

PUBLIEKSVERSLAG 2021

GUIDING PARTNER



GUIDING
PARTNER

INHOUD

Bestuursverslag

Governance, Risk & Compliance

4

14

Markten & business

Public

19

Retail & Logistics

23

Finance & Insurance

25

Industry

28

HR & Payroll

30

Professional Staffing

32

Digital Business Solutions

35

People & society

Recruitment & HR

39

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

42

Offices

48

Jaarrekening

49

Geconsolideerde jaarrekening

50

Enkelvoudige jaarrekening

69

Overige gegevens

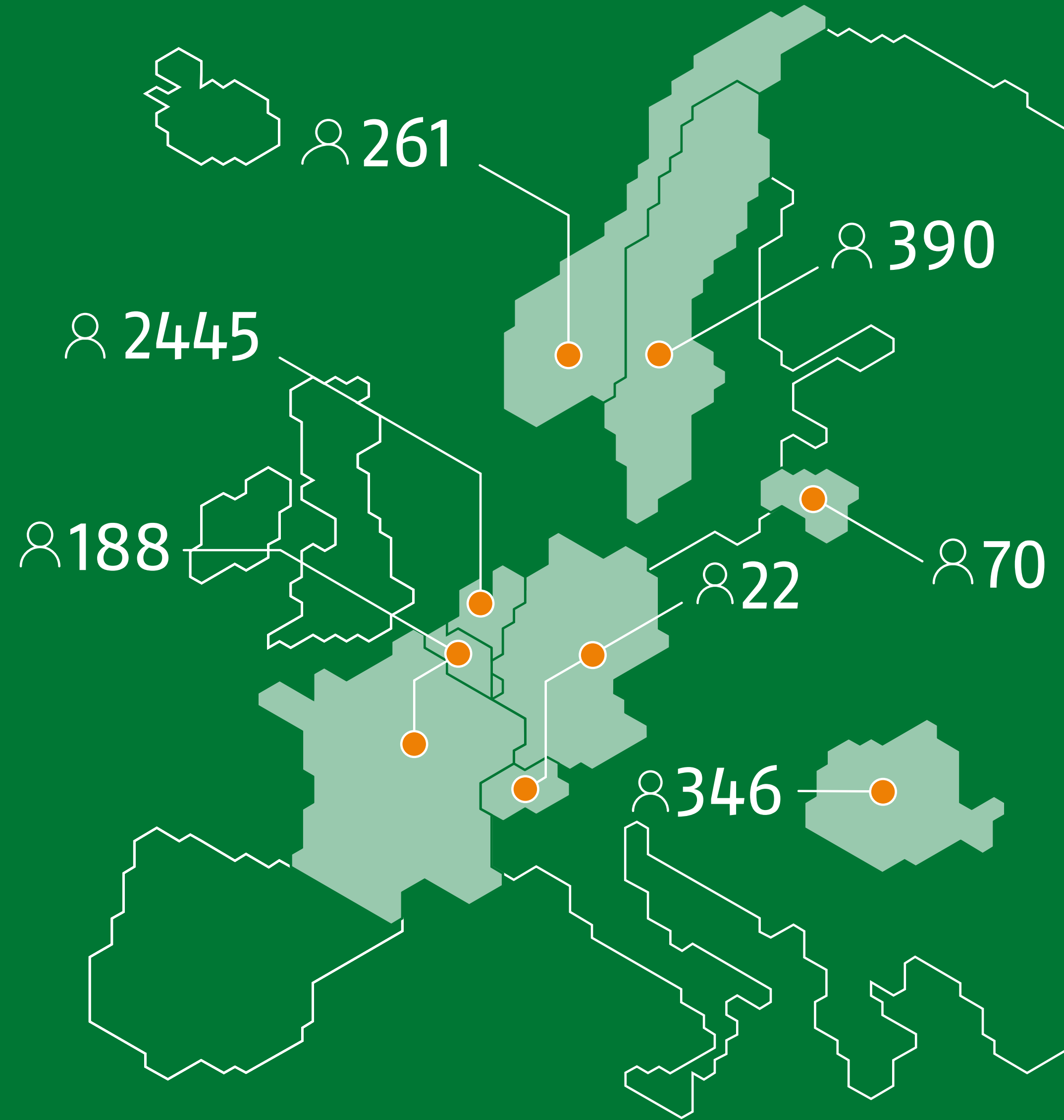
74

Profiel

Over Centric

Centric onderscheidt zich van traditionele IT-leveranciers en administratieve dienstverleners door diepgaande IT-kennis te koppelen aan jarenlange ervaring met branchespecifieke processen in de overheid, supply chain en financiële sector. Dit onderscheidend vermogen is terug te vinden in onze vier hoofdactiviteiten: Software Solutions, IT Outsourcing, Business Process Outsourcing en Staffing Services. Wij bieden onze klanten gekwalificeerde en enthousiaste professionals, doeltreffende technologische oplossingen en hoogwaardige IT-diensten en administratieve services. Zo zorgen we ervoor dat organisaties zich volledig op hun kerntaken kunnen richten, efficiënter werken en beter presteren.

Centric is een organisatie van 3.700 professionals. We zijn actief in België, Duitsland, Frankrijk, Litouwen, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Roemenië, Zweden en Zwitserland.



omzet
422
miljoen euro



EBIT
17
miljoen euro



46%
solvabiliteit

Bestuursverslag

Centric kijkt positief terug op het bewogen jaar 2021. Ondanks de impact van corona op de diverse markten ging onze dienstverlening aan klanten vrijwel onverminderd door en hebben we het operationele resultaat voor belasting ten opzichte van 2020 weten te verbeteren.

Centric is een financieel gezond en stabiel bedrijf. De jaarcijfers laten dat ook nu weer zien. Hoewel de effecten van corona en het internationale chiptekort merkbaar waren, is de omzet redelijk op peil gebleven (422 miljoen euro), met een kleine krimp van 3,3 procent. In een lastig coronajaar bleef het volume constant, met een verbeterd operationeel resultaat voor belasting. Ondanks de onzekerheden die corona met zich meegebracht, is er daarom ook in 2021 geen overheidssteun aangevraagd.

Juridische structuur

Voor de juridische structuur van Centric Holding B.V. wordt verwezen naar de grondslagen voor de consolidatie in de geconsolideerde jaarrekening.

Ons jaar in cijfers

Het bedrijfsresultaat is in 2021 gestegen tot 17 miljoen euro, een verbetering van 5 procent ten opzichte van 2020 (16,1 miljoen euro). Dit hebben we gerealiseerd met 3.506 FTE, waarvan 1.193 FTE buiten Nederland. Het nettoresultaat is

van 14,1 miljoen euro (2020) afgenomen naar 12,5 miljoen (2021) onder andere als gevolg van de waardering van een latente belastingvordering in 2020. De solvabiliteit bedraagt 46% en de liquiditeit is met een current ratio van 1,4 prima.

Geen externe financiering

Uit de solvabiliteit van 46% en de liquiditeit (current ratio 1,4) blijkt dat Centric al jaren een gezond en stabiel bedrijf is. Centric maakt geen gebruik van externe financiering.

Dividend

In 2021 is geen dividend uitgekeerd.

Gebeurtenissen na balansdatum

In 2022 worden de activiteiten van Centric Pension and Insurance Solutions B.V. overgedragen aan een andere partij. Voor zowel klanten als medewerkers van Centric Pension and Insurance Solutions is een passende oplossing gevonden. In 2022 heeft een agiostorting plaatsgevonden tot een bedrag van € 80 miljoen. De storting is gedaan in de vorm van een verstrekte achtergestelde lening voor hetzelfde bedrag.

De invloed van corona

In het buitenland zagen we bij onze staffing-activiteiten de impact van corona terug in een tijdelijk verminderde vraag naar flexibele arbeidskrachten. In de supply chain-markt kreeg Centric, net als veel andere bedrijven, te maken met de internationale tekorten aan computerchips, met als gevolg uitgestelde orders en langere levertijden van hardware voor onder andere kassasystemen. Toch zagen we ook groei bij Retail & Logistics, waar we onder meer een grote supermarktketen konden verwelkomen in ons klantportfolio.



Johan Taams, CEO Centric

Vanwege de coronamaatregelen zagen we ook een toenemende vraag naar online dienstverlening, bijvoorbeeld bij gemeenten die hun inwoners zaken op afstand digitaal willen laten regelen, zoals een paspoortaanvraag of verhuisaangifte. Deze trend naar meer onlinedienstverlening was al ingezet, maar is als gevolg van corona in een versnelling gekomen. Dankzij schaalbare onlinediensten die we ontwikkelen, kan Centric daar als geen ander op inspelen.

Werken op afstand

De infrastructuur en tooling om klanten ook op afstand te faciliteren, waren al aanwezig. Datzelfde geldt voor de succesvolle omschakeling naar zoveel mogelijk thuiswerken in 2020. Hoewel het werken op afstand voor iedereen wennen was, bood het ook kansen en voordelen, waaronder minder reistijd en kosten, hogere productiviteit en prettige balans tussen werk en privé. De afgelopen twee jaar hebben we laten zien dat we ook op andere manieren uitstekend met elkaar kunnen werken. Ook voor de toekomst zetten we daarom

voor kantoormedewerkers structureel in op een combinatie van werken vanuit huis en op kantoor, via het Smart Working-programma.

Balans in markten en activiteiten

Wij zorgen voor stabiliteit en continuïteit in onze organisatie. Dit doen we door de strategische keuze te maken om ons te focussen op de publieke en financiële sector, industry en de supply chain in combinatie met internationale samenwerking, Staffing Services en IT Outsourcing-activiteiten. Centric heeft de ambitie om zijn positie in deze markten de komende jaren verder uit te bouwen, in Nederland en daarbuiten. Voldoende marktaandeel is nodig om investeringen in producten en diensten te laten renderen, en ook in de toekomst succesvol te blijven.

Centric kiest voor een gezonde balans in markten en activiteiten, omdat we daarmee de continuïteit van onze organisatie voor klanten en medewerkers verzekeren. Dat brede overzicht over verschillende sectoren geeft ons

bovendien bij uitstek zicht op de overeenkomsten in de IT-behoefte van de markten waar we met generieke producten en diensten op inspelen. Daarnaast stelt een divers portfolio ons in staat om eventuele negatieve gevolgen van risico's en omstandigheden in een enkel land of aandachtsgebied op te vangen. Tegelijk vraagt onze focus op kernmarkten om keuzes in proposities die niet langer passen bij de strategische koers van de organisatie. In 2021 is het besluit genomen om afscheid te nemen van onze activiteiten op het gebied van pensioenadministratie en alle activiteiten van Centric Pension and Insurance Solutions over te dragen aan een gespecialiseerde partij die onze klanten hier optimaal in zal ondersteunen. Voor zowel klanten als medewerkers van Centric Pension and Insurance Solutions is een passende oplossing gevonden.

Guiding partner voor klanten

Vorig jaar heeft Centric onder de nieuwe leiding een heldere strategie voor de komende jaren ingezet en vertaald naar operationele doelen. De kern van deze

strategie is dat wij onze organisatie dicht om klanten heen organiseren en hen als guiding partner nog intensiever gaan begeleiden naar succes. Met uitgebreide marktkennis, technologische expertise en inzicht in de ontwikkelingen in verschillende sectoren is Centric daarvoor in een unieke positie. Die positie willen we verder uitbouwen door nog meer klanten te bedienen, in Nederland maar ook in de Europese landen waar we al actief zijn.



Centric kiest voor een gezonde balans in markten en activiteiten, omdat we daarmee de continuïteit van onze medewerkers verzekeren

Johan Taams

Chief Executive Officer



'Klanten nog intensiever begeleiden naar succes'

"Meer dan ooit hebben we nu te maken met ingrijpende technologische ontwikkelingen en klanten die in weinig lijken op de klanten die we tien jaar geleden bedienden. Omdat Centric in deze veranderende wereld graag vooroploopt en zoveel mogelijk waarde wil toevoegen, zetten we een nieuwe strategie in. De kern hiervan is dat wij onszelf dichter om onze klanten heen organiseren. Dit stelt ons in staat om zowel onze klanten als medewerkers nog intensiever te begeleiden naar succes."

Guiding partner voor klanten

De rol van Centric als guiding partner past ook bij de groeiende behoefte aan ontzorging die we bij veel klanten zien: in plaats van losse oplossingen vragen organisaties steeds meer om integrale dienstverlening. Waarde toevoegen betekent dat wij aan de zijde van onze klanten staan, als adviseur en als partner. Daarbij is het cruciaal om richtinggevend te zijn, en hun behoeften en bedrijfsprocessen te begrijpen.

Om dit zo goed mogelijk te doen, moeten we voorop blijven lopen door op de hoogte te blijven van de nieuwste trends, technologieën en ontwikkelingen in de markt. We blijven daarom investeren in onze eigen kennis en vaardigheden.

Om klanten ook in de toekomst zo goed mogelijk van dienst te zijn, richten we daarnaast de organisatie op onderdelen anders in (zie hiervoor het hoofdstuk over Digital Business Solutions).

Partnerships

Met Microsoft naar de cloud

Om klanten integraal te bedienen, zetten we waar nodig ook oplossingen in van partners met wie we nauw samenwerken, waarbij Centric als regisseur optreedt. Zo hebben we met Microsoft een partnerschap op het gebied van de cloudinfrastructuur, waarmee we onze SaaS-dienstverlening voor klanten in de decentrale overheid naar de cloud brengen. De evidente voordelen van de cloud, zoals schaalbaarheid, optimale

beschikbaarheid en veiligheid, helpen niet alleen onze klanten; ze stellen ook Centric in staat om verder te groeien. De paragraaf Investeren in de cloud gaat hier dieper op in.

Servicedesk: IPsoft

Ook op het gebied van de servicedesk werken we met een partner. Om zowel de kwaliteit als de schaalbaarheid van onze externe en interne klantenservice te verbeteren, zijn we een samenwerking aangegaan met IPsoft.

Zo zetten we de chatbot Amelia in, een digitale assistent die op basis van Artificial Intelligence (AI) in spreektaal met mensen communiceert.

Bijvoorbeeld in de publieke sector. Dankzij de toevoeging van AI aan onze onlinediensten voor gemeenten worden burgers straks 24/7 bijgestaan door een digitale assistent. Verder zetten we deze technologie op steeds meer plekken in bij de Centric-servicedesk voor klanten en op termijn ook voor de eigen interne helpdesk voor medewerkers. Dit soort partnerrelaties gaan we aan en onderhouden we Centric-breed. Dit betekent ook dat we onze kennis van onder andere IPSoft en Microsoft uitbouwen en collega's hierin trainen en begeleiden.

People development: onze medewerkers maken het verschil

Naast guiding partner is people development de andere pijler van de strategie. Bij Centric staan mensen voorop. Onze mensen maken ons tot wie we zijn. Daar horen heldere carrièrepaden bij met trainingen, opleidingen en logisch geordende competenties. Medewerkers zijn hierdoor flexibel, breed en wisselend inzetbaar: het ene moment bij een interne productontwikkeling en het andere in een projectteam bij een klant of opdrachtgever. Met goede ondersteuning voor zelfontwikkeling en groeimogelijkheden zorgen we ook

dat Centric als werkgever aantrekkelijk blijft – een vereiste om succesvol te zijn in de huidige krappe arbeidsmarkt. Hiervoor zijn programma's opgezet waarmee we onze medewerkers stimuleren om zichzelf verder te ontwikkelen. Met hun kennis en kunde maken zij namelijk het verschil voor de klanten van Centric.

Intern bieden we leerpaden en ontwikkeltrajecten in Centric Academy, en extern delen we kennis en brengen we IT-professionals met elkaar in contact via ons succesvolle CRAFT-ontwikkelprogramma.

Patrick Rosengarten

Chief Financial Officer



'Investeren in de klant én onszelf'

"Ons operationele resultaat voor belasting over 2021 is gestegen. Hierdoor zijn we in staat te blijven investeren in het ontwikkelen van de producten en diensten waar klanten om vragen. Hetzelfde geldt voor onze kernprocessen en voor het op elkaar afstemmen van systemen. Als financieel gezond bedrijf hebben we daar ook de ruimte voor. Met de coronamaatregelen zoveel mogelijk achter ons, verwacht ik daarnaast weer een stijgende lijn in de vraag naar onze dienstverlening in een aantal markten. We zien de komende periode dan ook positief tegemoet."

Debby de Gelder

Chief People Officer



'Verbeteren door samenwerking en vertrouwen'

"Het is van belang medewerkers te ondersteunen in hun ontwikkeling en bij de veranderingen die nodig zijn om onze strategie tot een succes te maken. De cultuur binnen Centric verandert op een natuurlijke en organische manier naar nog meer klantgerichtheid. Deze spannende reis maken we samen met alle collega's van Centric."

Governance

De belofte van guiding partnership voor klanten en een scherpe focus op people development geven richting aan onze hernieuwde strategie. Deze strategie is in 2021 ingezet onder leiding van Johan Taams, die in augustus is gestart als Chief Executive Officer en executive bestuurder. Johan Taams volgde CEO Henny Luijrink op die in 2020 met pensioen ging.

Per januari 2022 is Debby de Gelder toegetreden tot de board, in een nieuwe functie: Chief People Officer. Zij begeleidt de organisatie bij alles wat nodig is om ook voor medewerkers een guiding partner te zijn, zoals zelfontwikkeling, organisatieverandering, arbeidsvoorwaarden en opleidingsmogelijkheden.

Daarnaast is de directie in januari 2022 versterkt met de komst van Bart Fehmers als Chief Operating Officer (COO). Bart is sinds augustus 2021 managing director van de unit Centric Digital Business Solutions (DBS) en ziet als COO ook toe op de primaire processen Centric-breed.

De Centric-board is daarmee op volle sterkte en bestaat uit vijf directieleden:

- Johan Taams, CEO, bestuurlijk verantwoordelijk
- Patrick Rosengarten, CFO, bestuurlijk verantwoordelijk
- Debby de Gelder, CPO
- Freddie Veltmaat, CTO
- Bart Fehmers, COO

De board bestaat daarnaast uit drie non-executive bestuurders:

- Louis Luijten (bestuursvoorzitter)
- Aike Schoots
- Peter Mous

Op 4 januari 2021 trad Centric-oprichter Gerard Sanderink op eigen verzoek terug als bestuurder. Hij blijft eigenaar en enig aandeelhouder, maar heeft geen rol in de bedrijfsvoering. Over de rol en verantwoordelijkheden van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders en de aandeelhouder zijn heldere afspraken gemaakt. De positie en verantwoordelijkheden van de non-executive en executive bestuurders zijn vastgelegd in de statuten. Sanderinks rol als bestuursvoorzitter van de one-tier board is overgenomen door Louis Luijten, non-executive boardmember. Centric beschikt daarmee over een solide en goed functioneerde governancestructuur.

Bij vacatures in de directie zoekt Centric naar de best gekwalificeerde kandidaat en houdt hierbij ook rekening met het diversiteitsbeginsel.

Security blijft topprioriteit

Hoe belangrijk – en hoe kwetsbaar – informatiebeveiliging is, bleek ook vorig jaar uit het wereldwijd toenemende aantal digitale aanvallen, datalekken en andere securityincidenten. Voor Centric als IT-bedrijf staat cybersecurity vanzelfsprekend bovenaan de agenda. Het beschermen van onze data, netwerken en systemen en die van onze klanten heeft topprioriteit.

Dankzij een hoog securitylevel kunnen we snel anticiperen op digitale dreigingen, zoals het lek in het beheersysteem van Kaseya, en eind vorig jaar de kwetsbaarheid in Apache

Log4J, een veelgebruikte loggingtool die wereldwijd in veel softwarecomponenten wordt toegepast. Samen met partners en klanten hebben we direct actie ondernomen, waardoor negatieve gevolgen van dit serieuze beveiligingslek uitbleven. In nauw contact met klanten en via berichtgeving op onze site zijn alle belanghebbenden hier voortdurend over geïnformeerd. Daarnaast werken onze teams in Litouwen en Nederland aan Security Information & Event Management (SIEM) en Security Operations-diensten. Vanuit deze centers bewaken zij 24/7 het dataverkeer op onze netwerken en

de beveiliging van IT-infrastructuur. Hierdoor houden we proactief zicht op afwijkend gedrag en kunnen we op beveiligingsrisico's inspelen voordat die impact krijgen.

Het wereldwijd toenemende aantal incidenten leidt tot een groeiende vraag in de markt naar beveiligingsoplossingen en securitytrainingen. Centric voorziet klanten daarin met een uitgebreid securityportfolio. Dit portfolio bestaat uit diverse beveiligingsassessments, awareness-trainingen en oplossingen voor bijvoorbeeld veilig wachtwoordbeheer en identity management.

Freddie Veltmaat

Chief Technology Officer

**'Ontzorgen vanuit de cloud'**

"Steeds meer klanten laten hun applicaties draaien in de Centric-cloud. Daarnaast zien we een groeiende vraag naar publieke clouddiensten. Ook daarin investeert Centric volop. De belofte van cloud en SaaS is dat we klanten volledig ontzorgen, met grote voordelen op het vlak van efficiëntie, schaalbaarheid, veiligheid en gemak. Software als dienst vanuit de cloud betekent dat klanten nog maar één versie gebruiken, waardoor we die maar één keer hoeven te testen en onderhouden. Dit is prettig voor onze klanten."

Internationaal: samenwerken met onze collega's in het buitenland

De arbeidsmarkt voor ervaren IT-specialisten en softwareprofessionals blijft krap. Centric heeft daarop ingespeeld door ontwikkelactiviteiten deels te verplaatsen naar landen met voldoende vakspecialisten. Zo is Centric al jaren actief in Roemenië, waar we inmiddels, naast de ontwikkeling van een deel van onze eigen software, ook softwareprojecten voor specifieke klanten uitvoeren.

De collega's in onze nearshore centers in Roemenië en Litouwen zijn nu integraal onderdeel van onze delivery-organisatie. Om de continuïteit te waarborgen, is er dagelijks contact vanuit het bestuur van Centric met deze landen over continuïteit en veiligheid. Daarnaast verstevigen we onze commerciële positie in de landen waar we actief zijn – waaronder België, Duitsland, Noorwegen en Zweden – met branchespecifieke oplossingen en generieke IT-dienstverlening, zoals HR-diensten, werkplekondersteuning en servicedesk-dienstverlening. Onze unieke combinatie van marktkennis en generieke diensten zorgt voor schaalbare proposities die in meerdere landen inzetbaar zijn. Dat biedt kansen om ons marktaandeel te vergroten en onze internationale groeiambitie te realiseren.

Investeren in de cloud

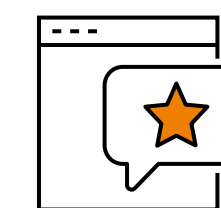
De transitie naar de cloud speelt daarin een belangrijke rol. Zo ook binnen de publieke sector, waar we nu ook in België actief zijn met oplossingen voor de lokale overheid. Een belangrijke trend in Nederland is de toenemende schaalvergroting, te zien in gemeentelijke herindelingen. Ook zien we deze trend terug in een groeiend aantal samenwerkingsverbanden van gemeenten die op diverse vlakken samenwerken of ambtenaren in een gemeenschappelijke regeling onderbrengen. Die schaalgrootte heeft gevolgen voor de ondersteunende software: die moet flexibel en schaalbaar zijn.

Centric investeert daarom al geruime tijd in de 'verSaaSing' van het portfolio – het aanbieden van software als dienst vanuit de cloud – en blijft dat ook doen. De transitie naar SaaS verzorgen we niet alleen binnen de overheid, maar bijvoorbeeld ook voor klanten van onze state-of-the-art eHRM-propositie Motion en marktleidende oplossingen voor de retail en logistiek.

Microsoft-cloudpartnership verder uitgebreid

Centric is ervan overtuigd dat de cloud voor veel klanten op termijn de beste oplossing is. In 2021 hebben we daarom onze samenwerking met Microsoft geïntensiveerd in een meerjarig strategisch partnership om organisaties te helpen bij een succesvolle digitale transformatie. Centric adopteert het Microsoft cloud-portfolio, waarmee ook de klanten van Centric hun digitale transformatie kunnen versnellen.

Via het interne 3Horizons-programma geven we hier invulling aan: met dit programma richten we ons op een toekomst waarin we gezamenlijk de markt benaderen met nieuwe technologie, clouddiensten en werkplekbeheer vanuit de cloud. We maken onze organisatie hiervoor verder gereed door professionals te certificeren en samen met Microsoft producten en diensten aan te bieden via de cloud.



Centric is ervan overtuigd dat de cloud voor veel klanten op termijn de beste oplossing is

Bart Fehmers

Chief Operating Officer



'Nieuwe diensten introduceren, bestaande optimaliseren'

"Als COO van Centric heb ik delivery en operations in mijn portefeuille. Een operating model dat customer obsession en employee obsession verbindt en mogelijk maakt. Vanuit die twee primaire focusgebieden richten wij ons op groei door voortdurend nieuwe dienstverlening te introduceren, terwijl we de bestaande verder optimaliseren. Zo zijn en blijven we van toegevoegde waarde voor onze klanten."

Bestuurlijke informatie: nieuw ERP en CRM

De komende jaren blijven we ook werken aan het verbeteren van het IT-landschap binnen de eigen organisatie en het harmoniseren van de kernprocessen over alle organisatieonderdelen heen.

Hierdoor kunnen we efficiënter en gestroomlijnder werken, waar onze klanten uiteindelijk van profiteren.

Om de bestuurlijke informatievoorziening die hiervoor nodig is verder te verbeteren, zijn er programma's gestart voor onder meer de implementatie van een nieuw ERP-systeem en een verdere uitrol van CRM. Centric koos in 2021 voor het IFS-platform in combinatie met de CRM online oplossing van

Microsoft. Met de datagedreven stuurinformatie waarin we hiermee investeren, kunnen we efficiënter werken, verder vooruitkijken en klanten beter bedienen in lijn met de nieuwe strategie.



Centric koos in 2021 voor het IFS-platform in combinatie met de CRM online oplossing van Microsoft

R&D en innovatie

Dankzij het strategisch partnerschap dat we vorig jaar met Microsoft aangingen, kunnen wij de nieuwste Defender Security-suite toepassen en hebben wij toegang tot het Low-Code Power Apps-platform. Inmiddels is ook de Microsoft Learner Experience geïntegreerd in Centric Academy, onze online leeromgeving. Zo kunnen we onze opdrachtgevers de volledige Microsoft 365-suite aanbieden.

Blockchain voor de publieke sector

Centric is actief op het vlak van blockchain-technologie, via R&D-projecten met een focus op distributed ledger en decentralized ID's. De eerste blockchainpilots worden ontwikkeld in de publieke sector, met geïnteresseerde koplopergemeenten die actief mee ontwikkelen.

Ook is Centric betrokken bij een onderzoekslijn van Universiteit Utrecht, waar we een PhD-kandidaat ondersteunen. Zo dragen we bij aan de Nederlandse kennisontwikkeling op het gebied van decentralized autonomous organizations (DAO) en de mogelijkheden voor een juridische invulling van smart contracts.

DevOps-applicatieontwikkeling

Op basis van open source-technologie hebben wij tooling ontwikkeld om efficiënt en volledig geautomatiseerd cloudomgevingen op te zetten, zowel voor test- als productie-omgevingen. Deze zogenaamde Nebula-technologie is 'cloudagnostisch' (onafhankelijk van de cloud vendor). Hiermee ondersteunt Centric moderne applicatieontwikkeling op basis van DevOps en het SAFe Scaled Agile Framework.

Augmented Reality

Centric ontwikkelt al meerdere jaren oplossingen in Augmented Reality (AR) en virtual reality-technologie.

Recent is bijvoorbeeld AR toegepast in ons ontwerpplatform Furban, waarmee gemeenten hun inwoners kunnen laten mee-ontwerpen aan de eigen leefomgeving. De bijbehorende AR-app biedt een levensechte kijk in het toekomstige straatbeeld, en draagt zo bij aan meer betrokkenheid en draagvlak bij burgers. Verder onderzoeken we de mogelijkheden en toepassingen van een te ontwikkelen 'metaverse', waarin informatie over burgers en hun fysieke wereld online beschikbaar komt via een driedimensionale, virtueel beleefbare versie van die wereld.

Data maximaal benutten met data science

Data science is een veelbelovend onderzoeksveld dat inmiddels niet meer weg te denken is. De afgelopen periode hebben we samen met opdrachtgevers data science-projecten uitgevoerd op diverse gebieden: van W0Z-waardebepaling voor gemeenten en algoritmes voor self-checkout-controle, tot systemen voor het nauwkeurig voorspellen van preventief onderhoudswerk aan railsystemen. Met deze projecten helpen wij klanten nog meer waarde uit hun data te halen.



VOORUITBLIK

In 2022 en verder blijven we inzetten op innovatieve oplossingen en technologie. Daarnaast bouwen we voort op wat we in de afgelopen decennia met trots hebben neergezet. Op weg naar verdere groei in onze kernmarkten gaan we met een vernieuwde strategie nu enthousiast een periode van verandering en verbetering in, samen met onze medewerkers, klanten en partners. Om daar optimaal op te kunnen sturen, meten we proactief de tevredenheid en betrokkenheid van zowel medewerkers als

klanten – zij bepalen uiteindelijk ons succes. We zijn ervan overtuigd dat we door te investeren in zowel onze medewerkers bij de nearshore-locaties als in de West-Europese landen, optimaal invulling kunnen geven aan de vraag en behoefte in de markt. Voor Centric reden om ook de komende periode vol vertrouwen tegemoet te zien en met enthousiasme te werken aan richtinggevende oplossingen die onze klanten helpen succesvol te zijn.



Governance, risk en compliance

Hoe we risico's beheersen

De wereld waarin wij en onze klanten opereren verandert snel en dat geldt ook voor de mogelijke risico's. Om de risico's te managen die gevolgen kunnen hebben voor onze organisatie, gebruiken we het Centric Risk and Control Framework. Een overzicht van de belangrijkste risico's en wat we doen om die te beheersen.

Governance

In 2021 is Centric bestuurd door een one-tier board die bestaat uit:

- 3 non-executive bestuurders, waaronder de bestuursvoorzitter
- 2 executive bestuurders (Chief Executive Officer en Chief Financial Officer)
- Chief Technology Officer

Om voldoende focus te geven aan de strategische doelstellingen van Centric, is de board per 1 januari 2022 uitgebreid met een Chief Operating Officer en een Chief People Officer.

De risicomanagementorganisatie

De board van Centric is verantwoordelijk voor het doeltreffend beheersen van de risico's die Centric loopt, waarbij de verantwoordelijkheden voor risicobeheersing worden gedelegeerd volgens het Three Lines Model. Hierbij worden de eerstelijns businessfuncties ondersteund door de corporate tweedelijnsfuncties en heeft de interne auditororganisatie een onafhankelijke assurance-rol richting klanten en de Centric-board.

Audit & Risk Committee

In 2021 gaf Centric het risicomanagement verder vorm met de oprichting van het Centric Audit & Risk Committee, onder voorzitterschap van de bestuursvoorzitter.

Dit committee ondersteunt de Centric-board bij het verkrijgen van zekerheid rondom risicomanagement en interne beheersing.





Raamwerk risicobeheersing

Centric hanteert een gestructureerd raamwerk voor risicobeheersing om te zorgen dat strategische, operationele, financiële en compliance-risico's binnen alle bedrijfsonderdelen worden onderkend en op de juiste wijze worden beperkt, rekening houdend met de risicobereidheid. Dit draagt bij aan een groter risicobewustzijn binnen de hele organisatie.

Risk appetite

De Centric-board heeft de risk appetite voor Centric vastgesteld. Dit is de mate van risico die we als organisatie bereid zijn te nemen bij het nastreven van onze doelen.

Strategische risico's

Centric heeft de ambitie om een guiding partner voor onze klanten te zijn. Om dit te bereiken is Centric bereid risico's te nemen, zolang deze in een redelijke verhouding staan tot de te bereiken resultaten en de mogelijke impact op de organisatie.

Operationele, financiële rapportage en compliance-risico's

Centric heeft een lage acceptatiegraad van risico's op het gebied van financiële

rapportage en ambieert volledig aan wet- en regelgeving te voldoen. Centric wil een high performance, zelflerende organisatie zijn en daarom accepteren we dat medewerkers fouten maken, zolang dit leidt tot verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Financiële instrumenten

Centric maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van financiële instrumenten die ons blootstellen aan markt- en/of kredietrisico's. Deze financiële instrumenten betreffen posten die in de balans zijn opgenomen, zoals vorderingen en schulden. We handelen niet in deze financiële instrumenten en passen ook geen afgeleide financiële instrumenten (derivaten) toe. Centric hanteert procedures en gedragsrichtlijnen om de omvang van het kredietrisico bij tegenpartijen te beperken.

Risico's

Centric opereert in een dynamische omgeving vol kansen, risico's en onzekerheden. Om de gekozen strategie succesvol uit te voeren, wil Centric deze risico's beheersen.

Dit zijn de belangrijkste risico's voor Centric:

Markontwikkelingen

De verwachtingen van onze klanten veranderen continu. Centric is actief in een aantal verschillende marktsegmenten, elk met specifieke eigenschappen en wensen. Om onze kennis van deze markten optimaal te gebruiken en beter invulling te geven aan de kernwaarde customer obsession heeft Centric in 2021 een organisatieverandering geïnitieerd. We richten de organisatie in volgens onze vier belangrijkste marktsegmenten. Deze verandering is naar verwachting in de loop van 2022 afgerond.

Omstandigheden Oekraïne

Sinds 24 februari 2022 is het oorlog in Oekraïne als gevolg van de inval door Rusland. Om de continuïteit van onze kantoren in Litouwen en Roemenië te waarborgen is een crisisteam ingericht. Er is dagelijks contact met het lokale management om de situatie op de voet te volgen. Voor wat betreft de continuïteit en financiële situatie van de Centric bedrijven wordt op dit moment geen impact verwacht als gevolg van de oorlog.

Snel veranderende technologie

Wijzigingen in technologieën kunnen impact hebben op de concurrentiekracht. Om een toonaangevende IT-speler te blijven en onze klanten te begeleiden bij hun digitale transformatie, bundelt Centric de aanwezige kennis van technologieën. Daarnaast benutten we zowel de mogelijkheden van nieuwe technologieën als de kennis van vooraanstaande partners in de IT-wereld.

Arbeidsmarkt

Medewerkers zijn voor Centric van strategisch belang. Centric heeft per januari 2022 een Chief People Officer aangesteld met als belangrijke taak het vergroten van onze aantrekkelijkheid als werkgever. Centric kent diverse programma's die tot doel hebben om van Centric a great place to work te maken. Deze programma's zijn gericht op het vergroten van de medewerkerstevredenheid en het creëren van een cultuur waarin leren en zelfontwikkeling onderdeel zijn van de werkzaamheden.

Bedrijfsvoering

In 2021 is een start gemaakt met het programma Harmony. Dit programma richt zich op het optimaliseren van de interne bedrijfsvoeringprocessen, de informatieverstrekking en de implementatie van een nieuw Centric-breed ERP-systeem.

Centric In Control-programma

Parallel aan de implementatie van een nieuw ERP-systeem is Centric een programma gestart dat leidt tot een optimaal risicomanagementproces en een uniform internal control framework voor de gehele Centric-organisatie.

Dataprivacy

Met de toenemende technologische innovatie neemt het gebruik van gegevens toe, waardoor dataprivacy steeds complexer wordt. Regelgeving op het gebied van privacy (zoals de privacywet AVG) vraagt nadrukkelijke aandacht op het gebied van compliance.

Centric werkt voortdurend aan het optimaliseren van zijn privacyprogramma, gericht op het inventariseren en beschermen van persoonsgegevens van zowel klanten als eigen medewerkers.

Information security en cybersecurity

Bij Centric beschouwen we het beschermen van informatie als wezenlijk onderdeel van onze bedrijfsvoering en dienstverlening aan klanten. Goede informatiebeveiliging ligt aan de basis van onze betrouwbaarheid als leverancier, partner en werkgever. Centric heeft hiervoor een organisatiebrede Baseline Informatiebeveiliging geïmplementeerd.

Business continuity

Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, informatievoorziening en dienstverlening aan klanten is essentieel voor Centric. Periodiek vinden risico- en business impact-assessments plaats om de beheersmaatregelen hiervoor te valideren in lijn met contractuele afspraken en relevante wet- en regelgeving.

COVID-19

Ook in 2021 had COVID-19 een grote impact op de wereld (economisch en geopolitiek) en daarmee ook op Centric en zijn partners. Geheel in lijn met de overheidsadviezen, koos Centric ervoor om medewerkers zoveel mogelijk vanuit huis te laten werken. Met moderne digitale middelen en werkplekondersteuning hebben we de continuïteit van onze dienstverlening kunnen garanderen.

**GUIDING
PARTNER**

MARKTEN & BUSINESS

Public	19
Retail & Logistics	23
Finance & Insurance	25
Industry	28
HR & Payroll	30
Professional Staffing	32
Digital Business Solutions	35



Public

Van burgerzaken tot sociale zekerheid, IT speelt een steeds grotere rol binnen de dienstverlening van gemeenten. Als jarenlange partner van de overheid levert Centric software en technische oplossingen waarmee gemeenten en andere decentrale overheden hun taken uitvoeren.

Hoewel gemeenten nu nog overwegend hun eigen, on premise IT-infrastructuur gebruiken, verschuift dat in snel tempo naar het gebruik van applicaties vanuit de cloud. Centric draagt zorg voor het onderhoud, de implementatie, consultancy, support en opleidingen. Kortom, alles wat nodig is om zowel de gemeentelijke bedrijfsvoering als de dienstverlening aan inwoners optimaal te laten verlopen.

Succesvol jaar

Corona beperkte vorig jaar opnieuw onze bewegingsvrijheid. We hebben daar desondanks goed op ingespeeld, en veelal op afstand onze relatie met bestaande klanten kunnen verstevigen en nieuwe klanten mogen verwelkomen. Dat maakte 2021 ook in financieel opzicht een succesvol jaar. Door de invoering van het Scaled Agile Framework maakten we klanten bovendien onderdeel van het ontwikkelproces.

Daarmee versterkten we de band met hen en zagen we hun tevredenheid opnieuw stijgen. Ook de samenwerking met de Gebruikersvereniging Centric is in het verslagjaar verder verbeterd. Er is constructief overlegd over gezamenlijk te nemen stappen op alle relevante thema's en domeinen. Een wijziging in de directie zorgde voor nieuw elan en nieuwe inzichten.



Common Ground

Common Ground is het richtinggevende perspectief bij de vernieuwing van onze bestaande producten en de ontwikkeling van nieuwe. We zien dat dit geleidelijk steeds professioneler wordt aangepakt met duidelijke sturing en aandacht voor de belangen van marktpartijen. Daar zijn we blij mee en dit maakt het voor ons mogelijk om hier verdere stappen in te zetten.

Met onze herziene position paper over Common Ground en onze deelname aan de strategische tafels van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) dragen we actief bij aan de verdere beleidsbepaling.

Overgang naar SaaS

In 2021 is fors geïnvesteerd in de vernieuwing van onze applicaties en de transitie hiervan naar de cloud.

Het doel blijft om ultimo 2023 alle oplossingen aan te bieden als Software as a Service (SaaS). We constateren dat ook bij onze klanten meer concrete stappen in die richting worden gezet en er meer belangstelling is voor het transitietraject waar wij mee bezig zijn. Los van de gang naar de cloud investeert Centric ook volop in een verdere verbetering van de look and feel, openheid en veiligheid van de applicaties.

Security

De aandacht voor security nam opnieuw toe, onder meer door hacks bij gemeenten en eind 2021 de Log4J-crisis. In nauw overleg met de VNG, de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) en onze klanten hebben we de kwetsbaarheid van Log4J kunnen mitigeren. Centric onderkent dat het belangrijk is om een antwoord te bieden op de toegenomen kwetsbaarheid van organisaties als gevolg van digitalisering en zal zijn propositie op dit vlak naar de toekomst verder uitbreiden in samenwerking met partners.

Succesprojecten

Het shared services center van de gemeente Leeuwarden verzorgt de ICT-dienstverlening voor een groot deel van Friesland en is daarmee een van de grootste klanten in het publieke domein. De herbevestiging van onze relatie in de vorm van een meerjarig contract was één van de hoogtepunten op commercieel gebied. Dat geldt ook voor het winnen van de aanbesteding van de Regionale Belasting Groep in Schiedam, een bestaande klant die opnieuw voor ons koos.

Met de gemeente Amsterdam is de pilot No Cure no Pay uitgevoerd, waarbij binnengekomen bezwaren met AI op vereenvoudigde wijze afgehandeld kunnen worden. Dit realiseert een aanzienlijke besparing in de uitvoeringskosten voor de gemeente Amsterdam.



Aan de strategische tafels van de VNG dragen we bij aan de verdere beleidsbepaling rondom Common Ground

De gemeente Rotterdam is in productie gegaan met de eDienst Geboorte en gemeente Eindhoven met de SaaS-oplossing Inzicht. Beide gemeenten lopen voorop in digitale dienstverlening aan burgers en maken hiervoor gebruik van onze oplossingen.

Trots zijn we ook op de twintig opeenvolgende aanbestedingen die we wonnen met Centric Leefomgeving. Voor financiën tot slot verwelkomden we onder andere de gemeente Oss en GR de Bevelanden, het samenwerkingsverband van de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal.



A person with dark hair, wearing a blue t-shirt and grey pants, is riding a red bicycle on a gravel path. Their arms are outstretched to the sides. The path is surrounded by green grass and wildflowers. In the background, there are trees and a cloudy sky.

VOORUITBLIK

Het thema Next Gear, we are in this together refereert aan onze productvernieuwing en aan de beweging die onder de nieuwe leiding is ingezet om te komen tot One Centric. Dit thema is gericht op onze collega's, met wie we One Centric realiseren, maar ook op onze klanten met wie we samen toewerken naar een zo hoog mogelijke, meetbare klanttevredenheid. Dat krijgen we alleen gezamenlijk voor elkaar.

Waar we nu bij alle overheidslagen actief zijn, deden we dat nog onvoldoende vanuit het perspectief van One Centric. Dit willen we verbeteren en daarom worden al onze

activiteiten gebundeld in de 'vertical' Public. Bijzondere aandacht hebben we voor het ondersteunen van onze klanten op het gebied van security en voor innovatie op het gebied van interactie met de burger.

Onze collega's zijn ons belangrijkste goed. We doen er daarom alles aan om hen te boeien en te binden. Dat is altijd van groot belang, maar geldt zeker in de lastige arbeidsmarkt van dit moment. Een mooi voorbeeld van het samengaan van klantgerichtheid en het boeien van medewerkers is de opleiding Data Analytics die we samen met onze klanten volgen.



Retail & Logistics

De turbulentie in de supply chain is groter dan ooit. Verschillende ontwikkelingen, zoals ketentransparantie en unified-commerce, hebben een enorme impuls gekregen. Aan bedrijven de opdracht om keuzes te maken. Welke trends omarm je? En welke technologie past daar het beste bij? In een jaar dat nagenoeg volledig in het teken stond van de coronapandemie, hebben we onze dienstverlening voor deze branche moeiteloos gecontinueerd. In deze turbulente tijden hebben retailers behoefte aan stabiliteit en Centric kan hier als geen andere partij voor zorgen.

Het klantgedrag is de laatste jaren radicaal veranderd door de coronapandemie. Zo volgt de consument nu geen lineair proces van overweging tot aankoop meer. Daarvoor in de plaats is er een proces dat bestaat uit verschillende touchpoints, waarbij we niet meer spreken over online of fysiek, maar over een geïntegreerd landschap.

Wanneer een aankoop in de winkel plaatsvindt, speelt digitaal gemak een steeds belangrijkere rol: de consument bepaalt hierbij zelf hoe hij afrekent: aan de lijnkassa, zelfscankassa of via een eigen device.

Ook zien we dat de last-mile (laatste stukje in de keten) steeds efficiënter wordt ingericht. Zo kondigde onze Locus WMS-klant Jumbo in het afgelopen jaar de samenwerking aan met Gorillas. Door deze samenwerking kan Jumbo voor een razendsnelle flietsbezorging (binnen tien minuten) zorgen in Nederland. Over ontwikkelingen in de last-mile schreven we het afgelopen jaar een whitepaper met nuttige tips voor de inrichting van de last-mile en de ervaringen van foodretailer Dekamarkt.



De consument bepaalt zelf hoe hij afrekent

Veerkracht en creativiteit

Voor de branche was het coronavirus ook in 2021 het belangrijkste issue. Door de sluiting van de traditionele winkels werden er minder inkomsten gegenereerd, terwijl de vaste kosten doorliepen. Bovendien duurden door onzekerheden zoals voorraad- en chiptekorten en langere levertijden bij fabrikanten, de oplevering van een aantal hardwareprojecten dit jaar langer dan verwacht.

Investeren in de toekomst

We hebben ook dit jaar weer in de toekomst geïnvesteerd, zoals in onze compliance op het gebied van wet- en regelgeving om klanten eenvoudiger naar andere Europese landen uit te rollen. Op het gebied van projectmethodologie en performance voerden we verbeteringen door voor het creëren van een Europees aangestuurde organisatie. Hierbij gebruiken we gestandaardiseerde processen en resources,

waardoor voorspelbaarheid en flexibiliteit in de projecten toenemen. Voor Locus WMS legden we dit jaar de basis voor DevOps. Bij deze methodiek worden mensen, processen en technologieën samengebracht: het is een manier van softwareontwikkeling, waarbij de ontwikkel- en beheeractiviteiten worden gekoppeld. In 2022 ontwikkelen we Locus WMS verder door voor een succesvolle transitie naar de cloud.

Voor Locus WMS legden we de basis voor DevOps

Als laatste noemen we een investering in een Crisis Management Team. Dit team houdt zich bezig met alle activiteiten rondom security om de veiligheid en stabiliteit van onze software te borgen.

Succesvolle trajecten

In het afgelopen jaar ging foodretailer Coop met 314 supermarkten live met het Point of Sale-platform Omnichannel Retail Suite (ORS). Dankzij dit platform zijn de verkooptransacties en andere essentiële data van Coop overal op een veilige manier real-time beschikbaar. Ook Apoteket AB, de grootste apotheek-/drogisterij-keten van Zweden, koos voor de ORS. Dit vanwege de gebruiksvriendelijkheid van de oplossing en de korte leercurve.

Op het gebied van services hebben we de transformatie en ombouw verzorgd van de Deen-winkels. Deze filialen zijn onder andere verkocht aan Centric-klanten DekaMarkt (19 winkels) en Vomar Voordeelmarkt (23 winkels). Action, de snelst groeiende non-food discounter in Europa, opende op 20 januari in Praag zijn 2.000ste filiaal. Als vaste IT-partner ondersteunde Centric de retailer bij de uitrol van deze winkel.

Verder sloten we langlopende contracten af met organisaties, zoals IJsvogel Retail voor Locus WMS en Lidl Nederland voor Managed Services for Retail. IJsvogel Retail en Lidl spreken hiermee het vertrouwen uit in Centric en onze strategie. Beide bedrijven vertellen over hun ervaringen met Centric in het [Omnichannel Magazine](#).

VOORUITBLIK

Volgend jaar gaan we ons meer richten op het realiseren van de customer obsession-strategie en het op tijd en boven klantverwachting leveren van producten en diensten tegen een hoge betrouwbaarheid. We willen en moeten continu bezig zijn met wat onze klanten beweegt en hoe we ze goed kunnen helpen bij hun businessuitdagingen.



Finance & Insurance

Zoals veel belangrijke bouwstenen van onze vitale infrastructuur ontwikkelen financiële instellingen zich meer en meer tot technologiebedrijven. De ontwikkelingen op het gebied van betalingsverkeer en pensioenuitvoering gaan razendsnel en het vergt veel van de infrastructuur, applicaties en bijbehorende processen om dit ecosysteem veilig en weerbaar te houden tegen dreigingen en incidenten. Centric helpt banken en verzekeraars hierbij.

Met slimme toepassingen functioneren financiële instellingen in toenemende mate datagedreven. Naast veel kansen brengt dat ook risico's met zich mee. Het bedrijfsproces moet altijd veilig en betrouwbaar verlopen. Daarom stellen financiële instellingen de hoogste eisen aan beschikbaarheid en continuïteit van hun systemen en processen. Een belangrijke prioriteit is het weerbaar maken, inrichten en opvolgen van

processen en maatregelen die voortvloeien uit wet- en regelgeving ter voorkoming van cybercrime en witwassen (Instant Payments en Anti Money Laundering). Als IT-partner beschouwen wij het als een van onze kerntaken om klanten daarbij te ondersteunen.

Betalingsverkeer en pensioenuitvoering

Centric neemt financiële instellingen administratieve processen uit handen waarmee zij zich niet onderscheiden, zoals betalingsverkeer en pensioenuitvoering. Daarbij voldoen we aan de hoogste eisen op het gebied van security en compliance. In combinatie met onze uitgebreide kennis van IT en financiële processen maakt ons dit tot een unieke partij in de financiële markt. Daarnaast detacheert Centric binnen deze sector ervaren professionals op het gebied van softwareontwikkeling, testen en IT-infrastructuur.

2021 stond voor Centric deels in het teken van een herijking van onze strategie. Om relevant te blijven als toonaangevende dienstverlener in deze sector, is het belangrijk om aan te haken bij de digitale agenda van onze klanten en die van potentiële nieuwe opdrachtgevers.

Financiële sector

Instant Payments en Anti Money Laundering (AML)

We zijn erin geslaagd om de betaalsystemen van NWB Bank en BNG Bank in te richten voor het ontvangen en versturen van Instant Payments. Het inrichten en opvolgen van processen en maatregelen ter voorkoming van witwassen (AML) is een prioriteit voor onze klanten en voor de financiële sector als geheel. In 2022 implementeren wij TIPS, het nieuwe systeem van de centrale banken dat de verevening en verrekening verzorgt van Europese instant SEPA-betalingen.

Pensioenen / verzekeringen (PaIS)

Datakwaliteit

Prioriteit in 2021 lag bij het uitvoeren van een kwaliteitsonderzoek naar de juistheid en volledigheid van de data van de pensioenfondsklanten en het verder verhogen van de STP (straight-through processing)-graad van de pensioenuitvoeringsprocessen.

In 2022 blijven we ons richten op de optimalisatie en verdere uitbouw van de diensten die wij leveren rondom het betalingsverkeer van onze klanten





VOORUITBLIK

De toenemende concurrentie in de banken- en verzekeringswereld vergroot de druk op de kosten bij onze klanten, maar ook op verdergaande digitalisering en innovatie van producten en diensten waarmee zij zich kunnen onderscheiden in de markt. Als gevolg hiervan moeten de processen niet alleen efficiënter en kosteneffectiever worden, maar ook bijdragen aan een optimale klantbeleving en voldoen aan de steeds strengere wettelijke eisen die hieraan gesteld worden. Deze ontwikkeling biedt kansen voor onze BPO-dienstverlening. Aangezien onze klanten zich steeds meer zullen richten op de activiteiten waarmee zij in de markt onderscheidend kunnen zijn, hebben zij meer dan ooit een betrouwbare partner nodig met de kennis om hun bedrijfskritische processen te optimaliseren en te beheren.

In 2022 blijven we ons daarom richten op de optimalisatie en verdere uitbouw van de diensten die wij leveren rondom het betalingsverkeer van onze klanten. Klanten profiteren daarbij van de diepgaande kennis die wij hierover

binnen het team hebben opgebouwd. Daarbij onderscheidt Centric zich in de markt door onze BPO-dienstverlening te combineren met onze services rondom ITO (IT Outsourcing). Door deze combinatie kunnen wij onze klanten volledig ontzorgen. Daarnaast gaan we samen met onze klanten onderzoeken bij welke processen wij hen nog meer kunnen ondersteunen. Een andere belangrijke ontwikkeling binnen de financiële sector is de transitie van on premise naar de cloud. Het gaat hierbij niet alleen om de applicaties, maar ook om bedrijfskritische data. Klanten vragen Centric steeds vaker hierover mee te denken. Een concreet voorbeeld hiervan is het naar de cloud brengen van de werkplekken. Dit brengt voor de klantorganisatie voordelen met zich mee, maar ook uitdagingen. Bijvoorbeeld als het gaat om de koppelingen tussen de werkplek in de cloud en de applicaties in de rekencentra (on premise). Centric heeft hiervoor een moderne werkplek ontworpen in Azure, inclusief een transitieplan op maat. Hetzelfde geldt voor de data. Centric is gewend om grote hoeveelheden data op

een veilige manier te beheren en beschikbaar te stellen. De kennis en ervaring die hiermee is opgebouwd, wordt nu ook ingezet bij de ontwikkeling van nieuwe dataplatforms voor klanten in de cloud. Naar verwachting neemt de vraag hiernaar sterk toe door de blijvende focus van banken en verzekeraars op het digitaliseren van hun dienstverlening, om zo de concurrentie het hoofd te blijven bieden en de klantbeleving te verbeteren. Digitalisering creëert namelijk meer data en stelt zelf ook weer eisen aan de kwaliteit en beschikbaarheid van data.

De laatste ontwikkeling waar wij ons op gaan focussen, is de toename van de eisen vanuit wet- en regelgeving waaraan banken en verzekeraars moeten voldoen. Centric neemt hen deze zorg uit handen voor de processen die wij beheren. Het proces dat hiervoor is ingericht, verzekert ons ervan dat we compliant zijn met de laatste richtlijnen. Dit jaar onderzoeken wij samen met onze klanten of deze dienstverlening breder ingezet kan worden.



Industry

Het belang van IT nam in de afgelopen jaren fors toe en veel bedrijven maken de omslag naar een datagedreven organisatie. Digitale transformatie en data staan dan ook aan de basis van veel nieuwe businessmodellen. Dankzij deze omslag kunnen processen optimaal worden ingericht, zodat ze van start tot finish digitaal worden ondersteund, gestuurd of afgehandeld. Bovendien kunnen organisaties door digitale transformatie snel en adequaat reageren op gebeurtenissen die een risico vormen voor de bedrijfsvoering.

Onderdeel van de digitale transformatie is het combineren van fysieke producten en digitale diensten, waarmee organisaties hun omzet kunnen verhogen en klanten beter kunnen binden. Ook worden door digitalisering ecosystemen steeds verder vormgegeven. Vanuit Industry ondersteunen wij onze grootzakelijke klanten hierbij met verschillende IT-services, waaronder Application Management, Infra

Management, End User Management en Security Management. Deze diensten zijn ontwikkeld met oog op klantgerichtheid, betrouwbaarheid en continuïteit.



Centric zorgt met Managed EDI voor een veilige uitwisseling van elektronische data

Cloud

In 2021 hielp Centric organisaties als Strukton bij het opzetten van een basisinfrastructuur voor de cloud. Ook hebben we cloudmigratiestrategieën opgesteld. Organisaties die gebruikmaken van data in de cloud, kunnen die data combineren met andere data en via Artificial Intelligence (AI) gefundeerde keuzes maken en voorspellingen doen.



Het nieuwe werken

Door COVID-19 nam de behoefte om plaats-, tijd- en deviceonafhankelijk te kunnen werken in rap tempo toe. Centric heeft organisaties geholpen deze nieuwe manier van werken versneld door te voeren. Zo hebben we voor klanten complete thuiswerkplekken ingericht. Hierbij hebben we hen voorzien van onder andere nieuwe schermen en de juiste verbindingen. Ook migreerden we talloze mailboxen en zorgden we dat organisaties zonder problemen de overstap konden maken naar Microsoft Office 365.

We zijn nóg intensiever gaan samenwerken met Microsoft

Cybersecurity

Cybersecurity blijft een belangrijk thema. Zo berichtten de media dit jaar over verschillende serieuze securityincidenten, zoals grote ransomware-aanvallen bij VDL en Kaseya. Om onze klanten te helpen hun data en systemen veilig te houden, brachten wij samen met Commvault in 2021 een unieke oplossing op de markt om Office 365-backup's te maken: Office 365 Back-up & Restore. Hiermee zijn wij de eerste Europese partner van Commvault die deze oplossing aanbiedt.

Servicedesk met nadruk op hospitality

Bij een groot Nederlands hightechbedrijf hebben we dit jaar een unieke servicedesk gebouwd, volledig naar de wensen van gebruikers. Deze servicedesk is gericht op de principes van hospitality. De servicedesk-medewerkers van deze servicedesk zijn geen techneuten, maar mensen die in de hospitalitybranche werkzaam zijn geweest. Bijvoorbeeld ex-stewards en -stewardessen of mensen die op een cruiseschepen hebben gewerkt. Zij weten als geen ander hoe je gebruikers het naar hun zin maakt.

EDI

EDI (Electronic Data Interchange) is en blijft een veel toegepaste vorm van communicatie tussen platformen van klanten en leveranciers. Om onze klanten te ontzorgen op dit gebied, bieden we sinds 2021 de dienst Managed EDI. Centric verzorgt met deze Software as a Service (SaaS) de veilige uitwisseling van elektronische data en zorgeloze afhandeling van berichten. Centric neemt hierbij het onderhoud voor zijn rekening en kan op verzoek van klanten snel wijzigingen doorvoeren. Er maken momenteel 450 klanten gebruik van deze dienst.

VOORUITBLIK

Ook in 2022 gaan we bedrijven helpen bij de digitale transformatie door de overstap te maken naar de cloud. Daarnaast gaan we verder met onze securitydiensten, het ontwikkelen van onze datadiensten en het verder uitrollen van onze nieuwe moderne werkplek Managed Modern Workplace (MMW). Deze moderne werkplek maken we in 2022 ook geschikt voor Apple-devices, waardoor de werkplek volledig device-onafhankelijk wordt. Tot slot willen we onze focus op de sectorspecifieke eisen en wensen van onze dienstverlening versterken.



HR & Payroll

Met HR & Payroll Solutions streeft Centric ernaar het totale HR-domein digitaal te ondersteunen met onze HR-oplossing Motion. Uitgangspunt hierbij is onze overtuiging dat wij klanten, in samenwerking met onze partners, de beste en meest complete HR-oplossing kunnen bieden. Technologie is dan ook een belangrijk speerpunt in de Motion-strategie: alle componenten zijn native cloud en 'always-on' beschikbaar op alle devices, zonder apps. Klanten die volledig ontzorgd willen worden op het gebied van salarisadministratie, bieden we de dienst Business Process Outsourcing (BPO).

Belangrijkste ontwikkelingen in de markt

De markt voor eHRM (wij leveren aan de publieke en private sector) is een competitieve markt met daarin veel gevestigde namen. In 2021 zagen we enkele nieuwkomers op de publieke markt verschijnen, terwijl het afzetgebied voor deze diensten niet verder toeneemt. Het aantal lokale overheidsinstanties bijvoorbeeld, neemt de komende jaren af, door onder andere de samensmelting binnen gemeenten.

Een andere marktbeving die wij zien in het segment voor lokale overheden, is het toegenomen detailniveau waarmee aanbestedingen worden opgesteld. Veel aanbieders krijgen steeds meer moeite om aan alle eisen te voldoen. Het risico hiervan is dat de beoogde marktwerking waarvoor aanbestedingen zijn bedoeld, haar doel voorbijstreeft. In het bedrijfsleven wisselen organisaties gemiddeld elke tien jaar van leverancier. Dit betekent dat er jaarlijks voldoende markt vrij komt om in te acteren.

De markt van eHRM is competitief

Verder hebben we geconstateerd dat maximale digitalisering voor veel bedrijven nu een nóg belangrijker speerpunt is, onder meer door COVID-19. Onze eHRM-oplossing in de cloud sluit uitstekend aan op deze trend.



Motion

Centric investeerde ook in 2021 weer in de eHRM-oplossing Motion. Met deze cloudoplossing worden inmiddels ruim 170 klanten bediend met zo'n 65.000 aangesloten users. De doorontwikkeling van Motion is er vooral op gericht om de professionele gebruiker verder te ondersteunen door alle processen zoveel mogelijk laag in de organisatie te beleggen. Omdat Motion volledig naar wens ingericht kan worden, kunnen organisaties zelf bepalen in welke mate de processen worden gedelegeerd.

Investeren in groei

2021 stond ook in het teken van investeren in groei. De uitbraak van COVID-19 heeft in 2020 de groeiambities geremd. Lopende salesactiviteiten lagen ruim zes maanden stil, voordat de markt het online vergaderen adopteerde. In 2021 kwam de verkoopmachine weer op gang. Dit resulteerde in een salesgroei van 65%.

Business Process Outsourcing

HR- en Payroll-services richtte zich ook op BPO (Business Process Outsourcing). Met deze dienstverlening ontzorgen we onze klanten door het salarisadministratieve proces volledig uit handen te nemen. De combinatie Motion en BPO zorgt voor continuïteit, juistheid én compliancy. Zo speelt Centric in op de groeiende klantvraag die wordt gedreven door focus op de kerntaken en schaarste van specialistisch personeel.

Magere bezetting

We hebben geconstateerd dat er klanten zijn die nadeel ondervonden van een magere bezetting op de servicedesk van HR & Payroll. COVID-19 en enkele vertrekkende collega's speelden ons hier parten. Ook de groei in het aantal Motion-implementaties leverde soms spanningen op, waardoor wij onze klanten niet altijd even efficiënt konden bedienen.

De combinatie Motion en BPO zorgt voor continuïteit, juistheid én compliancy

VOORUITBLIK

Voor 2022 staat het verbeteren van onze dienstverlening centraal. Zo gaan we investeren in de uitbreiding van personeel, het aanscherpen van processen en de implementatie van een nieuw automatiseringssysteem. Verder staat dit jaar in het teken van de uitrol van de nieuwe user interface van Motion om de HR & Payroll-professional nog verder te ondersteunen. Ook wordt de focus op verkoop verder vergroot.



Professional Staffing

Voor Centric Professional Staffing stond 2021 in het teken van het afronden van de organisatorische veranderingen die in 2020 waren ingezet. Ondanks de pandemie hadden de ingezette veranderingen een positief effect op de flexibiliteit, efficiëntie en resultaten. Verder hebben we geconstateerd dat de nieuwe werkelijkheid waar corona ons mee confronteert, onze detacheringsformule adaptiever en flexibeler maakt. Centric Professional Staffing heeft dan ook opnieuw een succesvol jaar achter de rug. Een jaar waarin onze manier van werken en de flexibiliteit van onze medewerkers de aanhoudende uitdagingen van corona hebben geminimaliseerd.

Ook onze labels XCENT en Qmagic (onze detacheringsorganisaties voor respectievelijk de lokale overheid en afgestudeerde mbo'ers) boekten goede resultaten. De vraag naar professionals bij de lokale overheden blijft groot, net als de vraag naar starters. Dit jaar hebben we Qmagic dan ook internationaal uitgebreid met de opening van Qmagic in België.

De coronapandemie leverde risico's op, maar de positieve gevolgen van corona gaven ons de kans te investeren in nieuwe IT-trends, zoals cloudgebaseerde diensten. Uiteraard hebben we onze professionals hierin opgeleid en gecertificeerd. Hierdoor hebben we mooie projecten kunnen uitvoeren met de inzet van moderne cloud- en dataplatformen.

Hoewel tijdelijke IT-ondersteuning nog steeds een aanzienlijk aandeel van de dienstverlening omvat, ondersteunt Professional Staffing steeds meer de digitale transformatie van opdrachtgevers met diensten die zijn gebaseerd op het specifieke businessprobleem. Met advies, training, coaching en ondersteuning stellen wij de IT-professionals van opdrachtgevers in staat cloudoplossingen te realiseren die perfect aansluiten op de organisatie.

We richten ons steeds meer op de digitale transformatie van opdrachtgevers

High Performance Teams

De adoptie van cloudtechnologie groeit. Dit betekent niet altijd dat opdrachtgevers hun IT-omgeving volledig naar de cloud willen of kunnen brengen. Vaak kiezen organisaties voor een hybride omgeving. Om opdrachtgevers te ondersteunen in hun cloud journey, hebben we High Performance Teams (HPT's) opgericht. In deze teams werken onze vakspecialisten Agile, waardoor zij projecten vanuit verschillende expertises benaderen.

CRAFT

Wij begeleiden onze professionals persoonlijk en professioneel. Ook stimuleren wij hen om kennis op te doen en door te groeien. In 2021 maakten we daarom een herstart met CRAFT, ons groei- en kennisdelingsplatform. Juist in een moeilijke periode zoals in coronatijd, vinden wij het belangrijk te investeren in

een platform waar onze thought leaders en Microsoft Most Valuable Professionals hun kennis en ervaring kunnen delen met IT-professionals over de hele wereld.

Hybride werken

Het jaar 2021 stond voor ons ook in het teken van het hybride werken. Al voor de pandemie hadden we de eerste stappen gezet in de richting van het plaats-, tijd- en deviceonafhankelijk werken, maar door de voortdurende lockdown is deze ontwikkeling in een stroomversnelling geraakt.

Specialistische kennis

Door de snelheid van de digitale transformatie en de alsmaar toenemende vraag naar clouddiensten groeit bij opdrachtgevers de behoefte aan inhuur van specialistische kennis in combinatie met een specifieke multidisciplinaire

aanpak. Daarom hebben we geïnvesteerd in HPT's, digital strategy, DevOps en cloud. Door deze ontwikkelingen verschuift bij de beheerteams van opdrachtgevers de focus van traditioneel IT-beheer met eigen hardware en applicaties, naar cloudbeheer en applicatiebeheer in de cloud. Omdat bestaande, unieke en bedrijfsspecifieke functionaliteiten onmisbaar zijn voor de continuïteit van de bedrijfsvoering, ontstaan hybride omgevingen. Bij deze omgevingen staan een deel van de functionaliteiten on premise en een deel in de cloud. Wij zetten onze IT-professionals in op dit hele spectrum aan beheerdiensten bij onze klanten. Ook adviseren en ondersteunen we hen bij de transitie naar een (hybride) cloudarchitectuur. Deze ondersteuning wordt geboden door onze HPT's, voor en onder regie van onze opdrachtgevers.



DAF

Centric is al jaren IT-partner van DAF. Wij ondersteunen de vrachtwagenfabrikant met onze expertise op het vlak van support, infrastructuur, development, data en projectmanagement. Dit jaar hebben we, samen met DAF, de supplier performance-evaluatie over de periode 2021 afgerond op het IT-kavel. Deze evaluatie is een combinatie van de bevindingen van hiring managers van DAF en de ervaringen die zijn vastgelegd in de resource management- en vendor managementsystemen van DAF. Centric is door DAF als best presterende preferred supplier beoordeeld en gaf aan dat Centric zich vooral onderscheidt in het voorzieningspercentage, het leveren van goed personeel en de toegevoegde waarde aan de doelstellingen en business van DAF.

PGGM

Bij coöperatieve pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM heeft Centric ook dit jaar High Performance Teams (HPT's) ingezet. Vanuit deze teams wordt het beheer en de doorontwikkeling van software ter ondersteuning van het beleggingsproces binnen PGGM uitgevoerd binnen de Azure-cloud. De samenwerking tussen PGGM en Centric is gestart in 2018. PGGM ervaart Centric als een kundige leverancier. Na een periode van inwerken heeft Centric HPT de applicaties eigen gemaakt. Het team denkt proactief met PGGM mee en de samenwerking en communicatie is prettig. De samenstelling van het Centric team biedt stabiliteit voor PGGM, waardoor de kennis en kunde is gegarandeerd. Daarnaast biedt Centric HPT extra flexibiliteit wanneer meer capaciteit of speciale expertise noodzakelijk is.

**VOORUITBLIK**

In 2022 richten wij ons op onder andere hybride werken, security, cloudservices, Low Code/ No Code en dataplatformen. Een ander belangrijk thema is cloudtechnologie. Gartner voorspelt dat cloud-native platforms tegen 2025 voor 95% de basis voor technologische ontwikkelingen vormen. Wij willen hier uitstekend op voorbereid zijn.



Digital Business Solutions

In 2021 heeft de hoofddirectie de wens uitgesproken om Centric Managed Services (MS) en Centric Solution Engineering (SE) samen te voegen volgens een nieuw operating-model. Deze samenvoeging was per januari 2022 een feit. Dit nieuwe Centric-onderdeel gaat verder onder de naam Digital Business Solutions (DBS).

Met DBS helpen wij organisaties bij het doorvoeren en versnellen van hun digitale transformatie. Dit doen we onder andere door organisaties te adviseren en te ondersteunen bij het implementeren, beheren en optimaliseren van toekomstbestendige IT-omgevingen. Deze omgevingen voldoen aan alle eisen van security en compliancy.

DBS kan de IT van bedrijven ook gedeeltelijk of volledig overnemen, waardoor bedrijven zich kunnen richten op hun corebusiness.

Toename in opdrachten

Voor de start van 2021 was duidelijk dat COVID-19 niet snel zou verdwijnen. Dit betekende dat onze opdrachtgevers

eerder uitgestelde projecten weer ter hand namen en we weer een verdere toename zagen in opdrachten. Vanwege de noodzaak om ook in 2021 zoveel mogelijk vanuit huis te werken, was het werven van nieuwe opdrachtgevers uitdagend.

Moderne IT-toepassingen

In samenwerking met Microsoft hebben we dit jaar verschillende initiatieven ontwikkeld om zowel de eigen medewerkers als de medewerkers van onze opdrachtgevers te voorzien van moderne IT-toepassingen, waaronder Microsoft 365- en cloud back-up oplossingen. Door onze adoptie-aanpak konden klanten de nieuwe mogelijkheden van deze oplossingen snel toepassen, waarbij ze werden ondersteund door onze End-User-Services, zoals de servicedesk en on site-support. Direct in het verlengde hiervan hebben we diensten versneld naar de public cloud gebracht. Zo hebben we bij verschillende bedrijven 'landingzones' gerealiseerd, waarop bedrijfsspecifieke applicaties kunnen landen.

Wij helpen organisaties bij het doorvoeren en versnellen van digitale transformatie

Datacentermigratie

In de eerste helft van 2021 hebben we afscheid genomen van onze datacenters in Gouda, Eindhoven en Zoetermeer. Vervolgens zijn we gestart met het consolideren van de overige private cloudomgevingen in twee datacenters in Amsterdam.

Secure by design

Een andere belangrijke ontwikkeling was het veilig maken en houden van bedrijfs- en persoonsgegevens. Daarom is er veel geïnvesteerd in het principe secure by design. Dit houdt in dat alle IT-voorzieningen standaard moeten voldoen aan alle eisen en wensen rondom betrouwbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid die voortkomen uit het organisatiebeleid van onze opdrachtgevers.

Customer obsession

De tweede helft van 2021 stond grotendeels in het teken van de nieuwe strategie in een daarop aansluitend operating-model. Deze strategie is erop gericht om in alles wat wij doen de klant en zijn behoeften centraal te stellen. Door te kiezen voor customer obsession als leidend thema, kennen wij de klant beter dan onze competitie en gaat het klantbelang voor het belang van individuele Centric-onderdelen.

Samenwerking Microsoft

Microsoft en Centric hebben in 2021 hun samenwerking sterk geïntensiveerd. De kracht van beide organisaties is gebundeld in een meerjarige strategische samenwerking. Het doel hiervan is om samen innovatieve oplossingen op de markt te brengen. Centric adopteert het Microsoft cloud-portfolio en voegt hier kennis en ervaring aan toe, zodat onze klanten hun digitalisering kunnen versnellen. Een goed voorbeeld hiervan is de Managed Modern Workplace (MMW). Deze veilige, betrouwbare en flexibele werkplek is gebaseerd op de nieuwste Microsoft 365-technologieën en wordt als dienst beschikbaar gesteld. Wij zorgen voor realisatie, optimalisatie en beheer, zodat de werkplek ook toekomstbestendig is.

Gebruikersondersteuning

In aansluiting op de moderne manier van werken is de ondersteuning van gebruikers veranderd. De traditionele servicedesk en on-site support maakten plaats voor een integrale eindgebruikersondersteuning, waarbij de gebruikerstevredenheid centraal staat. Door het faciliteren van change- en adoptiemanagement wordt de gebruikerservaring geoptimaliseerd en de productiviteit verhoogd.

DevOps

De volwassenheid van de DevOps-manier van werken nam een grote vlucht. De DevOps-supportorganisatie groeide dit jaar uit tot een volwassen samenwerking tussen onze vestigingen in Nederland, Litouwen en Roemenië. In deze samenwerking is het ontwikkelproces van onze IT-toepassingen substantieel versneld. De implementatie van Continuous Integration/ Continuous Delivery (CI/ CD) speelde hierbij een belangrijke rol. Met het interne cloudplatform (Nebula) rollen wij via volledige ontwikkelstraten (van development naar productie) SaaS-diensten uit in de cloud.





Service Integration And Management

Klanten werken tegenwoordig samen met verschillende IT-partners. Bovendien is de IT die zij afnemen in bijna alle gevallen bedrijfskritisch. In dit speelveld is het van groot belang dat de partijen optimaal samenwerken. Daarom heeft Centric van de dienst Service Integration And Management (SIAM) een vast onderdeel gemaakt van het Centric-portfolio. SIAM helpt opdrachtgevers bij het regisseren van de onderlinge samenwerking tussen de verschillende IT-dienstverleners van een klant.

De klant profiteert hiervan, omdat de kwaliteit en de efficiëntie van het integrale IT-beheer worden verbeterd. Daarnaast betekent het een harmonisatie van de keten, waarbij een effectief, duurzaam en proactief samenwerkingsverband wordt gerealiseerd. Centric onderkent het belang van dit vakgebied voor de toekomst en participeert daarom in de SIAM Community NL.



Er is veel geïnvesteerd in security by design

Zo dragen wij bij aan het volwassener maken van deze dienstverlening met toegepaste standaarden en methoden.

OLVG

Centric heeft in 2021 voor OLVG een upgrade uitgevoerd naar de laatste versie van Windows 10. Dit gebeurde op de laptops, desktops en zogenaamde Computer On Wheels (COW's) van het ziekenhuis. Ook zijn ongeveer 3.000 verouderde machines vervangen die niet meer voldeden aan de huidige eisen. Het project is binnen de gestelde datum afgerond, zonder noemenswaardige impact op de cruciale dienstverlening van OLVG en ondanks de coronamaatregelen.

OOM Verzekeringen

We hebben OOM Verzekeringen ondersteund bij het optimaliseren van hun customer journey en het toepassen van online marketingtools om de klantreis te personaliseren.

Door intensief met de interne stakeholders van OOM Verzekeringen te overleggen, en door vroeg in het proces een user experience-specialist aan te haken, hebben we de modules binnen de website naadloos toegespitst op de eindgebruiker. Zo zijn de online marketingambities op open source-basis waargemaakt. Dit heeft een aanzienlijke kostenbesparing opgeleverd.

VOORUITBLIK

In 2022 gaan we een flexibel bedrijfsmodel invoeren. We richten ons hierbij op het voortdurend verder uitbouwen van waarde voor de klant (customer obsession), op het efficiënt leveren van onze dienstverlening en op de continue groei van de kennis en kunde van onze medewerkers.

GUIDING
PARTNER

PEOPLE & SOCIETY

Recruitment & HR	39
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	42
Offices	48

Recruitment & HR

Ook in 2021 had corona impact op een deel van onze recruitmentactiviteiten. Gesprekken werden nog steeds voornamelijk online gevoerd en er vonden weinig activiteiten plaats op locatie. Ook de onboarding van nieuwe collega's gebeurde voor een groot deel online.

In 2021 hebben we aandacht besteed aan het optimaliseren van onze onboarding journey en het inwerken van collega's. Zo hebben we de inhoud van ons onboardingevent nog aantrekkelijker gemaakt en zijn er vaste feedbackmomenten voor nieuwe collega's ingesteld.

Op dit moment hebben we binnen Nederland te maken met een erg krappe arbeidsmarkt. Dat maakt employee –engagement extra belangrijk. Om collega's extra te belonen voor het actief meedenken met de organisatie, zijn we in 2021 begonnen met het opfrissen van ons referralbeleid en hebben we een nieuwe referral-bonusstructuur opgezet. Deze is in januari 2022 geïmplementeerd.

Nadat er in 2020 een start gemaakt is met het inzichtelijk maken van relevante recruitmentcijfers, zijn we er in 2021 in geslaagd dit verder uit te breiden met onder andere inzicht in de cost per applicant en de cost per hire. Dit maakt het mogelijk om nog betere beslissingen te nemen over in te zetten middelen en gekozen strategieën.



Coronateam

Centric heeft het gehele jaar de situatie rondom het coronavirus nauwlettend in de gaten gehouden en heeft alle maatregelen genomen om het virus buiten de deur te houden en verspreiding te voorkomen. Het coronateam dat vanaf het begin van corona is samengesteld, is na september 2021 opgeheven, omdat de situatie binnen Centric onder controle was en we de overheidsmaatregelen strikt opvolgen.

Gedurende het hele jaar hebben we de medewerkers via regelmatige interne nieuwsbrieven en intranet-updates op de hoogte gehouden van de situatie rondom het coronavirus, onze maatregelen en de gevolgen daarvan voor hun werk.



Centric Academy biedt een krachtige leeromgeving die de ontwikkeling van medewerkers ondersteunt

Smart Working: hybride werken heeft de toekomst

De coronacrisis heeft de manier waarop we met elkaar werken enorm veranderd. Voor de toekomst biedt de combinatie van werken vanuit huis en op kantoor gelukkig veel voordelen, met positieve gevolgen voor de kwaliteit van het werk en het welzijn van medewerkers. In september zijn we daarom een programma gestart waarmee we vormgeven aan onze hybride werkwijze voor de toekomst: Smart Working.

Om deze nieuwe manier van werken te ondersteunen, passen we de inrichting van onze kantoren aan en trainen we de leidinggevenden in een nieuwe manier van leidinggeven. Medewerkers ontvangen een dagvergoeding en een thuiswerkvergoeding en kiezen zelf een prettige verdeling van werken op kantoor en op afstand.

Deze nieuwe manier van werken voeren we verder door in 2022.

De techniek is er al volledig klaar voor, enkele kantoren zijn afgestoten of afgeschaald en de etages van ons hoofdkantoor in Gouda zijn de afgelopen periode voor een groot deel hierop aangepast. We hebben mooie ontmoetingsplaatsen gecreëerd waar je prettig kunt zitten en goede koffie kunt drinken. Deze interne transitie is op dit moment in volle gang. Wij zijn er trots op hoe snel onze mensen zich hebben aangepast aan het thuiswerken als gevolg van corona. Onze dienstverlening aan klanten en interne projecten hebben hier nauwelijks hinder van ondervonden.

Learning & Development

De technologische ontwikkelingen volgen elkaar in een hoog tempo op. Dit vraagt om een constante ontwikkeling van onze medewerkers, die daardoor toegerust zijn voor de toekomst. Ons leerplatform Centric Academy ondersteunt hierbij. Ook in 2022 wordt dit online platform steeds verder verbeterd en aangevuld. Naast de leerlijnen zetten we leerpaden

uit die zowel de technische, professionele als persoonlijke skills helpen ontwikkelen. Centric Academy vormt hiermee een krachtige leeromgeving die passend ondersteunt in de ontwikkeling van medewerkers.

Vitaliteit

Gezondheid en welzijn van medewerkers staan bij Centric voorop en in 2021 is hier extra veel aandacht aan besteed. Door het hybride werken waren de vitaliteitsthema's in 2021 gericht op de gezonde thuiswerkplek, get your mind fit, en beweeg je fit. Ook zijn er sessies over stressmanagement geweest, zoals Grip of werkstress en Omgaan met werkstress. Deze sessies vonden voornamelijk online plaats. Verder konden medewerkers deelnemen aan inspiratiewebinars over mindless eating, bewegen zonder naar de sportschool te gaan en vitaal hybride werken.



Eén van de belangrijkste doelstellingen is het vergroten van interne mobiliteit



Centric rookvrij

Centric is met ingang van januari 2022 een volledig rookvrije werkomgeving. Wij vinden het belangrijk als werkgever een bijdrage te leveren aan een gezond en rookvrij leven van medewerkers. Om rokende medewerkers te ondersteunen in het stoppen met roken hebben we twee stoppen met roken-trajecten gestart. Onder begeleiding van professionals en gestimuleerd door elkaar is het veel medewerkers gelukt te stoppen met roken.

Strategische HR-planning

In 2021 is strategische personeels-planning nog breder ingezet binnen de organisatie. De tool waarmee we – op basis van prestatie en potentie – de kwaliteiten van medewerkers in kaart brengen, werpt inmiddels haar eerste vruchten af. Het gesprek over onze talenten, krachten en verbeterpunten, wordt volgens een nieuwe standaard gevoerd.

Dit helpt om niet alleen binnen de bedrijfsonderdelen, maar juist ook over de grenzen heen, groepen te identificeren waarop gericht acties gedefinieerd kunnen worden. Het vergroten van interne mobiliteit is hier één van de belangrijkste doelstellingen. Door een goed inzicht te hebben in deze groepen en de individuele kwaliteiten en behoeften, kunnen we deze met gerichte aandacht steeds nauwkeuriger aansluiten op de businessplannen.

Zo kunnen we onze medewerkers voortdurend ontwikkelmogelijkheden en –perspectieven aanbieden, terwijl we inspelen op maatschappelijke en zakelijke ontwikkelingen, zoals krapte op de arbeidsmarkt en adoptie van nieuwe technologieën.

VOORUITBLIK

We beschikken over meer informatie dan ooit. Slim omgaan met deze data is belangrijk voor het verkrijgen van inzicht en advies bij besluitvorming. Ook in 2022 gaan we de beschikbare data uit e-HRM-systemen verwerken in analyses, waarmee we de organisatie en de business goed kunnen adviseren bij de besluitvorming.

Om voor medewerkers een aantrekkelijke werkgever te blijven, is het belangrijk om ook de arbeidsvoorwaarden aantrekkelijk te houden. We gebruiken het jaar 2022 om diverse arbeidsvoorwaarden tegen het licht te houden en te bekijken waar flexibilisering, modernisering en vernieuwing mogelijk is. Denk aan mobiliteitsmogelijkheden, en eigen keuze over bijvoorbeeld verlofdagen en vakantiegeld.

Voor 2022 staat de verdere professionalisering, e-HRM-ontwikkeling en optimalisatie van onze HR-applicatie Motion op het programma. Met deze applicatie kunnen Centric-medewerkers altijd, overal en op elk device hun persoonsgegevens, personeelsdossier, ziekteverzuim, loonstroken, verlof en HCM-gesprekscyclus inzien en wijzigen. Ook is het mogelijk tijd-, plaats- en device-onafhankelijk declaraties en verlofaanvragen in te dienen of een thuiswerkregeling aan te vragen. Hiermee verbeteren we de HR-processen en onze HR-dienstverlening aan medewerkers.



Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Het thema Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is belangrijker dan ooit. Wij zoeken voortdurend naar manieren waarop we met onze producten en diensten een positieve invloed kunnen hebben op mens, milieu en maatschappij. Zo zijn wij in 2021 nieuwe samenwerkingen met sociale ondernemingen aangegaan en mochten we weer beginnen met cursussen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast heeft de start met Smart Working in 2021 geleid tot mooie resultaten ten aanzien van CO₂-reductie en circulariteit.

Sociale verantwoordelijkheid

Mensen staan bij Centric voorop. Wij vinden het niet alleen belangrijk dat er kansen worden gecreëerd voor onze collega's, maar ook voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Centric zet zich op verschillende manieren in om hen dichterbij de arbeidsmarkt te brengen en een eerlijke en goede kans te bieden om deel te nemen in de maatschappij.

Samenwerkingen met sociale ondernemingen

Sinds 2021 werken we samen met Swink om de digitale toegankelijkheid (volgens de WCAG 2.1 richtlijnen) van onze applicaties te toetsen. Uit de resultaten blijkt of onze producten ook toegankelijk zijn voor mensen met een visuele of gehoorbeperking. Deze onderzoeken worden uitgevoerd door mensen met autisme, in een veilige omgeving waarin zij worden ondersteund door werkcoaches. Waar een applicatie niet volledig aan de WCAG 2.1-richtlijnen voldoet, ontstaat een nieuwe opdracht die wij inzetten bij zTestIT. Deze sociale onderneming werkt eveneens met mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en begeleidt hen binnen een veilige omgeving naar een reguliere functie.

Mensen staan bij Centric voorop

Ook op andere gebieden binnen onze organisatie vinden sociale samenwerkingen plaats. Zo levert Centric kassasystemen aan verschillende klanten. Veel van deze kassasystemen worden via Promen, door mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, geassembleerd. De kassasystemen worden in losse onderdelen aan Promen geleverd en na het assembleren worden de kassasystemen verpakt en naar de klanten verzonden.



Cursus Omgaan met de computer bij Gemeente Gooise Meren

Centric gaf voor de tweede keer een computercursus aan niet-computervardige werkzoekenden. De vijf deelnemers hebben hun certificaat behaald én zijn hiermee goed op weg naar het vinden van een baan. Centric geeft deze computercursussen vanuit onze gezamenlijke ambities op het gebied van social return.

– *WerkgeversServicepunt Gooi & Vechtstreek*

IT-cursussen voor werkzoekenden

Anno 2021 verloopt bijna alles digitaal. Maar hoe werkt dit als je totaal geen kennis hebt van een computer? Om deze doelgroep iets dichterbij de arbeidsmarkt te brengen, biedt Centric de cursus Omgaan met de computer, een laagdrempelige cursus voor mensen met weinig of geen computerkennis. Tijdens deze cursus leren de mensen onder andere hoe zij een mail moeten opmaken en met een bijlage kunnen versturen. Op deze manier kunnen zij een weg vinden in het solliciteren naar een nieuwe baan. In 2021 hebben we de cursus, door de coronapandemie, maar tweemaal kunnen geven, aangezien deze fysiek plaats moeten vinden.

Vooruitblik

In 2022 staan weer veel nieuwe cursussen op de planning en we vertrouwen erop dat deze door kunnen gaan. Buiten de cursus Omgaan met de computer heeft Centric in 2021 een nieuwe cursus ontwikkeld, namelijk Inclusief schrijven. Deze cursus is ontwikkeld om gemeenten te helpen bij het schrijven van inclusieve vacatureteksten. Deze cursus en enkele andere cursussen, waaronder de basiscursussen Excel, Outlook en Word, hopen wij in 2022 vaker in te zetten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te helpen. Daarnaast zoeken we ook in 2022 nieuwe samenwerkingen met sociale ondernemers en partners met wie we een positieve maatschappelijke bijdrage kunnen leveren.

Smart Working

Op het gebied van CO₂-reductie zijn er in 2021 veel stappen gemaakt met een positieve invloed op het milieu en de CO₂-uitstoot van onze dienstverlening.

Smart Working en CO₂-reductie

Ook in 2021 heeft de coronapandemie ervoor gezorgd dat collega's gedurende het jaar voornamelijk vanuit huis hebben gewerkt. Hierdoor is onze CO₂-uitstoot in 2021 op het gebied van mobiliteit ten opzichte van 2020 met 29 procent gedaald. De pandemie heeft ons laten zien dat veel werkzaamheden en dienstverlening ook remote en digitaal mogelijk zijn. In september 2021 is Centric daarom gestart met Smart Working. Binnen deze nieuwe manier van werken is hybride werken vastgelegd. Afhankelijk van het dienstverband werken collega's enkele dagen per week vanuit huis.

Dit is voor elke collega in een addendum bij de arbeidsovereenkomst vastgelegd. Deze manier van werken zorgt voor structureel minder vervoersbewegingen.

Smart Working heeft niet alleen betrekking op hybride werken, maar ook op onze bedrijfslocaties. De bezetting binnen onze bedrijfslocaties is door de ingang van Smart Working lager dan pré corona. In combinatie met het efficiënter inzetten en inrichten van werkplekken, heeft Centric in 2021 afscheid kunnen nemen van twee kantoorpanden. In combinatie met ons milieumanagementsysteem (sinds 2010 ISO 14001-gecertificeerd) en energiemangement heeft dit in 2021 geleid tot een afname in ons energieverbruik van 13 procent, waarmee wij onze doelstelling van twee procent per jaar ruimschoots hebben behaald.

Smart Working en circulariteit

Smart Working zorgt er ook voor dat de panden die we behouden anders worden ingericht en dat werken op kantoor beter is toegerust op samenwerken. Zo zijn de algemene vergaderzalen op alle Centric-vestigingen in Nederland voorzien van video conferencing-apparatuur, waardoor het mogelijk is om zowel fysiek als digitaal aan vergaderingen deel te nemen. Collega's hoeven hierdoor niet per se naar kantoor te komen om te overleggen. Ook onze atria in het hoofdkantoor in Gouda zijn opnieuw ingericht, met een focus op sociale contacten en samenwerking. Hierin heeft Centric samengewerkt met Vepa.



Duurzaam meubilair

Voor de inrichting van de atria hebben we gekozen voor gerecycled meubilair. Dit is meubilair dat een tweede leven heeft gekregen. Daarnaast is meubilair gemaakt van afval gebruikt. Het gaat hier om circulair kantoormeubilair dat Plastic Whale en Vepa begin vorig jaar introduceerden om het plasticsoepprobleem te lijf te gaan. In de directiekamer staat de Whale-boardroomtafel met daarboven Barnacle-lampen, allemaal gemaakt van gerecyclede PET-flessen uit de Amsterdamse grachten. De flessen worden schoongemaakt, versnipperd en daarna vervilt.

Het meubilair is niet alleen duurzaam door het hergebruik van grondstoffen, het is ook nog eens 100% made in Holland. Dit betekent dat de onderdelen van de meubels in Nederland zijn ingekocht en in elkaar gezet. Op deze manier zijn de atria niet alleen mooi en comfortabel, maar ook zeer duurzaam.





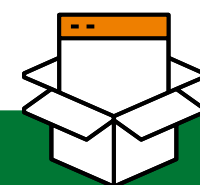
Circulair ondernemen

Circulariteit staat hoog op de duurzaamheidsagenda van Centric. Hoewel Centric als IT-dienstverlener zelf geen eigen fysieke producten produceert, zijn er ook binnen onze organisatie belangrijke stappen gezet op dit gebied. We zetten als bedrijf primair in op herinzet en refurbishment, waarbij onderdelen worden gerepareerd en opnieuw worden ingezet. Dat geldt voor producten voor klanten, maar ook voor onze eigen hardware, zoals laptops. Zo voeren onze gecertificeerde engineers reparaties uit op defecte hardware, waaronder servers.

Als we hardware niet meer opnieuw in kunnen zetten, worden hardwarecomponenten in onze eigen milieustraat van elkaar gescheiden en klaargemaakt voor transport naar de afvalverwerker. Elke afvalstroom wordt gescheiden op een manier waarop de afvalverwerker deze zo goed mogelijk duurzaam kan verwerken.

Datacenterhardware wordt geleast en gaat terug naar de leverancier. Deze blijft eigenaar van de hardware en zorgt bij terugkeer ervan voor milieuvriendelijke verwijdering, upcycling of recycling.

Bij de inkoop van goederen en diensten streven we naar een milieuvriendelijk inkoopbeleid, dat we binnen bepaalde bedrijfsonderdelen concreet hebben geïmplementeerd.



In het Centric-magazijn in Moordrecht monteren we kassasystemen voor onze klanten. Verpakkingen van hardwarecomponenten worden hergebruikt om andere producten mee te verpakken. Bij vervangingstrajecten voor hardware worden kratten gebruikt, die weer worden ingenomen. Ook nemen we verpakkingsmateriaal van klantlocaties mee terug, zodat we het kunnen hergebruiken of duurzaam kunnen afvoeren via onze milieustraat.

Maatschappelijk Betrokken Ondernemen: educatie

Educatie staat hoog in het vaandel binnen Centric. Zo investeren we in studenten door samen te werken met opleidingsinstituten. We begeleiden praktijkcases op hogescholen, organiseren workshops en bieden ieder jaar zo'n zestig stage- en afstudeerplekken. 2021 was ook het jaar dat Centric zijn gouden partnership met de Goudse Weekend-school (GWS) heeft verlengd tot 2023.

De GWS is een non-profitorganisatie die jongeren uit alle wijken van Gouda extra kansen biedt. Zo krijgen de leerlingen van de GWS op zondagen les over gezondheidszorg, orde & veiligheid en informatietechnologie.

Centric is al sinds de oprichting van de school in 2010 hoofdsponsor van de Goudse Weekendschool. We steunen de school niet alleen financieel, maar zetten ook Centric-medewerkers in die

het leuk vinden als vrijwilliger actief te zijn tijdens de lessen. Verder schenken we het statiegeld van kunststof frisdrank- en -waterflesjes uit de bedrijfskantine van Centric in Gouda aan de GWS. Hierin zit een mooie win-winsituatie: collega's worden gestimuleerd om plastic te scheiden en we sponsoren een goed doel.

In 2021 sponsorde Centric ook JINC. Deze landelijke non-profitorganisatie draagt

met allerlei (opleidings)programma's bij aan gelijke kansen en vaardigheden voor kinderen met een sociaaleconomische achterstand op vele plekken in Nederland. Centric sponsort specifiek het project Digitale Vaardigheden, waarin kinderen op speelse wijze kennismaken met programmeren. In 2022 starten we ook als partner van JINC, om samen op meerdere fronten positieve maatschappelijke impact te creëren.





People & Society Offices

Gouda

Postadres
P.O. Box 338
2800 AH Gouda
The Netherlands

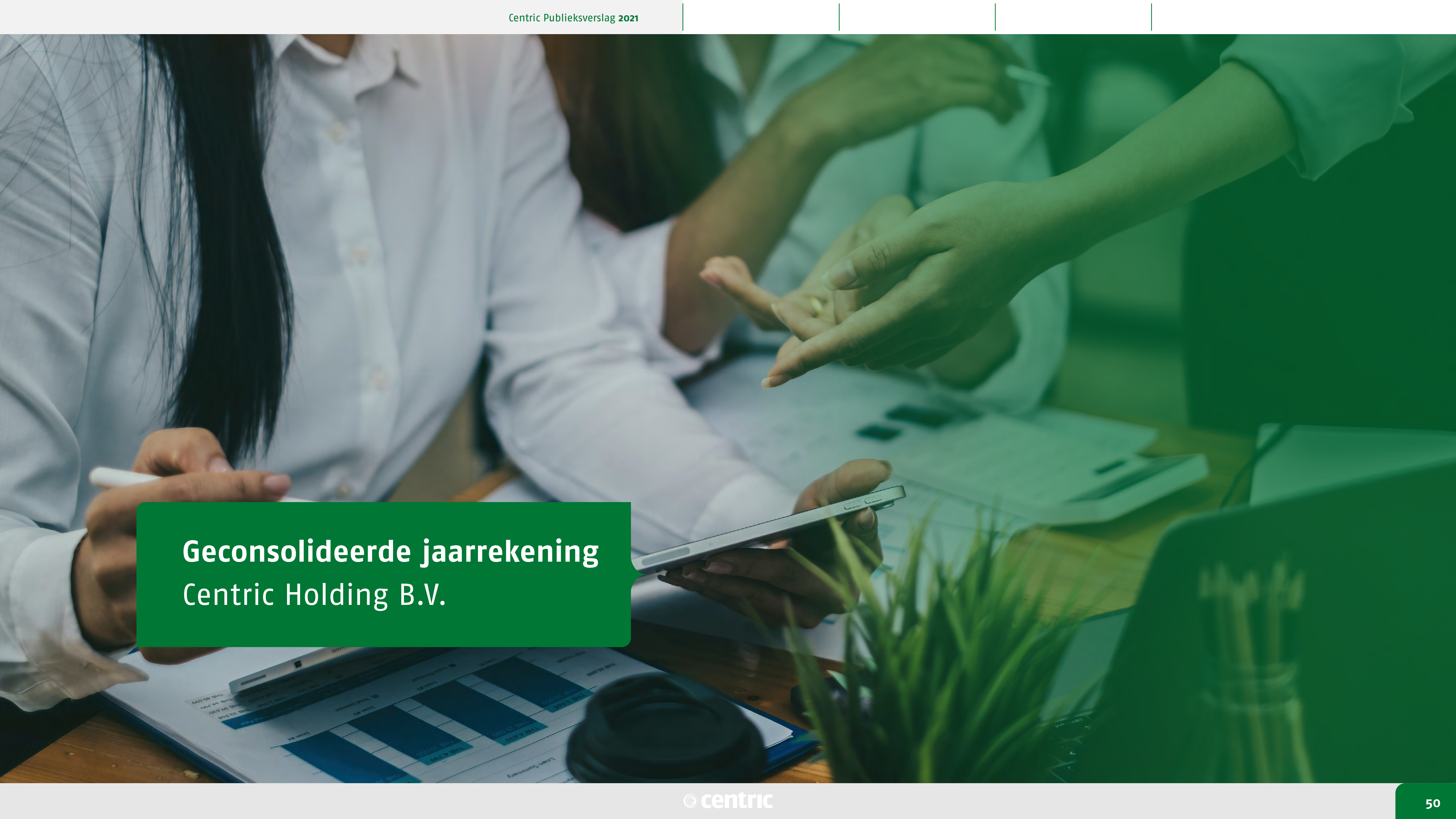
Bezoekadres
Antwerpseweg 8
2803 PB Gouda
The Netherlands

+31 182 34 50 00

GUIDING
PARTNER

JAAARREKENING

Geconsolideerde jaarrekening	50
Geconsolideerde balans	51
Geconsolideerde winst- en verliesrekening	51
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	52
Totaalresultaat	52
Grondslagen voor de waardering van activa en passiva	53
Grondslagen voor de bepaling van het resultaat	60
Grondslagen voor het kasstroomoverzicht	62
Toelichting op de geconsolideerde balans	62
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	67
Enkelvoudige jaarrekening	69
Enkelvoudige balans	70
Enkelvoudige winst- en verliesrekening	70
Toelichting op de enkelvoudige balans	71
Ondertekening van de jaarrekening	73
Overige gegevens	74
Controleverklaringen van de onafhankelijke accountant	75



Geconsolideerde jaarrekening Centric Holding B.V.

Geconsolideerde balans per 31 december

In duizenden euro's

	Notes		2021		2020
ACTIVA					
Vaste activa					
Immateriële vaste activa	1.1	119		1.012	
Materiële vaste activa	1.2	10.617		10.733	
Financiële vaste activa	1.3	<u>46.065</u>		<u>46.510</u>	
			56.801		58.255
Vlottende vaste activa					
Vorraden	2.1	10.373		4.167	
Vorderingen	2.2	88.328		88.243	
Liquide middelen	2.3	<u>54.633</u>		<u>42.331</u>	
			153.334		134.741
TOTAAL ACTIVA			210.135		192.996
PASSIVA					
Eigen vermogen	3.1	95.623		83.196	
Aandeel van derden in groepsvermogen	3.2	<u>0</u>		<u>-17</u>	
Groepsvermogen			95.623		83.179
Voorzieningen	4		7.713		14.178
Kortlopende schulden	5		106.799		95.639
TOTAAL PASSIVA			210.135		192.996

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

In duizenden euro's

	Notes		2021		2020
Netto-omzet					
Overige bedrijfsopbrengsten	6	422.149		436.572	
		<u>630</u>		<u>585</u>	
Som der bedrijfsopbrengsten			422.779		437.157
Bedrijfskosten					
Inkoopwaarde handelsgoederen		39.129		32.722	
Uitbestede werkzaamheden		90.615		97.910	
Loon- en salariskosten	7.1	220.609		224.488	
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	7.2	3.454		3.439	
Overige bedrijfskosten	7.3	<u>51.991</u>		<u>62.467</u>	
Som der bedrijfslasten			405.798		421.026
Bedrijfsresultaat					
			16.981		16.131
Saldo financiële baten en lasten	8		64		-187
Resultaat voor belasting			17.045		15.945
Belastingen	9		-4.550		-1.746
Resultaat deelnemingen			-2		-100
Resultaat na belasting			12.493		14.099

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

In duizenden euro's

		2021	2020
Resultaat na belasting	12.493		14.099
Mutaties zonder kasstroom:			
Aandeel van derden in het groepsresultaat	2		100
Interest ontvangsten of betalingen	117		-42
Winstbelastingen	3.576		3.119
Afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	3.454		3.439
Desinvesteringen in materiële vaste activa	157		398
Mutaties in voorzieningen	-6.465		6.335
Kasstroom uit operationele activiteiten voor mutaties in werkkapitaal	13.334		27.248
Mutaties in werkkapitaal:			
Crediteuren	4.140		-6.093
Overlopende kortlopende schulden	4.630		2.484
Vorraden	-6.206		885
Handelsdebiteuren	1.323		11.399
Overige vorderingen en overlopende activa	-1.153		5.736
	2.734		14.411
Betaalde winstbelastingen	-1.684		-2.565
	1.051		11.846
Kasstroom uit operationele activiteiten		14.385	39.094

		2021	2020
Investeringen in immateriële vaste activa	-50		0
Investeringen in materiële vaste activa	-2.425		-2.721
Mutaties overige financiële vaste activa	445		62.954
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-2.030	60.233
Uitgekeerd dividend	0		-80.000
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		0	-80.000
Totale netto kasstroom		12.335	19.237
Saldo geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari		42.331	23.148
Koersverschillen op geldmiddelen en kasequivalenten		-53	-144
Saldo geldmiddelen en kasequivalenten op 31 december		54.633	42.331

Overzicht van het totaalresultaat geconsolideerd

In duizenden euro's

		2021	2020
Resultaat na belasting	12.493		14.099
Omrekeningsverschillen bedrijfsuitoefening in het buitenland	-66		-48
Totaal van de rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen als onderdeel van het groepsvermogen		-66	-48
Totaalresultaat		12.427	14.051

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Algemeen

Verslagjaar

Het verslagjaar loopt van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Activiteiten van de vennootschap

Bij Centric Holding B.V. en haar dochtermaatschappijen kunnen zowel bedrijfsleven als overheid terecht voor tijdelijke ondersteuning in de vorm van detachering van professionals, softwareproducten die bedrijfsprocessen ondersteunen en de volledige outsourcing van zowel IT-infrastructuur als specifieke bedrijfsprocessen. Om focus te houden op onze strategische marktsegmenten is de organisatie verdeeld in vier commerciële verticals, te weten Public Sector, Retail & Logistics, Finance & Insurance en Industry.

Moedermaatschappij

De vennootschap is een 100% deelneming van Sanderink Investments B.V. te Gouda (uiteindelijke moedermaatschappij).

Bezoekadres

Antwerpseweg 8
2803 PB Gouda, Nederland
KvK nummer : 38023630

Toegepaste standaarden

De jaarrekening is opgesteld volgens de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Continuïteit

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op de continuïteitsveronderstelling.

Schattingen

Bij de toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van de Groep zich diverse oordelen en schattingen. De Groep maakt de schattingen en veronderstellingen op basis van de omstandigheden en informatie beschikbaar op het moment van opmaak van de jaarrekening. Schattingen gebaseerd op toekomstige gebeurtenissen (of het zich niet voordoen van verwachte gebeurtenissen) kunnen onderhevig zijn aan toekomstige veranderingen in de markt en omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Groep. Deze schattingswijzigingen worden prospectief verwerkt.

Grondslagen voor de consolidatie

Consolidatiekring

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van Centric Holding B.V. samen met haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin Centric Holding B.V. direct of indirect overheersende zeggenschap kan uitoefenen doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enige andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

Nieuw verworven deelnemingen worden in de consolidatie betrokken vanaf het tijdstip waarop beleidsbepalende invloed kan worden uitgeoefend. Afgestoten deelnemingen worden in de consolidatie betrokken tot het tijdstip van beëindiging van deze invloed.



Onderstaande vennootschappen zijn volledig opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening:

Centric Netherlands Holding B.V., Gouda

- Centric Netherlands B.V., Gouda
- Centric Training B.V., Gouda
- Centric IT Workforce B.V., IJsselstein
- Q-Magic Uitzendbureau B.V., Gouda
- Bakerware B.V., Emmen
- Bitlibre B.V., Badhoevedorp

Centric International Holding B.V., Gouda

- Centric Nordic Holding AS, Oslo
- Centric IT AS, Oslo
 - Centric IT Professionals AS, Oslo
 - Centric Partner Network AS, Oslo
 - Centric Finance Professionals AS, Oslo
- Centric Care AS, Oslo
- Centric Finance AS, Oslo
- Centric IT Academy AS, Oslo
- Centric IT Solutions AS, Hamar
- Centric Professionals AB, Sundbyberg
 - Centric Partner Network AB, Sundbyberg
 - Sellcore Consulting AB, Sundbyberg
- Centric Care AB, Göteborg
- Centric IT Solutions Sweden AB, Sundbyberg
- Centric Waregem N.V. (99,7%), Oostkamp
- Centric Oostkamp N.V. (99,9%), Oostkamp
- Centric Belgium N.V. (99,9%), Oostkamp
- Qmagic SARL, Luxemburg

- Centric IT Solutions Luxembourg SA, Luxemburg
- Summit Retail B.V.B.A. (99,9%), Oostkamp
- Centric Germany GmbH, Essen
 - Centric IT Solutions GmbH, Essen
 - Centric Cloud Solutions, Hamburg
- Centric IT Solutions Holding AG, Eggenwil
- Centric France SAS, Olivet
- Centric IT Solutions Romania SRL, Iași
- Centric Lithuania Holding UAB, Skuodo r.
 - Centric ITS Lithuania UAB, Kaunas
 - Centric Care UAB, Vilnius

Centric Offices Holding B.V., Gouda

- Centric Financial Solutions & Services B.V., Gouda
- Trigger IT Services B.V., Deventer
- Centric Ventures B.V., Gouda
- Centric Pension and Insurance Solutions B.V., Gouda

Alle deelnemingen zijn 100% deelneming tenzij anders vermeld.

Consolidatiemethode

De posten in de geconsolideerde jaarrekening worden opgesteld volgens uniforme grondslagen van waardering en resultaatbepaling van de groep.

De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Het aandeel van derden in het groepsvermogen en in het groepsresultaat wordt afzonderlijk vermeld. In de geconsolideerde jaarrekening zijn de onderlinge aandelenverhoudingen, schulden, vorderingen en transacties geëlimineerd. Tevens zijn de resultaten op onderlinge transacties tussen groepsmaatschappijen geëlimineerd voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de groep zijn gerealiseerd en er geen sprake is van een bijzondere waardevermindering. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen voor de Groep.

Deelnemingen waarop geen overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend (geassocieerde deelnemingen) worden niet betrokken in de consolidatie.

Onderstaande maatschappijen en kapitaalbelangen zijn niet geconsolideerd, maar gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde.
Antea Ventures Beheer B.V. (50%), Oosterhout
CAG Ventures C.V. (50%), Heerenveen
(valt onder Centric Ventures B.V.)

Onderstaand kapitaalbelang is niet geconsolideerd, maar gewaardeerd tegen kostprijs. Vyzyr B.V. (20%), Kerkrade

Valuta

De geconsolideerde jaarrekening luidt in euro's, hetgeen de functionele- en presentatievaluta van de Groep is. Iedere entiteit binnen de Groep bepaalt haar eigen functionele valuta en de posten in de jaarrekening van iedere entiteit worden gewaardeerd op basis van deze functionele valuta.

Een transactie in vreemde valuta wordt bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen de functionele valutakoers op de transactiedatum. Monetair balansposten in vreemde valuta worden omgerekend tegen de functionele valutakoers op de balansdatum. Niet-monetaire balansposten in vreemde valuta, die zijn gewaardeerd op historische kosten, worden omgerekend tegen de functionele valutakoers op transactiedatum. De niet-monetaire balansposten in vreemde valuta, die zijn gewaardeerd op actuele waarde, worden omgerekend tegen de functionele valutakoers geldend op het moment van waardering van de post. Koersverschillen die optreden bij de

afwikkeling dan wel de omrekening van monetaire posten in vreemde valuta, worden verwerkt in de winst- en verliesrekening, met uitzondering van de koersverschillen voortvloeiend uit de netto-investering in een bedrijfsuitoefening in het buitenland, respectievelijk leningen die zijn aangegaan om de netto-investering in een bedrijfsuitvoering in het buitenland te financieren of effectief af te dekken.

Deze koersverschillen worden rechtstreeks in de reserve omrekeningsverschillen verwerkt. De reserve omrekeningsverschillen is opgenomen onder de post Wettelijke reserves. Op de balansdatum worden de activa en passiva van de bedrijfsuitoefening in het buitenland omgerekend in de prestatievaluta van de Groep (de Euro) tegen de koers per balansdatum en de baten en lasten in de winst- en verliesrekening worden omgerekend tegen de gemiddelde koers voor het jaar. De koersverschillen hieruit voortkomend worden direct in de wettelijke reserve Reserve omrekeningsverschillen verwerkt.

Bij afstoting van de bedrijfsuitoefening in het buitenland wordt het desbetreffende cumulatieve bedrag van de omrekeningsverschillen dat is opgenomen in het eigen vermogen in de winst- en verliesrekening verantwoord als onderdeel van het resultaat op verkoop.

Reële waarde

De reële waarde van de financiële instrumenten is bepaald met behulp van beschikbare marktinformatie of schattingsmethoden. Bij deze schattingsmethoden wordt de reële waarde benaderd:

- door deze af te leiden uit de reële waarde van zijn bestanddelen of een soortgelijk instrument indien voor de bestanddelen ervan of een soortgelijk instrument wel een betrouwbare reële waarde is aan te wijzen; of
- met behulp van algemeen aanvaarde waarderingsmodellen en waarderingsstechnieken.

Geamortiseerde kostprijs

De geamortiseerde kostprijs wordt bepaald door middel van de effectieve-rentemethode verminderd met eventuele afboekingen (direct, dan wel door het vormen van een voorziening) wegens bijzondere waardeverminderingen of oninbaarheid. In de berekening wordt rekening gehouden met agio of disagio op het moment van verkrijging en transactiekosten en honoraria die een integraal onderdeel van de effectieve rentevoet zijn.

Operationele leasing

Bij de vennootschap kunnen er leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

Financiële instrumenten

De effecten opgenomen onder de financiële vaste activa en de vlottende activa, voor zover deze betrekking hebben op de handelsportefeuille of met betrekking tot eigen-vermogensinstrumenten buiten de handelsportefeuille, worden gewaardeerd tegen de reële waarde. Alle overige in de balans opgenomen financiële instrumenten zijn gewaardeerd tegen de (geamortiseerde) kostprijs. De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en onafhankelijk van elkaar zijn.

Algemeen

De belangrijkste financiële instrumenten bevatten geldmiddelen. De belangrijkste doelstelling van de financiële instrumenten is financiering aan te trekken voor de bedrijfsactiviteiten. Verder bestaan verschillende andere financiële activa en passiva, zoals handelsvorderingen en schulden aan leveranciers, die direct voortvloeien uit de

bedrijfsactiviteiten. Er zijn geen derivaten en geen financiële instrumenten voor handelsdoeleinden.

Renterisico

De hoogte van de rentevergoeding is gekoppeld aan de EURIBOR.

Valutarisico

Het merendeel van de activiteiten vindt plaats in het euro-gebied. Voor de dochterbedrijven buiten het euro-gebied geldt dat zij veelal handelen in de valuta van het desbetreffende land. Het transactierisico op het eigen vermogen en verstrekte leningen aan dochters buiten het euro-gebied worden niet ingedeekt. Het valutarisico beperkt zich tot de buitenlandse dochters.

Immateriële vaste activa

Goodwill, betaald bij de verwerving van vennootschappen, is het bedrag waarmee bij eerste verwerking de kostprijs van een entiteit de netto reële waarde van de identificeerbare activa en verplichtingen overschrijdt. Als er bij de verwerving van een entiteit apart

identificeerbare immateriële activa kunnen worden waargenomen, worden deze geactiveerd en afgeschreven binnen de afschrijvingstermijn die daarbij van toepassing zal zijn. Hierbij geldt voor de waarde van een klantenbestand en aangekochte software een afschrijvingsperiode uiteenlopend van 4 tot 12 jaar, afhankelijk van de aard en verwachte churn-rate.

Goodwill betaald bij de overname van activiteiten wordt geactiveerd. Hierbij geldt een afschrijvingstermijn uiteenlopend van 3 tot 12 jaar.

De immateriële vaste activa betrekking hebbende op de activering van in eigen beheer ontwikkelde softwarepakketten, wordt afgeschreven gedurende de verwachte periode waarin verkopen van de betreffende pakketten plaatsvinden.



Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op aanschafwaarde verminderd met lineair berekende afschrijvingen, gebaseerd op de verwachte economische levensduur. In het jaar van investeren wordt naar tijdsgelang afgeschreven.

De afschrijvingspercentages bedragen:

- Computersystemen (hardware en software): 20% – 33 1/3%
- Verbouwingen en andere bedrijfsmiddelen: 20%
- Gebouwen en terreinen: 0 – 10%

Financiële vaste activa

Deelnemingen

Een overname wordt volgens de purchase accounting methode in de jaarrekening verwerkt. Dit betekent dat op overnamedatum de overgenomen activa en verplichtingen gewaardeerd worden tegen reële waarden. Het verschil tussen de verkrijgingsprijs en het aandeel van de vennootschap in de reële

waarden van de overgenomen identificeerbare activa en verplichtingen op het moment van de transactie van een deelneming, wordt als goodwill verwerkt. Deelnemingen waarin de vennootschap invloed van betekenis uitoefent op het financiële en zakelijke beleid, worden gewaardeerd tegen de nettovermogenswaarde.

Als de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover de onderneming in deze situatie geheel of gedeeltelijk in staat voor de schulden van de deelneming, dan wel het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt een voorziening getroffen.

Deelnemingen waarin de vennootschap geen invloed van betekenis uitoefent op het financiële en zakelijke beleid, worden gewaardeerd tegen de verkrijgingprijs dan wel de lagere realiseerbare waarde. In de winst- en verliesrekening wordt dividend als opbrengst deelnemingen verantwoord.

Latente belastingvordering

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen en voor verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds. Dit met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn, waarmee de tijdelijke verschillen kunnen worden verrekend en verliezen of nog niet gebruikte fiscale verrekeningsmogelijkheden kunnen worden gecompenseerd.

De berekening van de latente belastingvorderingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld. Latente belastingvorderingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Overige vorderingen

De onder financiële vaste activa opgenomen overige vorderingen omvatten verstrekte leningen en overige vorderingen, alsmede gekochte leningen die tot het einde van de looptijd zullen worden aangehouden. Deze vorderingen worden initieel gewaardeerd tegen reële waarde. Vervolgens worden deze leningen gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Als er bij de verstrekking van leningen sprake is van disagio of agio, wordt dit gedurende de looptijd ten gunste respectievelijk ten laste van het resultaat gebracht als onderdeel van de effectieve rente. Ook transactiekosten worden verwerkt in de eerste waardering en als onderdeel van de effectieve rente ten laste van het resultaat gebracht. Bijzondere waardeverminderingen worden in mindering gebracht op de winst- en verliesrekening.



Vorraden

De voorraden grond- en hulpstoffen worden gewaardeerd tegen kostprijs onder toepassing van de FIFO-methode (first in, first out) of lagere opbrengstwaarde. De verkrijgings- of vervaardigingsprijs bestaat uit alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging alsmede de gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen. In de kosten van vervaardiging zijn begrepen directe loonkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde indirecte vaste en variabele kosten, waaronder de kosten van het bedrijfsbureau, de onderhoudsafdeling en interne logistiek. De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incourantheid van de voorraden.

Vorderingen

Handelsdebiteuren en overige vorderingen zijn opgenomen tegen het oorspronkelijke factuurbedrag (historische kosten) minus bijzondere waardeverminderingen gebaseerd op kredietwaardigheids-inschattingen van de betreffende debiteuren mede rekening houdend met historische gegevens. De bepaling van de bijzondere waardevermindering is de beste inschatting voor het bedrag waarvoor de vennootschap niet in staat is de openstaande bedragen te innen. Dubieuze debiteuren worden afgeschreven zodra de oninbaarheid is vastgesteld.

Liquide middelen

De liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Liquide middelen die naar verwachting langer dan twaalf maanden niet ter beschikking staan van de groep, worden geclassificeerd als financiële vaste activa. De bankrekeningen van de vennootschap zijn opgenomen in de rente en saldocompensatie van Sanderink Investments B.V. waarvoor hoofdelijke aansprakelijkheid is overeengekomen.

Eigen vermogen

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als eigenvermogensinstrumenten, worden gepresenteerd onder het eigen vermogen. Uitkeringen aan houders van deze instrumenten worden in mindering op het eigen vermogen gebracht na aftrek van eventueel hiermee verband houdend voordeel uit hoofde van belasting naar de winst. Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als een financiële verplichting, worden gepresenteerd onder schulden. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot deze financiële instrumenten worden in de winst- en verliesrekening verantwoord als kosten of opbrengsten.

Voorzieningen

Een voorziening wordt gevormd wanneer de groep op balansdatum een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang betrouwbaar is te schatten. De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen. Tenzij anders vermeld, worden voorzieningen gewaardeerd tegen contante waarde.

Voorziening voor jubilea

De voorziening voor jubileumuitkeringen is gebaseerd op een kansberekening voor toekomstige uitkeringen, die contant zijn gemaakt (hierbij is rekening gehouden met vertrek- en sterftekansen).

Voorziening voor verlieslatende contracten

In de balans wordt een voorziening voor verlieslatende contracten opgenomen wanneer naar verwachting de te behalen voordelen uit een overeenkomst lager zijn dan de onvermijdbare kosten om aan de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te voldoen.

Reorganisatievoorziening

In verband met reorganisatie worden voorzieningen getroffen wanneer een gedetailleerd plan voor de reorganisatie is geformaliseerd en een aanvang is gemaakt met de reorganisatie of deze publiekelijk bekend is gemaakt. Er wordt geen voorziening getroffen voor toekomstige bedrijfslasten. De reorganisatievoorziening heeft voornamelijk betrekking op afvloeiingsregelingen, overbruggingsbetalingen en herplaatsingen van personeelsleden van wie de functie is opgeheven.

Voorziening voor claims

Oordelen en schatting omtrent voorziening lopende procedures zijn gebaseerd op documentatie en gesprekken met tegenpartij, afstemming met advocaten en gebaseerd op inschatting van management.

Voorziening leegstand

De voorziening leegstand wordt getroffen voor leegstaande kantoor- en/of magazijnruimtes gedurende de resterende looptijd van de huurcontracten.

Latente belastingverplichtingen

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden, of tegen de

tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode.

Niet langer in de balans opnemen van financiële activa en verplichtingen

Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Netto-omzet

Opbrengsten uit de verkoop van goederen

Opbrengsten uit de verkoop van goederen worden in de netto-omzet verantwoord tegen de reële waarde van de ontvangen of te ontvangen vergoeding, onder aftrek van opbrengsten en vergoedingen, handelskortingen en kwantumkortingen. Opbrengsten uit de verkoop van goederen worden in de winst- en verliesrekening verantwoord, wanneer de belangrijke risico's en voordelen van eigendom zijn overgedragen aan de koper, het bedrag van de opbrengst betrouwbaar kan worden bepaald, inning van de vergoeding waarschijnlijk is, de bijbehorende kosten en eventuele teruggave van goederen betrouwbaar kan worden ingeschat en er geen voortdurende betrokkenheid bij de goederen is. De overdracht van risico's en voordelen is afhankelijk van de voorwaarden van het desbetreffende verkoopcontract. Voor de verkoop van producten vindt overdracht plaats wanneer het product wordt ontvangen in het magazijn van de klant.

Opbrengsten uit hoofde van verleende diensten

Opbrengsten uit hoofde van verleende diensten worden in de netto-omzet verantwoord tegen de reële waarde van de ontvangen of te ontvangen vergoeding, onder aftrek van voorzieningen en kortingen. Opbrengsten uit hoofde van verleende diensten worden in de winst- en verliesrekening verantwoord wanneer het bedrag van de opbrengsten betrouwbaar kan worden bepaald, de inning van de daarmee verband houdende te ontvangen vergoedingen waarschijnlijk is, de mate waarin de diensten op de balansdatum zijn verricht, betrouwbaar kan worden bepaald en de reeds gemaakte en (mogelijk) nog te maken kosten om de dienstverlening te voltooien betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. Indien het resultaat van een bepaald servicecontract niet betrouwbaar kan worden bepaald, worden opbrengsten verantwoord tot het bedrag van de servicekosten die door de opbrengsten worden gedekt. Opbrengsten uit hoofde van verleende diensten worden in de winst- en verliesrekening verantwoord naar rato van het stadium van voltooiing van de transactie per balansdatum. Het stadium van voltooiing wordt beoordeeld aan de hand van beoordelingen van de tot dan toe

verrichte werkzaamheden/diensten als percentage van het totaal aan te verrichten diensten/de tot dan toe gemaakte kosten in verhouding tot de totale geschatte kosten van de uit te voeren diensten.

Licentievergoedingen

Licentievergoedingen worden ontvangen voor het gebruik van de activa, zijnde software. Opbrengsten worden verantwoord wanneer het bedrag van de te ontvangen vergoeding op betrouwbare wijze kan worden bepaald en inning waarschijnlijk is.

Kosten

De kosten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde grondslagen van waardering en worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Winsten worden verantwoord in het jaar waarin de goederen zijn geleverd c.q. de diensten zijn verricht. Verliezen worden in aanmerking genomen in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en-verliesrekening.

Nederlandse pensioenregelingen

Centric Holding B.V. heeft een aantal pensioenregelingen. Deze regelingen zijn door Centric Holding B.V. verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling voor de Nederlandse entiteiten betreft een beschikbare premieregeling, verzekerd bij BeFrank PPI N.V.

Op deze pensioenregeling zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en worden op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies betaald door Centric Holding B.V. De premies worden verantwoord als personeelskosten, zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Buitenlandse pensioenregelingen

Voor buitenlandse pensioenregelingen vindt verwerking en waardering van verplichtingen die voortvloeien uit buitenlandse pensioenregelingen plaats overeenkomstig met de waardering van de Nederlandse pensioenregeling. Het gaat dan om pensioenregelingen die vergelijkbaar zijn met de wijze waarop het Nederlandse pensioenstelsel is ingericht en

functioneert. Voor buitenlandse pensioenregelingen die niet vergelijkbaar zijn met de wijze waarop het Nederlandse pensioenstelsel is ingericht en functioneert, is een beste schatting gemaakt van de op de balansdatum bestaande verplichting.

Afschrijvingen

De afschrijvingen vinden tijdsevenredig plaats op basis van de verwachte economische levensduur. Op aanschaffingen in het verslagjaar wordt naar tijdsgelang afgeschreven.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt. Hierbij wordt rekening gehouden met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.



Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling of omrekening van monetaire posten worden in de winst- en verliesrekening verwerkt in de periode dat zij zich voordoen, tenzij hedge-accounting wordt toegepast.

Resultaat deelnemingen

Resultaten van deelnemingen worden verantwoord overeenkomstig de nettovermogenswaardemethode.

Belastingen

De belasting wordt berekend op basis van het verantwoorde resultaat, rekening houdend met fiscaal vrijgestelde posten en geheel of gedeeltelijk niet aftrekbare kosten. De belasting wordt conform aandeel toegerekend aan het resultaat.

Fiscale eenheid

Centric Holding B.V. maakt deel uit van de fiscale eenheid met Sanderink Investments B.V. voor de vennootschapsbelasting. De verrekening van de belastingen binnen deze eenheid vindt plaats alsof elke maatschappij zelfstandig belastingplichtig is. Daarnaast vormt Centric Holding B.V. samen met zijn Nederlandse groepsmaatschappijen een fiscale eenheid voor de omzetbelasting.

Grondslagen voor het kasstroomoverzicht

Het overzicht van kasstromen is opgesteld door toepassing van de indirecte methode. Ontvangsten en betalingen met betrekking tot rente en winstbelastingen worden opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. De bedragen die van toepassing zijn op de verwerving van nieuwe groepsmaatschappijen worden, voor zover betaald met liquide middelen, opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten. De bij nieuwe groepsmaatschappijen aanwezige liquide middelen worden in mindering gebracht op de kasuitstroom.

Toelichting op de geconsolideerde balans

In duizenden euro's

1.1 Immateriële vaste activa

Stand per 1 januari 2021
Investerings c.q. overname
Afschrijvingen
Overboeking naar materiële vaste activa
Valutakoersresultaten
Stand per 31 december 2021
Aanschafwaarde
Cumulatieve afschrijvingen

Software	Goodwill	Totaal
855	157	1.012
0	50	50
-213	-93	-305
-680		-680
38	4	43
0	119	119
0	4.050	4.050
0	-3.931	-3.931

In maart 2021 zijn de resterende 49% aandelen in Centric Care UAB overgenomen door Centric International Holding B.V. voor € 50 duizend.

1.2 Materiële vaste activa

Stand per 1 januari 2021
Investerings c.q. overname
Afschrijvingen
Valutakoersresultaten
Desinvesteringen c.q. verkoop
Afschrijvingen desinvestering
Overboeking van immateriële vaste activa:
Investerings c.q. overname
Afschrijvingen
Valutakoerstresultaten
Stand per 31 december 2021
Aanschafwaarde
Cumulatieve afschrijvingen

Gebouwen en verbouwingen	Computer-systemen (machines en installaties)	Andere vaste bedrijfs-middelen	Totaal
2.142	4.707	3.885	10.733
240	1.267	918	2.425
-480	-1.745	-923	-3.148
0	-9	92	83
-1.023	-2.726	-947	-4.695
1.018	2.732	797	4.538
		922	922
		-280	-280
		38	38
1.897	4.217	4.503	10.617
13.287	14.879	14.456	42.622
11.390	-10.662	-9.953	32.005

1.3 Financiële vaste activa

	2021	2020
Vordering inzake cashpool	37.894	37.646
Vordering latente belastingen	629	1.603
Leningen u/g	7.493	7.212
Minderheidsdeelnemingen	49	49
	46.065	46.510

Het verloop van de post financiële vaste activa is als volgt:

	Vordering inzake cashpool	Vordering latente belastingen	Leningen u/g	Minderheidsdeelnemingen
Stand per 1 januari 2021	37.646	1.603	7.212	49
Aflossing / Afwaardering	0	-974	0	0
Toevoeging	248	0	281	0
Stand per 31 december 2021	37.894	629	7.493	49

Vordering inzake Cashpool

De vordering inzake cashpool betreft de liquide middelen van Centric Holding B.V. als onderdeel van de cashpool met Sanderink Investments B.V. die niet ter vrije beschikking staan van Centric Holding B.V. Alleen het saldo van de cashpoolconstructie, waarin de rekeningen van alle entiteiten wordt gesaldeerd, staat ter vrije beschikking. Doordat andere entiteiten binnen de cashpool een minstand hebben, betekent dit dat niet alle middelen ter vrije beschikking staan. Dit wordt verantwoord als vordering inzake cashpool. Deze vordering kent geen specifieke looptijd en/of rente en is onderdeel van een kredietfaciliteit met een saldo & rentecompensatie. De gestelde voorwaarden betreffen een halfjaarlijkse toetsing van de solvabiliteitsratio (minimaal 30%) en een EBITDA Cover test (minimaal 75%). De maximale debetstand (de stand die de entiteiten binnen de cashpool negatief mogen staan) zal per 1 mei 2022 met € 10 miljoen worden verlaagd naar € 30 miljoen. Vervolgens zal de maximale debetstand per 1 mei 2023 met € 15 miljoen worden verlaagd naar € 15 miljoen. Uiterlijk 1 mei 2024 wordt de maximale debetstand met € 15 miljoen verlaagd naar € 0.

Vordering latente belastingen

Per 31 december 2020 is er een vordering opgenomen voor het fiscaal-commercieel verschil (gewaardeerd tegen 25%) inzake de nog af te schrijven goodwill (aangekocht in 2017) in 2021.

De compensabele verliezen in België bedragen voor 2021 € 2,9 miljoen (2020: € 5,1 miljoen). De actieve belastinglatentie gewaardeerd tegen 25% is hierdoor afgenomen.

Daarnaast is sprake van compensabele verliezen voor totaal € 10,7 miljoen die niet zijn gewaardeerd, waarvan in Duitsland (€ 9,8 miljoen) en in Noorwegen (€ 0,9 miljoen).

Leningen u/g

De leningen u/g betreffen een verstrekte lening van Centric Ventures B.V. aan CAG Ventures C.V. voor € 0,2 miljoen.

Verder heeft Centric Holding B.V. in 2020 leningen verstrekt aan twee overige verbonden maatschappijen waarbij de rente over 2021 is toegevoegd.

2.1 Voorraden

Handelsgoederen

2021	2020
10.373	4.167
10.373	4.167

2.2 Vorderingen

Handelsdebiteuren

Voorziening voor oninbaarheid

Vorderingen op overige verbonden maatschappijen

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Vooruitbetaalde pensioenspremie

Nog te factureren omzet

Vooruitbetaalde kosten

Overige vorderingen

2021	2020
55.685	59.361
-902	-1.438
4.005	3.003
446	376
894	924
12.825	13.411
13.814	11.480
1.561	1.126
88.328	88.243

Onder de vooruitbetaalde kosten is een bedrag van € 1,5 miljoen (2020: € 2,4 miljoen) opgenomen met een langere looptijd dan 1 jaar. Onder de nog te factureren omzet is een bedrag van € 1,3 miljoen (2020: € 2,2 miljoen) opgenomen met een langere looptijd dan 1 jaar.

Het verloop van de post voorziening dubieuze debiteuren is als volgt:

	2021	2020
Stand per 1 januari	1.438	1.272
Dotaties	80	516
Onttrekking	-284	-150
Vrijval	-334	-200
Valutaresultaten	2	0
Stand per 31 december	902	1.438

2.3 Liquide middelen

Het saldo is niet volledig ter vrije beschikking van de vennootschap en haar deelnemingen. Een bedrag van € 37,9 miljoen (2020: € 37,6 miljoen) aan liquide middelen dat niet ter vrije beschikking staat van de vennootschap, is om deze reden opgenomen onder de Financiële vaste activa. Daarnaast staat er een saldo van € 98 duizend op G-rekeningen (2020: € 236 duizend).

3.1 Eigen vermogen

Voor een toelichting op het eigen vermogen wordt verwezen naar de enkelvoudige balans.

3.2 Aandeel van derden in groepsvermogen

Stand per 1 januari

Mutaties:

Resultaat aandeel van derden in het groepsresultaat

Stand per 31 december

2021	2020
-17	-10
17	-7
0	-17

4 Voorzieningen

Voorziening jubilea

Voorziening verlieslatende contracten

Reorganisatievoorziening

Voorziening claims

Voorziening leegstand

Pensioenvoorziening

Voorziening latente belastingen

Voorziening deelneming

Overig

2021	2020
2.916	2.888
3.226	6.931
0	846
358	1.310
64	242
618	580
175	205
109	107
247	1.069
7.713	14.178

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	Jubilea	Verlieslatende contracten	Reorganisatie-voorziening	Claims	Leegstand
Stand per 1 jan. 2021	2.888	6.931	846	1.310	242
Dotatie	265	1.231	0	215	0
Vrijval	-236	-2.696	-390	-650	-38
Ottrekking	0	-2.240	-456	-517	-139
Stand per 31 dec. 2021	2.916	3.226	0	358	64
Waarvan:					
Looptijd <= 1 jaar	0	2.930	-	308	17
Looptijd > 1 jaar	2.916	296	-	50	47

	Pensioen	Latente belastingen	Deelneming	Overig	Totaal
Stand per 1 jan. 2021	580	205	107	1.069	14.178
Dotatie	38	164	2	423	2.338
Vrijval	0	-190	0	-52	-4.252
Ottrekking	0	0	0	-1.194	-4.546
		-4			-
Stand per 31 dec. 2021	618	175	109	247	7.713
Waarvan:					
Looptijd <= 1 jaar	23	0	109	247	3.634
Looptijd > 1 jaar	596	175	0	0	4.080

Voorziening verlieslatende contracten

De voorziening verlieslatende contracten heeft betrekking op servicecontracten waarvan de geschatte onvermijdbare kosten de contractuele opbrengsten overstijgen. Dit betreffen contracten die in de resterende contractduur verlieslatend zijn, waarbij het verlies als de onvermijdbare kosten verminderd met de contractuele opbrengsten in de voorziening verlieslatende contracten is opgenomen.

Pensioenvoorziening

Centric Germany GmbH heeft een pensioenvoorziening opgenomen uit hoofde van toekomstige verplichtingen op basis van een middelloonregeling. De gehanteerde pensioenregeling van Centric Germany GmbH is in eigen beheer van de vennootschap en is aanvullend verzekerd voor haar werknemers. De pensioenverplichting wordt voldaan uit eigen liquide middelen.

Iedere werknemer neemt deel aan de pensioenregeling vanaf indiensttreding. Voor de bepaling van de voorziening wordt de actuariële methode Projected Unit Credit Method toegepast.

De actuariële grondslagen voor de bepaling van de toekomstige verplichtingen luiden als volgt:

- Disconteringsvoet = 1,87%
- Verwachte resterende diensttijd medewerkers = 15 jaar
- Salarisverhoging = 1,5% per jaar
- Sterftetafel = Heubeck-Richttafeln 2018 G

Deze actuariële grondslagen zijn bepaald per einde boekjaar.

Voorziening latente belastingen

Voor de Zweedse entiteiten is een latente belastingverplichting opgenomen voor de onbelaste reserves.

5 Kortlopende schulden

	2021	2020
Handelscrediteuren	27.733	19.079
Schulden aan overige verbonden maatschappijen	0	4.016
Pensioenverplichtingen	305	0
Belastingen en premies sociale verzekeringen	13.099	18.394
Te betalen vennootschapsbelasting	2.335	1.357
Te betalen personeelskosten	23.105	18.692
Te betalen facturen	9.892	9.580
Vooruitgefactureerde omzet	28.442	21.916
Overige schulden	1.888	2.605
	106.799	95.639

De te betalen Nederlandse vennootschapsbelasting wordt voor het bedrag van € 2,8 miljoen (2020: € 1,9 miljoen) betaald aan Sanderink Investment B.V. als onderdeel van de fiscale eenheid.

Onder de vooruitgefactureerde omzet is een bedrag van € 2,3 miljoen (2020: € 0) opgenomen met een langere looptijd dan 1 jaar.

Onder de overige schulden is een bedrag van € 0,8 miljoen (2020: € 1,5 miljoen) opgenomen met een langere looptijd dan 1 jaar. Dit betreft grotendeels vooruitontvangen huursuppletie die wordt toegerekend aan 2023.

Niet in de geconsolideerde balans opgenomen verplichtingen

De totale contractuele verplichting met betrekking tot het betalen van huur-, inkoop- en leaseverplichtingen zijn als volgt verschuldigd.

	2021	2020
Binnen 1 jaar	13.924	17.346
Na 1 jaar echter binnen 5 jaar	17.618	22.714
Na 5 jaar	532	812
	32.074	40.872

Onder deze niet uit de balans blijkende verplichtingen is een bedrag van € 0,7 miljoen (2020: € 1,2 miljoen) aan inkoopverplichtingen opgenomen. Van dit bedrag verloopt € 0,2 miljoen (2020: € 0,5 miljoen) binnen 1 jaar en € 0,6 miljoen (2020: € 0,7 miljoen) binnen 5 jaar. Er zijn geen verplichtingen met een looptijd langer dan 5 jaar.

Centric Holding B.V. en haar deelnemingen hebben in totaal voor een bedrag aan € 3,6 miljoen (2020: € 3,9 miljoen) aan bankgaranties verstrekt.

Centric Nordic Holding AS en haar deelnemingen hebben een kredietfaciliteit voor totaal 20 miljoen NOK.

Sanderink Investments B.V. is het groepshoofd van de fiscale eenheid voor de Nederlandse vennootschapsbelasting. Alle Nederlandse groepsmaatschappijen binnen Centric Holding B.V. zijn echter hoofdelijk aansprakelijk voor de belastingschuld van de fiscale eenheid als geheel.

Alle Nederlandse groepsmaatschappijen binnen Centric Holding B.V. vormen gezamenlijk een fiscale eenheid voor de omzetbelasting en zijn allemaal hoofdelijk aansprakelijk voor de omzetbelastingschuld van de fiscale eenheid als geheel.

Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening

In duizenden euro's

6 Netto-omzet

Licenties
Onderhoud en beheer
Diensten
Handel
Overig

	2021	2020
Licenties	9.104	9.563
Onderhoud en beheer	199.514	223.041
Diensten	168.291	167.131
Handel	42.529	35.288
Overig	2.711	1.549
	422.149	436.572
Omzet in Nederland	320.609	338.778
Omzet in Europa	101.272	96.908
Overig	268	886
	422.149	436.572

7.1 Loon- en salariskosten

Salarissen
Pensioenlasten
Sociale lasten

	2021	2020
Salarissen	181.823	183.858
Pensioenlasten	9.580	9.633
Sociale lasten	29.206	30.997
	220.609	224.488

Werknemers

Aantal werknemers ultimo

	2021	2020
Aantal werknemers ultimo	3.722	3.917
Gemiddeld aantal werknemers uitgedrukt in full-time equivalenten (FTE)		
Directie	40	41
Verkoop en marketing	169	155
Algemeen beheer	401	422
Productie	2.896	3.066
	3.506	3.684

Gemiddeld aantal werknemers uitgedrukt in full-time equivalenten (FTE)

Directie
Verkoop en marketing
Algemeen beheer
Productie

Waarvan buiten Nederland werkzaam 1.193 werknemers (2020: 1.125).

Weergave van de bezoldiging uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders

Uitvoerende bestuurders
Niet-uitvoerende bestuurders

	2021	2020
Uitvoerende bestuurders	894	337
Niet-uitvoerende bestuurders	253	75
	1.147	412

De bezoldiging bestaat uit periodiek betaalde beloningen, door de werkgever betaalde sociale lasten, pensioenverplichtingen, jubileumuitkeringen, winstdelingen, bonusbetalingen en beëindigingsvergoedingen.

7.2 Afschrijvingen

Afschrijvingen immateriële vaste activa
Afschrijvingen materiële vaste activa
Bijzondere waardeverminderingen

	2021	2020
Afschrijvingen immateriële vaste activa	305	102
Afschrijvingen materiële vaste activa	3.149	3.294
Bijzondere waardeverminderingen	0	43
	3.454	3.439

7.3 Overige bedrijfskosten

	2021	2020
Overige personeelskosten	24.089	27.071
Kantoorkosten	12.996	13.247
Communicatiekosten	1.550	1.655
Huisvesting	10.879	11.546
Verkoopkosten	3.293	2.533
Uitzendkrachten / Overige inhuur	799	351
Mutatievoorzieningen	-2.039	5.345
Diverse kosten	424	718
	51.991	62.467

Kosten voor onderzoek en ontwikkeling

In 2021 heeft Centric Holding B.V. € 35 miljoen (2020: € 35 miljoen) uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling.

8 Financiële baten en lasten

	2021	2020
Rentebaten	26	42
Rentebaten overige verbonden maatschappijen	281	39
Rentelasten	-65	-124
Rentelasten overige verbonden maatschappijen	-125	0
Valuta-resultaten	-53	-144
	64	-187

De rentebaten en -lasten zijn gedurende het jaar ontvangen en betaald.

De rentebaten van overige verbonden maatschappijen over 2021 zijn toegevoegd aan de verstrekte lening.

9 Belastingen

	2021	2020
Te betalen vennootschapsbelasting (acuut)	3.576	2.723
Belastinglatentie (mutatie)	974	-977
	4.550	1.746

Effectief is de vennootschapsbelasting 27% (2020: 11%). Dit wordt veroorzaakt door waardering van de compensabele verliezen in België, de buitenlandse vennootschapsbelasting en de innovatieboxregeling.

Centric Holding B.V. maakt deel uit van de fiscale eenheid met Sanderink Investments B.V.

De Nederlandse vennootschapsbelasting over het boekjaar is verrekend in onderlinge rekening-courant.

Gebeurtenissen na balansdatum

In 2022 worden de activiteiten van Centric Pension and Insurance Solutions B.V. overgedragen aan een andere partij. Voor zowel klanten als medewerkers van Centric Pension and Insurance Solutions is een passende oplossing gevonden. In 2022 heeft een agiostorting plaatsgevonden tot een bedrag van € 80 miljoen. De storting is gedaan in de vorm van een verstrekte achtergestelde lening voor hetzelfde bedrag.

A woman with long blonde hair is sitting at a desk, smiling and looking at a laptop. She has her hand resting on her chin. The background is a blurred office environment with a green tint. A green rectangular box with a white border is overlaid on the image, containing the text.

Enkelvoudige jaarrekening Centric Holding B.V.

Enkelvoudige balans per 31 december

Na voorstel resultaatbestemming. In duizenden euro's

ACTIVA	Notes		2021		2020
Vaste activa					
Financiële vaste activa	10	99.326		86.872	
			99.326		86.872
Vlottende vaste activa					
Vorderingen	11.1	150		142	
Liquide middelen	11.2	0		214	
			150		356
TOTAAL ACTIVA			99.476		87.228
PASSIVA					
Gestort en opgevraagd kapitaal		16		16	
Wettelijke reserves		-1.185		-1.119	
Overige reserves		96.792		84.299	
Eigen vermogen	12		95.623		83.196
Kortlopende schulden	13		3.853		4.032
TOTAAL PASSIVA			99.476		87.228

Enkelvoudige winst- en verliesrekening

In duizenden euro's

	2021	2020
Resultaat uit deelneming na belasting	12.937	14.518
Overige baten en lasten na belasting	-444	-419
Resultaat na belasting	12.493	14.099

Toelichting op de enkelvoudige balans

In duizenden euro's

Algemeen

De vennootschap heeft de enkelvoudige jaarrekening opgesteld volgens de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW. De grondslagen van waardering en resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening zijn gelijk aan de grondslagen die vermeld zijn bij de geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerde vennootschappen worden gewaardeerd op de nettovermogenswaarde. Het resultaat uit deelnemingen komt overeen met het aandeel in de winst van het boekjaar van de betreffende vennootschappen.

Aangezien de winst- en-verliesrekening over 2021 van Centric Holding B.V. in de geconsolideerde jaarrekening is verwerkt, is (in de enkelvoudige jaarrekening) volstaan met de weergave van een beknopte winst- en verliesrekening in overeenstemming met artikel 2:402 BW.



10 Financiële vaste activa

Vordering inzake cashpool
Vordering latente belastingen
Leningen u/g
Aandeel in groepsmaatschappijen

	2021	2020
Vordering inzake cashpool	0	348
Vordering latente belastingen	0	335
Leningen u/g	7.281	7.000
Aandeel in groepsmaatschappijen	92.045	79.189
	99.326	86.872

Het verloop van de post financiële vaste activa is als volgt:

	Vordering inzake cashpool	Vordering latente belastingen	Leningen u/g	Aandeel in groepsmaat-schappijen
Stand per 1 januari 2021	348	335	7.000	79.189
Aflossing / Afwaardering	-348	-335		0
Toevoeging			281	0
Resultaat deelnemingen				12.937
Valutacorrectie				-66
Desinvestering				-15
Stand per 31 december 2021	0	0	7.281	92.045

Vordering inzake cashpool

De vordering inzake cashpool betreft de liquide middelen van Centric Holding B.V. als onderdeel van de cashpool met Sanderink Investments B.V. die niet ter vrije beschikking staan van Centric Holding B.V. Alleen het saldo van de cashpoolconstructie waarin de rekeningen van alle entiteiten worden gesaldeerd, staat ter vrije beschikking en is als liquide middelen verantwoord. Doordat andere entiteiten binnen de cashpool een minstand hebben betekent dit dat niet alle middelen ter vrije beschikking staan. Dit wordt verantwoord als vordering inzake cashpool. Deze vordering kent geen specifieke looptijd en/of rente en is onderdeel van een kredietfaciliteit met een saldo & rentecompensatie. De gestelde voorwaarden betreffen een halfjaarlijkse toetsing van de solvabiliteitsratio (minimaal 30%) en een EBITDA Cover test (minimaal 75%).

Vordering latente belastingen

Per 31 december 2020 is een vordering opgenomen voor het fiscaal-commercieel verschil (gewaardeerd tegen 25%) inzake de nog af te schrijven goodwill (aangekocht in 2017) in 2021.

Leningen u/g

Centric Holding B.V. heeft in 2020 leningen verstrekt aan twee overige verbonden maatschappijen voor totaal € 7 miljoen, waarbij de rente over 2021 is toegevoegd.

Aandeel in groepsmaatschappijen

De rechtstreeks door Centric Holding B.V. gehouden deelnemingen zijn:

Naam, vestigingsplaats	Aandeel in geplaatst kapitaal in %
Centric Netherlands Holding B.V., Gouda	100
Centric Offices Holding B.V., Gouda	100
Centric International Holding B.V., Gouda	100
Centric Pensioenbelangen Personeel B.V., Gouda (opgeheven per 31 oktober 2021)	100

11.1 Vorderingen

Vorderingen op groepsmaatschappijen
Vorderingen op overige verbonden maatschappijen
Te vorderen vennootschapsbelasting
Belastingen en premies sociale verzekeringen
Vooruitbetaalde kosten

	2021	2020
Vorderingen op groepsmaatschappijen	0	35
Vorderingen op overige verbonden maatschappijen	0	37
Te vorderen vennootschapsbelasting	36	43
Belastingen en premies sociale verzekeringen	90	5
Vooruitbetaalde kosten	24	22
	150	142

De te vorderen vennootschapsbelasting wordt onderling verrekend met Sanderink Investment B.V. als onderdeel van de fiscale eenheid.

11.2 Liquide middelen

De bankrekeningen van de vennootschap zijn opgenomen in de rente- en saldocompensatie van Sanderink Investments B.V. waarvoor hoofdelijke aansprakelijkheid is overeengekomen. Het saldo is hierdoor niet volledig ter vrije beschikking van de vennootschap.

12 Eigen vermogen	Gestort en opgevraagd kapitaal	Wettelijk reserves	Overige reserves	Totaal
Stand per 31 december 2019	16	-1.070	150.200	149.146
Resultaat 2020			14.099	14.099
Reserve koersverschillen		-49		-49
Dividend			-80.000	-80.000
Stand per 31 december 2020	16	-1.119	84.299	83.196
Resultaat 2021			12.493	12.493
Reserve koersverschillen		-66		-66
Stand per 31 december 2021	16	-1.185	96.792	95.623

Het maatschappelijk kapitaal bedraagt € 45.400, verdeeld in 200 aandelen, elk groot € 227.
Geplaatst en volgestort zijn 70 aandelen.

Wettelijke reserves betreft omrekeningsverschillen buitenlandse deelnemingen.

Resultaatbestemming 2021

Tijdens de algemene vergadering van aandeelhouders waar de jaarrekening 2021 zal worden vastgesteld en goedgekeurd, zal door het bestuur worden voorgesteld om het resultaat ad. € 12,5 miljoen ten gunste te brengen van de overige reserves. Dit voorstel is in de balans van 31 december 2021 verwerkt.

13 Kortlopende schulden

Schulden aan kredietinstellingen
Handelscrediteuren
Schulden aan overige verbonden maatschappijen
Overige schulden en overlopende passiva

2021	2020
3.569	0
279	15
0	4.000
6	18
3.853	4.032

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Sanderink Investments B.V. is het groepshoofd van de fiscale eenheid voor de Nederlandse vennootschapsbelasting. Alle Nederlandse groepsmaatschappijen binnen Centric Holding B.V. zijn echter hoofdelijk aansprakelijk voor de belastingschuld van de fiscale eenheid als geheel. Alle Nederlandse groepsmaatschappijen binnen Centric Holding B.V. vormen gezamenlijk een fiscale eenheid voor de omzetbelasting en zijn allemaal hoofdelijk aansprakelijk voor de omzetbelastingschuld van de fiscale eenheid als geheel.

14 Accountantskosten

De honoraria van de accountantsorganisatie zijn als volgt samengesteld:

2021	2020
478	328
9	364
920	762
37	77
1.444	1.531

De honoraria van de accountantsorganisatie zijn weergegeven conform wetsartikel 382a Titel 9 boek 2 BW.

Ondertekening van de jaarrekening

Gouda, 11 april

Uitvoerend bestuur:

J.G.P. Taams
P.P.J. Rosengarten



Overige gegevens

Winstbestemming

Statutaire bepalingen inzake de winstbestemming

De winstbestemming vindt plaats overeenkomstig de statuten. Daarin is bepaald dat de winst ter beschikking staat van de algemene vergadering van aandeelhouders.

Nevenvestigingen

Naast de hoofdvestiging te Gouda bestaan de volgende nevenvestigingen te Almere, Amsterdam, Badhoevedorp, Budel, 's-Hertogenbosch, Deventer,

Emmen, Groningen, Hoogeveen, IJsselstein, Moordrecht, Rijssen, Son en Breugel, Wezep, Zoetermeer, Mechelen (België), Oostkamp (België), Zaventem (België), Essen (Duitsland), Hamburg (Duitsland), Olivet (Frankrijk), Vilnius (Litouwen), Bergen (Noorwegen), Drammen (Noorwegen), Hamar (Noorwegen), Oslo (Noorwegen), Stavanger (Noorwegen), Trondheim (Noorwegen), Iași (Roemenië), Göteborg (Zweden), Jönköping (Zweden), Linköping (Zweden), Malmö (Zweden), Stockholm (Zweden) en Eggenwil (Zwitserland).

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de aandeelhouder en de raad van bestuur van Centric Holding B.V.

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2021

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2021 van Centric Holding B.V. te Gouda gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Centric Holding B.V. per 31 december 2021 en van het resultaat over 2021 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. De jaarrekening bestaat uit:

1. de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2021;
2. de geconsolideerde en enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2021; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Centric Holding B.V. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland.

Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA) de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de

Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat andere informatie, naast de jaarrekening aen onze controleverklaring daarbij:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens;

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

**C. Beschrijving van
verantwoordelijkheden met betrekking
tot de jaarrekening**

**Verantwoordelijkheden van de raad van
bestuur en de raad van niet uitvoerende
bestuurders voor de jaarrekening**

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de raad van bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of de

onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van agenoemd verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om de onderneming te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

De Raad van Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van niet uitvoerende bestuurders is verantwoordelijk voor het uitoefenen

van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

**Onze verantwoordelijkheden voor de
controle van de jaarrekening**

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden

verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de onderneming;

- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring.

Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

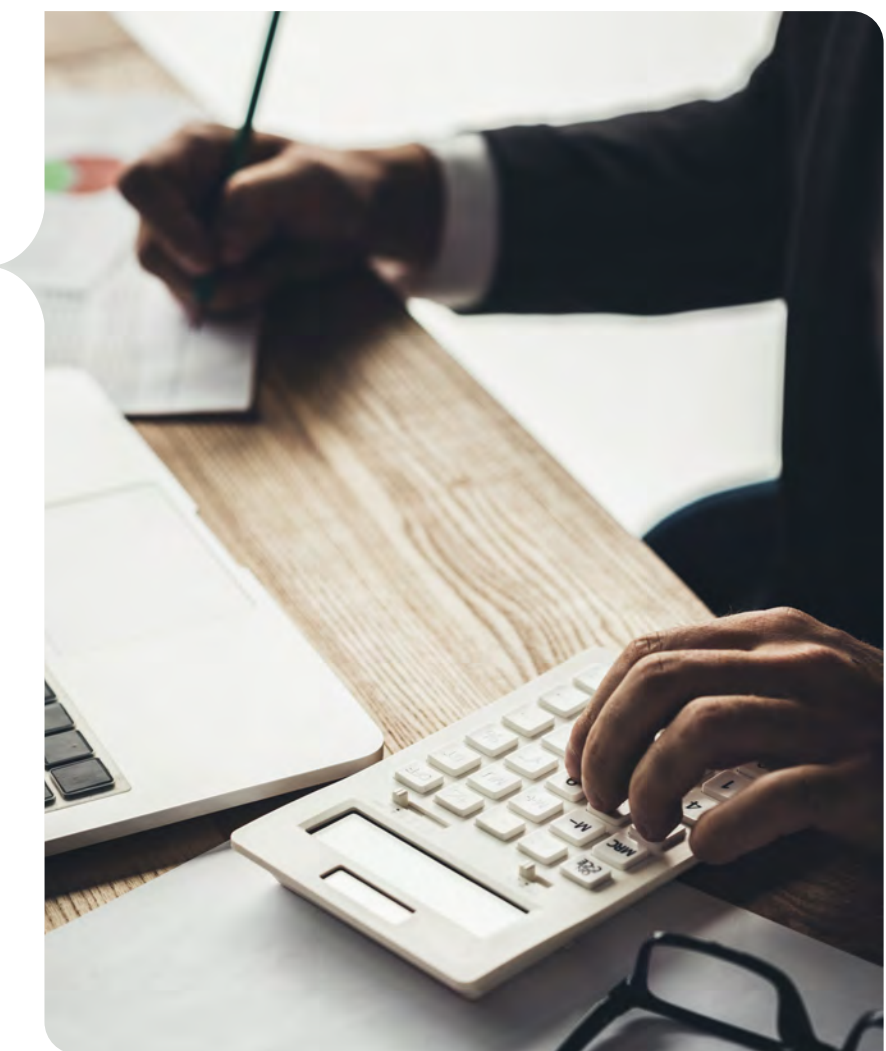
Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van niet uitvoerende bestuurders onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Utrecht 11 april 2022

RSM Netherlands Accountants N.V.

drs. H.R. Hollander RA



Colofon

Redactie

Vormgeving

Lees meer

Hoofdkantoor

Centric

Creatieve Vogels / Offermans Design

www.centric.eu/publieksverslag

Antwerpseweg 8 | P.O. Box 338 | 2800 AH Gouda | The Netherlands

Phone: +31 182 64 80 00 | www.centric.eu

