

Woningstichting Ouder-Amstel

Visitatierapport

Utrecht, 2 september 2008

Colofon

Raeflex

Catharijnesingel 56

3511 GE Utrecht

e-mail: w.dewater@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer D. van Ginkel CMC (voorzitter)

De heer ir. C.J. Noort

Mevrouw C.M.F. Bomhof (secretaris)

Voorwoord

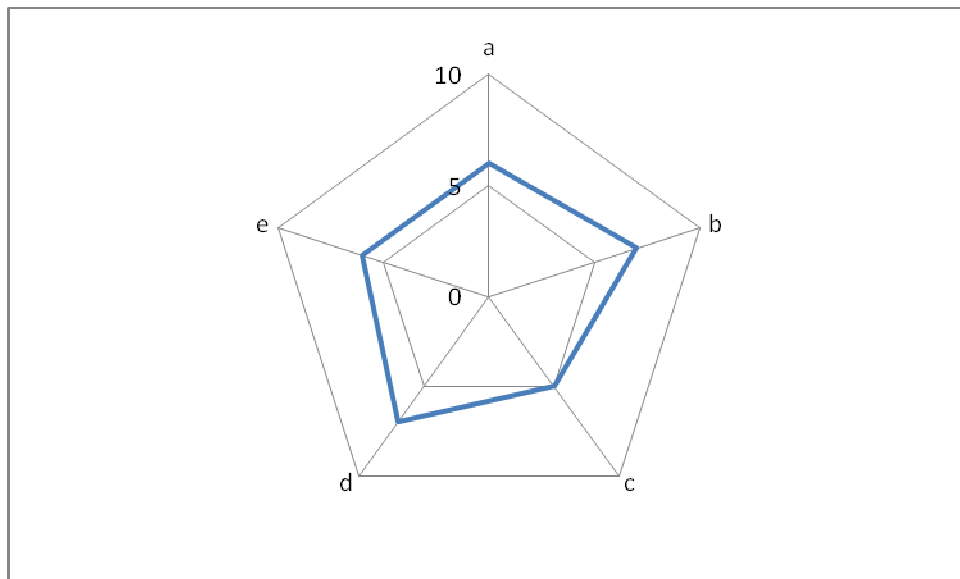
Sinds 1 januari 2007 is in de Aedescode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk governance. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

Raeflex voert al meer dan zes jaar visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties én als instrument om het huidige presteren in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet in vaste dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de plannen en ambities voor de komende vier jaar, voor zover dat relevant en beschreven is. De visitatiemethodiek van Raeflex is geaccrediteerd door de Auditraad.

Managementsamenvatting en Recensie

In februari 2008 heeft Woningstichting Ouder-Amstel te Ouderkerk opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitaties woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen april 2008 september 2008. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 2 en 3 juni 2008.

Woningstichting Ouder-Amstel wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6, een voldoende.



Verplichte onderdelen	Cijfer
a. Presteren naar eigen ambities en doelen	6
b. Presteren naar opgave	7
c. Presteren naar vermogen	5
d. Presteren volgens stakeholders	7
e. Governance	6
Gemiddelde score	6

Woningstichting Ouder-Amstel is een enthousiaste corporatie van beperkte omvang (1700 woningen, 18 medewerkers) die aansprekende resultaten weet te behalen in met name de herstructurering in de kern Ouderkerk en het verbeteren van de kwaliteit van de woningvoorraad. Daarnaast heeft de corporatie de laatste jaren activiteiten ontplooid in de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed, zoals een ZOED (Zorg Onder Een Dak) centrum in Ouderkerk en een jongerencentrum in Duivendrecht. Stakeholders hebben veel waardering voor de concrete prestaties die de corporatie levert. Op de onderdelen *presteren naar opgave* en *presteren naar stakeholders* presteert Woningstichting Ouder-Amstel dan ook ruim voldoende. De onderdelen *presteren naar eigen ambities en doelen*, *presteren naar vermogen* en *governance* zijn minder sterk ontwikkeld. Woningstichting Ouder-Amstel is een echte 'hands on' corporatie, die actief opgaven oppakt die zij tegenkomt. Op het moment van de visitatie was er geen eigen visie op de toekomst aanwezig. Niet vastgelegd waren de keuzen die Woningstichting Ouder-Amstel voor de toekomst maakt en op aanspreekbaar wil zijn. Ook de rol die zij wil vervullen voor de gemeente Ouder-Amstel en haar

bewoners was niet helder gedefinieerd. Tot slot ontbrak een zicht op de lange termijn financiële implicaties, dan wel de beschikbaarheid en inzetbaarheid van het financieel vermogen voor maatschappelijke doelstellingen. Het ontbreken van deze elementen heeft geleid tot lagere waarderingen van deze drie prestatie-onderdelen. Inmiddels heeft de corporatie, naar eigen zeggen, tijdens de visitatie de eerste stappen naar een strategische heroriëntatie op de toekomst gezet. Omdat deze heroriëntatie zich nog in een zeer pril stadium bevond, is deze bij de visitatie niet verder aan de orde gekomen.

Samenhang tussen prestaties

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden *in samenhang* tot elkaar. De commissie komt tot de conclusie dat Woningstichting Ouder-Amstel het volkshuisvestelijke hart op de goede plek heeft zitten. De woningcorporatie heeft oog voor de vraagstukken in de gemeente en van de bewoners en probeert met hard werken daar verbetering in aan te brengen, waarbij de technische en financiële benadering sterke accenten hebben. Vraagstukken die om een meer integrale benadering vragen, zijn lastig voor deze corporatie. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de activiteiten op het prestatieveld leefbaarheid. Daarin presteert de corporatie matig in de ogen van de stakeholders en de ogen van de visitatiecommissie. Woningstichting Ouder-Amstel heeft nog weinig blij gegeven van samenhangende maatregelen op dat gebied. .

Woningstichting Ouder-Amstel bereikt werkenderwijs haar prestaties. Weinig ontwikkeld zijn het vooraf structureel inzicht bieden in de eigen visie, ambities en plannen. Ook is er weinig aandacht voor het systematisch evalueren van de effecten van het werk van de woningstichting. Omdat er geen zicht is op de strategische plannen voor de toekomst en de daarbij behorende investeringen in de toekomst, is er ook geen duidelijkheid over de financiële armslag waarover de corporatie beschikt. De corporatie gaat nog steeds uit van een waardering op basis van historische kostprijs en niet op bedrijfswaarde. Daarentegen weet de corporatie wel kostenbewust te werken. In verhouding tot andere corporaties kent woningstichting Ouder-Amstel lage bedrijfslasten.

De partners in de netwerken zijn niet systematisch betrokken bij de beleidscyclus. De externe communicatie heeft geen expliciete aandacht. Wel is er een hechte band met de gemeente Ouder-Amstel. Woningstichting Ouder-Amstel onderhoudt nauwe contacten met de gemeente op bestuurlijk, politiek en ambtelijk niveau. De waardering daarvoor is groot.

Context van prestaties

De gemeente Ouder-Amstel bestaat uit twee verschillende kernen en een buurtschap: Ouderkerk aan de Amstel, Duivendrecht en Waver. Vanwege de verschillen in woningbezit en woonmilieus vragen de twee kernen om een gedifferentieerde aanpak van beheer en beleid.

De woningstichting heeft de afgelopen jaren haar activiteiten voornamelijk gericht op de herstructurering van een tweetal wijken in Ouderkerk aan de Amstel, een suburbaan landelijk gelegen kern onder de rook van Amstelveen. De kern heeft beperkte groeimogelijkheden.

Duivendrecht heeft een ander karakter. Ingeklemd tussen de A2, A10 en A 9, Amsterdam Zuidoost en Diemen, heeft deze kern een stedelijk karakter. De invloed van Amsterdam is letterlijk zichtbaar. Ruim een derde van het woningbezit van woningstichting Ouder-Amstel bevindt zich in de Zonnehofflats, circa 550 galerijflats uit dezelfde bouwperiode als de nabijgelegen Bijlmermeer. Recent heeft de gemeente Ouder-Amstel besloten om het dorpshart van Duivendrecht te herontwikkelen. De voorgenomen plannen hebben naar verwachting van verschillende partijen mogelijk grote gevolgen voor de toekomst van de aangrenzende Zonnehofflats. De corporatie is zich hierop aan het bezinnen.

De omstandigheden waarin de woningstichting actief is, veranderen sterk in de nabije toekomst. Het veld waarop de corporatie actief is wordt breder en vraagt om professionele benadering. Voorheen beschikte Woningcorporatie Ouder-Amstel over een bijzondere positie als grootste corporatie binnen de gemeente

Ouder-Amstel. De gemeente wendde zich bij initiatieven in eerste instantie naar de plaatselijke woningstichting. Deze voorkeurspositie is niet langer gewaarborgd. Er komt meer concurrentie. Amsterdamse corporaties nemen grondposities in. Deze situatie dwingt tot maken van strategische keuzes. Daarnaast wordt de problematiek ten aanzien van bijvoorbeeld leefbaarheid worden complexer en lastiger. Stakeholders en ook de commissie vragen zich af of woningstichting Ouder-Amstel kan volstaan met haar huidige voornamelijk reactieve werkwijze in deze kenterende omstandigheden.

Vele stakeholders kijken met grote belangstelling naar de visie van waaruit de corporatie de komende jaren zal werken. Zij weten op dit moment niet waar de corporatie staat, welke keuzes zij wil gaan maken, hoe zij binnen die te maken keuzes balans gaan brengen tussen de volkshuisvestelijke belangen en de financiële belangen, en hoe de corporatie een en ander – als kleine organisatie – denkt te realiseren.

Er is met andere woorden een stevige strategische onzekerheid, die de reputatie en de goede positie van de corporatie dreigt aan te tasten. Snelle duidelijkheid over de te voeren koers, volledige transparantie over de visie, ambities, organisatie en financiële condities is dan ook van belang.

Inhoud

Managementsamenvatting en recensie

1. Corporatie Woningstichting Ouder-Amstel en het werkgebied	11
1.1 De Visitatie	11
1.2 Woningstichting Ouder-Amstel	11
1.3 Het werkgebied	11
1.4 Leeswijzer	12
2. Prestaties naar Ambities en Doelen	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar eigen ambities en doelen	13
2.3 Conclusies en motivatie	14
3. Prestaties naar Opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgave	18
3.3 Conclusies en motivatie	18
4. Prestaties naar Vermogen en efficiëncy	21
4.1 Kerngegevens	21
4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	21
4.3 Efficiëncy	22
4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen	22
4.5 Conclusies en motivatie	22
5. Prestaties volgens Stakeholders	25
5.1 De stakeholders van Woningstichting Ouder-Amstel	25
5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	25
5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	26
5.4 Conclusies en motivatie	26
6. Governance	29
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	29
6.2 Conclusies en motivatie	29
7. Scorekaart	31
Bijlage 1 Verantwoording Visitatie	37
Bijlage 2 Visitatiecommissie	39
Bijlage 3 Het Certificaat	43
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	45

1. Corporatie Woningstichting Ouder-Amstel en het werkgebied

1.1 De Visitatie

In februari 2008 heeft Woningstichting Ouder-Amstel te Ouder-Amstel opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie van Maatschappelijke visitaties woningcorporaties (Auditraad 25 februari 2008) en vond plaats tussen april 2008 en september 2008. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 2 en 3 juni 2008.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D. van Ginkel (voorzitter), de heer C. Noort en mevrouw C. Bomhof (secretaris). In de bijlage zijn de curriculum vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Woningstichting Ouder-Amstel de oriëntatie op de toekomst de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren.

Het visitatieonderzoek betreft vier jaar voorafgaand aan de visitatie en vier jaar volgend op de visitatie. Concreet gaat het om de periode 2004-2008 en 2008-2012. De commissie heeft zich wat de laatste periode betreft vooral moeten baseren op mondelinge informatie en een meerjarenbegroting. Het vigerende beleidsplan heeft een looptijd tot 2007; de woningstichting is bezig met een heroriëntatie op de toekomst en heeft aangegeven de resultaten van deze visitatie te benutten voor het opmaken van een nieuw beleidsplan voor de komende periode.

1.2 Woningstichting Ouder-Amstel

De Woningstichting Ouder-Amstel is door fusie van twee plaatselijke corporaties in 1977 ontstaan.

Woningstichting Ouder-Amstel beheert en heeft 1656 woningen in eigendom. De corporatie werkt in één gemeente; de gemeente Ouder-Amstel. Deze gemeente telt 13.000 inwoners. Belangrijkste stakeholders zijn de gemeente, de huurdersvereniging, de politie/buurtregisseurs, de welzijnsorganisaties de financiële instellingen en de scholen. Bij Woningstichting Ouder-Amstel werken 18 medewerkers; in totaal 15,6 fte.

De organisatie kent voornamelijk uitvoerende medewerkers. Er is geen beleidsmatige ondersteuning vanuit een eigen staf. De leiding van de corporatie berust bij een tweehoofdige directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden namens de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Woningstichting Ouder-Amstel is werkzaam in de gemeente Ouder-Amstel, provincie Noord-Holland. Dit werkgebied heeft twee kernen en een buurtschap. De twee kernen verschillen sterk in karakter. Ouderkerk aan de Amstel is een landelijk suburbane woonplaats. Duivendrecht, gelegen onder de rook van Amsterdam kent een hoog stedelijk karakter, inclusief de daarbij behorende problematiek. Waver is een plattelands buurtschap.

De gemeente Ouder-Amstel telt circa 5.700 woningen. Meer dan de helft is een koopwoning (55 procent) en bijna 70 procent is een eengezinswoning. Er staan ruim 2500 huurwoningen in de gemeente, waarvan ruim 1800 sociale huurwoningen.

Naast Woningstichting Ouder-Amstel is ook Woonzorg Nederland actief en hebben Eigen Haard en het Oosten enkele grondposities. Woonzorg Nederland beheert het meeste aantal woningen: 50. Gezamenlijk beheren de overige corporaties circa honderd woningen. Een aanzienlijk deel van de overige huurwoningen is in handen van particuliere beleggers. In Duivendrecht staan in een wijk 550

hoogbouwflatwoningen, gelegen aan de rand van het dorpscentrum. Deze Zonnehofflats zijn in bezit van woningstichting Ouder-Amstel en vormen een derde van de woningvoorraad van de woningstichting. Er zijn plannen in de maak om het dorpscentrum ingrijpend te veranderen. Er komen extra woningen en voorzieningen in het dorpscentrum. Er komt tevens een nieuwe weg in de directe nabijheid van de flats. De herstructurering van het dorpshart heeft majeure gevolgen voor de toekomstige (markt) positie van de Zonnehofflats. Het stedenbouwkundige programma van eisen is in het voorjaar van 2008 door de gemeenteraad vastgesteld.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat deze plannen grote maatschappelijke onrust tot gevolg hebben, waarbij alle stakeholders zeer verschillende verwachtingen hebben ten opzichte van de corporatie. De woningcorporatie heeft tijdens het schrijven van dit rapport nog geen strategie bepaald. Gelet op de grote impact die dit deel van het bezit voor de woningcorporatie kan hebben, bestaat daarmee een grote strategische onzekerheid die ook de positie en het imago van de woningcorporatie negatief kan beïnvloeden.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:

- Presteren naar Ambities en Doelen (hoofdstuk 2)
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3)
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 4)
- Presteren volgens Stakeholders (hoofdstuk 5)
- Governance (hoofdstuk 6).

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht gegeven van alle beoordelingen. In bijlage vier worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2. Prestaties naar Ambities en Doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Woningstichting Ouder-Amstel in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

De Woningstichting Ouder-Amstel heeft de volgende missie verwoord:

Woningstichting Ouder-Amstel wil, als lokale maatschappelijke speler, zorgdragen voor goede betaalbare woningen, met een goede prijs/kwaliteitverhouding in een prettige woonomgeving om een bijdrage te leveren aan het welzijn van haar bewoners. Zij wil zich daarbij vooral richten op hen die van de corporatie afhankelijk zijn vanwege hun financiële of sociale situatie.

De woningstichting heeft op basis van deze missie in het beleidsplan 2002 -2007 een aantal ambities geformuleerd:

- Kwaliteit woningvoorraad verbeteren
- Kwaliteit woon- en leefklimaat verbeteren
- Woonlasten matigen
- Zorg en welzijn: ouderenwoningen labelen en bouwen
- Bewonersparticipatie verbeteren.

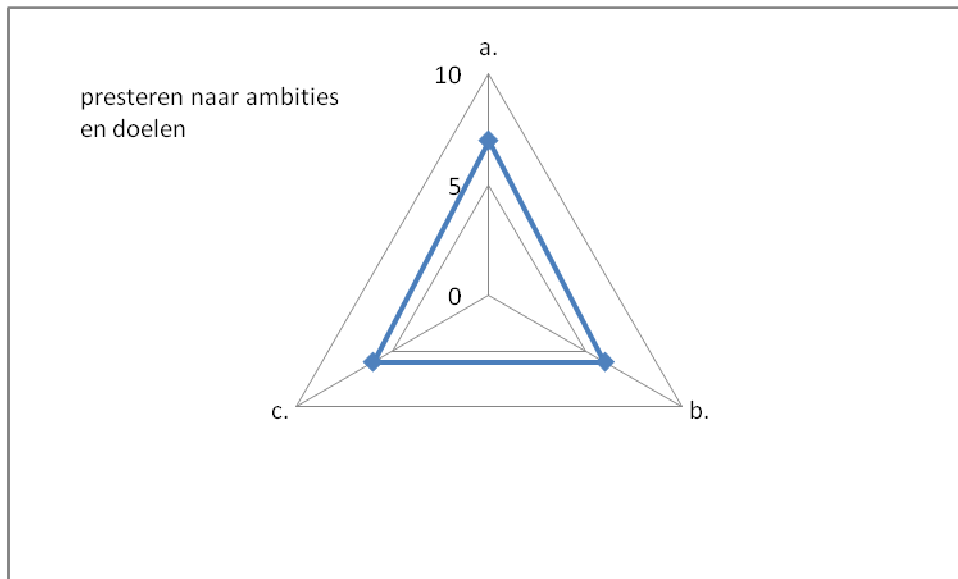
Naderhand zijn daarbij gekomen:

- Investeren in maatschappelijk vastgoed
- Bewonerstevredenheid vergroten,
- Dienstverlening verbeteren.

Het merendeel van deze ambities komt overeen met de opgaven en het presteren naar stakeholders. De waardering voor het presteren van deze ambities worden dan ook daar verwoord. Bij de beoordeling van de ambities heeft de commissies gekeken naar het investeren in maatschappelijk vastgoed, het vergroten van de bewonerstevredenheid en het verbeteren van de dienstverlening.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar eigen ambities en doelen

De commissie waardeert het presteren naar ambities en doelen gemiddeld met een zes.



Ambities en doelen	Cijfer
a. Investeren in maatschappelijk vastgoed	7
b. Vergroten bewonerstevredenheid	6
c. Verbeteren dienstverlening	6
Gemiddeld presteren naar ambities en doelen	6

2.3 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie onderbouwt het cijfer zes met de volgende overwegingen.

Woningstichting Ouder-Amstel heeft in haar beleidsplan 2002-2007 een gering aantal ambities verwoord, die zij naast het vervullen van de opgaven nastreeft. De woningstichting heeft haar strategische plannen niet meer geactualiseerd. De ambitie 'investeren in maatschappelijk vastgoed' dateert van na het beleidsplan, maar is als ambitie herkenbaar bij zowel de corporatie zelf als bij stakeholders. Daarom heeft de commissie besloten om deze ambitie bij de beoordeling te betrekken. De beoordeling van prestaties naar ambities en doelen is beïnvloed door het ontbreken van een actuele gedocumenteerde ambitie, de beperkte formulering van de specifieke doelen en mijlpalen op basis van deze ambities. Daarmee zijn ook de mogelijkheden tot evalueren en bijsturen beperkt.

a. Investeren in maatschappelijk vastgoed

Na 2004 heeft woningstichting Ouder-Amstel zich actief bezig gehouden met het ontwikkelen en investeren in maatschappelijk vastgoed.

Inmiddels is een ZOED (zorg onder een dak) centrum in Ouderkerk aan de Amstel gerealiseerd. De woningstichting is in 2008 gestart met de herontwikkeling van een jeugdcentrum. Verder is er een intentieovereenkomst over de ontwikkeling van een brede school ondertekend, waarin naast een school ook schoolwoningen, een gymnastiekzaal en een kinderdagverblijf worden gevestigd. Tot slot zijn er plannen in de maak voor de herhuisvesting van kinderopvang. De commissie waardeert de prestaties op een zeven.

b. Vergroten bewonerstevredenheid

In de zelfevaluatie die woningstichting Ouder-Amstel voorafgaand aan de visitatie heeft opgesteld, noemt de corporatie verbeteren van de bewonerstevredenheid als een van haar ambities. De woningstichting voert iedere drie jaar onderzoek uit naar de tevredenheid van bewoners over woningen en dienstverlening (USP-scan) en stelt aan de hand daarvan verbeterplannen op. Welke ambitie de corporatie nu echter specifiek nastreeft, kan de corporatie niet duidelijk maken. De commissie komt derhalve op een zes als waardering.

c. Verbeteren dienstverlening

De andere ambitie die de woningstichting in de zelfevaluatie benoemd is het verbeteren van dienstverlening. De corporatie is in 2008 begonnen met een verbetertraject dat moet leiden tot het behalen van het KWH-label. Ook heeft de corporatie naar aanleiding van een aantal verbeterpunten van de USP-scan van 2006 verbeterplannen opgesteld. De commissie acht de prestaties op dit terrein voldoende en komt tot een zes.

3. Prestaties naar Opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Woningstichting Ouder-Amstel in relatie tot de opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In het najaar van 2005 heeft de gemeente Ouder-Amstel een woonvisie uitgebracht voor de periode 2005-2010. De woonvisie heeft als basis gediend voor de prestatieafspraken die de gemeente en Woningstichting Ouder-Amstel in 2008 met elkaar hebben gemaakt.

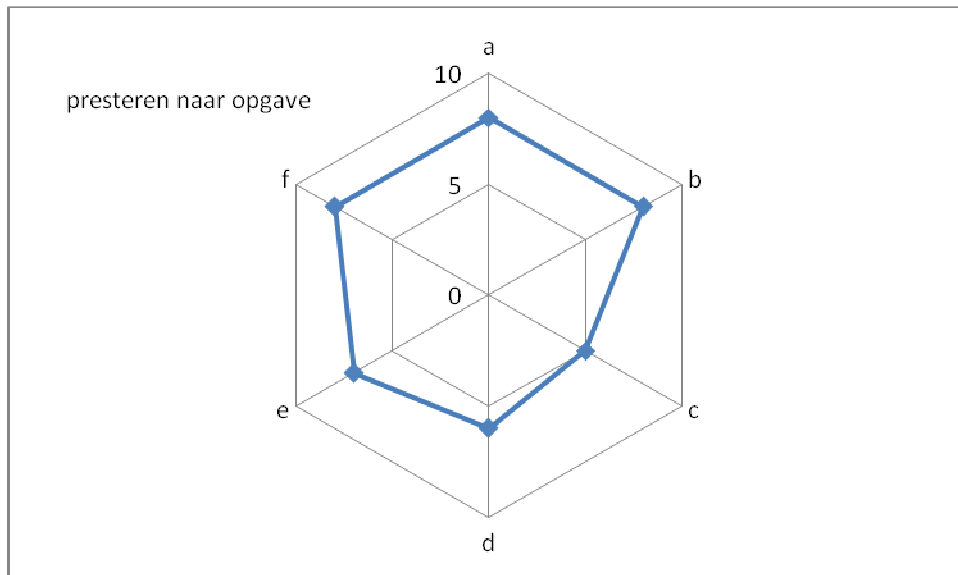
Daaruit komen de volgende aandachtspunten naar voren:

- De gemeente wil slechts beperkt groeien. Er is geen ambitie om verder te groeien dan de natuurlijke bevolkingsontwikkeling aangeeft. Er is beperkte ruimte tot groei in Ouderkerk-Zuid en Duivendrecht. Door herstructurering van het centrum van Ouderkerk aan de Amstel en het centrum van Duivendrecht vindt er sloop- en vervangende nieuwbouw plaats. Volgens de prestatieafspraken gaat het om de netto toevoeging van circa 470 woningen tot 2012.
- Binnen de bestaande woningmarkt zijn er knelpunten voor ouderen, in verband met de vergrijzing en starters. Starters komen niet aan bod, omdat er weinig woningen beschikbaar komen. De gemeente wil daarom doorstroming bevorderen. Daarbij denkt de gemeente onder meer aan het maken van afspraken over betaalbare koop, uitgegeven in maatschappelijk eigendom.
- De kernvoorraad dient behouden te blijven. Specifiek gaat het om 1650 woningen, waarvan 15 procent in het goedkope segment.
- Nieuwe woningen voor ouderen moeten levensloopbestendig zijn. Bestaande woningen die geschikt zijn voor ouderen worden als zodanig gelabeld voor de toewijzing. Daarnaast zullen de bestaande woningen gelabeld worden op de mogelijkheid om hen geschikt te maken voor ouderenhuisvesting.

Uit de gesprekken met huurders en buurtregisseurs blijkt de leefbaarheid in de Zonnehofflats onder druk te staan. De commissie constateert dat de nieuwe plannen tot herstructurering van het dorpshart van Duivendrecht tot zorgen leiden onder de bewoners over de toekomstige leefbaarheid van het gebied.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgave

De waardering van de visitatiecommissie komt uit op een ruime zeven.



Prestatievelden	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8
c. Leefbaarheid	5
d. Bijzondere doelgroepen	6
e. Bouwproductie	7
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	8
Gemiddeld presteren naar opgave	7

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie heeft haar waardering van gemiddeld een zeven gebaseerd op de volgende argumenten. Rekening houdend met de organisatorische mogelijkheden van een kleine organisatie heeft de corporatie op nagenoeg alle volkshuisvestelijke velden verdienstelijk gefunctioneerd. De betaalbaarheid van de voorraad is— weliswaar zonder al te grote eigen inspanning – gegarandeerd. Op het vlak van de kwaliteit van de voorraad en de dorpsvernieuwing heeft de corporatie goed gepresteerd. Op het terrein van de bouwproductie zijn de prestaties later tot stand gekomen, hetgeen deels te wijten valt aan externe omstandigheden. De commissie heeft de indruk dat het ontbreken van een systematisch beleid en een pro-actieve houding daarbij eveneens een rol heeft gespeeld. Wat betreft de leefbaarheid lijkt de corporatie de complexiteit van problemen in de Zonnehofflats te onderschatten. Er is een herijking van beleid en maatregelen noodzakelijk. De activiteiten ten behoeve van bijzondere doelgroepen (starters, ouderen en mindervaliden) zijn weliswaar voldoende, maar komen later tot stand dan wellicht mogelijk was geweest. De commissie mist een pro-actieve houding.

Nader toegelicht komt de visitatiecommissie tot de volgende waarderungen:

a. Behoud van de kernvoorraad

In de woonvisie is de minimale omvang van de kernvoorraad vastgesteld op circa 1650 woningen. Aan deze opgave is voldaan. Bij de ontwikkeling van nieuwe woningen is de huurprijsontwikkeling een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast neemt de corporatie initiatieven om de woningtoewijzing aan te passen om doorstroming te bevorderen. De commissie heeft veel waardering voor de prestaties van Woningstichting Ouder-Amstel en komt op een acht.

b. Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

Uit de gegevens blijkt dat de woningcorporatie goed oog heeft voor de kwaliteit van de woningen. De activiteiten zijn met name gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande voorraad. Ingrijpende maatregelen (sloop en nieuwbouw) worden niet geschuwd. Inmiddels zijn maatregelen genomen om de woningen van een energielabel te voorzien. Ook het leveren van kwaliteit van producten en diensten waardeert de commissie op een acht.

c. Leefbaarheid

Uit verschillende signalen blijkt de leefbaarheid in de Zonnehofflats onder druk te staan. Het gaat hierbij om een complexe problematiek; multiprobleem gezinnen, verloedering, vervuiling, geluidsoverlast in een kwetsbare woonomgeving. De corporatie heeft hierop een aantal maatregelen genomen (inrichting speelplekken, het aanstellen van een technische huismeester en het aannemen van eigen schoonmakers). Er is echter geen samenhangend plan ontwikkeld om de leefbaarheid te waarborgen. Daarnaast ontbreekt een structureel plan waarin vaststaat hoe woningstichting Ouder-Amstel omgaat met bewonersoverlast. In 2006 heeft de corporatie een medewerker aangesteld, die zich met name met sociale problematiek bezig houdt. Hoewel de waardering van de stakeholders voor de inspanningen van deze medewerker hoog zijn, wordt een structurele aanpak node gemist. De commissie vindt de prestaties van de corporatie op dit terrein dan ook onvoldoende en heeft deze met een vijf gewaardeerd.

d. Bijzondere doelgroepen

Woningstichting Ouder-Amstel heeft een aantal maatregelen genomen ten behoeve van de huisvesting van ouderen. De corporatie ontwikkelt levensloopbestendige woningen, heeft twee liften bijgeplaatst en een aantal badkamers van tweekamer woningen opgeplust. Bij een aantal woningen is toegankelijkheid een probleem voor ouderen en minder validen (hoge drempels). De woningstichting heeft geen samenwerking gezocht met zorgpartijen voor de inrichting van woonservicezones. Die taak wordt overgelaten aan Woonzorg Nederland, zonder dat daar afspraken over zijn gemaakt. De huisvesting van starters komt wat laat van de grond. De commissie acht het presteren op het terrein van bijzondere doelgroepen over het geheel genomen voldoende en komt op een zes.

e. Bouwproductie

De bouwproductie in nieuwe wijken wordt bemoeilijkt door gebrek aan bouwlocaties in de gemeente Ouder-Amstel. Desondanks heeft de corporatie de afgelopen jaren plannen ontwikkeld in Ouderkerk-Zuid voor de bouw van een nieuwe wijk.

De woningcorporatie is niet actief als het gaat om het verwerven van nieuwe bouwlocaties. Andere corporaties uit Amsterdam tonen zich daar actiever in en weten zo posities binnen de gemeente in te nemen.

Het is de vraag of de woningstichting daadwerkelijk een rol wil spelen in ontwikkeling van het dorpshart van Duivendrecht en de nieuwbouwlocatie Duivendrechtse Veld. Woningstichting Ouder-Amstel zal zich daar eerst zelf op moeten bezinnen. Op basis van de geleverde prestaties waardeert de commissie de bouwproductie op een zeven.

f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing

Woningstichting Ouder-Amstel heeft de afgelopen jaren veel activiteiten ontplooid in de herontwikkeling van wijken in Ouderkerk aan de Amstel. Die activiteiten hebben niet geleid tot een 'dorp in onrust' maar juist tot grote tevredenheid bij bewoners en gemeente. De commissie heeft hier veel waardering voor en komt tot een acht.

4. Prestaties naar Vermogen en efficiëncy

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Ouder-Amstel gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiency.

4.1 Kerngegevens

Woningstichting Ouder-Amstel heeft haar vermogen berekend op basis van de historisch kostprijs, dan wel de lagere bedrijfswaarde. Op basis van deze rekenmethodiek beschikt de corporatie over een solvabiliteit van 8,5 procent op 31 december 2006. De minimumsolvabiliteitseis heeft zij gesteld op 10 procent. Deze basis is niet verder onderbouwd.

Om inzicht te geven in de financiële positie van Woningstichting Ouder-Amstel heeft de commissie zich gebaseerd op kerngegevens ontleend aan de CFV analyse 2007, corporaties in perspectief, L0416. De belangrijkste cijfers zijn terug te vinden in bijlage 4.

De commissie heeft gekeken naar de bedrijfswaarde van de woningen van de woningstichting in vergelijking van die met een referentiecorporatie, een gemiddelde van corporaties die in vergelijkbare omstandigheden met een vergelijkbaar woningbezit en omvang actief zijn.

De bedrijfswaarde van de woningen van Woningstichting Ouder-Amstel is gemiddeld € 6000 lager dan die van de referentiecorporatie. De bedrijfswaarde van de woningen van de woningstichting is gedaald, terwijl de bedrijfswaarde van de referentiecorporatie is gestegen. De WOZ-waarde van de woningstichting is daarentegen een kleine € 60.000 hoger dan de WOZ-waarde van de referentiecorporatie.

4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Uitgaande van de cijfers van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting ontwikkelt de woningcorporatie over het volgende gecorrigeerde weerstandvermogen en vermogensovermaat zich als volgt.

Het gecorrigeerde weerstandvermogen, dat wil zeggen het vermogen waarover de corporatie beschikt, daalt van 26,8 procent in 2006 naar 25,5 procent in 2011. Bij deze ontwikkeling is rekening gehouden met de bestaande plannen. De effecten van de vennootschapsbelasting, de heffing ten behoeve van de krachtwijken zijn hierbij niet meegerekend. Ook is er nog geen rekening gehouden met eventuele investeringen in Duivendrecht. De aard en omvang van die investeringen zijn immers nog niet bekend. De referentiecorporatie beschikt over meer vermogen in 2006 en een vergelijkbaar vermogensomvang in 2011. Bij de referentiecorporatie ontwikkelt het weerstandvermogen zich van 33,6 procent in 2006 naar 25,4 procent in 2011.

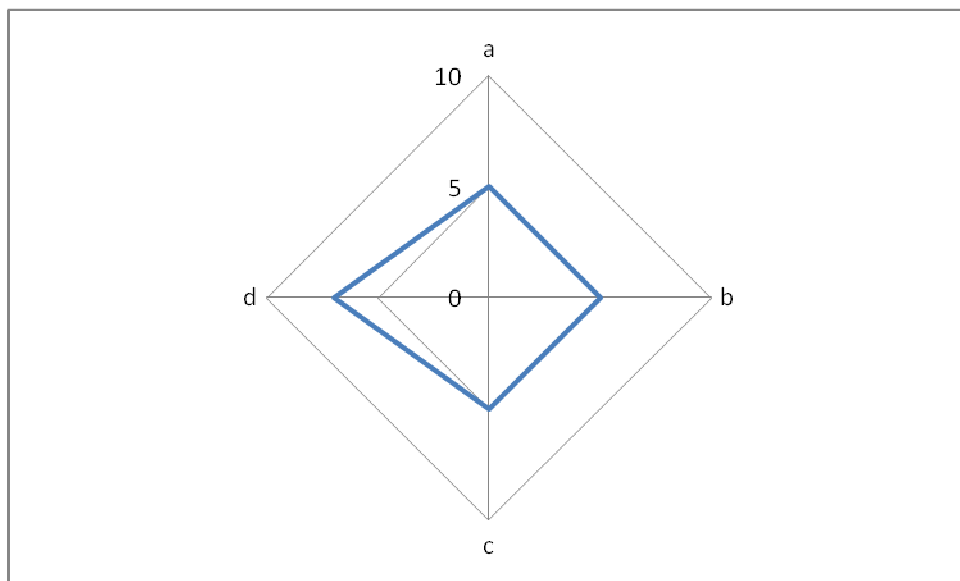
De vermogensovermaat van de woningstichting, dat wil zeggen het vermogen dat extra geïnvesteerd kan worden in volkshuisvestelijke opgaven, was in 2006 13,6 procent, en dat is minder dan de vermogensovermaat bij de referentiecorporatie (19,8 procent). Op basis van de bekende bestaande plannen ontwikkelt de vermogensovermaat van Woningstichting Ouder-Amstel zich naar 12,2 procent in 2011. De referentiecorporatie beschikt dan over minder vermogensovermaat: 11,6 procent.

4.3 Efficiëncy

De bedrijfslasten van Woningstichting Ouder-Amstel bedragen in 2006 € 899 per vhe. Deze kosten zijn laag in verhouding tot de referentiecorporatie die € 1.124 per vhe besteedt. Ook de groei in de bedrijfslasten is relatief laag. Van 2003 – 2006 zijn de lasten voor Woningstichting Ouder-Amstel met 5,3 procent toegenomen. De lasten van de referentiecorporatie stegen met 10,5 procent.

4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen

Woningstichting Ouder-Amstel behaalt op het onderdeel presteren naar vermogen gemiddeld een vijf.



Prestatievelden	Cijfer	Weging
a. Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	5	70
b. Visie op economisch rendement van vermogen	5	10
c. Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	5	10
d. Efficiënte bedrijfsvoering	7	10
Gemiddeld presteren naar vermogen	5	

4.5 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort de corporatie niet voldoende op het presteren naar vermogen. De waardering verschilt per onderdeel. De waardering voor de efficiënte bedrijfsvoering is ruim voldoende. Op de overige onderdelen scoort de woningstichting minder goed. Woningstichting Ouder-Amstel beschikt zelf niet over een systematische op bedrijfswaarde gebaseerde financieel meerjarenoverzicht. Er is nauwelijks visie op het gewenste economisch rendement van het eigen vermogen. Ook is er geen heldere onderbouwing van de solvabiliteitsdoelstelling. Het inzicht van de corporatie in haar eigen

financiële mogelijkheden is daarmee beperkt tot een uiterst behoedzaam opgestelde financiële meerjarenbegroting. Mede gezien de toekomstige ontwikkelingen in Duivendrecht vindt de commissie een transparant inzicht in de investeringsruimte op de middellange termijn zeer gewenst. Met name het ontbreken van dat inzicht heeft geleid tot het toekennen van gemiddeld een vijf op het presteren naar vermogen.

a. Inzet vermogen

Afgaand op de cijfers van het Centraal Fonds Volkshuisvesting beschikt Woningstichting Ouder-Amstel over een vermogensovermaat. Hoe reëel die overmaat is, is echter onduidelijk. De corporatie beschikt immers (nog) niet over een systematische op kasstromen gebaseerde financiële planning beschikt, waarbij ook de mogelijkheden van en ook onzekerheden ten aanzien van projecten (Duivendrecht) en thema's (leefbaarheid) zijn meegewogen. Dergelijke gegevens behoren ter beschikking te staan van een corporatie. De commissie heeft het ontbreken van deze gegevens dan ook zwaar meegewogen bij haar beoordeling.

De commissie ziet tegelijkertijd dat Woningstichting Ouder-Amstel haar vermogen inzet in de herstructurering van Ouderkerk en in maatschappelijke projecten als het ZOED en de brede school. In vergelijking tot de referentiecorporatie ontwikkelt de vermogensovermaat zich vergelijkbaar. De commissie trekt daaruit de conclusie dat de corporatie zich bewust is van de noodzaak om haar vermogen in te zetten voor volkshuisvestelijke doeleinden in de brede zin des woords. Dat is de reden dat de commissie een relatief milde beoordeling heeft gegeven voor dit onderdeel van het presteren naar vermogen, namelijk een vijf.

b. Visie op het economisch rendement van het eigen vermogen

Zoals al eerder geconstateerd bij de prestaties naar ambities en doelen is het strategisch denken van Woningstichting Ouder-Amstel niet sterk ontwikkeld. Datzelfde geldt ook voor het financieel beleid. De financiële bedrijfsvoering is in control; de visie op hoe om te gaan met het vermogen is niet gedocumenteerd. Ook hier vindt de commissie de prestaties niet voldoende en komt op een vijf.

c. Solvabiliteitsdoelstelling

De corporatie heeft wel een solvabiliteitsdoelstelling (10 procent op basis van historische kostprijs), maar die niet wordt niet verantwoord in het licht van de gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma. De waardering komt derhalve uit op een vijf.

d. Efficiënte bedrijfsvoering

Uit de gegevens van het Centraal Fonds Volkshuisvesting blijkt dat Woningstichting Ouder-Amstel efficiënt opereert op het gebied van bedrijfskosten in vergelijking met anderen. De commissie waardeert de efficiëntie van de bedrijfsvoering op een zeven. Voor een belangrijk deel vloeien de lage kosten voor de bedrijfsvoering voort uit de geringe omvang van de corporatie. Daarnaast bestaat de organisatie van Woningstichting Ouder-Amstel voor een belangrijk deel uit uitvoerende medewerkers. Er zijn weinig medewerkers op strategisch niveau. Bij vele stakeholders bestaan dan ook twijfels of de smalle organisatie die de oorzaak is van de efficiënte bedrijfsvoering niet een belemmering zal gaan vormen voor het noodzakelijke toekomstig beleid.

5. Prestaties volgens Stakeholders

Stakeholders van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Stakeholders zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat stakeholders geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Ouder-Amstel.

5.1 De stakeholders van Woningstichting Ouder-Amstel

De woningstichting onderscheidt een aantal stakeholders: de gemeente in al haar geledingen, de huurdersvereniging en de bewonerscommissie, de scholen, welzijn, financiële instellingen en de buurtregisseurs. De visitatiecommissie heeft met alle bovenstaande partijen gesproken met uitzondering van de financiële instellingen.

De woningcorporatie heeft prestatieafspraken afgesloten met de gemeente in 2008. Het was de eerste keer dat corporatie en gemeente met elkaar prestatieafspraken hebben gemaakt. Tot voorheen werden de afspraken voornamelijk mondeling in goed overleg gemaakt.

Met de huurdersvereniging werkt de corporatie samen op basis van een samenwerkingsovereenkomst. Er is een intentieovereenkomst afgesloten met het schoolbestuur Amstelwijs, de Stichting Kinderopvang Ouderkerk en de gemeente over de ontwikkeling van een brede school. Verder heeft de corporatie recent een samenwerkingsovereenkomst met welzijnsorganisatie Vita afgesloten over de benadering van multiprobleem gezinnen.

5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

De stakeholders geven een wisselende waardering voor de activiteiten van woningstichting Ouder-Amstel. De meeste stakeholders waarderen de corporatie met een ruime voldoende tot een acht. Er zijn echter ook stakeholders of vertegenwoordigers van stakeholders, die kritischer zijn in hun waardering.

De gemeente is in al haar geledingen tevreden over de prestaties die woningstichting Ouder-Amstel levert. Wel zijn zij bezorgd over de toekomstige prestaties. Die bezorgdheid vloeit enerzijds voort uit de beperkte omvang van de corporatie. Anderzijds zou de gemeente graag meer visie en proactiviteit willen zien van de woningcorporatie. Het is velen niet duidelijk waar de corporatie nu eigenlijk voor staat.

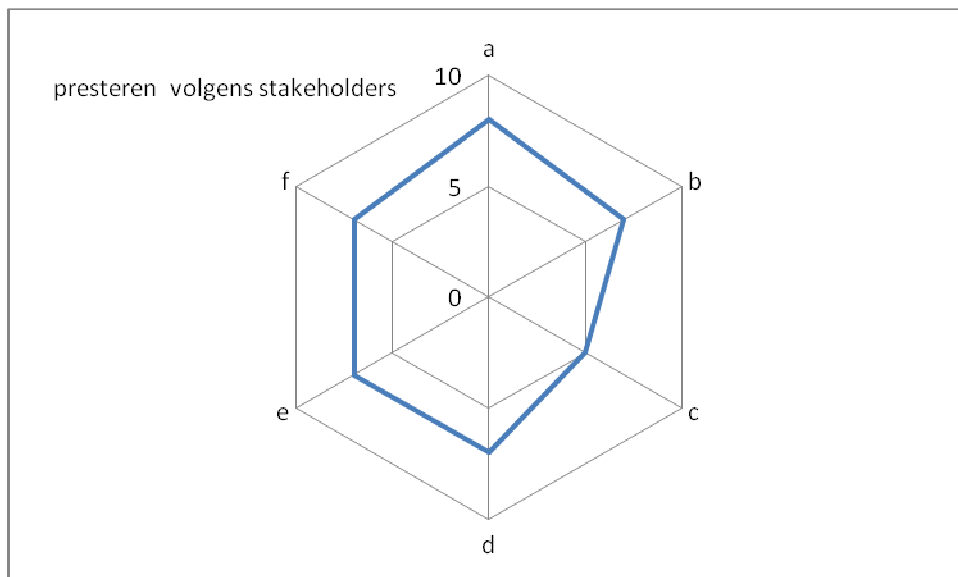
De huurdersvereniging is zeer tevreden over afhandeling van de herstructureringsprojecten in Ouderkerk aan de Amstel. De leden van de vereniging die in Duivendrecht wonen zijn minder te spreken over de bijdrage die de corporatie levert over het verbeteren van de leefbaarheid. Ook het overleg met de woningcorporatie wordt met name in Duivendrecht als stroef ervaren. De huurdersvereniging mist een heldere opstelling van de corporatie rond de gang van zaken in het centrumplan.

Het maatschappelijk werk en het schoolbestuur zijn tevreden over de samenwerking.

De buurtregisseurs ten slotte vinden dat de woningcorporatie meer kan doen op het terrein van leefbaarheid. De inspanningen van de sociaal consulent worden zeer gewaardeerd. Het ontbreekt echter aan een heldere visie hoe om te gaan met overlast. Ook de samenwerking en de onderlinge communicatie tussen politie en woningcorporatie kunnen beter verlopen dan nu het geval is.

5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders

De commissie waardeert het presteren volgens stakeholders op een zeven.



Prestatievelden	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8
b. Leveren kwaliteit producten en diensten	7
c. Leefbaarheid	5
d. Bijzondere doelgroepen	7
e. Bouwproductie	7
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	7
Totaal	7

5.4 Conclusies en motivatie

Hoewel de stakeholders over het algemeen zeer tevreden zijn over de prestaties van de corporatie, moet de commissie constateren dat het proactief betrekken van stakeholders bij de beleidsontwikkeling van de organisatie en het transparant met stakeholders communiceren over beleid niet sterk ontwikkeld is. Dat geldt overigens in mindere mate voor de gemeente, maar wel voor de andere stakeholders die de commissie gesproken heeft. Deze overweging heeft geleid tot een wat lagere waardering voor het presteren volgens stakeholders. Gemiddeld leiden deze overwegingen tot een zeven voor het presteren naar stakeholders.

a. Beschikbaarheid betaalbare woningen

Er is geen verschil in visie tussen de woningstichting, gemeente en huurders over de noodzaak om een kernvoorraad van betaalbare woningen te behouden. De corporatie presteert goed, vinden de stakeholders. De commissie komt derhalve op een acht.

b. Leveren kwaliteit producten en diensten

Over het algemeen zijn gemeente en huurders tevreden over de kwaliteit van de woningen en de diensten. Over het algemeen wordt het onderhoud goed uitgevoerd, met wat ongelukkige incidenten hier en daar. Ook de kwaliteit van de dienstverlening wordt door stakeholders gewaardeerd. Uit de USP-scan daarentegen bleek de corporatie onder het gemiddelde te scoren. De corporatie heeft daarop een verbeterplan opgesteld. De commissie komt daarom op een zeven voor het leveren van de kwaliteit van de producten en diensten.

c. Leefbaarheid

Stakeholders kijken op verschillende manieren aan tegen de activiteiten op het terrein van leefbaarheid. De inspanningen op het gebied van fysieke maatregelen (groen onderhoud en inrichting speelplekken) worden door alle partijen gewaardeerd. Als het echter gaat om overlast en het tegengaan van vervuiling en verloedering, scoort de corporatie volgens een aantal stakeholders onvoldoende. De corporatie treedt te weinig proactief op en zoekt te weinig de samenwerking met andere partijen om tot een samenhangend beleid en uitvoering te komen. Het voeren van een beleid gericht op de sociale leefbaarheid lijkt ondanks de inspanningen van de consulent nauwelijks verankerd in de organisatie. Het ontbreken van een proactief beleid gericht op de preventie van leefbaarheidsproblemen is het meest in het oog springend in de Zonnehofflats in Duivendrecht, maar is tevens zichtbaar in Ouderkerk aan de Amstel. Een voorbeeld daarvan is het weinig actief optreden om overlast ten gevolge van een bouwproject te voorkomen. De commissie vindt de waardering van stakeholders van de prestaties op het gebied van leefbaarheid niet voldoende en komt op een vijf.

d. Bijzondere doelgroepen

De woningstichting is actief in het labelen van woningen en het aanpassen van woningen ten behoeve van ouderen. De ontwikkeling van levensloopbestendige woningen in de nieuwbouwplannen van de corporatie worden gewaardeerd. Sommige stakeholders vinden de aandacht voor minder valide huurders minder sterk ontwikkeld. Er zijn geen beleidsstukken waarin deze doelgroepen expliciet worden benoemd, ook vindt daarover geen communicatie met stakeholders plaats. De waardering komt uit op een zeven.

e. Bouwproductie

Gemeente en corporatie delen de visie op de noodzaak om te bouwen, binnen de mogelijkheden die er binnen de gemeente zijn. In Ouderkerk-Zuid vult woningstichting Ouder-Amstel de opgave naar behoren in, naar de mening van stakeholders. Als het gaat om het creëren van bouwlocaties, vinden de stakeholders de corporatie te weinig proactief. Naar de toekomst toe is het niet duidelijk welke rol de woningstichting wil vervullen. Desalniettemin is de waardering voor de bouwproductie ruim voldoende, een zeven.

f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing

Stakeholders zijn zeer tevreden over de wijze waarop woningstichting Ouder-Amstel de herstructurering in Ouderkerk heeft opgepakt. Met name in het project naar de Rembrandt van Rijnweg heeft de corporatie sterk gecommuniceerd naar bewoners. Gemeente en huurders zijn hierover zeer tevreden.

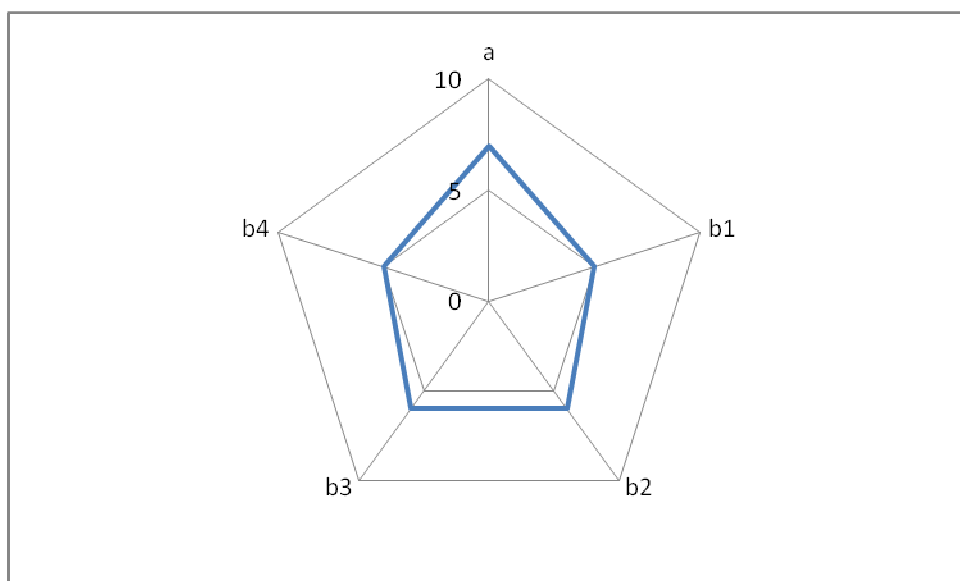
De opstelling van woningstichting Ouder-Amstel in het centrumplan voor Duivendrecht daarentegen leidt tot onduidelijkheid bij alle betrokken stakeholders. Men wacht af welke positie de corporatie gaat innemen. Gemiddeld komt de waardering uit op een zeven.

6. Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het sturen, het intern toezicht en de mate waarin beïnvloeding door en verantwoording aan interne en externe stakeholders plaatsvindt.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

De visitatiecommissie beoordeelt de governance van de woningstichting Ouder-Amstel op een zes.



Prestatievelden	Cijfer
a. Goed bestuur: visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders	7
b. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding:	
b1: t.a.v. eigen ambities en doelen	5
b2: t.a.v. opgaven in het werkgebied	6
b3: t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	6
b4: t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	5
Totaal	6

6.2 Conclusies en motivatie

De waardering voor de verschillende prestatievelden varieert, maar is gemiddeld een voldoende.

a. Goed bestuur

De commissie constateert dat het interne toezicht kwalitatief op orde is en waardeert dit onderdeel op een zeven. Het toezicht is conform de governancecode goed gedocumenteerd en gepubliceerd

op de website. Er is een helder gedocumenteerde afbakening in de verantwoordelijkheden tussen raad van toezicht en bestuur. Een duidelijk toekomstgericht toezichtskader is er niet. Dat heeft te maken met het ontbreken van een strategisch plan

b. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

De commissie is kritischer als het gaat om de maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding. De corporatie behaalt voor dit onderdeel nipt een voldoende.

Zoals eerder vermeld beschikt woningstichting Ouder-Amstel niet over een actueel strategisch document, waarin ambities en doelen zijn vastgelegd. Daarmee is ook een systematische verantwoording van de prestaties naar stakeholders met een verwijzing naar de voorgenomen doelen niet mogelijk. De corporatie heeft het voornemen om een nieuw strategisch plan op te stellen, in het licht van de recente lokale ontwikkelingen. Daarop zal de corporatie het nieuwe toezichtskader voor de raad van toezicht funderen.

De corporatie maakt ieder jaar een jaarplan waarin zij de voorgenomen activiteiten benoemd. Dit jaarplan wordt niet breed gecommuniceerd aan stakeholders.

Wel organiseert de woningstichting jaarlijks een bijeenkomst met de gemeente, zowel ambtelijk, bestuurlijk als politiek, waarin zij met de gemeente een open gesprek voert over de gerealiseerde prestaties en de voorgenomen activiteiten.

De vermogenspositie van de corporatie is bij stakeholders niet bekend.

7. Scorekaart

Presteren naar eigen ambities en doelen

Prestatieveld	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	Totaalscore
a. Investeren in maatschappelijk vastgoed	8	5	5	5	7
b. Verhogen bewonerstevredenheid	7	5	5	5	6
c. Verbeteren dienstverlening	7	5	5	5	6
Gemiddeld presteren naar eigen ambities en doelen	7	5	5	5	6

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van eigen ambities en doelen
- II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie en heeft eigen doelen geformuleerd
- III. De corporatie heeft de doelen geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies

Presteren naar opgave

Prestatieveld	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	Totaalscore
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	6	5	8
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	5	5	8
c. Leefbaarheid	5	5	5	5	5
d. Bijzondere doelgroepen	6	6	6	5	6
e. Bouwproductie	7	7	6	5	7
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	8	8	6	5	8
Gemiddeld presteren naar opgave	7	7	6	5	7

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan
- II. De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgave
- III. De corporatie vertaalt opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven en trekt daaruit conclusies

Presteren naar vermogen

Omschrijving	Beoordeling	Weging
I. Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde; De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen; De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen; De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht De corporatie heeft risicobuffers berekend De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	5 Nee Nee Ja Nee Nee Nee	70%
II. De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen.	5	10%
III. De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	5	10%
IV. De corporatie presteert efficiënt	7	10%
Totaal	5	

Enkele financiële kerngegevens

Eind 2006 zijn de woningen als volgt gewaardeerd:

Per vhe	corporatie	referentiecorporatie	Landelijk gemiddelde
Bedrijfswaarde	€ 29.835	€ 35.439	€ 39.712
Woz-waarde	€ 199.532	€ 141.871	€ 130.653

De bedrijfswaarde/rentabiliteit leningen heeft zich als volgt ontwikkeld:

Corporatie	2003	2004	2005	2006
Bedrijfswaarde per VHE	30.053	31.882	28.025	29.835
Rentabiliteitswaarde leningen per VHE	18.913	14.339	15.268	13.844
Bedrijfswaarde/ rentabiliteitswaarde leningen	1,6	2,2	1,8	2,2
Referentie				
Bedrijfswaarde per VHE	32.076	33.272	32.267	35.439
Rentabiliteitswaarde leningen per VHE	19.104	19.611	19.581	20.251
Bedrijfswaarde/ rentabiliteitswaarde leningen	1,7	1,7	1,6	1,8
Landelijk				
Bedrijfswaarde per VHE	35.118	37.067	37.617	39.712
Rentabiliteitswaarde leningen per VHE	22.280	22.602	23.156	23.650
Bedrijfswaarde/ rentabiliteitswaarde leningen	1,6	1,6	1,6	1,7

Ontwikkeling vermogenspositie:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Corporatie						
Gecorrigeerd weerstandsvermogen	26,8	27,9	25,0	23,7	21,7	25,5
Vermogensovermaat	13,6	14,7	11,8	10,4	8,4	12,2
Referentiecorporatie						
Gecorrigeerd weerstandsvermogen	33,6	31,3	27,7	26,0	25,3	25,4
Vermogensovermaat	19,8	17,5	14,0	12,2	11,5	11,6
Landelijk						
Gecorrigeerd weerstandsvermogen	28,9	26,7	24,3	22,9	22,2	22,3
Vernogensovermaat	14,9	12,6	10,3	8,9	8,2	8,3

Presteren volgens stakeholders

Prestatievelden	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	6	6	8
b. Leveren kwaliteit producten en diensten	7	6	6	6	7
c. Leefbaarheid	5	5	5	5	5
d. Bijzondere doelgroepen	7	6	6	6	7
e. Bouwproductie	7	6	6	6	7
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	8	8	6	6	7
Gemiddeld presteren volgens stakeholders	7	6	6	6	7

Toelichting

- I De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders.
- II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.
- III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.
- IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van verwachtingen) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.

Governance	Oordeel	Weging
a. Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	7	20%
b1. De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	5	20%
b2. De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	6	20%
b3. De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholder plaatsvindt	6	20%
b4. De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	5	20%
Gemiddeld Governance	6	

Bijlage 1 Verantwoording Visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

- Zelfevaluatie ten behoeve van de visitatie 2008
- Beleidsplan 2002-2007
- Strategisch voorraadbeleid 2003
- Meerjarenbegroting 2008-2013
- Jaarverslag 2004, 2005 en 2006
- Managementletter tussentijdse controle accountant 2007
- Jaarrekening 2007
- Jaarplan 2007
- Jaarplan 2008
- Treasuryjaarplan 2008
- Beoordeling Financiële positie verslagjaar 2006 CFV
- Prestatieoordeel ministerie van VROM, 2006
- Reactie op prestatieoordeel ministerie VROM 2006
- Corporatie in perspectief toelichting 2007
- Verslagen vergadering raad van toezicht januari 2007, april 2007, juni 2007, september 2007, oktober 2007, december 2007
- Organogram woningstichting Ouder-Amstel
- Directiestatuut woningstichting Ouder-Amstel 2006
- Woonvisie Ouder-Amstel 2005 – 2010
- Prestatieafspraken Wonen Ouder-Amstel 2008-2012
- Intentieovereenkomst Brede Schoolproject Ouderkerk-Zuid.
- Notulen commissie Burger en bestuur, datum onbekend
- Brief fractie D 66, november 2007
- Convenant wonen, welzijn, zorg
- Eindrapportage pilotproject wonen, welzijn en zorg in Ouder-Amstel
- Infobulletins huurdersvereniging 2006,2007
- Intentieovereenkomst 'Zorg onder een dak'
- Sociaal statuut Herstructurering flats Rembrandt van Rijnweg, 2006
- Sociaal statuut Herstructurering Gijsbrecht van Aemstelkwartier 2005
- USP-bewonersscan 2006

Geïnterviewde personen:

Raad van toezicht

- De heer L. de Vré (voorzitter)
- De heer R. Bot (vice-voorzitter)

Directeur/bestuurder

- De heer A. Meijer
- De heer B. van Beijnen

Coördinatoren

- De heer D. Mennink
- De heer M. Baas

Wethouders Ouder-Amstel

- Mevrouw B. Veltkamp
- De heer W. Pieterman

Fractievoorzitters politieke partijen

- De heer G.J. Baerents
- Mevrouw Z. Faizi
- De heer G. Korrel
- De heer J. Coevert
- Mevrouw J. Verheul
- De heer P. Krak

Ambtenaren gemeente Ouder-Amstel

- De heer R. van der Vaart (ruimtelijke ordening)
- De heer B. Westendorp (sociale zaken, welzijn en zorg).

Huurdersvereniging

- De heer C. Bergher (voorzitter)

Vita Welzijn

- Mevrouw Y. Rinsema (regiomanager)

Telefonische interviews:

Brede School

- De heer B. Maas (directeur Hekmanschool)

Huurdersvereniging

- De heer J. Kuijl (voorzitter bewonerscommissie Rembrandt van Rijnweg)
- De heer G. Roelofszen (lid bewonerscommissie Zonnehof)

Buurtregisseurs

- Mevrouw P. Völker-Visser (buurtregisseur Duivendrecht)
- De heer M. Beckers (buurtregisseur Ouderkerk aan de Amstel)

Bijlage 2 Visitatiecommissie

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Bomhof, C.M.F

Geboorteplaats en –datum:
s'Gravenhage 2 juli 1958

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- Zelfstandig adviseur op het gebied van beleidsontwikkeling en communicatie

Onderwijs:

- 2002 - 2003: Post HBO opleiding Management aan de Hogeschool van Amsterdam
- 2002: Training 'Werken met INK-model'
- 1976-1984: Vrije Universiteit en Universiteit van Amsterdam kandidaatsexamen Frans en doctoraal opleiding Algemene Taalwetenschap
- 1970 - 1976: VWO

Loopbaan:

- 1995 tot heden: Zelfstandig adviseur met diverse opdrachten in de volkshuisvesting
- 1985-1995: stafmedewerker woningbouwvereniging Goede Stede Almere, bewonersparticipatie, beleidsontwikkeling, communicatie
- 1982-1985: Secretaris Bewonersvereniging Uilenstede.

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Van Ginkel CMC , D.H.

Geboorteplaats en –
datum:
Amersfoort, 26 november
1953

Woonplaats:
Huis ter Heide



Huidige functie:

- Partner organisatieadviesbureau Consort, Adviseren bij Organiseren

Onderwijs:

- HBS-A (Amersfoort) • HEAO (Utrecht)
- SIOO (Utrecht), postdoctoraal beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde
- NPI (Zeist), organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2003 – heden: Visitator Raeflex
- GTP OrganisatieAdvies 1989 – 2005: partner en organisatieadviseur 1996 - 2000: manager adviesgroep
- Nederlands Christelijk instituut voor Volkshuisvesting (NCIV) 1977 – 1985: organisatieadviseur 1985 – 1989: hoofd algemene dienstverlening

Relevante nevenfuncties

- 2004 - heden: bestuurslid Orde van Organisatieadviseurs (OOA)
- 2005 - heden: Lid RvC de Kombinatie Zeist
- 1995 – 2005: Voorzitter RvC SSHW Wageningen
- 8/2002 - 12/2002: Lid RvC a.i. St. Joseph Woningbeheer Hengelo
- 1992 – 1999: Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
Noort, ir., C.J.

Geboorteplaats en –
datum:
Bergen, 13 mei 1951

Woonplaats:
Delft



Huidige functie:

- Afdelingshoofd Ruimtelijke Ontwikkeling & Wonen PRC B.V.

Onderwijs:

- Diverse leergangen: bedrijfskunde, financieel management en managing processen
- TU Bouwkunde

Loopbaan:

- 2002 – heden: Afdelingshoofd Ruimtelijke Ontwikkeling & Wonen PRC B.V.
- 2005 – heden: Visitator Raeflex
- 2001-2002: Senior-consultant wonen en zorg, adviesbureau BOAG Rotterdam
- 1993-2001: Directeur woningcorporatie Zijl en Vliet, Leiden
- 1991-1993: Directeur woningcorporatie De Goede Woning, Leiden
- 1985-1991: Districtsmanager woonruimteverdeling Rotterdam-West
- 1980-1985: Projectcoördinator stadsvernieuwing Rotterdam-Crooswijk

Nevenfuncties:

- heden:
 - Voorzitter bestuur Ricardis, Delft
 - Lid Raad van Commissarissen Vooruitgang, Sassenheim
 - Lid Raad van Toezicht MOVO, Delft
- 2000-2001: Lid regionale commissie Gezondheidszorg Zuid-Holland Noord
- 1999-2001: Lid verenigingscommissie Aedes 'Wonen voor

ouderen'

- 2000: Oprichter consortium bebouwing vliegveld 'Valkenburg'
- 1996-2000: Lid klachtencommissie woonruimteverdeling Leiden
- 1995-2001: Voorzitter Leids directeurenoverleg woningcorporaties



Visitatie

Raeflex

verklaart dat:

Woningstichting Ouder-Amstel te Ouderkerk a/d Amstel
een visitatie heeft afgerond conform de Aedescode en
Governance Code voor woningcorporaties.

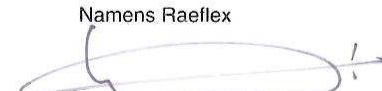
Het visitatierapport is openbaar en beschikbaar via de
website van Raeflex.

Utrecht, 2 September 2008



Namens de visitatiecommissie

D.H. van Ginkel
voorzitter



Namens Raeflex

mw. drs. W.M.R. de Water
directeur



Catharijnesingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 3503 RB Utrecht / www.raeflex.nl

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar eigen ambities en doelen

Welke ambities?	Meetbare doelen (2004 – 2008)	Feitelijke prestaties (2004 – 2008)	Geprogrammeerde prestaties (2008 – 2012)
Investeren in maatschappelijk vastgoed	geen	ZOED gerealiseerd in 2007,	brede school intentieovereenkomst (in 2007), jeugdsoos in ontwikkeling (2008)
Verbeteren bewonerstevredenheid	- Uitkomst USP-enquête - verbeteren inbraakveiligheid	- badkamers + toiletten renoveren complex 064 - renoveren in complex 063 + 064 van keukens - bij complex 062 beheersbaar sluitwerk	- badkamers + toiletten complex 063 - in 2009/2010 beheersbaar sluitsysteem in complexen 063 en 064
Verbeteren dienstverlening	- Keuzevrijheid invoeren uitrusting woningen - punten genoemd in USP-enquête - voldoen aan KWH-label - verminderen klachten van overlast	- ingevoerd - aannemers nemen binnen 2 dagen na opdracht voor reparatie contact op met bewoner of melder reparatieverzoek - steekproefsgewijs nagaan of prestatie geleverd wordt c.q. is. - opdracht tot begeleiding - aanstellen medewerker voor begeleiding overlast-situaties	- in 2009 zullen de aannemers binnen 1 dag contact opnemen - in 2009 behalen van certificaat

Presteren naar opgave

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2004-2008)	Feitelijke prestaties (2004-2008)	Geprogrammeerde prestaties (2008-2012)
a. beschikbaarheid betaalbare woningen	Kernvoorraad behouden op 1650 woningen Doorstroming bevorderen starters	Behaald Maatregelen voorbereid met woningnet	behaald MGE-woningen in voorbereiding oplevering 2010-2011
b. leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	- extra kopgevel isolatie van complex 063-064 (431 + 108 woningen) - grondige vernieuwing van liften in flat Saturnus - totale vervanging liften in Zonnehofcomplex - Keukens in complex 063 vervangen - badkamers vervangen in complex 064 - badkamers vervangen in complex 063 - badkamer- en keukengeijzers in alle collectieve woongebouwen vervangen door collectieve verwarming - mechanisatie ventilatie in alle flats van WS - keuken vervangen in Hoofdenburg (69)	- oplevering 2006 - oplevering 2005 - oplevering 2006-2007 - oplevering 2005-2007 - realisatie 2006 - oplevering Mercurius 2008 - oplevering Neptunus 2009 - oplevering Jupiter 2010-2011 - realisatie - mechanische afzuiging in flats Hazelaar en Azaleahof - 50 keukens vervangen	Energielabel in voeren in 2008
c. leefbaarheid	- realiseren gezondheidscentrum in	- realisatie 2009	

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2004-2008)	Feitelijke prestaties (2004-2008)	Geprogrammeerde prestaties (2008-2012)
	nabijheid G. van Aemstelkwartier - realiseren van brede school in Ouderkerk-Zuid - aankoop en renovatie jongeren-centrum Duivendrecht - 2 complexen buitenschoolse opvang in Ouderkerk-Zuid voor totaal 12 groepen - versterking sociale cohesie in gemeente	-ontwikkeling planvorming tot D.O.-niveau - ontwikkeling planvorming - ontwikkeling planvorming - sponsoring Amstelbad + vrijwilligersfeest	- realisering in 2010 - oplevering gerenoveerd gebouw eind 2008 - realisering in 2010
d. bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	- realiseren woningen geschikt voor ouderen (dichtbij voorzieningen) (genoemd zijn 20 woningen in convenant Wonen, welzijn zorg in 2004)	- 7 senioren-woningen in G. van Aemstel-kwartier in 2007	18 appartementen in G. van Aemstelkwartier Bouw 43 levensloop-bestendige woningen in het G. van Aemstel-kwartier
e. bouwproductie	Bouw 11 appartementen Ouderkerk-Zuid - Realiseren 31 sociale koopwoningen op MGE-basis in Ouderkerk-Zuid - Bouw 6 vrije sector (koop) woningen in Ouderkerk-Zuid - Realiseren 5 schoolwoningen in Ouderkerk-Zuid - Bouw 17 eengezins huurwoningen Ouderkerk-Zuid turn-key van Bouwfonds	ontwikkeling planvorming - concept overeenkomst met Bouwfonds - ontwikkeling planvorming - ontwikkeling planvorming - overeenkomst Bouwfonds	- oplevering 2010-2011 - realisatie 2010-2011 - oplevering 2010-2011 - oplevering 2010-2011 - oplevering 2009-2010

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2004-2008)	Feitelijke prestaties (2004-2008)	Geprogrammeerde prestaties (2008-2012)
f. stedelijke- of dorpsvernieuwing	- Herstructurering Tamararindestr. + Rijksstraatweg bouw 10 huur- en 8 koopwoningen - Herstructurering G. van Aemstel-kwartier renovatie 49 woningen, sloop van 63 woningen en nieuwbouw van 75 woningen - - sloop 120 flatwoningen en terugbouwen 106 huur en 76 koop	Realisatie 10 huur- en 8 koopwoningen - realisatie renovatie van 49 woningen, sloop van 24 woningen en nieuwbouw van 32 woningen - - bouwaanvraag ingediend	--- - sloop 39 (2008) en nieuwbouw 43 huur- woningen (2008-2009) Start 1^e fase 3 flats 2010 Start 2^e fase 3 flats 2012 Start 3^e fase 3 flats 2014

Presteren naar vermogen

(volgens opgave corporatie in Zelfevaluatie)

Visies	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Solvabiliteit	Circa 10 procent (historische kostprijs)	Circa 10 procent (historische kostprijs)	Circa 10 procent (historische kostprijs)
Investeringsvisie	Investeren naar vermogen, voor onrendabele toppen treffen wij een voorziening	Investeren naar vermogen, voor onrendabele toppen een voorziening getroffen	Investeren naar vermogen, voor onrendabele toppen een voorziening treffen

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaar en) jaartal	Geprogrammeerde Prestaties jaartal
a. beschikbaarheid betaalbare woningen	Geen grootschalige verkoop	Geen verkopen	10 woningen verkopen
b. leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	--	--	--
c. leefbaarheid	Investeren in fysieke maatregelen + samenwerking bewonerscommissies/ politie/gemeente/woningstichting	Plaatsen camera's parkeergarages Zonnehof. Buiten-gebied Zonnehof opnieuw ingericht.	-
d. bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	Realiseren 20 zorgwoningen volgens convenant wonen, welzijn zorg.	Realiseren 7 zorgwoningen	Realiseren 18 seniorenwoningen
e. bouwproductie	Herstructurering G. van Aemstelkwartier + R. van Rijnweg	1e fase herstructurering G. van Aemstelkwartier gerealiseerd.	2 ^e fase herstructurering G. van Aemstelkwartier + herstructurering R. van Rijnweg
f. stedelijke- of dorpsvernieuwing	Vernieuwing G. van Aemstelkwartier + R. van Rijnweg Realiseren gezondheidscentrum + brede school in Ouderkerk-Zuid	32 woningen G. van Aemstelkwartier opgeleverd Gezondheidscentrum gerealiseerd. Brede school in ontwikkeling Vernieuwing jongerencentrum Duivendrecht	43 woningen G. van Aemstelkwartier, 186 woningen R. van Rijnweg 30 woningen Burg. Stramanweg Opleveren school in 2010 + oplevering nieuw jongeren-centrum in 2009



Raeflex
t.a.v. mevr. W. de Water
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Ons kenmerk Dir/eh

Datum 24 oktober 2008

Betreft Reactie op visitatierapport

Geachte mevrouw De Water,

Graag maken wij gebruik van de mogelijkheid om te reageren op het door uw commissie uitgebrachte visitatierapport aan Woningstichting Ouder-Amstel.

In januari 2008 heeft de directie, in overleg met de Raad van Toezicht, opdracht verleend aan Raeflex om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie heeft op 2 en 3 juni 2008 gesprekken gevoerd met verschillende belangenhouders. Op 2 september 2008 heeft de visitatiecommissie het rapport nader toegelicht aan de directeur-bestuurders.

Wij waarderen de wijze waarop de visitatie is verricht. Het is door ons als stimulerend ervaren.

De conclusies en aanbevelingen, die wij grotendeels onderschrijven, zijn voor ons aanleiding tot het nemen van maatregelen en verscherping van het beleid.

Wij herkennen ons echter niet in alle beoordelingen. Het belangrijkste punt hierbij is de score voor de leefbaarheid. Ondanks dat wij vinden dat wij op dit punt hoger gewaardeerd hadden kunnen worden, zullen wij dit meenemen als aandachtspunt voor de toekomst.

De belangrijkste reden voor het uitvoeren van een visitatie is dat wij ons graag willen verantwoorden naar onze belangenhouders. Dat doel heeft het visitatierapport gediend. Een belangrijke aanbeveling is het uitvoeren van een strategische herorientatie. Dit is door de directie opgepakt. Tevens vinden wij het belangrijk te leren van de uitkomst van een onafhankelijke beoordeling, waarmee wij in de toekomst aan de slag kunnen.

Met vriendelijke groet,

A. Meijer
directeur-bestuurder

B. van Beijnen
directeur-bestuurder

Postbus 1, 1190 AA Ouderkerk a/d Amstel
Wethouder Koolhaasweg 1, Ouderkerk a/d Amstel
Telefoon 020-4961994 Telefax 020-4965285

E-mail info@wsouder-amstel.nl
Website www.wsouder-amstel.nl
Postbank 3371741 Rabobank 3518.04.900
K.v.K. nr. 41214454