

Aan:
Huurdersvereniging BRES
Rapenburg 31
2311 GG Leiden

Betreft: Reactie op uw brief d.d. 11 juni 2025 inzake problematiek Leidse Schans

Beste Mirko en Mare,

Dank voor de brief waarin jullie je zorgen uiten over de situatie op de Leidse Schans. Wij herkennen de signalen die jullie beschrijven en begrijpen de onrust onder bewoners. Hieronder gaan wij in op de gestelde vragen.

Vraag 1. Regie en veiligheid

De problemen op de Leidse Schans kennen verschillende oorzaken en liggen deels in de bouwkundige en installatietechnische sfeer. Hierbij zijn meerdere partijen betrokken, waaronder de eigenaar, ontwikkelaar, aannemer, installateurs, gemeente en brandweer.

DUWO heeft hierin een coördinerende rol en werkt intensief samen met deze partijen om tot oplossingen te komen.

Wij erkennen dat incidenten, zoals vochtproblemen, stroomuitval en brand, impact hebben op het veiligheidsgevoel van bewoners. Tegelijkertijd benadrukken wij dat de incidenten afzonderlijke oorzaken hebben en er geen sprake is van één onderliggend veiligheidsprobleem.

In alle gevallen is adequaat gehandeld en zijn waar nodig direct maatregelen genomen.

Tevens bij de eerste stroomstoring hebben wij na overleg met de brandweer en gemeente brandwachten ingezet. Dit hebben wij op eigen initiatief gedaan, dit werd op dat moment nog niet geëist door het bevoegd gezag.

Vraag 2. Borging van veiligheid op korte termijn

Veiligheid heeft onze hoogste prioriteit. Om een duidelijk beeld te geven zal er een onderscheid worden gemaakt in de oorzaken en concreet worden aangegeven wat wij hebben gedaan om de veiligheid te borgen:

- **Stroomuitval Blok B (Omega/Delta)**
 - De lekkages in meterkasten zijn momenteel niet meer aanwezig en alle meterkasten worden maandelijks gecontroleerd op lekkages door onze onderhoudspartij. Indien er een lekkage wordt gedetecteerd wordt deze direct opgepakt.
 - Er wordt nu onderzoek gedaan naar de langetermijn oplossing
- **Brand in MV unit Blok A (Omega)**
 - De brand in een ventilatie-unit is onderzocht door een schade-expert, installatiebureau en brandweer, hierbij is geconstateerd dat dit gebrek aanwezig was in 19 woningen en is direct verholpen alle 19 woningen.
- **Oven"brand" Blok E/F (Epsilon)**
 - Dit is te wijten aan bewonersgedrag, een cake te lang in de oven, welke verbrande en veel rookontwikkeling tot gevolg had.
- **Brand van scooter op parkeerterrein**
 - Hierin is geen actie vanuit ons gedaan. Dit is een op zichzelf staand incident.
- **Storingen WTW installaties/boilers Blok A (Omega)**

- Wij werken met betrokken partijen aan structurele oplossingen voor terugkerende installatietechnische problemen. Hierin is de oplossing gevonden zal op korte termijn worden uitgerold.

Tevens is er continu afstemming met gemeente en brandweer over oplossingen van de problematiek en veiligheid.

Vraag 3. Woongenot en impact op bewoners

Wij erkennen dat de gebeurtenissen het woongenot van bewoners onder druk hebben gezet. In enkele gevallen hebben bewoners tijdelijk elders moeten verblijven of hinder ondervonden van storingen. Dit betreuren wij.

Waar bewoners recht hebben op compensatie, zorgen wij voor een passende afhandeling. Daarnaast houden wij nauw contact met getroffen bewoners en hebben onlangs een uitgebreide communicatie eruit gedaan met de details van de voorvallen.

Hierbij zijn ook 2 spreekuren aangegeven, waar de huurders hun vragen/zorgen kunnen delen met de beheerder en sociaal beheerder.

Vraag 4. Waarborging van woongenot

DUWO blijft zich inzetten om het woongenot zoveel mogelijk te waarborgen. Dat doen wij door:

- Storingen zo snel mogelijk op te lossen
- Structurele oorzaken te onderzoeken en duurzaam aan te pakken
- Intensief samen te werken met ketenpartners
- Bewoners beter en frequenter te informeren (een belangrijk verbeterpunt na eerdere incidenten)
- Fysiek aanwezig te zijn op locatie voor vragen en ondersteuning

Hoewel wij niet kunnen uitsluiten dat er nog overlast optreedt zolang enkele structurele oplossingen worden uitgewerkt, doen wij er alles aan om dit tot een minimum te beperken.

Momenteel vertrouwen wij erop dat het onder controle is en de controle/toezicht van dien aard is dat het woongenot niet verder in het geding komt.

Vraag 5. Perspectief voor bewoners

De situatie op de Leidse Schans vraagt om een structurele aanpak. Voor bewoners betekent dit dat wij werken aan duurzame oplossingen voor de technische problemen, maar dat dit tijd kan kosten gezien de complexiteit en het aantal betrokken partijen.

Dat bewoners van DUWO mogen verwachten dat wij hen actief informeren, ondersteunen en passende maatregelen treffen bij overlast en dat wij van bewoners vragen om incidenten te blijven melden en mee te werken waar nodig.

Ons doel is om op korte termijn stabiliteit te creëren en op middellange termijn structurele verbeteringen door te voeren.

Vraag 6. Informatievoorziening

Wij hebben onze communicatie inmiddels geïntensiveerd en zullen dit blijven doen door regelmatige e-mailupdates aan bewoners, duidelijke communicatie over incidenten en maatregelen, inloophmomenten op locatie met beheerders voor vragen en toelichting (indien nodig) en direct contact met bewoners in geval van incidenten.

Wij realiseren ons dat communicatie in een eerder stadium beter had gekund en hebben hier nadrukkelijk lering uit getrokken.

Daarbij maken wij steeds een afweging in de doelgroep van communicatie, in sommige gevallen informeren wij alle bewoners, terwijl in andere situaties gericht wordt gecommuniceerd met de bewoners die direct met een incident of maatregel te maken hebben.

Wij begrijpen de zorgen van bewoners en van BRES en nemen deze zeer serieus. Tegelijk zien wij dat sprake is van meerdere, op zichzelf staande incidenten, waarbij wij steeds direct hebben gehandeld en blijven werken aan structurele oplossingen. Wij blijven hierover graag met jullie in gesprek.

Met vriendelijke groet,

Mark & Laurens