

## Maatschappelijke visitatie

### Harmonisch Wonen



# Rapport Maatschappelijke visitatie Harmonisch Wonen



harmonisch wonen

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.  
Het Witte Huis  
1<sup>e</sup> Hogeweg 198  
3701 HL Zeist  
[info@pro-corp.nl](mailto:info@pro-corp.nl)  
[www.pro-corp.nl](http://www.pro-corp.nl)

Visitatiecommissie  
ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp, voorzitter  
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 10 januari 2017

## VOORWOORD

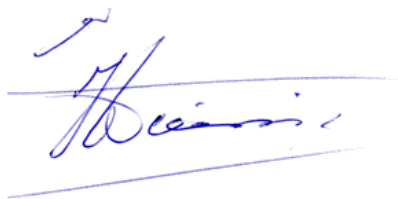
Harmonisch Wonen heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2012 tot en met 2015 uit te voeren. De visitatie vond plaats van oktober tot en met december 2016.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft een aangepaste methodiek ontwikkeld voor woningcorporaties kleiner dan 500 verhuureenheden. De visitatie van Harmonisch Wonen is uitgevoerd op basis van deze methodiek.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Harmonisch Wonen voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink  
Voorzitter Procorp

## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie</b>	
<b>A. Recensie</b>	<b>8</b>
<b>B. Scorekaart</b>	<b>12</b>
<b>C. Samenvatting Harmonisch Wonen</b>	<b>13</b>
<b>Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen</b>	<b>16</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>16</b>
1.1 De opgaven in het werkgebied	16
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	16
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	23
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	25
<b>2. Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>27</b>
2.1 De belanghebbenden van Harmonisch Wonen	27
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	28
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	32
<b>3. Presteren naar Vermogen</b>	<b>34</b>
3.1 Financiële continuïteit	34
3.2 Doelmatigheid	35
3.3 Vermogensinzet	36
<b>4. Governance</b>	<b>38</b>
4.1 Besturing	38
4.2 Intern toezicht	39
4.3 Externe legitimering en verantwoording	41
<b>Deel 3 - Bijlagen</b>	<b>43</b>
1. Gerealiseerde prestaties	43
2. Position paper	43
3. Bronnenlijst	47
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	49
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	50

## **Inleiding**

### **Methodiek 5.0**

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

### **Presteren naar Opgaven en Ambities**

#### **Presteren naar Opgaven**

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

#### **Ambities**

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

#### **Presteren volgens belanghebbenden**

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

### **Presteren naar Vermogen**

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

### **Governance**

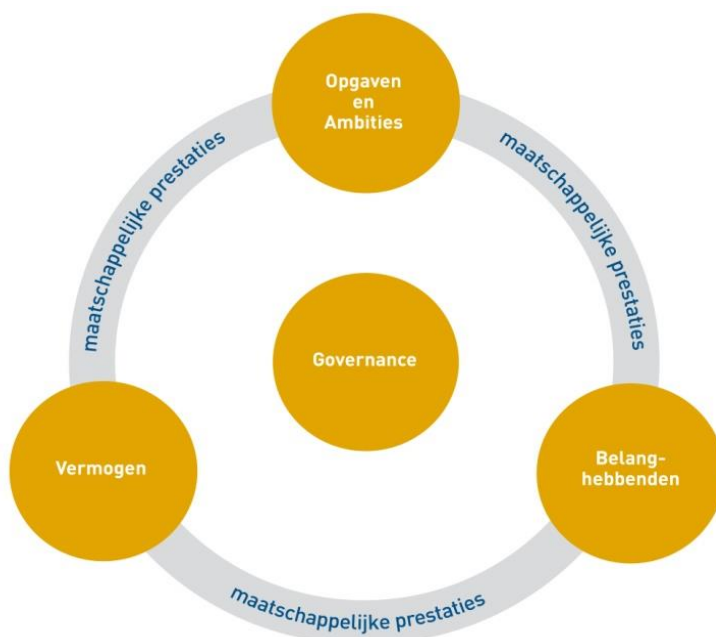
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



## De meetschaal

Cijfer	Benaming
1	<i>Zeer slecht</i>
2	<i>Slecht</i>
3	<i>Zeer onvoldoende</i>
4	<i>Ruim onvoldoende</i>
5	<i>Onvoldoende</i>
6	<i>Voldoende</i>
7	<i>Ruim voldoende</i>
8	<i>Goed</i>
9	<i>Zeer goed</i>
10	<i>Uitmuntend</i>

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties 'in het licht van de opgaven' worden gemeten volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een ruim voldoende (7) als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren en dus gelijk zijn aan de norm.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
<b>7</b>	<b>ruim voldoende</b>	<b>de prestatie is gelijk aan de norm</b>	<b>-5% tot +5%</b>
8	goed	de prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

## Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

## Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



### A. Recensie

#### *Maatschappelijke visitatie 2008-2011*

Harmonisch Wonen ontving in 2012 de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 4.0:

- Presteren naar Ambities en Opgaven: 6,8;
- Presteren volgens Belanghebbenden: 7,7;
- Presteren naar Vermogen: 6,5;
- Governance: 6,6.

Bij de vorige visitatie werd voor Harmonisch Wonen als belangrijk vraagstuk de positionering en de daaruit voortvloeiende rolopvatting en organisatie gezien. Daarnaast was de vraag of Harmonisch Wonen in staat zou zijn om ook met nieuwe bewoners het bijzondere karakter van het Sidhadorp vast te houden. Bepalend voor de toekomst zou zijn of het zou lukken om nieuwbouwwoningen aan de voorraad toe te voegen. Tenslotte werd opgemerkt dat op het gebied van Governance stappen werden gezet. Voor wat betreft externe legitimatie was verbetering mogelijk, een formele huurdersorganisatie ontbrak en er was geen belanghebbendenbijeenkomst.

Het vraagstuk van positionering en het behoud van het eigen karakter is ook in de visitatie van 2016 een centraal thema geweest. Hierbij speelt ook nadrukkelijk het vraagstuk met betrekking tot de hoogte van de bedrijfslasten in verhouding tot andere corporaties. Voor wat betreft de nieuwbouw zijn de afgelopen jaren maar beperkt vorderingen gemaakt en is er nog geen spade de grond in gegaan. Wel is inmiddels een potentiële locatie gevonden. Qua Governance zijn de afgelopen vier jaar nog flinke stappen gezet waardoor Harmonisch Wonen voldoet aan de relevante wetgeving en de Governancecode. Er is recent een huurdersorganisatie opgericht die onder andere betrokken is bij de prestatieafspraken voor 2017 en verder. Alle huurders worden jaarlijks uitgenodigd voor de huurdersavond. Met de gemeente wordt bilateraal overlegd. De andere belanghebbenden uit het Sidhadorp worden uitgenodigd voor het zogenaamde "stichtingenoverleg".

De Raad van Commissarissen is in omvang afgenomen en meer divers samengesteld. Er is een profiel gemaakt en leden worden op basis van hun deskundigheid geworven. Er wordt nog steeds veel "papier" geproduceerd. Voor de implementatie van de Woningwet is een groot aantal documenten zoals statuten, reglementen en andere notities opgesteld en goedgekeurd.



## **Resultaten visitatie 2015 over de periode 2011 t/m 2014**

### **Beschouwing op het positionpaper**

Het positionpaper geeft een - naar het oordeel van de commissie - passende stand van zaken. Harmonisch Wonen is, bij monde van haar bestuurder, goed in staat om naar de eigen organisatie te kijken. De belangrijkste opgaven zijn helder samengevat in de positionpaper. Harmonisch Wonen heeft een sterke binding met de TM-doelgroep en wil zich graag op deze marktniche binnen de volkshuisvesting blijven richten.

De corporatie ambieert effectief en efficiënt beheer, waarbij het doel is om de bedrijfslasten verder terug te dringen. Dit zou dan wel gepaard moeten gaan met behoud van de hoge klantkwaliteit en het zelfstandige, eigen karakter. Hiervoor wordt onderzocht of door een strategische samenwerking met andere kleine corporaties het werkapparaat kan worden gestroomlijnd. Dit kan ook voordelen bieden om aan de toenemende eisen van de overheid en de ingewikkelder wordende samenleving te voldoen.

De corporatie ziet een opgave op het gebied van leefbaarheid en wil de sociale samenhang binnen het Sidhadorp behouden. Het is soms lastig om nieuwe huurders te vinden uit de TM-doelgroep. Hiervoor wordt de samenwerking met de stichtingen SOWCI en SHL versterkt. Samen met hen en met de huurdersorganisatie wordt een marketingplan gemaakt om meer potentiële huurders uit de TM-doelgroep aan te trekken.

Harmonisch Wonen streeft naar gezonde woningen en het woningbezit zit gemiddeld al ruim boven label B. Harmonisch Wonen wil op het gebied van duurzaamheid een voorloper zijn en heeft plannen voor verdergaande energierenovaties. Verder is een uitdrukkelijke wens om uitbreiding van het woningbezit te bewerkstelligen in de Vredeswijk. Na jaren van plannen maken lijkt het erop dat binnenkort stappen worden gezet. En mochten deze stappen in 2017 niet worden gezet, dan gaat Harmonisch Wonen zich beraden op alternatieven.

### **Bevindingen van de visitatiecommissie**

Harmonisch Wonen heeft de afgelopen vier jaar op veel fronten stappen gezet. Deze stappen waren enerzijds ingegeven door externe ontwikkelingen. Een nieuwe woningwet is geïmplementeerd, net als een nieuwe Governancecode. Uit de vorige visitatie kwam een aantal verbeterpunten. Daarnaast waren er ook lokale ontwikkelingen in het Sidhadorp en binnen de organisatie van Harmonisch Wonen die aanleiding waren voor een doorontwikkeling. De visitatiecommissie is onder de indruk van de professionaliteit van Harmonisch Wonen en heeft geconstateerd dat Harmonisch Wonen zijn zaken goed op orde heeft. Hierna worden de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van de afgelopen vier jaar genoemd.

### **Rijksprioriteiten Volkshuisvesting**

De minister van BZK heeft recent de volgende prioriteiten voor woningcorporaties benoemd:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

De huurprijzen van Harmonisch Wonen liggen qua prijs/kwaliteit ongeveer op het niveau van het landelijk gemiddelde (72% maximaal redelijk). De wachtlijsten zijn kort, waardoor woningzoekenden uit de specifieke doelgroep van de TM-aanhangers relatief snel een woning toegewezen krijgen. Bij het toewijzen van woningen wordt rekening gehouden met passend toewijzen en de inkomensgrenzen. Harmonisch Wonen is van plan het optiemodel te vervangen door het meer transparante aanbodmodel.

- Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad

Het woningbezit van Harmonisch Wonen heeft een energielabel dat gemiddeld boven niveau B ligt. Hiermee zijn de landelijke afspraken uit het Convenant Energiebesparing

Huursector en het Nationaal Energieakkoord ruim voor de deadline van 2020 gehaald. Voor Harmonisch Wonen is dit nog niet genoeg: er zijn plannen om het bezit verder te verduurzamen, onder andere door het aanbrengen van zonnepanelen en het realiseren van energie-neutrale renovaties.

- Huisvesten van urgente doelgroepen

Harmonisch Wonen heeft de afgelopen jaren zijn bijdrage geleverd aan de taakstelling rond het huisvesten van statushouders. Overige opgaven rond het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden vanwege de schaal en identiteit van Harmonisch Wonen vooral door collega-corporatie Centrada opgepakt.

- Realiseren van wonen met zorg en ouderhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen

Harmonisch Wonen heeft de afgelopen jaren twee woningen aangepakt en rollatorgeschikt gemaakt. Daarnaast wil zij graag levensloopbestendige appartementen aan haar woningbezit toevoegen, dat momenteel vooral uit grondgebonden woningen en HAT-eenheden bestaat. De planvorming hiervoor heeft de afgelopen jaren flink vertraging opgelopen, maar recent een versnelling gekregen.

### *Ontwikkelingen in het Sidhadorp*

In 2015 heeft Harmonisch Wonen het 30-jarig bestaan gevierd. Het Sidhadorp in Lelystad is gesticht om aanhangers van de TM-techniek de mogelijkheid te bieden samen te wonen en samen te leven. Nog steeds vormt deze ideële doelstelling het fundament van het Sidhadorp. Naast woningen bevinden zich in het dorp een school, een meditatiekamer waar bewoners samen kunnen mediteren, voorzieningen zoals een natuurvoedingswinkel en vegetarisch restaurant. De sociale cohesie is groot en er is veel informele mantelzorg tussen burens. De afgelopen jaren ziet Harmonisch Wonen de doelgroep vergrijzen. Enkele woningen zijn de afgelopen jaren rollatorgeschikt gemaakt.

Helaas komen de plannen voor nieuwbouw van appartementen maar moeilijk van de grond. Daarnaast kost het meer moeite om nieuwe bewoners te vinden die passen bij de oorspronkelijke doelstelling. Harmonisch Wonen is van mening dat de stichtingen SHW en SOWCI hier een trekkende rol zouden moeten vervullen. De stichtingen en huurders zouden liever zien dat Harmonisch Wonen het voortouw neemt om de aanwas van geschikte huurders aan te wakkeren. Verreweg de meeste stakeholders vinden dat als er niets gebeurt, de toekomst van het Sidhadorp onzeker is. Of de nieuwbouw van de Vredeswijk daarbij een kans of een bedreiging vormt, daarover zijn de meningen verdeeld.

### *Ontwikkelingen Harmonisch Wonen*

De afgelopen jaren heeft Harmonisch Wonen naast het verhuren en beheren van woningen, in meer dan de helft van de woningen badkamers en keukens vervangen. Daarnaast is veel energie gegaan naar de implementatie van de Woningwet en Governancecode. Hierbij heeft Harmonisch Wonen bij de splitsing DAEB en niet-DAEB gekozen voor het verlicht regime. Nieuwe statuten zijn gemaakt, het financieel reglement is vastgesteld. De Raad van Commissarissen is grotendeels vernieuwd en teruggebracht naar drie personen. De samenwerking en taakverdeling tussen bestuurder en Raad van Commissarissen is geprofessionaliseerd. De beheertaken die Harmonisch Wonen voor SHB (Stichting Harmonisch Beheer, waar een aantal bedrijfspanden onder is gebracht) verrichtte zijn beëindigd. De daling van de bedrijfslasten hield afgelopen jaren gelijke tred met de ontwikkelingen in de sector, maar deze lasten liggen nog wel 40% hoger dan gemiddeld. De afgelopen jaren is de relatie met stakeholders aangetrokken en een formele huurdersorganisatie opgericht. Open en transparant communiceert Harmonisch Wonen met haar huurders.

## **Sterke punten Harmonisch Wonen**

- Klanten zijn zeer tevreden over de dienstverlening van Harmonisch Wonen. De afgelopen jaren werd de eerste en de tweede plaats in de corporatiebenchmark gehaald voor het huurdersoordeel.
- De kwaliteit van het bezit zowel qua onderhoud als energiezuinigheid. Het gemiddelde label B is ruimschoots gehaald en in de komende jaren worden maatregelen getroffen om het bezit nog verder te verduurzamen.
- De mate waarin Harmonisch Wonen er al meer dan 30 jaar in slaagt om het eigen karakter te behouden en zich specifiek te blijven richten op de doelgroep van beoefenaren van de TM. Met de ontwikkelingen in de nieuw te bouwen op Vedicse bouw geschoeide Vredeswijk wil Harmonisch Wonen haar woningbezit zelfs uitbreiden met appartementen, zodat er voor huurders meer keuzemogelijkheid komt.
- Aan alle voorschriften en regels die aan woningcorporaties worden gesteld wordt voldaan en zijn geïmplementeerd zonder dat dit tot extra kosten heeft geleid.
- De betrokkenheid en inzet bij de leefbaarheid in het Sidhadorp. Harmonisch Wonen is naast eigenaar van de sociale huurwoningen ook eigenaar van maatschappelijk vastgoed, waarin onder andere het vegetarisch restaurant is gevestigd. Harmonisch Wonen houdt ook kantoor in de wijk. Daarnaast zijn de drie medewerkers van Harmonisch Wonen woonachtig in het Sidhadorp en staan zeer dichtbij de huurders.
- Het proces van beleidsvorming en de wijze waarop stakeholders hierbij worden betrokken. In het meest recente beleidsplan zijn duidelijke doelstellingen opgenomen, waar in de jaarplannen en jaarverslagen expliciet een relatie mee wordt gelegd. De financiële situatie wordt goed in beeld gehouden, er wordt met scenario's gewerkt.
- De Raad van Commissarissen bestaat uit twee inhoudelijk deskundigen van buiten het Sidhadorp en één lid dat daar nog wel nauwe banden mee heeft en is hiermee evenwichtig en divers opgebouwd.
- Harmonisch Wonen en haar huurdersorganisatie nemen in het proces om tot prestatieafspraken te komen hun verantwoordelijkheid en draaien daarin professioneel mee.

## **Verbeterpunten**

- Het aantrekken van de doelgroep van TM-huurders. Stakeholders verwachten dat Harmonisch Wonen de lead neemt bij de inspanningen om nieuwe TM-huurders aan te trekken en het Sidhadorp te promoten. Zij denken dat anders in de toekomst het speciale karakter van het Sidhadorp onder druk komt te staan. Harmonisch Wonen wil dit vooral bij de andere stichtingen neerleggen.
- Het realiseren van meer levensloopbestendige woningen in het Sidhadorp. Nu gaat de meeste aandacht naar de nieuwbouw van appartementen in de Vredeswijk. Enkele stakeholders vragen zich af of dit de beste keuze is. Huurders willen graag weten of zij in hun woning kunnen blijven wonen als zij hulpbehoevend worden en aanpassingen in de woning nodig hebben.
- De discussie over het terugdringen van bedrijfslasten. Harmonisch Wonen zet in op het, samen met stakeholders, in kaart brengen van mogelijke maatregelen (volgens de kaasschaafmethode) als het terugbrengen van de fte. Harmonisch Wonen heeft (nog) geen visie op wat aanvaardbaar is qua bedrijfslasten en wat het maatschappelijk rendement mag zijn dat Harmonisch Wonen laat liggen omdat zij haar eigen karakter wil behouden en de nichemarkt van de TM-beoefenaars wil bedienen.
- Het betrekken van de medewerkers bij deze discussie. De drie medewerkers zijn onzeker vanwege de discussie over de bedrijfslasten, het mogelijk uitbesteden van taken en het terugdringen van het aantal fte. Daar komt bij dat twee van hen op termijn met pensioen gaan

## B. Scorekaart

Prestaties naar Opgaven en Ambities en die van Presteren volgens Belanghebbenden worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
4. (Des-)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Presteren in het licht van de opgaven	7,5	7,0	8,3	7,0	8,0		7,6	75%	<b>7,7</b>
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties	6,7	6,2	7,1	6,5	7,2		6,7	50%	<b>7,1</b>
Relatie en communicatie							7,5	25%	
Invloed op beleid							7,3	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Financiële continuïteit							7,0	30%	<b>6,0</b>
Doelmatigheid							5,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
<b>Governance</b>									
Besturing							7,0	33%	<b>7,0</b>
Intern toezicht							7,0	33%	
Externe legitimering							7,0	33%	

## C. Samenvatting Harmonisch Wonen

### Profiel

Harmonisch Wonen is in 1984 ontstaan uit zelforganisatie van bewoners en is een woningcorporatie met 211 woningen in Lelystad in het 'Sidha-dorp'. Deze buurt wordt voornamelijk bewoond door beoefenaren van de Transcendente Meditatietechniek.

De missie en visie van Harmonisch Wonen luiden als volgt:

#### Missie

*Harmonisch Wonen heeft als missie een professionele aanbieder te zijn van wonen en woondiensten, vooral voor mensen die op de huursector zijn aangewezen, waarbij de leefstijl "harmonisch wonen" leidraad is.*

#### Visie

*In de visie van de corporatie omvat Harmonisch Wonen onder andere:*

- *Wonen in harmonie met de natuurwetten en*
- *Wonen en werken in een harmonische relatie met de omgeving.*

*De corporatie geeft uitwerking aan deze visie door:*

- *Huisvesting te bieden aan mensen die de Transcendente Meditatietechniek beoefenen;*
- *Nieuwbouw van Vedisch ontworpen woningen na te streven;*
- *Harmonisch samenleven en sociale samenhang in de buurt te bevorderen;*
- *Het beheer van het onroerend goed op een duurzame en gezonde manier uit te voeren;*
- *De klant als leidraad te nemen;*
- *Duurzaam te ondernemen;*
- *Ruimte te laten voor ontplooiing van de werknemers;*
- *Buurtgebonden werkgelegenheid te creëren.*

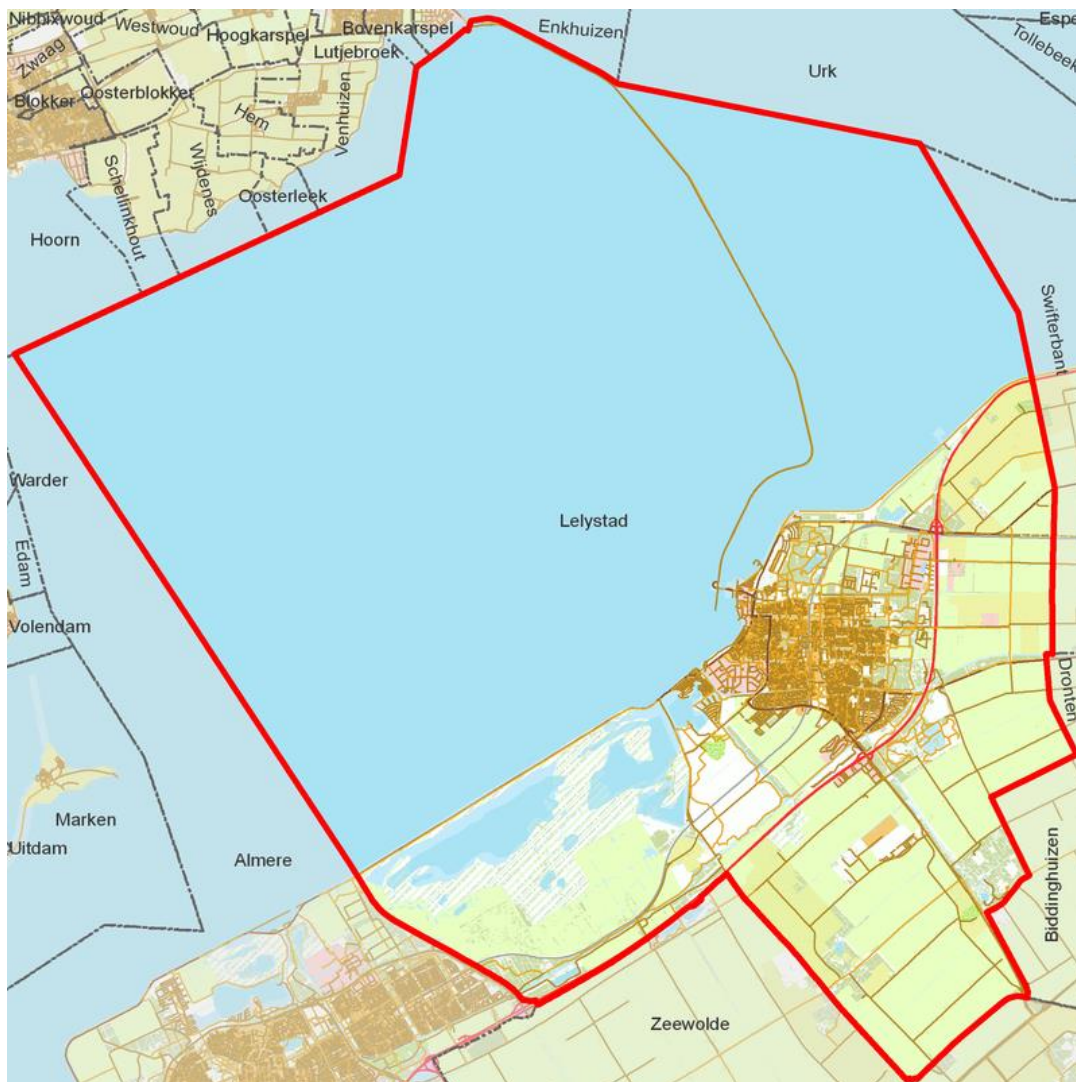
Harmonisch Wonen kent de vorm van een stichting in een tweelagenstructuur. De leiding van de corporatie berust bij een bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de raad van commissarissen, dat ultimo 2015 uit drie leden bestaat, waarvan een lid namens de huurders. Bij de corporatie waren in 2015 gemiddeld 4 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen bedroeg 2,6.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders en de gemeente Lelystad.

### Werkgebied

Harmonisch Wonen heeft als statutair werkgebied de gemeente Lelystad. De woningen van Harmonisch Wonen bevinden zich uitsluitend in het zogenaamde Sidhadorp, dat in het zuidelijke deel van de Waterwijk is gelegen en een brede mix kent van huurwoningen, koopwoningen en allerlei voorzieningen. Harmonisch Wonen heeft het volgende vastgoedbezit: 211 woningen, 2 bedrijfsruimten, 2 gemeenschappelijke ruimten en een berging.

Harmonisch Wonen	Corporatie	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	79,2	65,1	41,1
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	20,8	14,3	25,9
Meergezinsetagebouw met lift	0,0	13,5	14,9
Hoogbouw	0,0	2,2	11,7
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0	4,8	6,4



Gemeente Lelystad

## Beoordeling

### *Presteren naar Opgaven en Ambities*

**De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,7.**

### *Presteren volgens Belanghebbenden*

**De belanghebbenden beoordelen dit prestatieperspectief met een gemiddelde van een 7,1.**

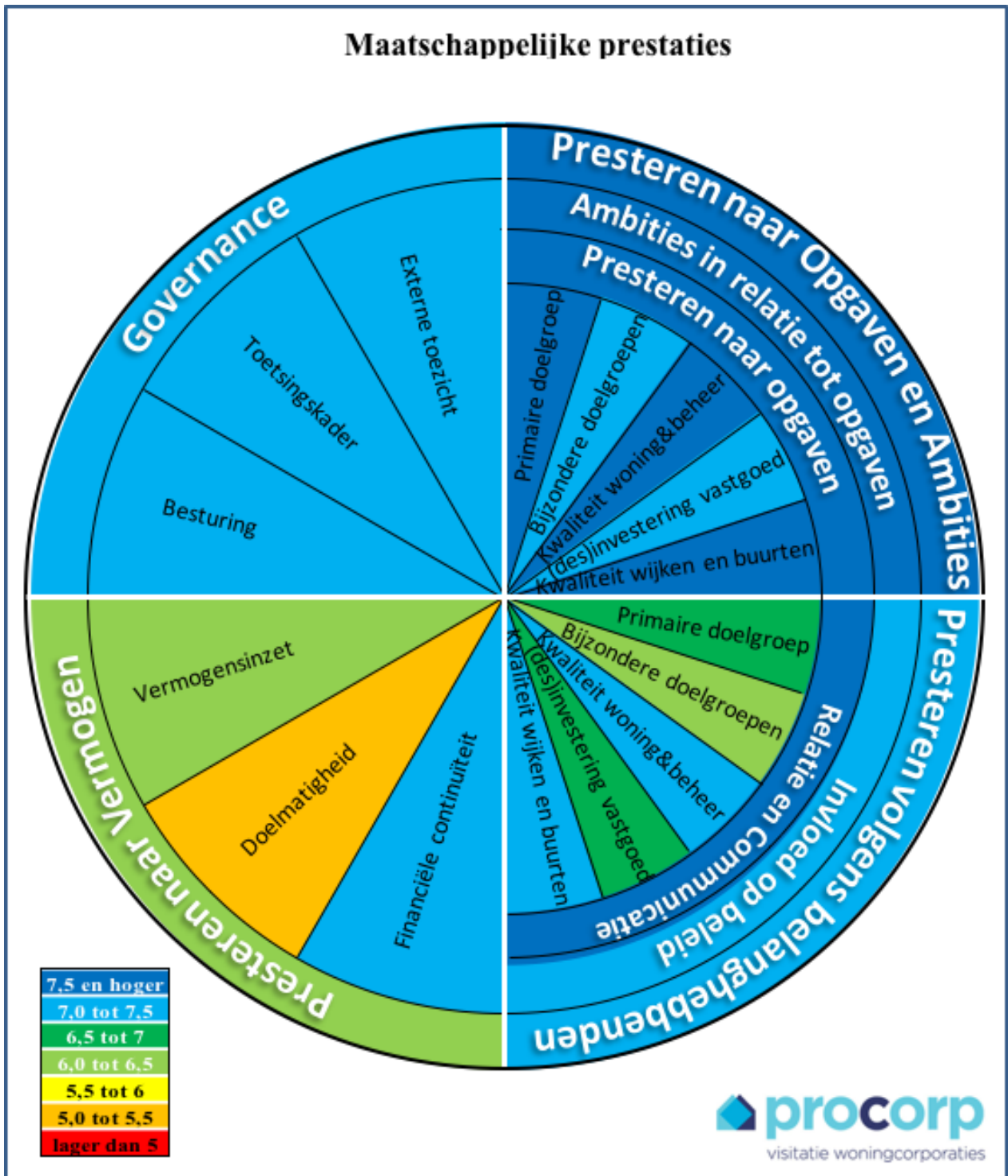
### *Presteren naar Vermogen*

**De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 6,0.**

### *Governance*

**De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,0.**

De maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 levert Harmonisch Wonen de volgende beoordelingen op:



## Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen



### 1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: *"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."* Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die Harmonisch Wonen scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Harmonisch Wonen deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Harmonisch Wonen aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven.

#### 1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

In het 'Convenant 2011–2014' zijn prestatieafspraken gemaakt, waarbij het gezamenlijke doel is: Lelystad, een vitale stad waar alle burgers prettig samen kunnen wonen in een kwalitatief goede woning en woonomgeving. Deze waren gebaseerd op de Woonvisie 2009–2014. Begin 2016 heeft de gemeente Lelystad een nieuwe woonvisie vastgesteld voor de periode 2016–2020. Conform de nieuwe Woningwet maken corporaties jaarlijks een bod en worden prestatieafspraken vastgelegd.

Voor de visitatie is gebruik gemaakt van het Convenant. Hierin zijn afspraken gemaakt over de volgende onderwerpen:

- Woonruimteverdeling
- Kernvoorraad
- Gebiedsgerichte afspraken
- Energie en duurzaamheid
- Wonen, welzijn en zorg



### **Woonruimteverdeling**

- Voor de huisvesting van de doelgroepen wordt gebruik gemaakt van het zogenaamde optiemodel. Vanaf 1 januari 2012 wordt naar verwachting de nieuwe huisvestingswet van kracht.
- Om woningen zo eerlijk en transparant mogelijk te verdelen wordt maandelijks in het bewonersblad gepubliceerd welke woningen zijn verhuurd en hoe lang de wachttijd is geweest.
- Harmonisch Wonen kent urgentie toe volgens het reglement „Aanvragen urgentie voor het verkrijgen van woonruimte“ 2008.

### **Wachttijd**

- Partijen stellen zich ten doel de gemiddelde actieve wachttijd voor alle doelgroepen te beperkt te houden van circa 6 maanden tot een jaar.
- Jaarlijks verstrekt Harmonisch Wonen een uitgebreide verhuurrapportage. In deze rapportage wordt verslag gedaan over: het aantal woningzoekenden, de typering van de woningzoekenden, het aantal toewijzingen en de wachttijden per woningtype.

### **Bijzondere doelgroepen en bijzonder gebruik**

- Partijen spreken af dat voor de wachttijd voor woningzoekenden met absolute urgentie gestreefd wordt naar maximaal drie maanden. Vanwege het beperkte woningaanbod van Harmonisch Wonen kan het voorkomen dat in die periode geheel geen passende woning vrijkomt. Vanzelfsprekend wordt een passende oplossing gezocht voor woningzoekenden die per direct woonruimte nodig hebben (calamiteit zoals brand), waar nodig in samenwerking met maatschappelijke opvang.
- Voor bijzondere doelgroepen zoals gehandicapten, statushouders, urgenten, spoedzoekers, tijdelijke buitenlandse arbeidskrachten en personen die uitstromen uit maatschappelijke instellingen worden zo nodig aparte afspraken gemaakt tijdens het bestuurlijk overleg en vastgelegd in het gezamenlijk verslag.
- Spoedzoekers vallen binnen de wachttijdregeling (puntensysteem) van Harmonisch Wonen onder de urgenten. Er wordt gedifferentieerd gekeken naar de situatie, wat een wachttijdbonus van 3 tot 18 maanden kan opleveren.
- Harmonisch Wonen huisvest circa 3% van de taakstelling die de gemeente krijgt opgelegd voor de huisvesting van asielzoekers en statushouders.

### **Starters**

- Harmonisch Wonen houdt woningen beschikbaar voor de verkoop in de prijsklasse onder de €150.000,- k.k. Daartoe zijn ca 50 woningen aangewezen en gelabeld. De woningen zijn naar keus te huur of te koop. De minimum kernvoorraad van Harmonisch Wonen bedraagt daarbij circa 210 woningen.

### **Kernvoorraadbeleid**

- De afdeling onderzoek en statistiek van de gemeente heeft in 2010 in opdracht van de gemeente, afdeling beleid, een nieuwe verbeterde thermometer voor de periode 2010-2019 gemaakt. De relatie tussen omvang van de kernvoorraad en de omvang aandachtsgroep wordt uitgedrukt in een verhoudingsgetal: omvang beschikbare woningen (incl. koop- /huurvarianten en goedkope koop) versus omvang aandachtsgroep (in huishoudens).

### **De bouwstroom**

- Harmonisch Wonen heeft voor wat betreft de nieuwbouw van woningen in de sociale huursector binnen Lelystad met Centrada de voorkeurspositie, wat betekent dat in overleg met Centrada, ook Harmonisch Wonen de mogelijkheid krijgt om nieuwbouwprojecten voor sociale verhuur te ontwikkelen.
- De gemeente draagt, in overleg, zorg voor bouwlocaties die voldoen aan de voor de Vedicse bouw gestelde stedenbouwkundige randvoorwaarden (voor zover deze stedenbouwkundige randvoorwaarden redelijkerwijs haalbaar zijn).
- De gemeente stelt in haar Meerjaren Bouw Programma vast hoeveel woningen in het sociale segment gebouwd moeten worden. In het bestuurlijk overleg wordt

afgesproken en vastgelegd welk deel Stichting Harmonisch Wonen voor haar rekening neemt.

- Gemeente en Stichting Harmonisch wonen gaan in 2011 in gesprek over de realisatie van CPO Vredeswijk in Warande.
- Leefbaarheid
- Bij het opstellen van een wijkontwikkelingsplan zoekt de gemeente actief naar afstemming en interactie met Harmonisch Wonen.
- Jaarlijks hebben partijen overleg om de wederzijdse inzet op het gebied van leefbaarheid te bepalen. Bij alle te nemen maatregelen zal worden bepaald welke effecten en resultaten worden beoogd en welke (financiële) middelen worden ingezet.

### **Waterwijk**

- Daar waar de achterpaden van Harmonisch Wonen zijn, worden deze waar nodig hersteld. Harmonisch Wonen zoekt naar middelen en mogelijkheden om de toegankelijkheid van de achterpaden structureel te waarborgen.
- Vooraf worden de wijken gezamenlijk door gemeente en Harmonisch Wonen geschouwd. Na de inzet in de wijk vindt een gezamenlijke controlerende plaats.
- In de Waalstraat en de Amer worden door Harmonisch Wonen de keukenblokken vervangen en douches opgeknapt.
- In de buurten waar dit nodig is, benoemt Harmonisch Wonen een buurtmeester. Dit zijn bewoners die tegen geringe vergoeding de buurt nalopen op zwerfvuil in tuinen en achterpaden. De gemeente benoemt ambassadeurs voor de ondergrondse containers om het illegaal dumpen van afval rondom de ondergrondse containers tegen te gaan.
- Harmonisch Wonen draagt € 5.000,- bij aan de realisatie van een MFA-light in de Waterwijk.

### **Warande**

- Harmonisch Wonen draagt € 5000,- bij aan de realisatie van een MFA in Warande.
- Stichting Harmonisch Wonen streeft er naar een (financiële) bijdrage te leveren aan de realisatie van CPO Vredeswijk. In 2011 gaan gemeente en Stichting Harmonisch Wonen hierover verder in gesprek.

### **Energie en duurzaamheid**

- Harmonisch Wonen onderzoekt bij nieuwbouw steeds of er aanvullende maatregelen bovenop de wettelijke regelgeving mogelijk zijn om de CO<sub>2</sub>-uitstoot verder terug te brengen.
- Harmonisch Wonen onderzoekt in 2011 of in de bestaande voorraad verbeteringen mogelijk zijn (bijv. over zonnepanelen/kruipruimte-isolatie).
- Harmonisch Wonen licht huurders(organisaties) jaarlijks via hun bewonersblad actief voor over alle aspecten van duurzaam wonen gericht op een (aan wonen gerelateerd) milieuvriendelijk bewonersgedrag.
- Gemeente licht particulieren actief voor over alle aspecten van duurzaam wonen gericht op een (aan wonen gerelateerd) milieuvriendelijk bewonersgedrag.
- Bij nieuwbouw voldoet Harmonisch Wonen aan het Convenant Energiebesparing Corporatiesector
- Gemeente en Harmonisch Wonen zullen, voorafgaand aan de vaststelling door de gemeente van de uitgiftevoorwaarden van het desbetreffende perceel, in overleg treden over de wenselijkheid van extra maatregelen bij de bouw van de woningen gericht op verlaging van de milieubelasting. Als Harmonisch Wonen op verzoek van de gemeente extra maatregelen treft waarmee de normale bouwkosten van een sociale woning - passend bij de vigerende wetgeving - relevant worden verhoogd, dan zullen partijen in overleg treden.
- Harmonisch Wonen werkt graag mee aan een experiment energieneutraal bouwen. Partijen zullen hierover nader overleg voeren.
- Partijen bepalen in 2011 hun inzet om gedurende de looptijd van dit convenant individuele huurders en particulieren te stimuleren om te investeren in

energetische maatregelen. Harmonisch Wonen denkt hierbij aan het aanbieden van (keuze)pakketten die de huurder met inachtneming van de regels voor de huurtoeslag kan afnemen tegen een huurbedrag dat opweegt tegen de te besparen energielast. De gemeente streeft er naar middelen beschikbaar te stellen, al dan niet in een zogenaamd „revolving fund“ (duurzaamheidslening), om deze investeringen door/voor huurders en particulieren te stimuleren.

### **Wonen, welzijn en zorg**

- De gemeente heeft in 2010 de bestaande regelingen en afspraken voor (individuele) aanpassingen op grond van de Wmo geëvalueerd en zal zo nodig de regelingen en afspraken met Harmonisch Wonen in 2011 in overleg aanpassen.
- De gemeente en Harmonisch Wonen zullen per woningbouwplan/-project een aantal malen overleg plegen over de in de woningen, op basis van WoonKeur, aan te brengen voorzieningen. In ieder geval vindt overleg plaats voorafgaand aan de vaststelling door de gemeente van de nota van uitgangspunten of van het deelprogramma van eisen voor het bouwproject. Daarnaast vindt in de loop van de Definitief Ontwerpfase een keer overleg plaats.
- De gemeente vraagt van Harmonisch Wonen, dat zij bij de ontwikkeling van sociale nieuwbouwhuurwoningen, specifiek bestemd voor 55+ ers en andere daarvoor in aanmerking komende bijzondere doelgroepen, bepaalde voorzieningen als standaardvoorziening toepast. Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn: toegankelijkheid en stallingsmogelijkheden voor scootmobiel, uitrustingsniveau van toilet en badkamers en ontsluitingssysteem woongebouwen.
- Harmonisch Wonen en gemeente zullen per plan in overleg bepalen of en welke extra voorzieningen noodzakelijk zijn en afspraken maken over de financiering hiervan.
- Bij complexgewijze renovatie van bestaande seniorenwoningen zal Harmonisch Wonen bij de uitrusting/uitvoering van badkamers en toiletten aandacht besteden aan de adviezen die in dit verband aan het handboek WoonKeur kunnen worden ontleend.

De jaarlijkse evaluatie en monitoring in het bestuurlijk overleg tussen gemeente en de directeur-bestuurder van Harmonisch Wonen heeft plaatsgevonden, zoals de wethouder en de bestuurder van de corporatie dit in de visitatiegesprekken hebben aangegeven. De agenda's van deze overleggen zijn de visitatiecommissie ter beschikking gesteld. Er zijn geen verslagen gemaakt.

## **1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven**

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Harmonisch Wonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2014.

### **Huisvesting van de primaire doelgroep**

***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.***

#### **Woningtoewijzing en doorstroming (8)**

De verhuureenheden van Harmonisch Wonen bevinden zich uitsluitend in het Sidhadorp, een deel van de Waterwijk. Harmonisch Wonen heeft 211 woningen, enkele bedrijfsruimten en gemeenschappelijke ruimten in bezit en verhuurt leegkomende woningen zoveel als mogelijk aan TM-beoefenaren. Hiermee bedient Harmonisch Wonen een marktische als aanvulling op het totale aanbod van sociale huurwoningen in Lelystad.

- Het is de opgave voor Harmonisch Wonen om die beoefenaren van de TM-techniek passend te huisvesten, die op de (sociale-) huursector zijn aangewezen. Om dat te realiseren heeft de corporatie voor intensieve samenwerking gekozen, vooral op het gebied van woningtoewijzing met de bewonersorganisaties SOWCI Lelystad en SHL.

De wachttijden voor de woningen van Harmonisch Wonen waren in de visitatieperiode lager dan die van de andere lokale corporatie. De wachttijden elders in Lelystad variëren van 3-4 jaar voor kleine gezinswoningen; 3-4 jaar voor grote gezinswoningen en 2-3 jaar voor jongeren woningen. De gemiddelde wachttijd voor een woning van Harmonisch Wonen was iets meer dan een jaar. De wachttijd is toegenomen van 5 maanden naar een jaar. In de praktijk is voor actief woningzoekenden de wachttijd korter en is voor de meeste woningtypen binnen een half jaar resultaat te verwachten. Ondanks de korte wachttijd is er nauwelijks huurderiving.

De ambitie is dat slechts toegewezen wordt aan niet-TM'ers, indien de huurderiving meer is dan 0,5%.

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Harmonisch Wonen naar rato van het woningbezit - een deel van de taakstelling die de gemeente krijgt opgelegd - voor de huisvesting van asielzoekers met een permanente verblijfsstatus op zich neemt.

Huisvesting statushouders	2012	2013	2014	2015
<b>Aantal woningen</b>	<b>1</b>	-	-	<b>4</b>
<b>Aantal statushouders</b>	<b>4</b>	-	-	<b>8</b>

Eind 2015 zijn in samenwerking met de gemeente 4 huishoudens (in totaal 8 mensen) vluchtelingen met een verblijfsvergunning gehuisvest. De opvang gaat geruisloos en succesvol, dat mede te danken is aan de kleine buurt met de sociale cohesie, hetgeen een succesfactor is bij de integratie van deze statushouders. Harmonisch voldoet hiermee aan haar deel van de Lelystadse opgave.

Het cijfer van een 8, dat door de commissie is toegekend, is gebaseerd op het heldere systeem van toewijzing met de bewonersorganisaties SOWCI Lelystad en SHL. De corporatie zit in een nichemarkt en heeft op deze wijze de verschillende verantwoordelijkheden duidelijk gescheiden. De corporatie werkt met een zeer inzichtelijk puntensysteem, zo bleek ook uit de visitatiegesprekken met de belanghebbenden. Voorts zijn zij de afspraken over de huisvesting van statushouders prima nagekomen, waarover de gemeente uiterst content was. De corporatie voert haar taken met betrekking tot toewijzing en doorstroming zeer consciëntieus uit.

### *Betaalbaarheid (7)*

De kernvoorraad voor het handhaven van een klantgericht en professioneel werkapparaat is vastgesteld op 210 woningen.

Harmonisch Wonen werkt met een optiemodel waarbij de ingeschreven woningzoekende in overleg met een woonconsulent vaststelt voor welke woningen men in aanmerking wil en kan komen. De woonconsulent gaat vervolgens op zoek naar een geschikte woning voor de gegadigde. Een vrijkomende woning wordt aangeboden aan de wachtende met de meeste punten of "telmaanden". Voor bepaalde omstandigheden worden extra telmaanden toegekend. Ook worden extra telmaanden toegekend aan mensen die de TM-techniek beoefenen.

Alle *goedkope* woningen in de voorraad zijn HAT-eenheden en zijn gelabeld voor jongeren onder de 23 jaar. Het overgrote deel van de overige woningen valt in de categorie "betaalbaar" met een huur onder de aftoppingsgrenzen. De huurprijzen van Harmonisch Wonen liggen qua prijs/kwaliteit ongeveer op het niveau van het landelijk gemiddelde (72% maximaal redelijk).

Bodemisolatie in de kruipruimten van de woningen hebben geleid tot verlaging van de woonlasten.

## Huisvesting van bijzondere doelgroepen

**De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Harmonisch Wonen heeft de afgelopen jaren twee woningen aangepakt en rollatorgeschikt gemaakt. Harmonisch Wonen werkt samen met de welzijnsorganisatie Stichting Harmonische Voeding. Zij beheert ontmoetingsruimte en verzorgt maaltijden in een gemeenschappelijke ruimte van de huurders. Ook verzorgt zij maaltijden aan huis voor onder andere zorgbehoevenden uit de buurt. Daarnaast is er samenwerking met de spirituele welzijns- en bewonersorganisatie SOWCI, die o.a. voor de huurders een aantal voorzieningen biedt en activiteiten organiseert.

Er zijn geen afspraken met zorgorganisaties, geen doorgangshuizen, beschermd- of begeleid wonen. Er zijn relatief weinig seniorenwoningen. Wel zijn in 2015 twee woningen verbouwd die nu aan de 'rollatornorm' voldoen.

Daar waar opgaven aanwezig zijn en daar waar bij het ontbreken van opgaven ambities aanwezig zijn, zijn de prestaties gelijk zijn aan de opgaven c.q. ambities. De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een zeven.

## Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

**De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,3.**

### Woningkwaliteit (7)

De kwaliteit van het huidige woningbezit is redelijk tot goed. Het totale bezit is circa 30 jaar oud en vertoont weinig bouwtechnische problemen. Het onderhoud wordt gepleegd op basis van een technische inventarisatie met daaraan gekoppeld een meerjarenplan en -raming. Dit plan is zo ingericht dat groot onderhoud in delen wordt opgesplitst. Het in een vroeg stadium signaleren van gebreken en direct herstellen is volgens de corporatie op termijn goedkoper dan het doen van grote ingrepen op middellange of lange termijn.

Begin 2013 hebben bijna alle huurders de gelegenheid gehad hun keuken te laten vervangen en er zijn in totaal 148 keukens vervangen. In de houtskeletbouwwoningen zijn eind 2013 122 (met vinyl beklede) douches opgeknapt en 46 bewoners hadden de voorkeur de douche nog niet te laten aanpassen.

Een andere grote verbetering van het woningbezit kwam van een externe investeerder. Reggefiber heeft in 2014 in het totale bezit glasvezelaansluitingen gerealiseerd. Een belangrijke verbetering die geen investeringen van Harmonisch Wonen heeft gevergd.

Harmonisch Wonen heeft een individuele regeling voor woningverbetering. Deze regeling beoogt de huurders een grotere vrijheid te bieden in het afwerkingsniveau van de woning. Samen met een schappelijk beleid bij oplevering op het moment van mutatie wordt dit instrument ingezet om de klant meer keuzevrijheid te gunnen om de woning naar eigen smaak aan te passen. Hiertoe biedt Harmonisch Wonen een standaardpakket voor woningverbetering aan. De huurders kunnen de keuken, zolder of badkamer laten verbeteren tegen een eigen bijdrage van 25% van de kosten en een huurverhoging.

### Kwaliteit dienstverlening (9)

De ambitie van de corporatie is het structureel vergroten van de klantgerichtheid. In de Aedes Benchmark is Harmonisch Wonen in 2015 geëindigd op de tweede plaats voor wat betreft de klanttevredenheid en heeft de beoordeling A-klasse gekregen. De waardering is in dat jaar toegenomen van 8 tot een 8,3. In 2014 heeft de corporatie de eerste plaats behaald in de Aedes Benchmark op het onderdeel huurdersoordeel.

De huurders zijn maandelijks via het bewonersblad op de hoogte gehouden van de actuele ontwikkelingen. Het bewonersblad kwam gedurende 20 jaar op rij tot stand in samenwerking met de bewonersorganisaties SHL en SOWCI.

### *Energie en duurzaamheid (9)*

Harmonisch Wonen voldoet nu al aan het landelijke *Energieakkoord*, waarin de afspraak is gemaakt de woningvoorraad in 2020 op een gemiddeld energielabel B te hebben. De woningen hebben gemiddeld een energielabel net iets beter dan B.

In 2012 is een proef gedaan met bodemisolatie in kruipruimten. Deze isolatie blijkt een duidelijk verlagend effect te hebben op de luchtvochtigheid in de woning. Geconstateerd werd dat een lagere luchtvochtigheid leidt tot minder schimmelvorming en lagere stookkosten. De prestatieafspraken zonnepanelen en kruipruimte-isolatie is de corporatie nagekomen en is in 2013 en 2014 voor bijna het gehele woningbezit uitgevoerd. Harmonisch Wonen behoort tot de 'groenste' corporaties van Nederland.

### **(Des)investeren in vastgoed**

#### ***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.***

In de visitatieperiode zijn geen nieuwbouwprojecten opgeleverd. Gedurende een periode van 14 jaar zijn geen woningen aan het bezit van de corporatie toegevoegd. Harmonisch Wonen is gedurende vele jaren betrokken bij een initiatief in het kader van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO) van de Stichting Vredeswijk. Harmonisch Wonen zet zich in om binnen dit initiatief circa 20 woningen af te nemen in lijn met het beleidsplan.

Het bezit is niet verouderd; renovatie en sloop zijn niet aan de orde, hoewel de corporatie plannen in onderzoek heeft voor renovaties met Nul op de Meter. De kernvoorraad voor het handhaven van een klantgericht en professioneel werkapparaat is vastgesteld op 210 woningen. In 2015 is een woning verkocht. Daarmee is nog ruimte voor de verkoop van 1 woning.

Harmonisch Wonen is ook eigenaar van maatschappelijk vastgoed, waarin onder andere het vegetarisch restaurant is gevestigd.

Daar waar opgaven aanwezig zijn en daar waar bij het ontbreken van opgaven ambities aanwezig zijn, zijn de prestaties gelijk zijn aan de opgaven c.q. ambities. De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een 7.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

#### ***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.***

De corporatie heeft één gemeenschappelijke ruimte in bezit, waarin door bewonersorganisaties buurtgerichte activiteiten worden ontplooid. De ruimte wordt beheerd ten behoeve van bewonersactiviteiten door Stichting Harmonische Voeding. De activiteiten die hier plaatsvinden zijn o.a. maaltijdverstrekking, recepties, buurtfeesten, buurtvergaderingen en cursussen. De ruimte wordt goed gebruikt en draagt bij aan de samenhang in de buurt. Op dit moment worden de afspraken met de exploitant herijkt. Om de leefbaarheid te bevorderen is in 2005 begonnen met het aanbieden van diensten voor de verbetering van de uitstraling van de omgeving. In 2005 is de service glasbewassing ingevoerd.

In het kader van het participatiebudget, dat eind 2007 is ingevoerd, worden sponsorbedragen verstrekt voor verschillende activiteiten, die worden georganiseerd voor buurtbewoners. Eind 2007 heeft Harmonisch Wonen het zogenaamde participatiebudget ingevoerd.

Vanwege de nieuwe Woningwet heeft Harmonisch Wonen haar sponsorbeleid beëindigd.

In geval van onenigheid met burens kunnen huurders ook bij Harmonisch Wonen voor hulp en bijstand terecht. Daarbij wordt samengewerkt met het gemeentelijke project buurtbemiddeling, uitgevoerd door Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland met de Stichting Welzijn die gefinancierd wordt door de gemeente.

Door de grote betrokkenheid van de medewerkers van Harmonisch Wonen, die zelf in de buurt wonen, is er veel persoonlijke aandacht voor de bewoners. Problemen in de leefbaarheid worden altijd in behandeling genomen.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

meetschaal		
<b>1. Huisvesting van primaire doelgroep</b>		
Woningtoewijzing en doorstroming	8,0	<b>7,5</b>
Betaalbaarheid	7,0	
<b>2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen</b>		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	<b>7,0</b>
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking		
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen		
<b>3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer</b>		
Woningkwaliteit	7,0	<b>8,3</b>
Kwaliteit dienstverlening	9,0	
Energie en duurzaamheid	9,0	
<b>4. (Des)investeringen in vastgoed</b>		
Nieuwbouw		<b>7,0</b>
Sloop, samenvoeging		
Verbetering bestaand woningbezit		
Maatschappelijk vastgoed	6,0	
Verkoop	8,0	
<b>5. Kwaliteit van wijken en buurten</b>		
Leefbaarheid	8,0	<b>8,0</b>
Wijk- en buurtbeheer	8,0	
Aanpak overlast		
<b>Presteren naar Opgaven</b>		<b>7,6</b>

### 1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

**De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 8.**

#### Beoordeelde documenten

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Voor Harmonisch Wonen zijn dit in de visitatieperiode:

- o Beleidsplan 2009-2012;
- o Beleidsplan 2014-2018;
- o Begroting 2012, 2013, 2014, 2015;
- o Jaarverslagen.

Harmonisch Wonen voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend met de volgende motivatie.

- De commissie is onder de indruk van de eigen ambities en de doelgerichte beleids- en uitvoeringskracht van Harmonisch Wonen.
- Daarnaast is de kwaliteit van het – op eigen kracht en met al haar belanghebbenden - geformuleerde beleid voor een corporatie van deze schaal uitzonderlijk hoog.
- De ambities die Harmonisch Wonen zichzelf stelt, worden steeds gebruikt in haar besluitvorming en hierover wordt consequent melding gemaakt in de jaarverslagen. De ambities zijn groter dan de externe opgaven en daarbij sluiten zij aan op de wensen van de huurders. Ook als kleine corporatie beziet zij steevast de eigen mogelijkheden en dit bepaalt ook haar handelen en nalaten.

## Beoordeling ambities

De beleidsplannen lopen van 2009-2012 en van 2014-2018 en de prestatieafspraken met de gemeente Lelystad lopen van 2011-2014. De nieuwe prestatieafspraken zijn gemaakt voor de periode 2017-2020. Hierdoor is de aansluiting niet optimaal.

Op het gebied van ambities in relatie tot de opgaven heeft Harmonisch Wonen de ambitie een professionele aanbieder te zijn van wonen en woondiensten, vooral voor mensen die op de huursector zijn aangewezen, waarbij de leefstijl "harmonisch wonen" leidraad is. Het beoefenen van de Transcendente Meditatietechniek is de belangrijkste bindende factor tussen de bewoners van de woningen van Harmonisch Wonen in het Sidhadorp.

Daarbij wil zij samen met een aantal organisaties samenwerken op verscheidene terreinen. Harmonisch Wonen wil zich op haar volkshuisvestelijke kerntaak richten met een grote klantfocus en duurzaamheid als basisprincipes. Deze ambities zijn vertaald in concrete doelstellingen.

De ambities uit het beleidsplan van Harmonisch Wonen van 2009-2012 zijn o.a.:

- Het aanbod en de keuzevrijheid voor de doelgroep te vergroten door: Vedicische woningbouw te realiseren.
- Het tekort aan seniorenwoningen in het huidige bezit op te heffen door nieuwbouw toe te voegen.
- De kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door te investeren in de keuzevrijheid voor de klant en te investeren in communicatie en participatie.
- De kwaliteit van de woningen te verbeteren en in stand te houden door het onderhoudsniveau van de woningen op peil te houden en te investeren in maatregelen die de milieukwaliteit van en in de woningen verbetert.
- Vitale wijken door leefbaarheidsmaatregelen en samenwerking met sociale partner
- Een eerlijk en transparant woonruimteverdeelsysteem te voeren.

Speerpunten uit het Beleidsplan 2014-2018 zijn (voor de jaren 2014 en 2015)

- *Opstellen communicatieplan (2014)*
- *Vernieuwen website (2014)*
- *Beter structureren belanghebbendenoverleg (vanaf 2014)*
- *Uitbreiden gebruik sociale media*
- *Herhaling campagne oprichten formele huurdersorganisatie (2016)*
- *Procedure Harmonisch Wonen als adaptieve organisatie; luisteren – verwerken - aanpassen. (2015)*
- *Optimalisatie van klantprocessen (2015-2018 - ieder jaar één proces)*
- *Integriteit en belangenverstrengeling (2014)*
- *Wijzigen puntensysteem woningzoekenden aan de wens voor voorrang*



- voor Sidha's. (2014)
- o Investeren in betaalbaarheid (zonnepanelen 2014)
- o Upgraden oudere seniorenwoningen (2014)
- o Extern advies op meerjarenplanning (2014).
- o Vergrote keuzevrijheid keukenvervanging beschikbaar maken voor alle huurders (2014)
- o Opstellen keuzelijsten en aanbesteden grootonderhoud badkamers (2015)
- o Verbeteren energielabels door plaatsing zonnepanelen (2014)
- o Ondersteunen CPO Vredeswijk (2014 e.v.).
- o Optimaliseren rendement van de inspanningen; terug naar de kerntaak. (2015)
- o Onderzoek naar potentiële besparingen: Deelnemen aan MKW CBC intervisiegroepen. (2014)
- o Verbetering aanbestedingbeleid (2015)
- o Kostenbewustwerken (2015)

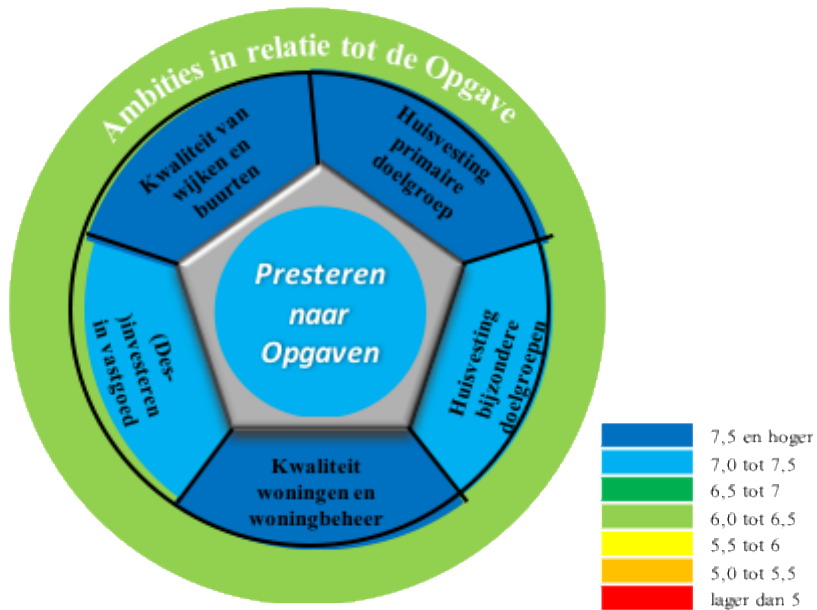
De corporatie aarzelt niet om visie en ambitie zelf te ontwikkelen. In het voortraject van het opstellen van het laatste beleidsplan is een startnotitie opgesteld door het bestuur. Bij deze startnotitie is een analyse gemaakt van de gerealiseerde beleidsdoelen uit het voorgaande beleidsplan. De startnotitie en de beoogde werkwijze is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. In de startnotitie is een opsomming gemaakt van de dilemma's en keuzes waar Harmonisch Wonen voor staat. Deze keuzes zijn in de vorm van stellingen voorgelegd aan een brede groep belanghebbenden. Hierbij is gebruik gemaakt van interviews, workshops en sociale media.

Harmonisch Wonen toont beleidskracht voor zo'n kleine corporatie. Gedegen beleidsplannen, die zijn geschreven vanuit de klant, de vraag en de dienstverlening.

#### 1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een 7,7.

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Presteren in het licht van de opgaven	7,5	7,0	8,3	7,0	8,0		7,6	75%	<b>7,7</b>
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	



## 2. Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- o Gemeente Lelystad;
- o Huurdersorganisatie;
- o Collega-corporatie Centrada;
- o Stichting Onderwijs en Wetenschap der Creatieve Intelligentie (SOWCI);
- o Stichting Harmonisch Leven/Stichting Vredeswijk
- o Fortuinlijk Wonen.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- o De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelen.
- o De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- o De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- o De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

### 2.1 De belanghebbenden van Harmonisch Wonen

#### *Huurders*

Bij gebrek aan een formele huurdersorganisatie heeft Harmonisch Wonen jaarlijks een algemene bewonersavond gehouden, waar de aanwezigen de agenda bepaalden. Dit is geval gedurende de visitatieperiode. Sinds het einde van 2015 is een huurderscommissie actief. Een samenwerkingsovereenkomst ontbreekt nog. In de Prestatieafspraken 2017-2020 is de huurdersorganisatie volledig partij in de driepartiteovereenkomst.

#### *Gemeente Lelystad*

Met de gemeente Lelystad is in december 2010 een convenant afgesloten voor de periode 2011 tot en met 2014. Afspraken zijn gemaakt over woonruimteverdeling, kernvoorraad, gebiedsgerichte afspraken, energie en duurzaamheid en wonen, welzijn en zorg. In het convenant zijn tevens basisafspraken vastgelegd op grond waarvan sociale huurwoningen in de Vredeswijk gerealiseerd kunnen worden. Er bestaat op zowel bestuurlijk, als ambtelijk periodiek overleg.

#### *Diverse belanghebbenden*

Stichting Onderwijs WCI Lelystad (SOWCI) is een onderdeel van de Nederlandse TM-organisatie. Deze welzijnsorganisatie heeft vrijwel hetzelfde werkgebied als Harmonisch Wonen. De stichting beheert enkele voorzieningen voor de bewoners en organiseert onder andere buurtfeesten en – bijeenkomsten. In samenwerking met deze stichting wordt een periodiek bewonersblad en een wijktelefoongids uitgegeven. Als TM-organisatie verzorgt de stichting de toets op grond waarvan TM-beoefenaars die op zoek zijn naar een woning voorrang kunnen krijgen in de toewijzing. SOWCI wordt gezien als belangrijke belanghebbende. Over beleids- en leefbaarheidsaspecten vindt regelmatig overleg plaats.

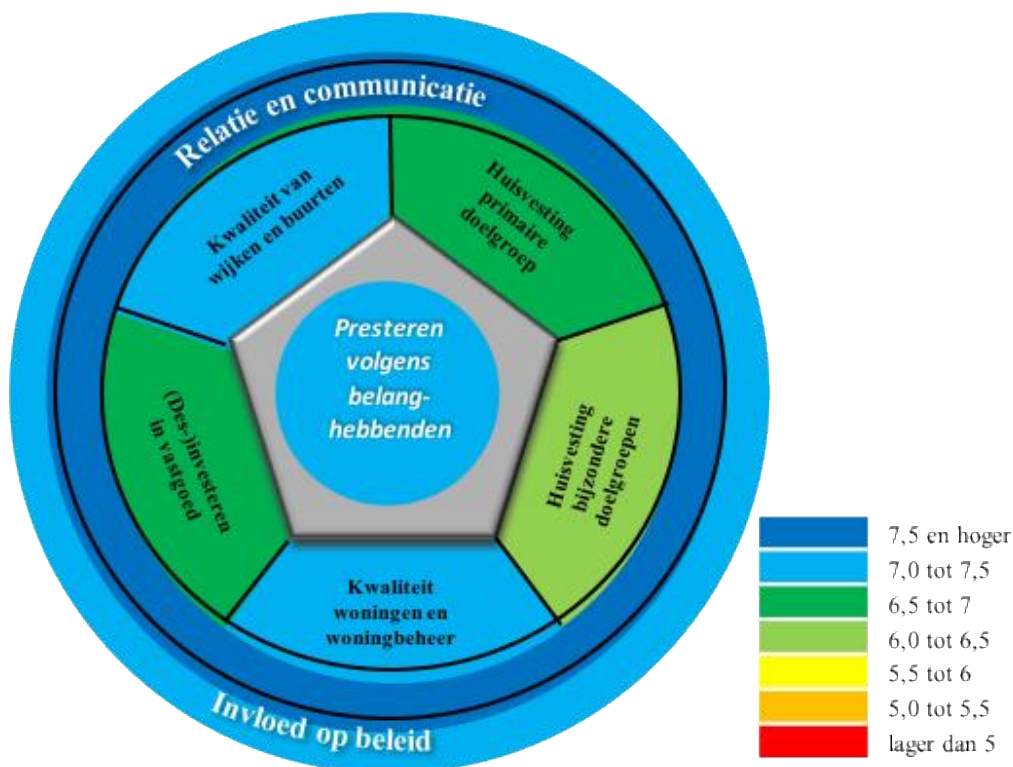
Stichting Harmonisch Leven (SHL) is de oorspronkelijke ontwikkelaar van het Sidhadorp. Sinds 2007 is SHL als bewonersorganisatie betrokken bij de instroom van nieuwe huurders. Daarnaast houdt SHL zich onder andere bezig met belangen en leefbaarheidsaspecten van bewoners en lokale organisaties. Verzoeken om donaties voor activiteiten die binnen de doelstelling van SHL passen, worden veelvuldig gehonoreerd. SHL wordt tevens als belangrijke stakeholder gezien en wordt in voorkomende gevallen geconsulteerd bij beleidsbeslissingen.

Stichting Vredeswijk heeft het doel om op basis van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO) circa 200 woningen en voorzieningen in Lelystad te realiseren. De stichting heeft hiertoe in november 2011 een intentieovereenkomst met de gemeente Lelystad getekend. De woningen zullen worden ontworpen en gebouwd volgens de Vedische grondbeginselen en ontwerprichtlijnen. Stichting Vredeswijk heeft Harmonisch Wonen gevraagd de circa 20 sociale huurwoningen in deze wijk te realiseren.

Met collega-woningcorporatie Centrada uit Lelystad bestaat sinds 2007 een gezamenlijke klachtencommissie. De commissie wordt georganiseerd door Centrada en in voorkomende gevallen kan Harmonisch Wonen klachten doorspelen. Collegiaal overleg vindt geregeld plaats, onder meer over grondprijzen bij het maken van prestatieafspraken.

## 2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
<b>2.1</b>	<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties</b>				
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	6,2	6,8	7,1	<b>6,7</b>
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	5,6	6,0	7,1	<b>6,2</b>
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,8	7,4	7,1	<b>7,1</b>
2.1.4	(Des-)investeringen in vastgoed	5,9	6,5	7,1	<b>6,5</b>
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	6,3	7,5	7,8	<b>7,2</b>
<b>Totaal tevredenheid over de prestaties</b>		<b>6,2</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>6,7</b>
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,1	7,6	7,8	<b>7,5</b>
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,2	7,4	7,4	<b>7,3</b>
<b>Eindcijfer</b>		<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>



## De maatschappelijke prestaties van de corporatie

### Huisvesting van de primaire doelgroep

***De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 6,7.***

Harmonisch Wonen heeft volgens de gemeente een bijzondere positie in de Lelystadse woningmarkt. Lastig te beoordelen zijn zaken als keuzevrijheid en voldoende sociale huurwoningen. De woonruimte die beschikbaar komt, wordt verdeeld via het zogenaamde optiemodel. De wachttijd is 6 maanden tot 1,5 jaar en ligt beduidend lager dan de wachttijden van andere corporaties. Harmonisch Wonen onderzoekt de invoering van het aanbodmodel onder meer om te beoordelen of de transparantie voor de woningzoekenden daardoor kan worden vergroot.

Door het hanteren van een huur-inkomenstabel zorgt Harmonisch Wonen ervoor dat woningzoekenden terecht komen in, gezien hun inkomen, betaalbare huurwoningen; hierbij worden de wettelijke bepalingen ten aanzien van passend Toewijzen gehanteerd, zo constateert de gemeente.

Harmonisch Wonen zet in op het voorkomen van huurachterstanden bij haar huurders, middels haar eigen protocol preventieve maatregelen huisuitzettingen. Hoe specifiek leegstand en woonfraude wordt tegengegaan is voor de gemeente minder duidelijk. Mogelijk heeft Harmonisch Wonen, gezien het relatief gezien geringe woningbezit, hier minder last van en zorgt de kleine omvang voor een goede sociale controle.

Huurders vinden het jammer dat er nieuwe huurders komen wonen, die geen Transcendente Meditatie beoefenen. Het is een vraag van de huurders of de corporatie zich niet meer zou moeten bemoeien met de toewijzing. Er zijn zorgen onder de huurders of het oorspronkelijke karakter en de oorspronkelijke doelstellingen van Harmonisch Wonen behouden kunnen blijven.

Collega-corporatie Centrada kent vaak lange wachttijden, zodat de aspirant-huurders zich ook richten op de woningen van Harmonisch Wonen. De indruk is ontstaan dat met het volgen van een bepaalde cursus mediteren aspirant-huurders toch snel een plek in het Sidha-dorp kunnen krijgen, zonder dat de nieuwe huurders TM-ers zijn.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

***Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,2.***

De gemeente is van mening dat de beschikbaarheid van zorg in het werkgebied van Harmonisch Wonen, is gedekt door de aanwezige zorgorganisaties. Harmonisch Wonen blijft dit monitoren door periodiek overleg met gemeente en zorgorganisaties. Er is echter wel een tekort aan geschikte woningen. Harmonisch Wonen zet zich volgens de gemeente in, het aantal woningen geschikt voor zorgbehoevenden te vergroten door renovatie en nieuwbouw. Of deze nieuwbouw daadwerkelijk gaat plaatsvinden is voor de gemeente nog een vraag.

Sommige ouderen zijn verdwenen uit het dorp, omdat de woning niet meer kon voldoen aan de eisen van specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, zo zijn de huurders van mening. In de wijk is de solidariteit heel hoog; er zijn veel mantelzorgers vanuit de wijk. De sociale betrokkenheid is dan ook groot.

### **Kwaliteit van woningen en woningbeheer**

***De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,1.***

De woningen zijn van goede kwaliteit, zo meent de gemeente. Vanwege het geringe bezit is er echter niet veel differentiatie in het bezit. Op het gebied van duurzame ontwikkelingen heeft Harmonisch Wonen grote ambities, zoals vertaald in hun beleidsplan 2014-2018. Daaronder valt het aanbieden van zonnepanelen aan huurders, het verbeteren van de energetische kwaliteit van de woningen. De afgelopen jaren is hier al een deel van gerealiseerd waardoor de afspraken uit het energieconvenant 2020 al zijn gehaald. De gemeente is hier meer dan tevreden over. In 2016 is deze ambitie uitgebreid met het voornemen tot het doen van onderzoek naar het energieneutraal maken van een groot deel van de voorraad. Harmonisch Wonen gaat in dit verband in beeld brengen, wat de kosten en mogelijkheden zijn van het energieneutraal maken van de 165 houtskeletbouwwoningen (circa 75% van de voorraad).

Vanuit de zijde van de huurders wordt de opmerking geplaatst dat de woningen erg gehorig zijn. Het eigen initiatief vanuit Harmonisch Wonen om te komen tot minder energieverbruik wordt zeer positief beoordeeld.

### **(Des-)investeren in vastgoed**

***Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,5.***

De gemeente Lelystad laat weten dat er op dit moment bij Harmonisch Wonen nieuwbouwplannen zijn voor 20 sociale huurwoningen. Om een gewenste kwalitatieve aanvulling te zijn in de woningmarkt vult Harmonisch Wonen dit in met Vedische bouw, bij voorrang binnen het initiatief in het kader van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap van de Stichting Vredeswijk. Indien het initiatief van Stichting Vredeswijk geen doorgang vindt, is het mogelijk dat er te weinig nieuwbouw komt voor de primaire doelgroep.

Huurders vragen zich af of in plaats van woningen te realiseren in het nieuwe Vredeswijk er mogelijkheden bestaan om in de eigen wijk/dorp woningen te bouwen, hetgeen een doorstroming in de wijk zou bewerkstelligen en zo ook de ouderenhuisvesting kunnen realiseren. Dus misschien toch bouwen in het Sidha-dorp om ouderen binnen het 'dorp' te houden en uiteindelijk toch meer doelgroepen te kunnen bedienen.

Er bestaat toch enige angst of de realisatie van de Vredeswijk een concurrent kan worden van het eigen dorp. Anderzijds wordt genoemd dat de komst van Vredeswijk een kans en geen bedreiging vormt.

Het wordt jammer genoemd, dat er geen project is dat je de eigen woning, na enige tijd gehuurd te hebben, kan kopen. En Harmonisch Wonen koopt ook geen bestaande woningen. De vrees bestaat dat niet-TM'ers in de koopwoningen in de Sidha-dorp komen.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

***De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,2.***

Harmonisch Wonen heeft erg actieve vrijwilligers in het onderhoud van het eigen groen met een openbaar karakter. Ook stelt Harmonisch Wonen maatschappelijk vastgoed beschikbaar voor buurt en wijkactiviteiten, zo meent de gemeente. Het blijkt echter dat de gemeente Lelystad en Harmonisch Wonen hierin meer de samenwerking kunnen opzoeken. Zo zou Harmonisch Wonen gebruik kunnen maken van de 'beterebuurtbijdrage' en vaker kunnen overleggen met de wijkopzichter. Het geringe bezit van Harmonisch Wonen zorgt ervoor dat er geen visies of leefbaarheidsagenda's zijn. Een grote toegevoegde waarde voor de bewoners is dat er onder meer een basisschool, vegetarisch restaurant en een meditatiekamer in de wijk aanwezig zijn.

### **De relatie en communicatie met de corporatie**

***Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,5.***

Hier volgt in steekwoorden, waarmee Harmonisch Wonen wordt getypeerd:

- Bij uitstek sociale cohesie en een goede band met de bewoners
- Persoonlijk contact, maatwerk, flexibiliteit en zorg
- Authentiek, bevlogen, betrouwbaar, duurzaam, zeer betrokken bewoners, vedische bouw, transcendentale meditatie
- Kleine professionele organisatie die dicht bij haar doelgroep staat en deze adequate en persoonlijke diensten verleent
- Voorziet in de vraag die bij de oorspronkelijke opzet is neergelegd. Werkt betrouwbaar naar vermogen
- Lijnen zijn kort en huurders zijn tevreden
- Gericht op specifieke doelgroep, transparant, open houding en slagvaardig
- Afwachtend, niet vooruitstrevend
- Betrokken, betrouwbaar, gesprekspartner, taakgericht

De gemeente vindt dat Harmonisch Wonen een duidelijke visie en een unieke positie heeft in Lelystad, welke ze uitdraagt naar eigen bewoners en andere partijen. De samenwerking wordt met name gezocht met partners die passen binnen de eigen visie. Harmonisch Wonen verzorgt een essentiële bindende rol in het Sidhadorp. Naast de andere stichtingen die voor sociale cohesie in de wijk zorgen, heeft de corporatie een leidende rol. Dit helpt om het beleid van de diverse stichtingen op elkaar af te stemmen. Voorbeelden hiervan zijn de feestelijkheden ten behoeve van het 30-jarig bestaan van het dorp. Vanuit Stichting Harmonisch Leven is de corporatie een betrouwbare samenwerkingspartner die waarde toevoegt.

Vanuit Stichting Vredeswijk is Harmonisch Wonen partner, die ondersteunend is voor het realiseren van de doelstelling van Stichting Vredeswijk. Ook hier wordt samengewerkt met constructies voor de realisatie van een wijk met Vedische woningen.

Belanghebbenden vinden deze plek goed voor ouderen, omdat het centrum van de gemeente, het NS-station, politie en brandweer zeer nabij is.

## De invloed op het beleid

**Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,3.**

Harmonisch Wonen is ontstaan vanuit zelforganisatie van burgers. De gemeente meent dat daardoor de corporatie een bijzondere positie op de woningmarkt heeft. De gemeente Lelystad onderschrijft, waardeert en respecteert deze bijzondere positie zoals verwoord in het beleidsplan 2014-2018 van Harmonisch Wonen.

In het proces van prestatieafspraken heeft Harmonisch Wonen zich volgens de gemeente zeer professioneel opgesteld. Harmonisch Wonen was goed op de hoogte van de verplichtingen uit de nieuwe woningwet, en deed een overzichtelijk bod op de Woonvisie. De huurders zijn vanaf het begin van de besprekingen actief betrokken bij de prestatieafspraken die dit jaar voor het eerst op deze manier gemaakt zijn.

Gemeente is betrokken bij de verschillende beleidsdocumenten van Harmonisch Wonen en wordt tijdig hierover geïnformeerd. De prestatieafspraken worden gemaakt voor de duur van 4 jaar, het jaarlijks monitoren moet nog ingepland gaan worden.

Huurders zeggen dat het tot stand brengen en vaststellen van het 'marketingplan' om nieuwe huurders binnen de doelgroep te werven veel te lang duurt. Huurders zijn vaak geïnteresseerd - op bewonersavonden - in hun eigen directe problemen, maar niet in het algemene beleid van de corporatie.

Een dringend beroep wordt gedaan om sneller een totaalplan voor de toekomst te maken.

Een keer per jaar vindt een bijstelling plaats van het beleidsplan. Wat afgesproken is, wordt daadwerkelijk uitgevoerd.

### 2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

#### Verbeterpunten volgens de huurders

- o Meer initiatief tonen, méér achter TM staan en zorgen dat het blijft bestaan
- o Sommige stakeholders (RvC, gemeente en huurders) zijn goed geïnformeerd over het beleid van Harmonisch Wonen. Andere stakeholders zoals organisaties uit de TM-beweging kunnen beter betrokken worden bij het beleid en de uitvoering daarvan door Harmonisch Wonen
- o Administratieve zaken effectiever georganiseerd krijgen. (In de afgelopen jaren werd steeds een deel van de administratie aangepakt. Overzicht houden op het geheel van werkzaamheden is nu belangrijk. Pogingen om administratie uit te besteden kan alleen als dat overzicht er is!)
- o Doelgroep (TM-ers) aspirant huurders beter screenen

#### Verbeterpunten volgens de gemeente

- o In het geval dat stichting Vredeswijk geen doorgang vindt zouden er alternatieven moeten zijn voor de vormen van beschut en beschermd wonen.
- o Gezien de vergrijzing zal Harmonisch Wonen ook over zijn ouderenvoorzieningen moeten nadenken
- o Wonen met zorg; levensloopbestendige woningen
- o Meer afstemming op onderhoud groen met de wijkopzichter
- o Gebruik maken van het project mensen maken de buurt, zoals bijvoorbeeld met de budgetten 'stedelijke vernieuwing op uitnodiging' de eigen initiatieven stimuleren



### Verbeterpunten volgens overige belanghebbenden

- Meer woningen die geschikt zijn voor mensen met een handicap/ouderen
- Blijf bijzonder
- Scenario's bedenken voor wat er gebeurt wanneer deze specifieke doelgroep in volume afneemt (instroom van huishoudens die zich minder verbonden voelen met het thema)

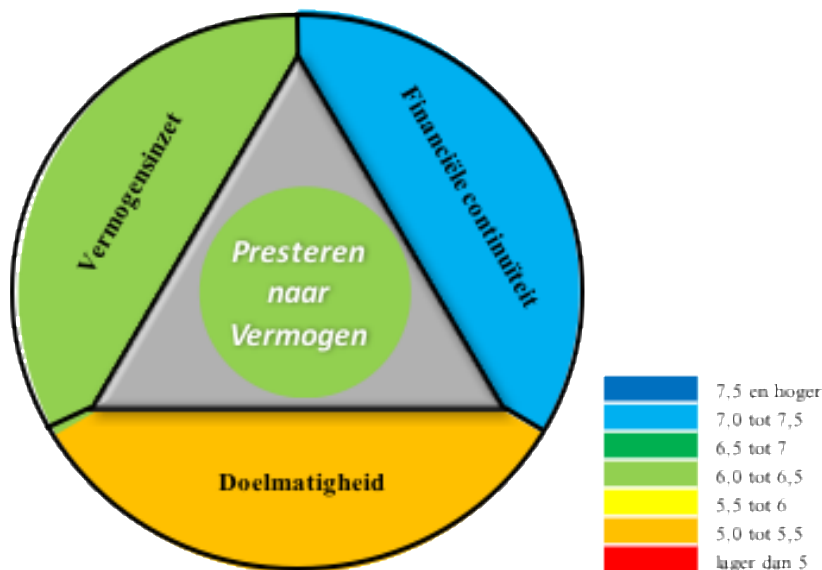
### 3. Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Voor corporaties met minder dan 500vhe wordt een totaal oordeel gegeven, waarbij op de volgende deel onderwerpen een uitwerking wordt gegeven:

- Financiële continuïteit: de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen
- Doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering
- Vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord en gemotiveerd in voor maatschappelijke prestaties.

#### Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	7,0	30%	<b>2,1</b>
Doelmatigheid	5,0	30%	<b>1,5</b>
Vermogensinzet	6,0	40%	<b>2,4</b>
<b>Presteren naar Vermogen</b>			<b>6,0</b>



#### 3.1 Financiële continuïteit

**De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.**

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt de mening gevormd of en hoe Harmonisch Wonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De commissie is van mening dat Harmonisch Wonen aan het ijkpunt voldoet en een pluspunt op zijn plaats is, vanwege:

- De wijze van verantwoording en de actieve wijze van hanteren van het vermogensbeleid. De corporatie heeft, ondanks de kleine omvang, goed zicht op de financiële risico's en handelt daar ook naar. De financiële kengetallen worden in beeld gebracht en hierover wordt gerapporteerd. Jaarbegroting en jaarverslag zijn compleet en daarin wordt uitgebreid ingegaan op de financiële positie.

De beoordeling van de financiële continuïteit is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur en raad van commissarissen, rapportages van de accountant en de beschikbare cijfers van de Autoriteit Wonen (AW), het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en uit eerdere jaren het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV). De commissie heeft geconstateerd dat de corporatie in alle jaren aan de normen voldoet die de externe toezichthouders stellen. Het betreft hier onder meer de kengetallen voor ICR (interest coverage ratio), DSCR (debt service coverage ratio), LTV (loan to value), en solvabiliteit. De externe toezichthouders beoordelen de financiële positie van Harmonisch Wonen als positief. Wel ziet het WSW een zeker risico vanwege de opbouw van het woningbezit (veel woningen uit één bepaalde bouwperiode) en de planning van het woningonderhoud. Hier heeft Harmonisch Wonen op geacteerd door het herijken van de MJOB.

Harmonisch Wonen heeft een ondernemingsplan voor een periode van vier jaar. Dit plan wordt jaarlijks vertaald naar een jaarplan en jaarbegroting. Er wordt adequaat ingegaan op relevante ontwikkelingen, zowel landelijk als lokaal. Plannen worden onderbouwd en financieel inzichtelijk gemaakt. Ook wordt de impact op de diverse ratio's weergegeven. In de begroting voor 2016 zijn vier scenario's opgenomen: een beheerscenario waarbij een lening wordt afgelost, een scenario met nieuwbouw van 20 woningen, een scenario waarbij een aantal woningen extra onderhoud krijgen (nieuwe badkamer en keuken), en een scenario dat een combinatie van onderhoud en nieuwbouw is. Voor alle vier de scenario's zijn de kasstromen bepaald en de ontwikkeling van de kengetallen in beeld gebracht.

In 2016 heeft Harmonisch Wonen een reglement financieel beleid en beheer opgesteld, waarmee wordt voldaan aan de voorschriften uit de nieuwe woningwet. Harmonisch Wonen maakt geen gebruik van rente-instrumenten.

### 3.2 Doelmatigheid

#### ***De commissie waardeert dit onderdeel met een 5.***

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Harmonisch Wonen een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

Harmonisch Wonen voldoet niet aan het ijkpunt van een 6 met als reden dat:

- De bedrijfslasten veel hoger liggen dan de benchmark, ook die van vergelijkbare kleine corporaties. Daarnaast heeft Harmonisch Wonen onvoldoende inzichtelijk gemaakt welk maatschappelijk rendement zij aanvaardbaar vindt.

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met het bestuur en raad van commissarissen.

De afgelopen vier jaar heeft Harmonisch Wonen met haar bedrijfslasten ruim 40% boven het gemiddelde van Nederland gezeten (bron: CBC).

Geharmoniseerde bedrijfslasten per vhe	2012	2013	2014	2015
<i>Harmonisch Wonen</i>	1.642	1.348	1.336	1.235
<i>Gemiddelde in de sector</i>	1.118	1.014	921	853

De bedrijfslasten zijn wel gedaald de afgelopen vier jaar, maar die daling heeft ongeveer gelijke tred gehouden met de daling in de hele sector gerekend over de gehele periode van vier jaar.

Harmonisch Wonen is zich ervan bewust dat de schaal van de corporatie en de inrichting van de werkorganisatie tot hogere kosten leidt. Er is relatief veel personeel. Met 2,6 fte komt Harmonisch Wonen uit op iets meer dan 80 woningen per fte, dit cijfer ligt flink hoger dan in de sector gebruikelijk is. Er staat relatief veel personeel ter beschikking van de huurder, de lijnen zijn kort. Ook wordt extra service geboden, bijvoorbeeld het uitvoeren van kleine klussen. Daar staan ook voordelen tegenover: de klanttevredenheid behoort tot de allerhoogste van Nederland, de huurachterstanden zijn laag. Door zelfstandig te blijven lukt het om het eigen karakter van Harmonisch Wonen te behouden.

Tot nu toe heeft de corporatie niet inzichtelijk gemaakt en gemotiveerd waarom zij kiest voor hogere uitgaven en een lager maatschappelijk rendement. Ook zijn geen financiële doelstellingen geformuleerd behoudens het voldoen aan de kengetallen van AW en WSW. Mede daarom is de visitatiecommissie van mening dat niet aan het ijkpunt voor het cijfer 6 wordt voldaan. Recent is wel een discussie opgestart waarbij wordt bekeken of het mogelijk is de bedrijfslasten verder naar beneden te brengen. Alternatieve scenario's, bijvoorbeeld door werk uit te besteden of strategisch met andere corporaties samen te werken, worden in beeld gebracht.

De onderhoudskosten liggen ongeveer op het niveau van het landelijk gemiddelde. De instandhoudingsindex uit de laatste benchmark ligt op 113 (tegenover 100 landelijk gemiddelde). In 2012 lagen de totale onderhoudslasten ongeveer 20% lager dan het landelijk gemiddelde (bron CiP). Voor de tussenliggende jaren 2013 en 2014 waren geen cijfers beschikbaar. De fluctuaties in onderhoudslasten hebben te maken met de kleine aantallen woningen waarbij bijvoorbeeld mutatieonderhoud wordt uitgevoerd. Harmonisch Wonen heeft geen portefeuillebeleid maar wel een onderbouwde en recent herijkte meerjarenonderhoudsplanung. Incidenteel wordt een woning verkocht.

De commissie heeft waardering voor het feit dat Harmonisch Wonen aan alle eisen die de afgelopen jaren aan de corporaties zijn gesteld voldoet, en dit met de bestaande werkorganisatie heeft opgepakt. Zo is de woningwet grotendeels geïmplementeerd en wordt voldaan aan de regels met betrekking tot passend toewijzen en de te hanteren inkomensgrenzen.

### 3.3 Vermogensinzet

#### ***De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.***

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met bestuur en raad van commissarissen. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het

beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. Harmonisch Wonen voldoet aan het ijkpunt.

In het beleidsplan zijn gegroepeerd naar een aantal thema's als communicatie en participatie, verhuur, leefbaarheid, wonen en zorg, 36 doelstellingen opgenomen. Ook is er een herijkte MJOB. In deze plannen is helder opgenomen waarin Harmonisch Wonen in wil investeren.

In de visitatieperiode is vooral geïnvesteerd in onderhoud en duurzaamheid. Zo heeft meer dan de helft van de woningen nieuwe keukens en nieuwe badkamers gekregen. Hiervoor was bijzonder veel animo, niet alle verzoeken konden worden gehonoreerd. Daarnaast is geïnvesteerd in maatregelen om woningen energiezuinig te maken zoals het plaatsen van zonnepanelen bij zo'n 30 woningen.

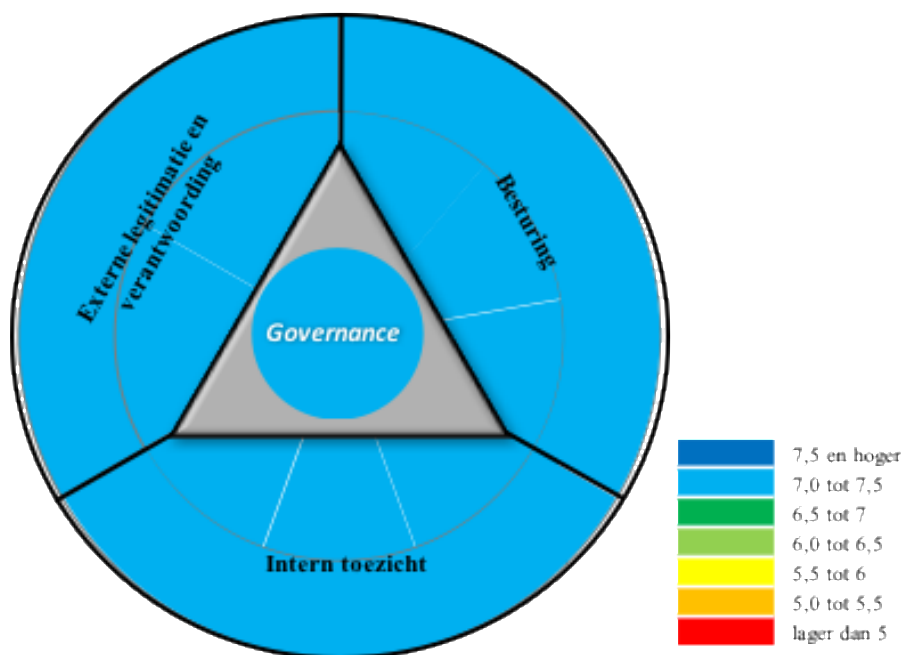
De grootste opgave die Harmonisch Wonen voor haar zelf heeft gedefinieerd is het toevoegen aan haar portefeuille van ongeveer 20 nieuwbouw senioren geschikte woningen. Omdat Harmonisch Wonen vooral eengezinswoningen in haar bezit heeft, wil zij senioren geschikte woningen toevoegen om te voldoen aan de vraag van haar vergrijzende doelgroep. Deze woningen vormen onderdeel van een groter plan, het CPO-project Vredeswijk waarbij wordt uitgegaan van het "Vedische bouwconcept". Helaas heeft dit project de afgelopen jaren flinke vertraging opgelopen. Inmiddels is er een geschikte locatie gevonden. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt dat het project in 2017 daadwerkelijk start. Mocht dat niet zo zijn, dan kijken Harmonisch Wonen en de gemeente samen naar alternatieven.

Harmonisch Wonen kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. Er is in de visitatieperiode geïnvesteerd in onderhoud en duurzaamheid. Helaas zijn de voorgenomen investeringen in nieuwbouw tot nu toe niet gerealiseerd. Dit plan bepaalde in de visitatieperiode wel de inzet van de financiële middelen. Ondanks het advies in de vorige visitatie zijn tot voor kort nog geen alternatieven in beeld gebracht. Pas in het jaarplan 2016 is voor het eerst een aantal scenario's doorgerekend, met en zonder nieuwbouw.

## 4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Woningwet, de sector brede Governancecode en de Overlegwet Huurders en Verhuurders. Governance bestaat uit de onderdelen Besturing, Intern Toezicht en Externe legitimatie.

Governance			
Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing	7,0	33%	2,3
Intern toezicht	7,0	33%	2,3
Externe legitimatie	7,0	33%	2,3
<b>Governance</b>			<b>7,0</b>



### 4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Bij corporaties met minder dan 500 woningen wordt voor dit onderdeel een totaalcijfer gegeven.

**De commissie beoordeelt de Besturing met een 7,0.**

Harmonisch Wonen voldoet aan het ijkpunt en kent het volgende pluspunt toe:

- De actieve wijze waarop de corporatie haar visie uitdraagt en de actieve wijze waarop de resultaten worden besproken.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de wijze waarop Harmonisch Wonen het besturingsproces heeft vormgegeven. Na de vorige visitatie, die in 2012 is afgerond, is gestart met het proces om tot een nieuw beleidsplan 2014–2018 te komen. Vanuit de leerpunten uit de visitatie en de analyse van het vorige beleidsplan dat in 2012 afliep is een startnotitie gemaakt. Deze is uitgebreid aan een groep belanghebbenden voorgelegd en met de input die van hen is verkregen is het beleidsplan verder vervolmaakt. In het beleidsplan zijn naast missie en visie 36 concrete doelstellingen opgenomen. Deze zijn gegroepeerd aan de hand van thema's als communicatie en participatie, verhuur, leefbaarheid, wonen en zorg, organisatie en financiën. Het plan biedt duidelijk richting, is transparant opgesteld en op de website gepubliceerd.

In de jaarbegroting zijn het jaarplan en de financiële begroting voor het komend jaar opgenomen. Daarbij wordt het beleidsplan als uitgangspunt genomen en is het jaarplan langs dezelfde thema's opgebouwd. Ook wordt de voortgang op de 36 doelstellingen benoemd. In de jaarverslagen wordt verwezen naar het beleidsplan en gerapporteerd over de voortgang van het behalen van de doelstellingen. Voor wat betreft het beleidsplan, de begrotingen en de jaarverslagen doet Harmonisch Wonen niet onder voor grotere corporaties en de commissie was hiervan onder de indruk.

Gedurende het jaar rapporteert de bestuurder regelmatig aan de raad van commissarissen over de voortgang en de resultaten. Dit gebeurt nog niet op een structurele wijze in bijvoorbeeld kwartaal- of halfjaarrapportages. In de managementletter heeft de accountant in 2014 en 2015 geadviseerd om een formele richtlijn op te stellen voor het genereren van managementinformatie waarbij dient te worden vastgelegd met welke frequentie rapportages worden geproduceerd, over welke onderwerpen ze moeten gaan en op welke wijze de cijfers uit de administratie worden ontleend. Het voornemen is om deze rapportages in 2017 in te voeren. Hoewel deze gestructureerde rapportages (nog) ontbreken is de commissie er van overtuigd geraakt dat zowel bestuurder als raad van commissarissen goed op de hoogte zijn van de resultaten en hier goed overleg over voeren. Over een groot aantal onderwerpen worden met regelmaat rapportages en analyses gemaakt. Voorbeelden hiervan zijn het treasuryproces en het liquiditeitsbeheer, de huisvesting van statushouders, de huurachterstanden en de betrokkenheid van huurders bij het beleid. Thema's kunnen door zowel de bestuurder als de raad van commissarissen worden geagendeerd, waarbij de bestuurder een notitie of voorstel maakt. Deze worden uitvoerig besproken en vervolgens worden eventueel maatregelen genomen tot bijsturing.

Met ingang van 2017 zijn de banden met Stichting Harmonisch Beheer (SHB), waar Harmonisch Wonen inzet voor leverde, verbroken.

## 4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de interne toezichthouder aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de interne toezichthouder een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

## **De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.**

Volgens de commissie voldoet Harmonisch Wonen aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De visitatiecommissie is positief over de professionaliteit van de huidige raad van commissarissen en het samenspel tussen bestuurder en de raad.

Het intern toezicht van Harmonisch Wonen is de afgelopen jaren geprofessionaliseerd. Waar voorheen de leden van de raad van commissarissen werden geworven op hun verbinding met de doelstelling van Harmonisch Wonen en op een of andere manier waren verbonden met het Sidhadorp, wordt nu geworven op specifieke deskundigheid of ervaring. Hiermee wordt ook de vermenging van belangen, die bij de vorige raad een risico had kunnen zijn, voorkomen. De samenstelling van de raad van commissarissen is in de visitatieperiode teruggebracht van vijf naar drie leden. Twee van de huidige drie leden komen niet meer uit de lokale gemeenschap en hebben een volkshuisvestelijke en financiële achtergrond. In 2016 is een nieuw lid benoemd, waarbij gebruik is gemaakt van een profielschets en waarvoor een externe, open werving heeft plaatsgevonden. Hierbij is rekening gehouden met de wettelijke voorschriften en de Governance Code. Leden van de raad van commissarissen volgen diverse opleidingen en trainingen op het gebied van Permanente Educatie.

Uit het gesprek met de raad van commissarissen is de commissie duidelijk geworden dat de raad van commissarissen met name de afgelopen twee jaren een ontwikkelproces heeft doorgemaakt en de drie rollen van toezicht houden, adviseren en werkgever van de bestuurder zijn geherdefinieerd. In 2015 is het reglement raad van commissarissen herijkt en vastgesteld. De relatie met de bestuurder is de afgelopen jaren verbeterd. Afspraken zijn in 2014 vastgelegd in het document "Relatie en werkafspraken tussen Bestuur en raad van commissarissen". In het functioneringsgesprek met de bestuurder komen daardoor minder verrassingen naar boven.

Jaarlijks worden zelfevaluaties gehouden, waarvan de laatste begin 2016 door een extern bureau is begeleid. De bestuurder wordt om input gevraagd bij de zelfevaluaties van de raad van commissarissen. Na afloop van iedere vergadering wordt kort gereflecteerd hoe het overleg is verlopen en hoe de aanwezigen dit hebben ervaren. Dit wordt kort in het verslag opgenomen. Voor de visitatiecommissie is dit een voorbeeld voor de wijze waarop de raad van commissarissen en bestuurder met de 'boardroom dynamics' bezig zijn. Eenmaal per jaar vindt een themadag plaats met bestuurder, medewerkers en RvC.

De raad van commissarissen hanteert een toetsingskader, waarvan in het jaarverslag verslag wordt gedaan. Het toetsingskader is niet expliciet vastgelegd en hetzelfde geldt voor het risicobeheersingssysteem. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de raad en de bestuurder duidelijk gekregen dat, hoewel misschien niet expliciet vastgelegd, de belangrijkste risico's helder in beeld zijn en dat hier ook op wordt gestuurd. In het jaarverslag wordt ingegaan op het toepassen van de Governancecode.

De visitatiecommissie is positief over de professionaliteit van de huidige raad van commissarissen en het samenspel tussen bestuurder en raad van commissarissen. De commissie geeft hiervoor een pluspunt. Daarbij is meegewogen dat de visitatieperiode vier jaar betreft en de belangrijkste verbeteringen recent hebben plaatsgevonden.



### 4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

#### ***De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 7.***

Harmonisch Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

- De zeer actieve wijze waarop Harmonisch Wonen belanghebbenden bij de beleidsvorming heeft betrokken en in de jaarverslagen zich met nadruk tot de belanghebbenden richt.

Harmonisch Wonen heeft regelmatig contact met zijn belangrijkste stakeholders. Deze zijn actief betrokken bij het beleidsplan 2014 - 2018. Daarnaast wordt jaarlijks een "algemene huurdersavond" gehouden en vindt regelmatig een "Stichtingenoverleg" (met de stichtingen SHL, SOWCI en SHB) plaats over de het reilen en zeilen in het Sidha-dorp.

In de eerste jaren van de visitatieperiode was er geen formele huurdersorganisatie in het kader van de Overlegwet. Wel werden alle huurders uitgenodigd voor de jaarlijkse huurdersavond. Hierbij is ook een delegatie van de raad van commissarissen aanwezig. Met de implementatie van de nieuwe woningwet is Harmonisch Wonen actief op zoek gegaan naar huurders die zitting wilden nemen in "de huurdersorganisatie". Deze bestaat momenteel uit drie leden. Een samenwerkingsovereenkomst is er nog niet.

Een belangrijke verandering in de nieuwe Woningwet is dat belanghebbenden meer invloed krijgen op het corporatiebeleid, met name huurders en gemeente. De corporatie dient zich actief op deze belanghebbenden te oriënteren. De corporatie moet hiertoe jaarlijks een overzicht met haar plannen opstellen, het bod. Dit bod vormt de basis voor het maken van prestatieafspraken. Deze cyclus is in Lelystad goed geïmplementeerd. In 2016 heeft Harmonisch Wonen aan de hand van de actuele woonvisie een bod gedaan dat in (concept) prestatieafspraken is vastgelegd. Hierbij is de huurdersorganisatie betrokken geweest.

In de documentatie en communicatie is Harmonisch Wonen open en transparant. Veel relevante stukken zijn op de website terug te vinden.

Harmonisch Wonen maakt serieus werk van de externe legitimering en voldoet aan de richtlijnen en wettelijke voorschriften uit Woningwet, Overlegwet en Governancecode. De bezoldiging van de bestuurder valt binnen de WNT. Vanwege de actieve wijze waarop Harmonisch Wonen belanghebbenden bij de beleidsvorming heeft betrokken en in de jaarverslagen zich tot de belanghebbenden richt, is een pluspunt op zijn plaats. Hierbij is meegewogen dat in de eerste jaren van de visitatieperiode er geen formele huurdersvertegenwoordiging was.

# Deel 3

## Bijlagen



## Deel 3 – Bijlagen

### 1. Gerealiseerde prestaties

De prestaties zijn omschreven in het Hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities.

### 2. Positionpaper

#### Visitatie 2016

##### Positionpaper bestuurder

Deze “positionpaper” is geschreven ten behoeve van de visitatie 2016 en volgt daarbij de beknopte insteek zoals in het kader hiernaast is weergegeven.

##### Wie is Harmonisch Wonen?

Harmonisch Wonen is een compacte woningcorporatie en toegelaten instelling.

Zij is ontstaan in de 80er jaren van de vorige eeuw uit zelforganisatie van bewoners. Een groep mensen die de Transcendente Meditatie-Sidhi technieken (TM-technieken) geregeld beoefent, zocht een plek om dat gezamenlijk te kunnen doen. Zij richtten de Stichting Harmonisch Leven (SHL) op, die de eerste ontwikkeling voor haar rekening nam. SHL heeft Harmonisch Wonen opgericht ten behoeve van de sociale huurwoningen in het plan. De aspecten rondom alles wat met de meditatie te maken heeft kwam onder de hoede van de Stichting Onderwijs en Wetenschap der Creatieve intelligentie (SOWCI-Lelystad), een organisatie van en voor bewoners en gelieerd aan de landelijke- en internationale TM-organisatie.

Na enkele jaren verkreeg Harmonisch Wonen de status toegelaten instelling en zij legde zich toe op het goed huisvesten van mensen die vanwege hun omstandigheden aangewezen zijn op de sociale huursector, en in het bijzonder op het huisvesten van mensen die de TM-technieken beoefenen. Dat deed en doet zij in goede samenwerking met SOWCI Lelystad. Woningzoekenden melden zich voor een woning. Als zij een verklaring overleggen van SOWCI-Lelystad, krijgen zij voorrang bij het huren van een woning. Zo ontstond het “Sidhadorp”.

Na ruim 30 jaar blijkt een stabiele gemeenschap te zijn ontstaan die een voorbeeldfunctie heeft als het gaat om het creëren van sociale samenhang en verbinding in een anderszins anonieme nieuwbouwwijk. In die 30 jaar is er minder dan 10 keer een woning verhuurd aan mensen zonder verklaring van SOWCI Lelystad, inclusief het huisvesten van vluchtelingen met een verblijfsstatus (“vergunninghouders”). Daarbij heeft Harmonisch Wonen zich niet afzijdig gehouden van de reguliere volkshuisvesting, getuige de prestatieafspraken met de gemeente en steeds haar maatschappelijke verantwoordelijkheden genomen.

“De directeur-bestuurder van de corporatie schrijft voorafgaand aan de visitatie een position paper, waarin hij/zij in twee tot drie pagina's aangeeft wie de corporatie is, waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en of de directeur-bestuurder daar tevreden over is. In de position paper kan ook de ambitie beschreven in het nieuwe beleidsplan worden meegenomen.”

*Uit de offerte van Ecorys*

## Waar staat Harmonisch Wonen voor?

Harmonisch Wonen heeft een sterke binding met de TM-doelgroep en ziet in deze binding kansen in deze marktniche binnen de volkshuisvesting. De TM-doelgroep heeft maatschappelijke ideeën over het creëren van een “ideale samenleving”. Daaronder valt de gezamenlijke beoefening van de TM-techniek, maar ook een aantal andere Vedische<sup>1</sup> benaderingen. Een daarvan is de Vedische bouw.

Meditatie heeft, aldus de doelgroep, net als de Vedische bouw, een harmoniserende werking op het individu en op de groep. Gezondheid en welbevinden nemen toe doordat het individu meer in harmonie leeft met zichzelf en zijn omgeving.

Harmonisch Wonen staat voor wat de naam uitdrukt. Dat vullen we in door goede huisvesting te verzorgen, vooral voor mensen die aangewezen zijn op de sociale huursector, waarbij *harmonisch wonen* leidraad is. Wat dat inhoudt is verwoord in de visie.<sup>2</sup>

## Wat wil Harmonisch Wonen bereiken?

Momenteel streven we naar effectief en efficiënt beheer, met behoud van de hoge klantkwaliteit die we blijken te hebben. We streven er naar de sociale samenhang binnen het Sidhadorp te behouden. We streven naar gezonde woningen en willen een voorloper zijn als het gaat om duurzaamheid. We doen op dit moment onderzoek naar het energieneutraal maken van een deel van de woningen.

Tegelijk zoeken we naar nieuwe kansen om de Vedische bouw te realiseren. Daartoe zijn we partner van de Stichting Vredeswijk, die via collectief particulier opdrachtgeverschap een nieuwe woonwijk wil gaan opzetten in Lelystad onder de naam “Vredeswijk”, geheel Vedisch gebouwd. Er is een locatie beschikbaar, waar als het goed loopt, in 2018 ca 50 woningen gebouwd worden. Ca 15 daarvan zijn sociale huurwoningen naar onze specificatie, waarvan is afgesproken dat wij die van de ontwikkelaar afnemen.

## Waar staan we nu?

Na de spannende periode in aanloop op de nieuwe woningwet, met het invoeren van de vennootschapsbelasting en de verhuurdersheffing, kunnen we zien dat we levensvatbaar blijven. De financiële positie is goed, vooral vanwege de stijgende lijn. De ultra kleine organisatie weet het telkens te presteren om de uitdagingen het hoofd te bieden. We lijken daarin te slagen, met behoud van zelfstandigheid. Om het werkapparaat te stroomlijnen zijn we op zoek naar strategische allianties. De eerste stappen daartoe zijn gezet.

Het streven naar effectief en efficiënt beheer is een kwestie van balanceren. We willen effectief blijven terwijl we de efficiëntie verhogen. We hebben de effectiviteit behouden bij een daling in de algemene bedrijfslasten van 10% in drie jaar (2013-2015). Dat klinkt goed, maar is niet goed genoeg als je het vergelijkt met de benchmark. Dat moet nog aanzienlijk efficiënter en daar worden ook in 2016 en 2017 weer kleine stappen toe gezet. Een samenwerking met een aantal kleine corporaties is in ontwikkeling, maar nog onduidelijk is wat dat kan gaan bijdragen.

---

<sup>1</sup> Vedisch: afkomstig uit de antieke Vedische geschriften (Veda's), zoals geanalyseerd door een team van wetenschappers onder leiding van Maharishi Mahesh Yogi

<sup>2</sup> Zie het Beleidsplan 2014-2018

De sociale samenhang is het “dorp” is onveranderd. Wel dreigt er af en toe leegstand en dat kan tot gevolg hebben dat er mensen een woning krijgen die niet tot de TM doelgroep behoren. Daartoe proberen we de samenwerking met SOWCI en SHL te versterken.

Na een aantal technische ingrepen in de woningen is het binnenklimaat verbeterd en is het gemiddelde label B behaald. Daarmee zijn we voorloper. We gaan verder in het onderzoeken van energieneutraal renoveren.

Het realiseren van Vedicische nieuwbouw is onderweg. Na een stagnatie van de ontwikkeling als gevolg van de crisis, heeft de stichting Vredeswijk nu een optie op een goede locatie.

### **En is dat goed genoeg?**

De financiële positie is goed, hoewel er nog niet efficiënt genoeg gewerkt wordt. Daar is nog verbetering mogelijk. Ik kies daarbij de evolutionaire aanpak en dat gaat traag, maar beperkt de risico's van verandering. Ik ben daar gematigd tevreden over. Het gaat de goede kant op, maar de materie is weerbarstig. Het zou mogelijk sneller kunnen, maar daar zie je juist de zwakte van onze kleine organisatie. We hebben onvoldoende resources om dit soort processen in kortere tijd vorm te geven. Inhuur leidt tot kostenstijging en dat is juist wat we willen voorkomen. Tijd is overigens ook nodig voor de acceptatie binnen de organisatie en daarbuiten, dus te snel is ook niet goed. Ik ben overigens erg benieuwd wat de benchmark gaat aangeven. De geluiden uit informele contacten duiden op een kostenstijging bij de collega corporaties als gevolg van de woningwet. Wij hebben dat buiten de deur weten te houden en hebben mogelijk een stap vooruitgezet met een status quo.

Ons bestaansrecht is verbonden met de kracht van de lokale gemeenschap. We hebben daar weinig grip op. Een poging tot het verbeteren van de lokale samenwerking met SOWCI en SHL heeft de laatste twee jaar onvoldoende opgeleverd. We zoeken naar verbetering. Aan de andere kant is er nog geen serieus probleem; de verhuur verloopt in goede samenwerking met SOWCI en de woningen worden vrijwel volledig verhuurd aan de TM doelgroep. Voor dit moment is het nog voldoende, maar het is de vraag of dat zo blijft. Tevreden zijn we over de klanttevredenheid en de staat van het vastgoed. Het is goed te zien dat de eerste resultaten erop wijzen er voldoende aanleiding is verder onderzoek te doen naar de haalbaarheid van energierenovaties. Dat is een eerste stap, maar het is allerm minst zeker dat het ook echt haalbaar blijkt. Voor dit moment is dat voldoende, maar ik kijk erg uit naar de volgende stap.

De nieuwbouwplannen willen al jaren niet vlotten. Dat voelt als onvoldoende, maar ligt genuanceerder. De rente is ultra laag en op dit moment kunnen we daar niet van profiteren met de realisatie van nieuwe woningen. Dat is een gemiste kans. Voor de korte termijn hebben we ons lot verbonden aan de Stichting Vredeswijk. Dat biedt een uitgelezen kans om niet alleen sociale huurwoningen te bouwen, maar woningen die ingebed worden in een breder geheel, inclusief specifieke voorzieningen. Daar ben ik enthousiast over. Keerzijde is dat we er geen grip op hebben. In overleg met de projectleider van de Vredeswijk hebben we via de prestatieafspraken met de gemeente hier een deadline aan gekoppeld.

Aan de andere kant is uitstel van nieuwbouw ook gunstig gebleken. De laatste jaren waren financieel erg onzeker en de financiële positie zou niet zo goed geweest zijn als we eerder nieuwbouw hadden gepleegd. Alles bij elkaar genomen ben ik ingenomen met de

samenwerking met Vredeswijk en de kansen die dat biedt. Dat het veel tijd kost is binnen dat kader acceptabel.

Radbout Matthijssen, Lelystad, 19-10-2016

### 3. Bronnenlijst

<b>Perspectief/Ratio</b>	<b>Documenten</b>
<b>Algemeen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Document met inloggegevens CBC, toegang tot alle informatie</li> <li>• Positionpaper</li> </ul>
<b>Presteren naar Opgaven/Ambities</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidsplan 2014-2018</li> <li>• Beleidsplan Speerpunten</li> <li>• Beleidsplan Samenvatting</li> <li>• Beleidsplan 2009-2012</li> <li>• Jaarverslagen, Volkshuisvestingsverslagen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaarverslagen 2012-2015</li> </ul> </li> <li>• Convenant gemeente Lelystad 2011-2014</li> <li>• Woonvisie 2009-2014</li> <li>• Woonvisie 2016-2020</li> <li>• Bod op de woonvisie 2016</li> <li>• Reactie op bod door gemeente 2016</li> <li>• Agenda's bestuurlijk overleg</li> <li>• Concept prestatieafspraken 2017</li> <li>• KWH, onderzoek klanttevredenheid</li> <li>• Verhuurrapportages 2012, 2013, 2014</li> <li>• Kwaliteit Service reparatieonderhoud</li> </ul>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslagen van stichtingenoverleg 2013, 2014 en 2015</li> <li>• Verslagen algemene Huurdersavond 2013, 2014 en 2015</li> <li>• Agenda's bestuurlijk overleg</li> <li>• Concept-prestatieafspraken 2017</li> <li>• Adviesaanvragen, notulen, correspondentie en consultatie met huurdersorganisatie</li> <li>• Individuele scores Aedes-benchmark</li> <li>• Begroting 2017 Dilemma's</li> </ul>
<b>Presteren naar Vermogen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief               <ul style="list-style-type: none"> <li>- CFV continuïteitsoordeel en toezichtbrieven</li> </ul> </li> <li>• De Oordeelsbrief van de minister van BZK               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerie oordeel en toezichtbrieven</li> </ul> </li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</li> <li>• Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief               <ul style="list-style-type: none"> <li>- WSW-kredietwaardigheid, faciliteringsvolume,</li> </ul> </li> </ul>

	<p>borgingsplafond AW 2014 Oordeelsbrief en reacties</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarrekeningen en jaarverslagen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaarverslagen en jaarrekeningen incl. accountantsverklaringen</li> </ul> </li> <li>• Meerjarenbegrotingen</li> <li>• Bedrijfswaardeberekeningen</li> <li>• Activiteitenoverzichten</li> <li>• Begrotingen 2012-2015</li> <li>• Meerjarenbegrotingen 2013-2017</li> <li>• Kwartaalrapportages, maandelijks dashboards</li> <li>• Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accountantsverslagen 2012-2015</li> <li>- Managementletters 2012-2015</li> </ul> </li> <li>• Reglement Financieel beleid en beheer</li> <li>• Bedrijfsanalyse 2016</li> </ul>
<p><b>Governance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen Raad van Commissarissen</li> <li>• Notulen vergaderingen Raad van Commissarissen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda's en verslagen RvC 2012-2015</li> </ul> </li> <li>• Statuten</li> <li>• Governancecode</li> <li>• Bestuursbesluiten</li> <li>• Relatie en werkafspraken bestuur en RvC</li> <li>• Visitatierapport</li> <li>• Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, reglementen</li> <li>• Integriteitscode</li> <li>• Verslagen zelfevaluatie RvC</li> </ul>



#### **4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden**

Directeur-bestuurder

Radbout Matthijssen

Raad van Commissarissen

Peter Pels, voorzitter

Medewerkers

Bernadette van Zuidam

Lucie Konings

Lody de Melker

Huurdersvertegenwoordiging

Jacqueline Reesinck

Anne Vink

Gemeente Lelystad

Jop Fackeldey, wethouder

Ilse Habets

Collega-corporatie Centrada

Martine Visser, directeur-bestuurder

André van Schaik

Overige belanghebbenden

Marieke Scholtens, SOWCI

Leo Hekker, SOWCI

Ger Lieve, Fortuinlijk Wonen

Raymond Slot, SHL/Vredeswijk

## 5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



### **Leny Braks**

Leny Braks heeft 20 jaar ervaring als lijnmanager in verschillende sectoren (zakelijke dienstverlening, volkshuisvesting, gemeentelijke overheid, welzijn). Sinds 2008 werkt zij als zelfstandig interimmanager en adviseur voor gemeenten, woningcorporaties en maatschappelijke instellingen. Kenmerkend voor haar interim-opdrachten is dat het gaat om (samenwerkingsverbanden van) organisaties waar medewerkers zich in een transitie begeven. Die transitie kan extern of intern zijn geïnitieerd. De rol van Leny is om mensen een nieuw perspectief te bieden en ze daarin op weg te helpen. Daarnaast is Leny Braks werkzaam als toezichthouder/commissaris bij een drietal woningcorporaties en visitorator.

Aanvankelijk werkte Leny Braks als manager in de commerciële dienstverlening, maar in 2000 heeft zij de overstap gemaakt naar de non-profit sector. In die complexe omgeving, met een veelheid aan stakeholders, waarbij lastig te bepalen is met welke investering het maatschappelijk rendement het hoogst is, komt zij goed tot haar recht. Met haar bedrijfskundige achtergrond en analytisch vermogen is zij in staat snel complexe situaties te doorgronden en te vertalen naar concrete oplossingsrichtingen. Van nature brengt zij graag verbindingen tot stand tussen mensen en tussen organisaties. Kenmerkende eigenschappen zijn: analytisch, gedreven, enthousiasmerend, samenbindend, coachende managementstijl, integrale aanpak, resultaatgericht.



### **mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE**

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

## Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 25 oktober 2016

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

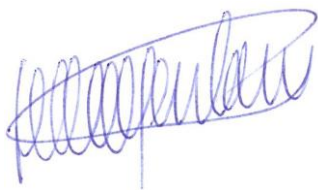
### Harmonisch Wonen

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode oktober 2016 – december 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie, zullen de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



ir. H.P.M. Braks-Langenkamp

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

## **Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.**

Plaats: Zeist

Datum: 25 oktober 2016

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

### **Harmonisch Wonen**

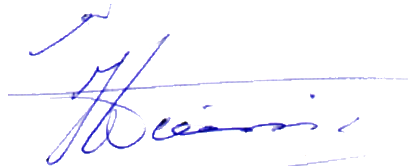
in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink