voldoende herstel van de operationele kasstroom verwacht. Om die reden wordt maatwerk toegepast als het gaat om WSW-borg van externe financieringen.</p> <p>2009 (prognose 2010-2012): WSW verklaart dat Centrada onveranderd kredietwaardig is. Er is geen faciliteringsvolume beschikbaar. WSW-borging is mogelijk als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan.</p> <p>Onder meer vanwege de in 2007 uitgevoerde herfinanciering van € 123,7 miljoen, de verkregen collegiale leningen ter hoogte van € 16 miljoen, de in 2008 aangetrokken rollover lening ter hoogte van € 40 miljoen en het niet volledig realiseren van geprognosticeerde uitgaven, is de liquiditeitspositie van Centrada vooralsnog voldoende. De liquiditeitspositie wordt nauwlettend in de gaten gehouden en (investerings-)besluiten worden niet genomen voordat helder is wat het effect op de kasstromen is.</p> <p>In de begroting wordt inzichtelijk gemaakt wat de verwachte uitgaven en investeringen zijn en wat de benodigde (her-)financierings-activiteiten zijn. Beschikbare middelen zijn in principe alleen de liquide middelen waar Centrada over beschikt en een bescheiden rekeningcourant faciliteit. Faciliteringsvolume is niet beschikbaar, WSW-borging alleen mogelijk in overleg.</p>			
<p>Integrale kasstroomsturing</p>	<p>Intern wordt al sinds de herfinanciering in 2007 (zie onder Treasury-management) indringender naar het effect van besluiten op de kasstromen gekeken. Sinds medio 2009 maakt het kasstroomoverzicht onderdeel uit van de kwartaalrapportage en wordt actief gestuurd op kasstromen. (Investerings-)beslissingen worden niet genomen voordat helder is wat het effect op de kasstromen is.</p> <p>In 2009 is het SVB herijkt. Hierin zijn de investeringen in de woningvoorraad en de voorgenomen inzet op het gebied van leefbaarheid in beeld gebracht voor de periode 2010-2019. Voor de financiële vertaling zijn diverse scenario's doorgerekend, waarbij de verschillen met name zaten in de verkoopopgave en de nieuwbouwoopgave (aantallen en fasering). Effecten van de scenario's op balans, resultaat en kasstromen zijn in beeld gebracht en meegewogen bij de bepaling van de definitieve uitgangspunten van het SVB.</p>	<p>9</p>		
<p>Financieel beheer</p>				<p>8</p>

Planning- en controlcyclus (P&C-cyclus)	De P&C-cyclus van Centrada is gebaseerd op de plan-do-check-act cyclus. Dit krijgt vorm door middel van Koersnotitie en de vertaling daarvan in SVB, meerjarenbegrotingen (10 jaar, balans, W&V en kasstromen), jaarplannen en begrotingen. Verantwoording over de gerealiseerde prestaties in vergelijking met de prognose wordt afgelegd in kwartaalrapportages (doorlooptijd circa 3 weken), jaarverslag en jaarrekening.	8	20%	8
Treasury-management	In 2007 is de financieringsbehoefte voor de komende jaren, die voortvloeit uit de omvangrijke vastgoedopgave, zeker gesteld door herfinancieringsafspraken te maken voor in totaal € 123,7 miljoen tegen een gemiddeld rentepercentage van circa 5%.	8		
	Het treasurystatuut en het treasury beleidsplan zijn in 2009 aangescherpt, onder meer vanwege de economische ontwikkelingen.			
	Corporaties in Perspectief: Rentedekkingsgraad 2006: Centrada: 1,4 Ref: 1,9 Landelijk: 1,7 2007: Centrada: 1,0 Ref: 1,8 Landelijk: 1,7 2008: Centrada: 0,5 Ref: 1,5 Landelijk: 1,5 2009: Centrada: 1,5 Ref: 1,5 Landelijk: 1,5			
Doelmatigheid				8
Doelmatigheid	Centrada heeft orde op zaken gesteld en het kostenbewustzijn is toegenomen. Dit is terug te zien in het kengetal netto bedrijfslasten in Corporaties in Perspectief. De netto bedrijfslasten zijn vergelijkbaar met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.	8	20%	8
	Corporaties in Perspectief: netto bedrijfslasten 2006: Centrada: 1.084 Ref: 1.087 Landelijk: 1.169 2007: Centrada: 1.128 Ref: 1.158 Landelijk: 1.249 2008: Centrada: 1.356 Ref: 1.252 Landelijk: 1.340 2009: Centrada: 1.278 Ref: 1.255 Landelijk: 1.292			
	Corporaties in Perspectief: aantal VHE per fte 2006: Centrada: 101 Ref: 104 Landelijk: 98 2007: Centrada: 96 Ref: 101 Landelijk: 94 2008: Centrada: 104 Ref: 98 Landelijk: 92 2009: Centrada: 94 Ref: 93 Landelijk: 88			
	Corporaties in Perspectief: personeelskosten per fte 2006: Centrada: 66.116 Ref: 60.875 Landelijk: 60.300 2007: Centrada: 55.607 Ref: 61.235 Landelijk: 61.209 2008: Centrada: 64.166 Ref: 63.861 Landelijk: 64.248 2009: Centrada: 60.120 Ref: 62.852 Landelijk: 61.818			
	Centrada stuurt op de waarde van haar vastgoed. Individuele investeringen worden beoordeeld op hun bijdrage aan de ontwikkeling van waarde van het vastgoed.			
	In het kader van sturen op de waarde van het vastgoed is Centrada sinds 2007 deelnemer van de Aedex/IPD corporatie vastgoedindex. Kernpunt in de Aedex 2009 is dat Centrada op direct rendement (resultaat, kosten) beter scoort dan de benchmark, maar op indirect rendement (waardeontwikkeling) aanmerkelijk lager. Het totaalrendement komt daardoor lager uit dan de benchmark.			

	In 2010 is besloten te stoppen met de deelname aan de Aedex. Voortzetten van de deelname biedt onvoldoende meerwaarde ten opzichte van de kosten en inspanningen die daaraan verbonden zijn. Met de opgedane kennis van performancemeting en gezien de overzichtelijkheid van onze portefeuille verwachten wij de performancemeting zelf te kunnen doen met een aanzienlijke beperking van de daaraan verbonden (externe) kosten. Er wordt een methode ontwikkeld voor meting van de vastgoedprestaties gekoppeld aan resultaatgericht werken en aan de P&C-cyclus.			
Corporatie presteert naar vermogen				9,3
Visie op vermogensinzet	<p>Centrada staat voor de geformuleerde speerpunten van beleid en de afgesproken resultaten. Niet presteren is géén optie. Tegelijkertijd moet Centrada aan de eisen van financiers en toezichhouders (blijven) voldoen. Dit vergt dat Centrada zorgvuldig omgaat met haar maatschappelijk vermogen. Daarom wordt waar mogelijk (en verantwoord) gestuurd op kostenreductie en wordt het vermogen ingezet waar het maatschappelijk rendement het hoogst is. Indien de investeringscapaciteit onvoldoende blijft, wordt opnieuw een beroep gedaan op andere partijen in de sector.</p> <p>In het SVB zijn de uitgangspunten beschreven die gehanteerd zijn bij het financieel doorrekenen van het beleid. De belangrijkste zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw sociale huurwoningen: onrendabel gemiddeld € 75.000 per woning. - Huurharmonisatie tot 72,5% van maximaal redelijk. - Normen voor beheer (€ 1.450 inclusief belastingen en verzekeringen), dagelijks onderhoud (€ 275), planmatig onderhoud bestaand bezit (2010-2019 € 1.195; 2020-2029 € 914; 2030 ev € 697). - Restwaarde gehanteerd van € 5.000 per woning. - Vermogenseis van het CFV ultimo 2008 vertaald naar percentage op basis van balanstotaal op bedrijfswaarde (16,7%) en dit als uitgangspunt genomen voor vermogenseis in de komende jaren. <p>Rekening houdend met de CFV eis voor het minimaal aan te houden weerstandsvermogen kan Centrada in principe alle maatregelen in het SVB zelf financieren, inclusief de nieuwbouw.</p>	9		40%
Visie op mogelijkheden om vermogen te verruimen	<p>Er is een buitengewone prestatie geleverd als het gaat om het bewegen van collega-corporaties tot (het financieren van) investeringen in de opgave van Lelystad c.q. Centrada. Dit heeft onder meer geresulteerd in collegiale financieringen, personele ondersteuning bij nieuwbouw en een garantstelling voor de nieuwbouw van 1.000 sociale huurwoningen.</p> <p>Centrada laat in principe geen enkele mogelijkheid om het vermogen te verruimen onbenut. Er wordt gewerkt aan een nieuw huurbeleid, waarin vrijkomende woningen met twee huurprijzen worden aangeboden (sociaal en markt). De mogelijkheden voor harmonisatie worden benut en er wordt gekeken wat de kabinetsplannen hierin kunnen betekenen. Verkoopvarianten als Koopgarant en de StartersRenteRegeling worden onderzocht en ingezet om de verkoop van bezit te bevorderen. Indien nodig worden ook maatregelen als bijvoorbeeld een beroep doen op projectsteun van het CFV niet uit de weg gegaan.</p>	10		
Maximale inzet vermogen	Centrada heeft de afgelopen jaren meer gerealiseerd dan haar financiële polsstok lang was. Gevolg hiervan is dat de financiële positie van Centrada kwetsbaar is.	9		

Eindcijfer voor Presteren naar vermogen	8,5
--	------------

Governance						
Meetpunt	Situatie bij Centrada	Beoordeling (cijfer) door de visitatie-commissie	Weging	Gewogen eindcijfer		
Besturing				6,6		
Plan						
Plan (professioneel planningsproces)	De P&C-cyclus van Centrada is gebaseerd op de plan-do-check-act cyclus. Dit krijgt vorm door middel van Koersnotitie, SVB, jaarplan, begroting, kwartaalrapportages, jaarverslag en jaarrekening. Vergaderingen van de RvC en de auditcommissie zijn afgestemd op de P&C-cyclus.	7	33%			
Check						
Periodieke monitoring	Tussentijdse monitoring vindt plaats aan de hand van kwartaalrapportages. Daarnaast voert de accountant jaarlijks een interim controle uit. De resultaten van de interim controle worden besproken met de auditcommissie in het bijzijn van de accountant. Centrada heeft haar missie, visie en doelstellingen vastgelegd in een Koersnotitie en verder uitgewerkt in het SVB 2010-2019 (strategie). De in deze notities geformuleerde strategische en ondernemingsdoelen worden vertaald naar concrete actie en dienstverlening vanuit het gezichtspunt van de belanghouders in de omgeving en de klant. In 2010 is het project Resultaat gericht werken gestart. Onderdeel hiervan is de inzet van de Balanced Scorecard als prestatie management-/meet-systeem, waarmee de voortgang op het realiseren van de strategische en ondernemingsdoelstellingen wordt gemonitord.	6				
Verantwoording in openbare publicatie	In de jaarverslagen wordt, conform de Governancecode, zeer uitgebreid en transparant verantwoording afgelegd over de prestaties van Centrada. De jaarverslagen zijn opvraagbaar via de website van Centrada.					
Act						
Act (actieve bijsturing)	De voortgang op de doelstellingen wordt gemonitord aan de hand van kwartaalrapportages. Indien op onderdelen wordt geconstateerd dat de resultaten afwijken van de doelstellingen, wordt bekeken waar de oorzaken van de afwijking liggen en op welke wijze bijsturing mogelijk is.	7				
Intern toezicht				7,3		
Functioneren RvC						
Open cultuur	De RvC is zodanig samengesteld dat de leden onafhankelijk en kritisch kunnen opereren ten opzichte van elkaar, het Bestuur en welk deelbelang dan ook.	8	33%			
Zelfreflectie	In de decembervergaderingen van de RvC wordt ruimte ingelast voor de zelfevaluatie van de RvC. Hiervan wordt geen schriftelijk verslag gemaakt. Eind 2009 heeft de RvC een enquête ingevuld ten aanzien van het eigen functioneren. De uitkomsten van deze enquête zijn besproken in de RvC vergadering van maart 2010.					

<p>Rolopvatting</p>	<p>De RvC en het Bestuur van Centrada onderschrijven het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur. Daaronder verstaan zij het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het ondernemingsbestuur en het afleggen van verantwoordelijkheid over het gevoerde toezicht.</p> <p>De RvC heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van het Bestuur, op de werkwijze en integriteit van de interne controle- en risicobeheersingssystemen en –procedures ingesteld door het Bestuur, op de algemene gang van zaken bij Centrada en de met haar verbonden ondernemingen en het ter zijde staan van het Bestuur met advies.</p> <p>De RvC richt zich bij de vervulling van zijn taak naar het belang van Centrada en de met haar verbonden ondernemingen en weegt daarbij de in aanmerking komende belangen van Centrada en de betrokkenen af. De RvC is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren</p>			
<p>Samenstelling</p>	<p>De RvC bestaat uit zeven leden die primair voor een periode van vier jaar zijn benoemd en die voor twee volgende zittingstermijnen van vier jaar kunnen worden herbenoemd. Twee leden worden benoemd op bindende voordracht van de Huurderorganisatie en één lid wordt benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad. De selectie van de leden van de RvC is gebaseerd op de profielschets.</p> <p>Profiel van de RvC Om als RvC de taken goed te kunnen vervullen is het gewenst dat de leden van de RvC een afgewogen profiel vormen, waarin de volgende kennisvelden een plaats hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiën & Fiscaliteit - Besturings – en organisatievraagstukken - Volkshuisvesting - Maatschappelijke vraagstukken die een relatie hebben met de kernactiviteiten van de corporatie zoals zorg, veiligheid en welzijn. - Juridische expertise - Lokale verankering: vanwege de samenwerking met de gemeente en andere maatschappelijke instellingen is het van belang om leden binnen de RvC te hebben die kennis en ervaring hebben met het Openbaar Bestuur. Verder moet er voldoende kennis zijn van actuele ontwikkelingen in Lelystad. Bij de huidige leden van de RvC is sprake van een afgewogen profiel waarin bovengenoemde kennisvelden een plaats hebben. <p>In verband met de continuïteit van de auditcommissie is besloten dat de leden van de auditcommissie niet gelijktijdig aftreden. Rooster van aftreden is in 2009 hierop aangepast.</p>			
<p>Toetsingskader</p>		<p>7</p>		

	<p>De RvC houdt toezicht op Centrada met behulp van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het Besluit beheer sociale huurwoningen (BBSH) - de Aedescode en de daaraan gekoppelde Governancecode Woningcorporaties <li style="padding-left: 20px;">missie, visie en strategie (de Koersnotitie) - de meerjarenprognose - het jaarplan, inclusief het activiteitenplan en de begroting voor het lopende boekjaar <li style="padding-left: 20px;">de kwartaalrapportages, inclusief de prognose voor het lopende boekjaar - het jaarverslag en de jaarrekening - accountantsverslag en managementletter met de aanbevelingen van de externe accountant - de benchmarkanalyses van het CFV - de prestatieafspraken die met het bestuur zijn gemaakt - de financiële verantwoording over de verbindingen - het integriteitsbeleid en de Klokkenuiderregeling <p>Het toetsingskader wordt gebruikt bij de beoordeling van (beleids)voorstellen, het nemen van (investerings)beslissingen en de bewaking van de strategie tot realisatie van de doelstellingen.</p>			
Governancecode		7		
	<p>Centrada onderschrijft de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties volgens het 'pas-toe-of-leg-uit' principe. Daar waar de best-practice bepalingen niet worden toegepast, wordt dit aangegeven.</p> <p>In 2005 is de Gedragscode opgesteld (integriteitscode).</p> <p>In 2007 zijn de Statuten en reglementen van Centrada getoetst aan de Governancecode Woningcorporaties en de AedesCode. Dit heeft geresulteerd heeft in een voorstel tot wijziging van de Statuten, het Reglement Raad van Commissarissen en het Directiereglement.</p> <p>In 2007 is de Klokkenuidersregeling opgesteld en is een vertrouwenspersoon aangewezen.</p> <p>In 2009 is een quick scan risicomanagement uitgevoerd. De algemene conclusie is dat veel zaken wel geregeld zijn, maar nog explicieter kunnen worden gemaakt en beter geformaliseerd. Geconstateerd wordt dat de strategische risico's goed gemanaged worden maar het kan systematischer. De resultaten zijn breed besproken binnen de organisatie en worden vastgelegd in een plan van aanpak dat in 2010 en 2011 geïmplementeerd wordt.</p>			
Externe legitimatie			7	
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	<p>In de regel vindt overleg met belanghebbenden plaats zonder aanwezigheid van commissarissen. De RvC beoordeelt de uitkomsten van de gesprekken met belanghebbenden onder meer aan de hand van de evaluatie van de prestatieafspraken uit het Lokaal Akkoord met de gemeenten en de evaluatie van de prestatieafspraken die met de huurdersvereniging, zorg- en welzijnsinstellingen en marktpartijen worden gemaakt in het kader van de Koersnotitie.</p>		33%	

	<p>Jaarlijks vindt een dialoog plaats met organisaties en personen die zowel belang hebben bij, als van belang zijn voor de prestaties en het goed functioneren van Centrada. Deze partners worden zo in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over de gestelde doelen en behaalde resultaten. Uitgebrachte adviezen worden betrokken bij de beleidsvorming van Centrada en vormen de basis voor de wederzijds te maken prestatieafspraken, zoals een nieuw Lokaal Akkoord met de gemeente en een samenwerkingsovereenkomst met de huurdersvereniging.</p>			
	<p>De Koersnotitie en het SVB 2010 zijn tot stand gekomen met grote inbreng van belanghebbenden, waaronder de gemeente en de huurdersvereniging.</p>			
	<p>Met de huurdersvereniging wordt intensief overleg gevoerd. Dit gebeurt aan de hand van de samenwerkingsovereenkomst en jaarlijks wordt een themakalender vastgesteld.</p>			
	<p>Door middel van onder meer klantenpanels en onderzoek, worden specifieke wensen van klanten in beeld gebracht, zodat Centrada rekening kan houden met voorkeuren op het gebied van bijv. woningtype, woninggrootte, uitrustingsniveau en woon- en leefmilieu.</p>			
	<p>Centrada vindt het belangrijk dat er onder haar huurders draagvlak is voor de activiteiten van Centrada. Daarom is een groot deel van de communicatieactiviteiten gericht op het informeren van bewoners en het creëren van betrokkenheid. Belangrijkste hulpmiddelen die hierbij worden ingezet zijn de website van Centrada en de huurderskrant Radar. Huurders die wonen in wijken waar gerenoveerd of geherstructureerd wordt ontvangen speciale nieuwsbrieven. Ook worden regelmatig bewonersavonden en informatiebijeenkomsten georganiseerd.</p>			
	<p>Centrada voert regelmatig overleg met bewonerscommissies die bewoners van wijken/wooncomplexen vertegenwoordigen. Naast het informeren van bewoners over zaken die dagelijks beheer van de woningen/woonomgeving aangaan, levert dit overleg concrete resultaten/activiteiten op.</p>			
	<p>Eind 2009 is Centrada begonnen met het opstellen van een participatiebeleid. In 2010 wordt dit verder uitgewerkt en geoperationaliseerd.</p>			
	<p>Periodiek (1x per kwartaal) vindt bestuurlijk overleg plaats met de gemeente waarin onder meer stil wordt gestaan bij de voortgang op de prestatieafspraken en de lokale ontwikkelingen.</p>			
<p>Eindcijfer voor Governance</p>				<p>7</p>