



Jaarplan 2012

Oktober 2011

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding
- 2. Organisatie
 - 2.1 Politieke krachtsverhoudingen
 - 2.2 Samenwerking met de gemeente Boskoop
 - ❖ 2.2.1 Financiering van bouwplannen in Boskoop
 - ❖ 2.2.2 Prestatieafspraken
 - ❖ 2.2.3 Gemeentelijke herindeling / samenwerking met corporaties Habeko en Wonencentraal
 - 2.3 Visitatie
 - 2.4 Personeel
 - 2.5 Raad van Commissarissen
 - 2.6 Automatisering
 - ❖ 2.6.1 Interactieve website
- 3. Het 1^e prestatieveld: het bij voorrang passend huisvesten van de primaire doelgroep
 - 3.1 Mutaties
 - 3.2 Verkoop huurwoningen
 - 3.3 Bouwplannen
 - ❖ 3.3.1 Boezemlaan
 - ❖ 3.3.2 Emmakade
 - ❖ 3.3.3 Plan Parklaan
 - ❖ 3.3.4 Waterrijk-west
 - ❖ 3.3.5 Zuidkade locatie brandweer/Bontekoe
 - ❖ 3.3.6 Torenpad-oost
 - ❖ 3.3.7 Overige complexen: Torenpad-west en midden, Azalealaan, Centrum-zuid
 - ❖ 3.3.8 Grondpositie Zuidkade kavel Groenendijk
 - 3.4 Strategisch voorraadbeleid
 - ❖ 3.4.1 Renovatie seniorenflat Mendelweg
- 4. Het 2^e prestatieveld: het kwalitatief in stand houden van het woningbezit
 - 4.1 Planmatig onderhoud
 - 4.2 Mutatieonderhoud en reparatieverzoeken
 - 4.3 Veel voorkomende opmerking: gehorigheid woningen
 - 4.4 Brandveiligheid woningen
 - 4.5 Zonneboilers
- 5. Het 3^e prestatieveld: het betrekken van huurders bij beheer en beleid
 - 5.1 Huurdersvereniging SAVAH
 - 5.2 Bewonerscommissies
 - 5.3 Klanttevredenheidsonderzoek
- 6. Het 4^e prestatieveld: het waarborgen van de financiële continuïteit
 - 6.1 Strategisch voorraadbeleid (SVB) - actualisatie

- 6.2 Treasury
- 6.3 Gevolgen van het nieuwe kabinetsbeleid
- 6.4 Heffing Centraal Fonds Volkshuisvesting
- 6.5 Risicomanagement

- 7. Het 5^e prestatieveld: de leefbaarheid
 - 7.1 Politie Keurmerk Veilige Woning / Woongebouw / Woonomgeving
 - 7.2 Buurtbeheer, leefbaarheid en huismeesters
 - 7.3 Nulmeting leefbaarheid
 - 7.4 Ontmoetingsruimte seniorenflat Mendelweg
 - 7.5 Verplichting leerling-bouwplaatsen

- 8. Het 6^e prestatieveld: wonen en zorg
 - 8.1 Seniorenwoningen
 - 8.2 Overige bijzondere doelgroepen

- 9. Ten slotte

- 10. Planning 2011

1 Inleiding

Dit is het jaarplan van Trifolium Woondiensten Boskoop over het jaar 2012. In dit jaarplan worden alle plannen van de corporatie in 2012 uit de doeken gedaan. Het jaarplan is gebaseerd op het ondernemingsplan 2010 – 2013, maar uiteraard ook op de actualiteiten. De wereld van de volkshuisvesting is immers constant in beweging!

De indeling is gelijk aan die van het volkshuisvestingsverslag. Dit volkshuisvestingsverslag maakt deel uit van het jaarlijks te publiceren jaarverslag. Iedere woningcorporatie is, zoals gesteld in het Besluit Beheer Sociale Huursector, verplicht in een aantal prestatievelden verantwoording af te leggen over haar handelen. Uiteraard hebben sommige delen van dit jaarplan betrekking op meer dan één prestatieveld. Dit wordt dan beschreven bij het prestatieveld waarop het het meeste betrekking heeft. Met deze indeling sluiten de presentatie van de plannen en de uiteindelijke verantwoording over de plannen op elkaar aan.

2 Organisatie

2.1 Politieke krachtsverhoudingen

De Europese Commissie vindt de sociale huursector in Nederland veel te groot, veel groter dan noodzakelijk is om de primaire doelgroep van corporaties te kunnen huisvesten. Dat heeft volgens de Europese Commissie tot gevolg dat er onterecht staatssteun wordt verleend.

Per 1 januari 2011 moeten woningcorporaties woningen met een huurprijs tot de huurtoeslaggrens (2011: € 652,52) voor minimaal 90% toewijzen aan huishoudens met een totaal belastbaar inkomen van maximaal € 33.614. Een grote groep huishoudens met een inkomen tussen € 33.614 en € 45.000 valt als gevolg van de nieuwe regelgeving tussen wal en schip. Deze groep kan niet meer terecht bij de corporaties, maar verdient te weinig om zelfstandig in hun woningbehoefte te kunnen voorzien. Zij kunnen geen woning met een commerciële huurprijs huren of een huis kopen.

Trifolium heeft samen met de gemeente Boskoop afgesproken dat de 10% marge (bij wijze van proef) wordt gebruikt om huishoudens met een inkomen tot € 38.000 te huisvesten. Op die manier wordt de groep die tussen wal en schip valt in ieder geval een stuk kleiner. In oktober 2011 ziet het er naar uit dat Trifolium de 90% eis van de overheid gaat halen. Bovendien is 2011 een proefjaar waarin de overheid geen sanctie zal opleggen wanneer een corporatie de minimale 90% niet haalt. Overigens is nog steeds niet bekend wat de sanctie precies inhoudt en of de sanctie verband houdt met het percentage toewijzing aan de inkomenscategorie tot € 33.614.

Het gevolg van de invoering van deze Europese beschikking is dat de woningmarkt (die toch al belemmerd werd door een aarzelende koopmarkt) verder op slot is gegaan. Dat blijkt uit het aantal woningmutaties dat in 2011 drastisch is gedaald. In de afgelopen jaren kende Trifolium elk jaar gemiddeld 180 verhuringen. In 2011 zal het aantal verhuringen stoppen bij ongeveer 150. Ook voor 2012 wordt met een lager aantal mutaties rekening gehouden.

Woningen met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens van € 652,52 moeten administratief worden gescheiden. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting is zelfs van mening dat deze woningen, onafhankelijk van het aantal en het percentage van het totale woningbezit, in een apart rechtsorgaan moeten worden ondergebracht. De discussie hierover is nog niet afgerond.

Corporaties moeten zich beraden of zij een oplossing willen bieden voor de doelgroep die tussen wal en schip valt door huurwoningen aan te bieden met een huurprijs tussen € 652 en ongeveer € 850. Trifolium heeft nu slechts één woning die in deze categorie valt. Na de bouw van het Viforpark komen er 12 bij.

De politiek heeft besloten om de inflatievolgende huurverhoging te handhaven. Om het fenomeen scheefwonen te bestrijden (of op zijn minst te ontmoedigen) krijgen corporaties per 1 juli 2012 de ruimte om huishoudens met een inkomen boven € 43.000 een extra huurverhoging van 5% op te leggen. Hiervoor moeten echter nog de nodige praktische en juridische hobbels en bobbelen uit de weg worden geruimd. Dezelfde hobbels en bobbelen hebben een eerder aangekondigde invoering per 1 juli 2011 verhinderd.

In het regeerakkoord is opgenomen dat huurders het recht krijgen hun huurwoning te kopen. Dit recht is tot nu toe niet gecombineerd met een duidelijk omschreven verkoopplicht van de corporaties. Ook dit voornemen stuit op veel juridische bezwaren. Tegenstanders van dit kooprecht wijzen op de opgedane ervaringen in Engeland waar het kooprecht in de tachtiger jaren van de vorige eeuw heeft geleid tot daadwerkelijke verkoop van het betere woningbezit. Vervolgens bleven de Engelse corporaties grotendeels met het minder goede gedeelte van het woningbestand zitten, hetgeen heeft geleid tot verhuur- en leefbaarheidsproblemen.

In het regeerakkoord is ook opgenomen dat de corporatiesector met ingang van 2014 een jaarlijkse bijdrage in de huurtoeslag van 760 miljoen euro moet leveren. Daar staat tegenover dat de Vogelaarheffing in 2012 wordt afgebouwd en met ingang van 2013 geheel verdwijnt. Helaas zal het bedrag dat de corporatie moet betalen per saldo veel groter zijn dan de Vogelaarheffing. Trifolium rekent voor de heffing voor de huurtoeslag in 2014 op een bedrag van € 480.000. De Vogelaarheffing die wegvalt bedraagt € 110.000. Uiteraard valt de heffing voor de huurtoeslag buiten dit jaarplan.

2.2 Samenwerking met de gemeente Boskoop

De gemeente Boskoop is een belangrijke partner van Trifolium bij het uitvoeren van haar werkzaamheden. Deze samenwerking komt tot uitdrukking in diverse hoofdstukken van dit jaarplan.

2.2.1 Financiering van bouwplannen in Boskoop

In 2011 heeft Trifolium een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Woonpartners Midden-Holland. Overeengekomen is dat Woonpartners (ongeveer) de helft van de sociale opgave in de Parklaan en in Waterrijk-west voor haar rekening neemt. Op de overige nieuwbouwlocaties in Boskoop realiseert Trifolium de sociale opgave zelfstandig.

De sociale huurwoningen in Boskoop waarvan Woonpartners eigenaar wordt, komen in beheer bij Trifolium. Op die manier blijft Trifolium hét gezicht van de sociale woningsector in Boskoop en hebben alle bewoners één aanspreekpunt en één balie. Ook is afgesproken dat de Boskoopse huurdersvereniging SAVAH het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners van een woning van Woonpartners in Boskoop.

De projecten waaraan Trifolium (en Woonpartners) werken en in de toekomst willen werken, worden omschreven in hoofdstuk 3.2 van dit jaarplan.

2.2.2 Prestatieafspraken

In 2011 zijn de prestatieafspraken tussen de gemeente Boskoop enerzijds en Trifolium en Woonpartners Midden-Holland anderzijds, herijkt. Met het oog op de gemeentelijke herindeling per 1 januari 2014 is gekozen voor een beperkte en praktische actualisatie van de bestaande prestatieafspraken 2007-2010. Deel van de nieuwe prestatieafspraken ~~maakt~~ bestaat uit een financiële sideletter. Hierin zijn afspraken vastgelegd over de prijzen van bouwkavels en de opslagen die de gemeente hierbij in rekening brengt, of, wanneer de corporatie rechtstreeks sociale woningen koopt van een ontwikkelaar, de kooprijzen van deze woningen.

De directeur-bestuurders van de corporaties en de wethouder(s) van de gemeente Boskoop overleggen in het kader van deze prestatieafspraken in ieder geval twee keer per jaar. Daarbij komen allerlei onderwerpen op het gebied van de volkshuisvesting aan de orde, waaronder de stand van zaken van de bouwprojecten. De bestuurders worden, afhankelijk van de te bespreken onderwerpen, vergezeld van een of meer medewerkers.

2.2.3 Gemeentelijke herindeling / samenwerking met corporaties Habeko en WonenCentraal

Op 30 juni 2011 hebben de drie gemeenteraden van Boskoop, Rijnwoude en Alphen aan den Rijn besloten de ARHI-procedure (Wet Algemene Regels HerIndeling) te starten om te komen tot een gemeentelijke herindeling per 1 januari 2014.

In de nieuw te vormen gemeente zijn nog twee corporaties actief: Habeko Wonen uit Rijnwoude en WonenCentraal uit Alphen aan den Rijn. In het najaar van 2010 zijn de eerste verkennende gesprekken gevoerd met de andere corporaties. Inmiddels is besloten op een viertal gebieden te onderzoeken of de corporaties elkaar kunnen aanvullen en/of versterken. Deze gebieden zijn: Projectontwikkeling, Strategie en Beleid, Risicomanagement Control en Auditing, en Communicatie en Personeel en Organisatie. Er zijn 4 werkgroepen opgericht die worden bememd door managers van de corporaties. De conclusies van de werkgroepen worden in het tweede kwartaal van 2012 verwacht.

2.3 Visitatie

In 2008 is Trifolium als een van de eerste corporaties uit de regio gevisiteerd door een onafhankelijke commissie. Een dergelijke visitatie is verplicht overeenkomstig de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties. De resultaten waren zonder meer positief. In de afgelopen vier jaar is aandacht besteed aan de punten die naar mening van de visitatiecommissie voor verbetering vatbaar waren. Een visitatie moet om de vier jaar worden herhaald zodat in 2012 zal blijken of deze inspanningen resultaat hebben gehad. Voorafgaand aan de visitatie zal een selectie plaatsvinden van het (uiteraard volgens de Stichting Visitatie Woningcorporatie Nederland geaccrediteerde) visitatiebureau.

2.4 Personeel

In 2012 zijn geen personeelsuitbreidingen of -mutaties voorzien. De organisatie bestaat per eind 2011 uit 21 medewerkers. Daarnaast wordt vanaf het voorjaar van 2011 op collegiale basis een projectleider van WonenCentraal uit Alphen aan den Rijn ingehuurd. Deze projectleider houdt zich bezig met de sociale woningen die worden gerealiseerd op de projecten Brandweerkazerne en Waterrijk-oost.



2.5 Raad van Commissarissen

In 2011 is ter vervanging van een aftredende commissaris die overeenkomstig de Governancecode niet meer herkiesbaar was, een nieuwe commissaris benoemd. Omdat deze nieuwe commissaris een zogenaamde huurderscommissaris is, heeft huurdersvereniging SAVAH de Woonbond opdracht gegeven de werving- en selectieprocedure te voeren. De geselecteerde kandidaat is via een bindende voordracht aan de RvC voorgedragen. De RvC heeft de kandidaat vervolgens benoemd.

Helaas is in oktober 2011 de commissaris met als specifiek aandachtsgebied financiën overleden. Over de werving en selectie van zijn vervanger zal de Raad van Commissarissen zich binnenkort buigen.

2.6 Automatisering

Het in 2008 aangeschafte ASP-systeem (waarbij de programmatuur en de bestanden niet meer op computers in eigen huis staan, maar bij een computercentrum buiten de deur) bevat in de praktijk goed. Toch had het ook een nadeel: de snelheid van het systeem liet vaak te wensen over. In 2011 zijn diverse acties uitgevoerd om de snelheid van het systeem te verhogen. Eén actie, waarvan het meeste rendement wordt verwacht, moet nog worden uitgevoerd: het aansluiten van het systeem op de televisiekabel in plaats van de tot nu toe gebruikte telefoonkabel. Hierna wordt definitief een veilig en vlot functionerend systeem verwacht.

In 2011 is definitief besloten te stoppen met alle SG-randprogrammatuur die een aantal jaren gebruikt is naast het primaire systeem van NCCW. De integratie van de programmatuur van verschillende leveranciers liet te wensen over. Inmiddels wordt gebruik gemaakt van vervangende software van NCCW, of is op een andere manier een tot volle tevredenheid werkend alternatief ontwikkeld.

2.6.1 Interactieve website

In 2012 wordt de website van Trifolium interactief gemaakt. Het interactieve gedeelte van de website zal voorlopig bestaan uit een portaal, waarin de aannemers hun opdrachtbonnen gereed kunnen melden, zodat Trifolium nog beter kan sturen op een tijdige afhandeling van de opdrachten.

De bewoners kunnen (nog) geen gebruik maken van een "Mijntrifolium". Nu al kan een bewoner via de website en geleid door keuzes een specifiek omschreven onderhoudsklacht doorgeven, maar het is niet de bedoeling de functionaliteit voor de bewoners uit te breiden. Zodra de gemeentelijke herindeling een feit is en Trifolium zal aansluiten bij het woonruimteverdelingsmodel dat wordt gebruikt in de regio Rijnstreek, wordt het voor de woningzoekende wel mogelijk via internet te controleren of hij een woning heeft toegewezen gekregen, en zo niet, op welke plaats hij geëindigd is.

3 Het 1^e prestatieveld: het bij voorrang passend huisvesten van de primaire doelgroep

3.1 Mutaties

In dit jaarplan is al genoemd dat als gevolg van de invoering van de Europese beschikking het aantal woningmutaties drastisch is gedaald. Schommelde het mutatiepercentage jarenlang rond 10 (zo'n 180 verhuizingen per jaar), in 2011 zal dit naar verwachting dalen tot onder 8 (150 verhuizingen). Mensen komen minder snel in aanmerking voor een sociale huurwoning omdat hun huishoudensinkomen hoger is

dan € 33.614. Dit geldt voor starters (tweeverdieners hebben al gauw een hoger inkomen), maar ook voor doorstromers. Ook een huishouden ouder dan 65 jaar heeft immers, inclusief pensioen, al gauw een inkomen van meer dan het bekende bedrag. Omdat minister Donner, ondanks een meerderheid in de Tweede Kamer, tot nu weigert om in Brussel te proberen de inkomensgrens te verhogen, houdt Trifolium ook in 2012 rekening met een lager aantal mutaties. Minister Donner zal wel proberen voor de categorie ouderen een aparte inkomensgrens in te voeren, om op die manier in ieder geval de doorstroming op gang te houden.

3.2 Verkoop huurwoningen

Inmiddels bestaat de verkoopportefeuille uit een drietal complexen. Het beleid om de woningen te verkopen verschilt per complex, net zoals de woningen die deel uitmaken van die complexen. Eén complex met woningen uit 1925 wordt voor een lage prijs verkocht aan mensen met twee rechterhanden, een ander complex (bestaande uit grote eengezinswoningen) wordt verkocht tegen de normale marktprijs. Kopers die een huurwoning van Trifolium achterlaten, krijgen een korting van 2%. Bij beide complexen doet Trifolium definitief afstand van de woningen. De opbrengst wordt gebruikt om nieuwbouw- en renovatieprojecten mee te financieren.

De woningen van het verkoopcomplex Goudse Rijweg en omliggende straten worden verkocht onder Koopgarant. Met een korting van 10% wordt bereikt dat deze woningen kunnen worden gekocht door personen die wat betreft inkomen door de Europese beschikking niet meer in aanmerking komen voor een sociale huurwoning, maar ook niet op de normale woningmarkt een koopwoning kunnen kopen. De woningen zijn bijzonder gewild. Ook in de stagnerende woningmarkt worden ze vlot verkocht. Als een koper de woning weer wil verkopen, dan moet hij de woning terug verkopen aan Trifolium en Trifolium moet de woning weer terug kopen. Vervolgens verkoopt Trifolium de woning weer met 10% Koopgarantkorting aan iemand uit de beoogde inkomenscategorie.

3.3 Bouwplannen

Trifolium heeft diverse bouwplannen in voorbereiding. Ze verschillen in diverse stadia van voorbereiding: van initiatieffase tot definitief ontwerp. Sommige projecten zijn als "hard" opgenomen in de begroting, andere projecten zijn nog dermate "zacht" dat ze nog niet in de meerjarenbegroting voorkomen.

Alle bouwplannen worden bij dit prestatieveld kort omschreven.

3.3.1 Boezemlaan

De bouw van dit complex is eind 2010 begonnen en verloopt volgens planning. De 43 woningen (11 sociale huurwoningen, 12 vrije sector huurwoningen en 20 koopwoningen) worden in de zomer van 2012 opgeleverd. Inmiddels zijn de 12 vrije sector huurwoningen verhuurd en zijn 17 van de 20 koopwoningen verkocht. De kopers hebben 10% Koopgarantkorting ontvangen. Koopgarant wordt hier niet toegepast om mensen met een smallere portemonnee te trekken, maar om zeker te stellen dat de woning bij verkoop weer in handen van Trifolium komt, waarna de

woning weer verkocht kan worden aan iemand die aan de drie criteria voldoet (medische indicatie, uit Boskoop, ouder dan 65 jaar).



3.3.2 Emmakade

In 2011 zijn op deze locatie 14 oude huurwoningen gesloopt en is de bouw begonnen van 8 sociale huurwoningen en 5 koopwoningen. De verkoop van deze woningen start binnenkort. Het project wordt volgens planning nog vòòr de zomer van 2012 opgeleverd.



3.3.3 Parklaan

In de Parklaan wordt begin 2012 begonnen met de bouw van twee torentjes. Eén torentje bestaat uit 7 bouwlagen en 24 huurappartementen, de ander uit 6 bouwlagen en 20 huurappartementen. Dit is een van de complexen die gezamenlijk met Woonpartners Midden-Holland uit Waddinxveen worden gerealiseerd. Woonpartners wordt eigenaar van 24 woningen, die daarna volgens de bepalingen uit een nog op te stellen beheerovereenkomst door Trifolium in beheer worden genomen.



3.3.4 Waterrijk-west

Dit is het tweede project waarin met Woonpartners Midden-Holland wordt samengewerkt. In deze nieuwbouwwijk worden in totaal ruim 440 woningen gebouwd. De beide corporaties bouwen er daarvan gezamenlijk 72 in de sociale huursector: 24 grondgebonden woningen en 48 appartementen. De verdeling tussen Trifolium en Woonpartners is exact fifty/fifty. Ook dit aandeel van Woonpartners gaat Trifolium beheren.

Het stedenbouwkundig ontwerp van deze nieuwbouwwijk is afgerond. De planning is als gevolg van marktomstandigheden uitgesteld. De bouw zal niet eerder dan 2014 aanvangen. Bovendien is nog niet zeker welke bouwvolgorde wordt gehanteerd. Trifolium heeft gepland dat haar aandeel in 2014 wordt gerealiseerd.



3.3.5 Zuidkade locatie brandweer/Bontekoe

Op deze plaats worden 36 appartementen ontwikkeld. Trifolium zal er daarvan 8 afnemen. De locatie leent zich goed voor de realisatie van woningen voor senioren. Het is de bedoeling het complex te bouwen met een turnkey-overeenkomst. Daarmee wordt de werkorganisatie zoveel mogelijk gespaard. De woningen zullen niet eerder dan in de tweede helft van 2012 worden gerealiseerd.



3.3.6 Torenpad-oost

Tussen de Enterij en het gemeentekantoor aan de Babsloot wordt een project van ongeveer 100 woningen ontwikkeld. Het programma varieert van appartementen tot vrijstaande woningen. Op termijn wordt ook het gemeentekantoor en de daar achter gelegen bibliotheek in het plan betrokken. Daar weer achter heeft Trifolium 70 HVAT-woningen in haar bezit. Vooralsnog heeft Trifolium geen plannen deze woningen te betrekken bij de nieuwe ontwikkelingen. Trifolium neemt wel het sociale gedeelte van de eerder genoemde 100 woningen voor haar rekening. Ook deze woningen zullen turnkey van de ontwikkelaar worden gekocht.



3.3.7 Overige complexen: Torenpad-west en midden, Azalealaan, Centrum-zuid

In de toekomst worden ook de locaties Torenpad-west, Torenpad-midden, Azalealaan en Centrum-zuid ontwikkeld. Alle locaties liggen binnen de rode contouren. De planontwikkeling van al deze projecten bevindt zich nog in een pril stadium zodat over aantal woningen en plannings nog weinig kan worden gezegd. Deze projecten zijn dermate zacht dat ze nog niet zijn opgenomen in de financiële meerjarenbegroting van Trifolium. In de nieuwe prestatieafspraken zijn wel de prijzen per kavel per woning overeengekomen en de opslagen die de gemeente hierbij in rekening brengt.

3.3.8 Grondpositie Zuidkade kavel Groenendijk

In 2006 heeft Trifolium in gezamenlijk onverdeeld eigendom deze kavel met een ontwikkelaar aangekocht. De kwekerijen rondom deze kavel zijn in handen van andere projectontwikkelaars. Op dit gebied is tot nu toe nog geen woningbouw gepland.

3.4 Strategisch voorraadbeleid

Behalve nieuwbouwplannen heeft Trifolium natuurlijk ook plannen met haar bestaande woningvoorraad. De bestaande woningen moeten "up-to-date" worden gehouden zodat ze ook in de toekomst blijven voldoen aan de eisen die de toekomstige bewoner er aan stelt. Eisen op het gebied van veiligheid, isolatie (energiebesparing), ruimte en uitstraling. In 2011 is op deze wijze een grootschalig renovatieplan aan de drie galerijflats Snijdelwijk uitgevoerd. Eind 2012 zal het project aan de seniorenflat Mendelweg starten.

3.4.1 Renovatie seniorenflat Mendelweg

Deze woningen dateren uit 1970 maar zijn inmiddels wat betreft plattegrond en afmetingen dermate achterhaald dat moderne senioren er niet meer willen wonen. Maar de ligging ten opzichte van diverse voorzieningen zoals winkels en openbaar vervoer is voor deze doelgroep prima in orde, zodat het label "seniorenwoningen" niet veranderd hoeft te worden. Het plan is de woningen te vergroten door er een stuk voor te bouwen. De werkzaamheden zijn dermate omvangrijk dat iedere bewoner moet verhuizen. Inmiddels is ruim de helft van de bewoners verhuisd. Bij deze verhuizing wordt gewerkt volgens een met huurdersvereniging SAVAH en de Woonbond overeengekomen sociaal statuut.

In het "nieuwe" gebouw is een ontmoetingsruimte voor ouderen gepland, gecombineerd met zorgverlening. In dit jaarplan wordt meer over dit onderwerp geschreven in hoofdstuk 7.



4 Het 2^e prestatieveld: het kwalitatief in stand houden van het woningbezit

4.1 Planmatig onderhoud

In 2012 wordt het nodige planmatig onderhoud uitgevoerd. Dit gebeurt volgens de meerjarenonderhoudsbegroting. Deze begroting wordt per jaar geactualiseerd, zowel wat betreft werkzaamheden als prijsniveau. Voor de komende jaren is speciaal gelet op de strikte noodzaak van de werkzaamheden, zodat in de begroting opgenomen werkzaamheden die niet strikt noodzakelijk zijn op het moment van geplande uitvoering, in de tijd zijn verschoven. Ook de schildercycli zijn in dit verband herzien. De gevolgen van een en ander worden nauwlettend in de gaten gehouden, zodat de woningen, ondanks deze nieuwe filosofie, een aanvaardbaar onderhoudsniveau behouden en er tegelijkertijd op de kosten bespaard wordt.

Op deze plaats wordt niet ingegaan op alle geplande werkzaamheden, daarvoor wordt verwezen naar de meerjarenonderhoudsbegroting 2012-2021. In dit jaarplan worden

slechts de grotere of bijzondere werken genoemd:

- Complex 501, Zijde 384-426. In dit complex hangt nog de eerste generatie Verbeterd Rendement combi-toestellen. Deze worden vervangen door CW4 toestellen, die een forse hoeveelheid warm water kunnen genereren. Het spreekt vanzelf dat de toestellen van een HR-kwaliteit zijn.
- Complex 504 en 505, Julianastraat en Oranjestraat: hier vinden op diverse adressen keuken, douche- en toiletrenovaties plaats.
- Complexen 508, Wilhelminalaan, en 526 en 527, Veldlaan: herstelwerk gevels.



- Complex 510, Goudse Rijweg 132-198: hier worden, in navolging van andere delen van dit complex, de voordeuren vervangen. De inmiddels verkochte woningen zullen een aanbod krijgen om mee te doen. Ook wordt op de Goudse Rijweg 264-298 een toilet- en doucherenovatie uitgevoerd, waarbij ook de groepenkasten worden vernieuwd.
- Complex 511, Azalealaan: buitenkozijnen vervangen. Vanwege de kosten is het idee om niet alle kozijnen te vervangen, maar diegenen die echt nodig zijn.
- Complex 512, Linnaeusweg: hier zal een douche- en toiletrenovatie plaatsvinden.
- Complex 514, Hamwijck: hier worden de collectieve cv-ketels van de blokverwarming vervangen. Er zal worden bezien of er, als ondersteuning van de standaard gasverwarming, van alternatieve energiebronnen gebruik kan worden gemaakt. Dit in navolging van het, overigens zeer geslaagde, experiment met LED portiekverlichting.
- Complex 528, Babsloot: hier is een badkamer- en keukenrenovatie gepland. Tevens wordt de mogelijkheid overwogen om in plaats van de huurgeisers, de woningen te voorzien van elektrische boilers, zodat veilig een mechanisch ventilatiesysteem kan worden aangebracht.
- Complex 530 en 531, Voorofscheweg 10-64 en 66-208: hier zullen goten en platte daken worden vervangen. Op Voorofscheweg 10-64 wordt ook de zonwering vervangen.
- Complex 533, Voorofscheweg 17-169: hier worden diverse platte daken vervangen, alsmede de goten. Op initiatief van en in samenspraak met de afdeling Buurtbeheer wordt hier de overschilderbeurt in diverse kleurschakeringen uitgevoerd.

4.2 Mutatieonderhoud en reparatieverzoeken

Het in hoofdstuk 3.1 genoemde aantal mutaties hebben het nodige mutatieonderhoud tot gevolg. Daarbij wordt er naar gestreefd dat én het mutatieonderhoud gereed is wanneer de nieuwe bewoner de sleutels van de woning krijgt, én de oude bewoner geen last heeft van de werkzaamheden, én de woning aansluitend (zonder huurdering als gevolg van leegstand) wordt verhuurd. Het zal duidelijk zijn dat deze drie zaken niet altijd met elkaar te verenigen zijn. In het geval dat discrepanties ontstaan wordt per mutatie naar de beste oplossing gezocht. Bij omvangrijke werkzaamheden staat de woning, in overleg met de afdeling K&D, een zo kort mogelijke periode leeg. Kleinere klussen worden uitgevoerd nadat de nieuwe bewoner de sleutels heeft gekregen. Dit stuit niet vaak op weerstand omdat de nieuwe bewoner dan ook nog vaak aan het werk is.

Reparatieverzoeken kunnen elke ochtend van 8.30 tot 12.30 uur telefonisch worden doorgegeven. Verzoeken waarover onduidelijkheid bestaat worden beoordeeld door de opzichter, waarna al dan niet reparatie plaatsvindt.

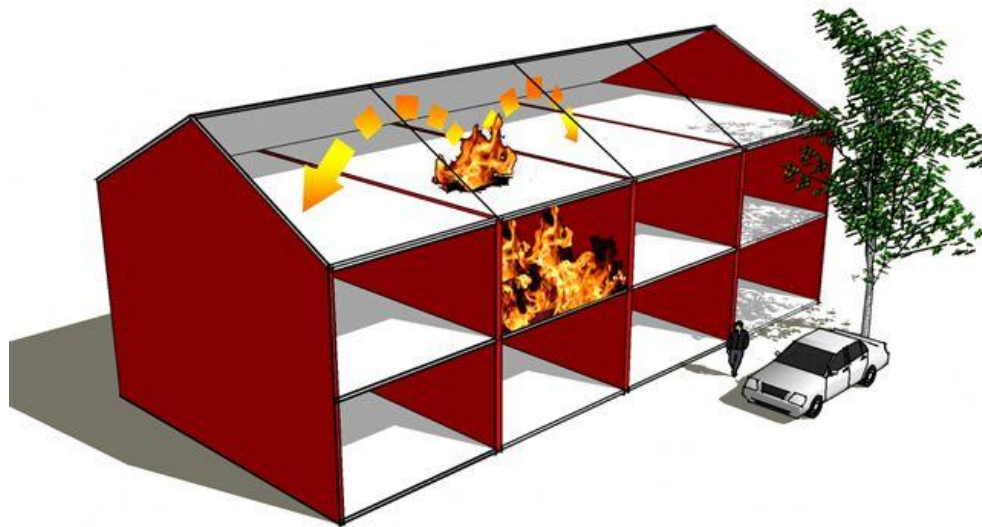
Voor de reparatieverzoeken die gerangschikt worden onder het klein huurdersonderhoud, kan de bewoner via Trifolium een abonnement afsluiten. Het onderhouds-ABC, waarin dit kleine huurdersonderhoud vermeld is, is opgenomen in een in 2011 vernieuwde folder. Ook via de website kan, middels een zoekboom, gekeken worden welke werkzaamheden wel en welke niet onder dit abonnement vallen.

4.3 Energiebesparende maatregelen

Trifolium heeft een beter leefmilieu hoog in het vaandel staan! Niet alleen de nieuw te bouwen woningen moeten voldoen aan milieu- en energie-eisen, maar Trifolium wil ook de bestaande woningen voorzien van energiebesparende technieken. Daarom wordt het traject wat enkele jaren geleden is ingezet aan de woningen van de Goudse Rijweg, voortgezet in 2012. Het gaat dan om de woningen aan de Wilhelminalaan waarbij het inmiddels beproefde pakket maatregelen zal worden uitgevoerd, namelijk de isolatie van de zgn. buitenschil en het aanbieden (bij de eengezinswoningen) van zonneboilers. Effect van met name de isolatiemaatregelen is dat de bewoner een veel groter gevoel van comfort ervaart, tegen lager energieverbruik. Effect van de maatregelen voor Trifolium is dat de EPC stijgt en daardoor een beter energielabel ontstaat. Dit geeft, bij mutatie van de woning, extra verdien capaciteit.

4.4 Brandveiligheid woningen

Trifolium heeft in 2011 een onderzoek laten uitvoeren naar de brandveiligheid van de woningen. Dit naar aanleiding van een brand in Zaandam die een compleet woonblok in de as legde. Naar aanleiding van de conclusies van het rapport zijn in verschillende complexen maatregelen gepland om branddoorslag te voorkomen of minstens zodanig te beperken dat een brandwerendheid tussen de verschillende woningen ontstaat van 30 minuten. Deze werkzaamheden zijn over een periode van 5 jaar in de onderhoudsbegroting opgenomen. Waar mogelijk worden de werkzaamheden gecombineerd met geplande dakisolatieprojecten.



4.5 Zonneboilers

Waar mogelijk worden op mutatiewoningen zonneboilersystemen geplaatst. Bij verschillende complexen worden deze ook aan alle bewoners aangeboden, tegen een huurverhoging die lager is dan het bespaarde bedrag aan energie. Het 'onrendabele' deel van de investering neemt Trifolium voor haar rekening. Daarmee toont zij aan de zorg voor milieu en het reduceren van CO2 uitstoot, hoog in het vaandel te hebben staan.

5 Het 3^e prestatieveld: het betrekken van huurders bij beheer en beleid

5.1 Huurdersvereniging SAVAH

De huurders van Trifolium kunnen zich verenigen in huurdersvereniging SAVAH. Deze samenwerking tussen Trifolium en de huurdersvereniging is vastgelegd in een in 2010 geactualiseerde overeenkomst, waarin staat vermeld op welke beleids- en overlegpunten SAVAH instemmingsrecht heeft, en op welke punten zij adviesrecht heeft. Minimaal eenmaal per kwartaal voeren SAVAH en Trifolium overleg met elkaar. Daarnaast hebben de voorzitter van SAVAH en de bestuurder van Trifolium eenmaal per zes weken overleg met elkaar.

5.2 Bewonerscommissies

Wie kent de buurt beter dan de bewoners zelf? Onder dit motto stimuleert Trifolium het overleg met bewonerscommissies. Ook in 2012 wordt dit beleid voortgezet. Een aantal actieve bewonerscommissies zet zich in voor een schone en veilige woonomgeving. Deze commissies worden praktisch en financieel ondersteund door Trifolium. Hun werk is immers nooit af!

De ervaring leert inmiddels dat het lastig is bewoners te blijven enthousiasmeren voor hun deelname aan een bewonerscommissie. Daarom wordt de aandacht verschoven naar werkgroepen. Deze werkgroepen fungeren als spreekbuis van de bewoners naar Trifolium. Dit komt voornamelijk voor bij sloop/nieuwbouwplannen of bij de uitvoering van grote onderhoudswerkzaamheden. Zo'n werkgroep wordt betrokken bij de ontwikkeling van de plannen. Zijn de werkzaamheden afgerond, dan ontbindt de werkgroep zichzelf weer.



Naast de officiële commissies wonen er in een aantal complexen ook bewoners die zonder officieel "verband" met Trifolium zich inspinnen voor hun burens. Zij organiseren bijvoorbeeld een buurtbarbecue, gaan langs de deuren om geld op te halen voor een kerstboom in de hal van de flat of sturen namens alle bewoners een beterschapskaartje wanneer er iemand ziek is. Trifolium stelt hun inspanningen erg op prijs.

5.3 Klanttevredenheidsonderzoek

In 2004 en 2008 heeft Trifolium klanttevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren. Door een gespecialiseerd bureau worden bewoners steekproefsgewijs telefonisch geënquêteerd over een aantal onderwerpen. De rapporten lieten overwegend positieve beelden zien van de corporatie. Maar uit beide rapporten kwam ook naar voren dat met name de afhandeling van de onderhoudsklachten moest worden verbeterd. Daarom zijn bestaande afspraken met de aannemers aangescherpt en wordt nu stringenter gecontroleerd of men zich aan deze afspraken houdt. Om te zien of de bewoners ook daadwerkelijk verbetering merkten is in 2009 en in 2010 vier keer een deelenquête (specifiek voor deze punten) gehouden door hetzelfde onderzoeksbureau. De conclusies zijn positief: de bewoners beoordelen de afhandeling van onderhoudsklachten nu niet alleen beter dan voorheen, maar ook nog eens beter dan landelijk gemiddeld.

Of Trifolium op dit gebied goed blijft scoren, zal blijken uit de conclusies van het "grote" klanttevredenheidsonderzoek dat in 2012 zal worden herhaald. In deze enquête zal speciale aandacht besteed worden aan de huismeesters van Trifolium. Zijn alle bewoners bekend met hun bestaan en hoe tevreden zijn ze met de huismeesters?

6 Het 4^e prestatieveld: het waarborgen van de financiële continuïteit

6.1 Strategisch Voorraadbeleid (SVB) - actualisatie

In 2004 heeft Trifolium het strategisch voorraadbeleid vastgesteld. In dit beleid is vastgelegd hoe Trifolium omgaat met de bestaande woningvoorraad. Daarbij spelen diverse vragen een rol: "hoe ontwikkelt zich de vraag naar verschillende typen huurwoningen in de toekomst?", "liggen de Boskoopse huurwoningen nog wel goed in de markt?", "wanneer dat niet meer het geval is, welke ingrepen moeten dan worden toegepast om het tij te keren?", "wellicht is een doelgroepwijziging al voldoende?" Het doel van de hele exercitie is natuurlijk in de toekomst woningen te kunnen aanbieden die voldoen aan de vraag van de woningzoekenden.

In de afgelopen 7 jaar is hard gewerkt aan de realisatie van de plannen die in het SVB zijn afgesproken. Maar de wereld staat natuurlijk niet stil. De omvangrijke nieuwbouw die in Boskoop plaatsvindt, maar ook in de omliggende gemeenten, zullen veranderingen in de vraag naar woningen veroorzaken. Daarom stond de actualisatie van het SVB op de planning van 2011. In de loop van 2011 is echter besloten dit onderwerp niet meer alleen op te pakken, maar in samenwerking met de corporaties Habeko uit Rijnwoude en Wonencentraal uit Alphen aan den Rijn. Op die manier kunnen de corporaties die vanaf 1 januari 2014 in één gemeente zitten gezamenlijk een antwoord geven op de vraag of hun woningbezit voldoende aansluit op de vraag van de woningzoekenden uit de nieuwe gemeente. De actualisatie van het SVB moet halverwege 2012 afgerond zijn.

6.2 Treasury

Trifolium stelt elk jaar een Financiële Meerjarenbegroting op. Daarin worden de dan bekende cijfers ingevoerd op het gebied van planmatig onderhoud, beheerkosten, strategisch voorraadbeleid, leefbaarheid en investeringen op het gebied van nieuwbouw. Er wordt rekening gehouden met de in de komende jaren te verwachten huurverhogings- en inflatiepercentages.

Deze jaarbegroting, en met name de er uit voortkomende liquiditeitsbegroting, wordt elk half jaar (of indien noodzakelijk vaker) nader beoordeeld met een treasury-adviesbureau. Hoe is de planning van investeringen in nieuwbouw en projecten in het kader van het strategisch voorraadbeleid? Hoe verloopt de verkoop van huurwoningen? Kortom: wat zijn de financiële gevolgen? Moeten er leningen worden aangetrokken of kunnen er tijdelijk overtollige financiële middelen op spaarrekeningen en deposito's worden gezet? Met een goed treasurybeleid kunnen de rentelasten van aangetrokken en nog aan te trekken leningen worden beperkt. Overigens is het toegestane beleid op het gebied van treasury vastgelegd in het treasurystatuut. Dit treasurystatuut wordt jaarlijks opnieuw beoordeeld en door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

6.3 Gevolgen van het nieuwe kabinetsbeleid

In hoofdstuk 2.1. van dit jaarplan is er al over geschreven: de gevolgen van het politieke beleid op het gebied van de volkshuisvesting en de corporaties zijn ingrijpend. In het regeerakkoord wordt gesproken over een inflatievolgend huurbeleid, een extra huurverhoging voor bewoners met een huishoudinkomen boven € 43.000, en vanaf 1 januari 2014 een jaarlijkse bijdrage in de kosten van de huurtoeslag van 760 miljoen euro.

Deze bijdrage in de kosten van de huurtoeslag betekent voor Trifolium ruwweg berekend (de exacte rekensom is nog niet bekend) een jaarlijkse bijdrage van bijna 500.000 euro. Een dergelijk bedrag kan niet uit de normale kasstroom worden betaald. Trifolium moet dus extra woningen gaan verkopen, of investeringen gaan uitstellen, om aan de verplichting van deze heffing te kunnen voldoen. Dit geldt niet alleen voor Trifolium, maar nog voor veel meer corporaties. De investeringsruimte neemt landelijk drastisch af. De oppositie in de regering dringt er daarom op aan van het voornemen van deze heffing af te zien. Trifolium blijft de ontwikkelingen volgen.

6.4 Heffing Centraal Fonds Volkshuisvesting

De corporaties in Nederland hebben in 2011, voor het eerst sinds 1999, weer saneringssteun moeten betalen aan het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), omdat de financiële reserves van de saneringskas te laag zijn. De heffing bedroeg in totaal 56 miljoen euro (ongeveer 23 euro per woning). Het is nog niet duidelijk of het een éénmalige heffing betrof of dat het CFV in de toekomst jaarlijks een heffing oplegt. Omdat de financiële situatie van de woningcorporaties in de toekomst niet zal verbeteren, houdt Trifolium er rekening mee dat er in de komende jaren meer corporaties door het CFV moeten worden ondersteund. In de financiële meerjarenbegroting is daarom rekening gehouden met een heffing in de jaren 2012 tot en met 2016.

6.5 Risicomanagement

In het brede werkterrein waarin corporaties opereren worden complexe projecten opgepakt, die soms ook buiten de reguliere bedrijfsvoering vallen. Met goed risicomanagement kunnen corporaties hierbij weloverwogen keuzes maken. Op die manier kunnen grote financiële gevolgen en mogelijke reputatieschade worden voorkomen. De politiek en de samenleving verwacht ook dat corporaties goed risicomanagement hoog op de agenda hebben staan.

In 2011 is Trifolium gestart met het vorm geven van haar risicomanagement. Dit is een omvangrijk project dat zal worden afgerond in het eerste kwartaal van 2012.

7 Het 5^e prestatieveld: de leefbaarheid

7.1 Politie Keurmerk Veilige Woning / Woongebouw / Omgeving



In het kader van het strategisch voorraadbeleid zijn in de afgelopen jaren een kleine 1.600 woningen aangepast aan de eisen van het certificaat Politie Keurmerk Veilige Woning. De financiële investering komt geheel ten laste van Trifolium. De geldigheidsduur van het certificaat is verlengd met vijf jaar tot 10 jaar. Trifolium zorgt ook dat de woningen waarvan het certificaat dat jaar verloopt worden herkeurd.

In de afgelopen jaren is de omgeving van de flats Jac. P. Thijssestraat en Linnaeusweg zodanig aangepast dat deze voldoet aan het Politiekeurmerk Veilige Omgeving Bestaande Bouw. In 2012 wordt de omgeving van de flats Dijkzicht, Snijdelwijklaan en Lage Weide op dezelfde manier aangepakt. De financiële investering die hiermee gemoeid is wordt gedeeld tussen de gemeente Boskoop en Trifolium.

7.2 Buurtbeheer, leefbaarheid en huismeesters

De leefbaarheid in en rondom de woningcomplexen van Trifolium is een van speerpunten in het beleid van Trifolium. Trifolium heeft dat beleid vormgegeven door het inzetten van 3 huismeesters voor het hele woningbezit. De achterliggende gedachte is dat door het inzetten van huismeesters het gevoel van veiligheid vergroot zal worden, er minder vandalisme zal zijn en de portieken en omgeving schoner blijven. De huismeesters hebben voor een groot deel het schoonmaakwerk van het schoonmaakbedrijf overgenomen en lopen daarnaast hun rondes door alle wijken van Trifolium. Door het schoonmaken van de portieken is een huismeester langer in het complex en ziet en hoort (als de "ogen en oren van de wijk") welke problemen er spelen, bijvoorbeeld op onderhoudsgebied maar zeker ook op sociaal gebied. In dit jaarplan is al vermeld dat in 2012 de bewoners worden geënuquêteerd of het inzetten van huismeesters het benodigde effect heeft.

De buurtbeheerder gaat nu, indien mogelijk gelijktijdig met grote renovatieprojecten, en in nauw overleg met de gemeente, de omgeving aanpassen om die "schoon, heel en veilig" te krijgen. Dat gebeurt in samenwerking met de gemeente, er wordt daartoe maandelijks overleg gevoerd. De buurtbeheerder werkt daarbij met een meerjarenplanning die het hele bezit van Trifolium bestrijkt. De bijbehorende financiën zijn in de meerjarenbegroting opgenomen.

7.3 Nulmeting leefbaarheid

De effecten van de werkzaamheden die de leefbaarheid moeten verbeteren, zijn lastig in euro's te meten. Het aanpakken van de woonomgeving, het snel repareren van straatverlichting en de aanleg van een speeltuintje: in eerste instantie kost het alleen maar geld. De opbrengst van deze acties moet worden gezocht in een beter gevoel van veiligheid en een wellicht daaruit voortkomend lager aantal mutaties en een hogere acceptatiegraad bij woningtoewijzing. Zaken die lastig te meten zijn en waaraan al helemaal geen bedrag kan worden gekoppeld.

Om toch de indirecte opbrengsten in kaart te kunnen brengen probeert Trifolium in 2012 in nauw overleg met de gemeente een nulmeting op het gebied van leefbaarheid uit te voeren. Alleen door het nu uitvoeren van een dergelijke meting en de meting over een aantal jaren te herhalen, kunnen de effecten van werkzaamheden op het gebied van leefbaarheid worden gemeten. De medewerking van de gemeente is vereist omdat natuurlijk in elke wijk of buurt zowel koop- als huurwoningen staan. Of de gemeente daadwerkelijk medewerking verleent en zo ja, de vorm waarin een dergelijke nulmeting moet worden geïmplementeerd is nog onbekend.

7.4 Ontmoetingsruimte seniorenflat Mendelweg

Het renovatieplan voor de seniorenflat aan de Mendelweg is in dit jaarplan al genoemd. Nog steeds is het de bedoeling dat er in dit complex ook een ontmoetingsruimte wordt gerealiseerd. In het verleden is uit diverse rapporten gebleken dat er behoefte bestaat aan een dergelijke niet kerkelijk gebonden ruimte waar buurtbewoners elkaar onder het genot van een kopje koffie kunnen ontmoeten. Om de financiële exploitatie mogelijk te maken wordt er gekeken naar de mogelijkheid een en ander te combineren met zorgverlening.

Maar dit overleg over deze ontmoetingsruimte gaat moeizaam. Trifolium is bereid de financiering op zich te nemen en zelfs een gedeelte onrendabel te investeren, maar daar tegenover moeten dan wel langdurige huurcontracten staan. Op dit laatste punt is nog geen zekerheid. De zorgverleners zijn als gevolg van bezuinigingen onzeker van hun toekomstige financiële situatie en ook de gemeente durft geen langdurig huurcontract af te sluiten. Daarnaast is er bij de gemeente twijfel of zo'n ruimte wel op deze locatie moet worden gerealiseerd. De gemeente is van mening dat het Zorgcentrum op relatief korte afstand dezelfde faciliteiten biedt of kan gaan bieden.

In de investeringsbegroting van 2012 is nog steeds rekening gehouden met een ontmoetingsruimte. Trifolium dringt wel aan op een spoedige beslissing, waarbij "nee" uiteraard ook een antwoord is. In dat geval worden er op de locatie van de ontmoetingsruimte twee seniorenwoningen gebouwd.

7.5 Verplichting leerling-bouwplaatsen

Trifolium is een erkend leerbedrijf. Regelmatig lopen studenten van bouwkundige opleidingen een stageperiode mee met de projectleiders en opzichters. Daarmee vervult Trifolium een maatschappelijke taak.

In 2011 zijn de volgende stappen gezet. In het bestek van de 43 te bouwen woningen in het Viforpark is gesteld dat er bij de uitvoering een leerlingenplaats moeten worden vervuld. Op die manier leert de leerling op de bouwplaats het vak onder begeleiding van een erkende leermeester. Wel is gebleken dat niet elke aannemer staat te springen om een dergelijke verplichting. Deze verplichting zal in 2012 daar waar mogelijk ook worden opgelegd.

8 Het 6^e prestatieveld: wonen en zorg

8.1 Seniorenwoningen

In dit jaarplan is bij het eerste prestatieveld al aandacht geschonken aan het bouwen van seniorenwoningen. Eigenlijk voldoen alle nieuwbouwwoningen aan de eisen die moderne senioren aan hun huisvesting stellen. Immers, in het bouwbesluit staan diverse eisen op het gebied van breedte van deuren, afwezigheid van drempels en rolstoeldraaicirkels. Bij het Viforpark (zie het 1^e prestatieveld) zijn de eisen nog scherper gesteld. Zo hebben bijvoorbeeld alle woningen een opstelplaats voor een rollator of scootmobiel.

Trifolium houdt bij alle nieuwbouw- of grootschalige renovatieprojecten de eisen voor seniorenwoningen scherp in de gaten. Zo wordt bereikt dat een woning niet alleen nu, maar ook in de toekomst gemakkelijk wordt verhuurd aan de consument van die tijd.

8.2 Overige bijzondere doelgroepen

In dit jaarplan is bij het eerste prestatieveld al aandacht geschonken aan het nieuwbouwcomplex voor Stichting Philadelphia Voorzieningen aan de Zijde.

Trifolium verhuurt een kantoorruimte aan de Voorofscheweg aan Kwintes. Kwintes is een stichting die psychiatrische patiënten begeleidt en huisvest. Naast het kantoor huurt zij ook een aantal kleine woningen waarin de cliënten van Kwintes wonen. Maar Kwintes begeleidt ook andere huurders van woningen van Trifolium. Door "er bovenop te zitten" en de begeleiding van dichtbij te verzorgen worden problemen voorkomen.

9 Ten slotte

In dit jaarplan wordt aan een aantal zaken aandacht geschonken. Maar er gebeurt bij Trifolium natuurlijk nog veel meer: ook aan alle zaken die niet met name in het jaarplan zijn genoemd, wordt voortdurend aandacht besteed.

Trifolium vertrouwt er op alle werkzaamheden met haar personeel, relaties en belanghebbenden in goede harmonie voortvarend te kunnen uitvoeren.

10 Planning van de activiteiten uit het jaarplan 2012

De indeling is gelijk aan die van het jaarverslag

Jan. Feb. Mrt. Apr. Mei Juni Juli Aug. Sept. Okt. Nov. Dec.

2 **Organisatie**

- 2.1 Politieke krachtsverhoudingen
- 2.2.3 Gemeentelijke herindeling / samenwerking met Habeko en Wonencentraal
- 2.3 Visitatie
- 2.4 Automatisering
- 2.4.1 Interactieve website

Gevolgen Europese beschikking en regeerakkoord											
Onderzoek samenwerking met collega-corporaties in gemeentelijke herindelingsgebied											
Snelheid nieuwe systeem											

3 **Het 1e prestatieveld: het bij voorrang passend huisvesten van de primaire doelgroep**

- 3.3 Bouwplannen
 - 3.3.1 Boezemlaan
 - 3.3.2 Emmakade
 - 3.3.3 Parklaan
 - 3.3.4 Waterrijk-west
 - 3.3.5 Zuidkade locatie brandweer/Bontekoe
 - 3.3.6 Torenpad-oost
 - 3.3.7 Overige complexen
- 3.4 Strategisch Voorraadbeleid
 - 3.4.1 Renovatie seniorenflat Mendelweg

Realisatie											
Realisatie											
Realisatie in overleg met WPMH											
Voorbereiding in overleg met WPMH											
Voorbereiding en realisatie											
Voorbereiding en realisatie											
Voorbereiding											
Voorbereiding											

4 **Het 2e prestatieveld: het kwalitatief in stand houden van het woningbezit**

- 4.1 Planmatig onderhoud
- 4.2 Mutatieonderhoud en reparatieverzoeken
- 4.3 Energiebesparende maatregelen
- 4.4 Brandveiligheid woningen
- 4.5 Zonneboilers

5 **Het 3e prestatieveld: het betrekken van huurders bij beheer en beleid**

- 5.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Uitvoering											
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6 **Het 4e prestatieveld: het waarborgen van de financiële continuïteit**

- 6.1 Strategisch Voorraadbeleid - actualisatie
- 6.4 Risicomanagement

In overleg met collega-corporaties											

7 **Het 5e prestatieveld: de leefbaarheid**

- 7.3 Nulmeting leefbaarheid
- 7.4 Ontmoetingsruimte seniorenflat Mendelweg

Besluitvorming											

Niet genoemde beleidspunten zijn niet tijdgebonden en/of hoeven niet nader te worden toegelicht.