Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 26 668
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Katrin Schmidberger (GRÜNE)

vom 14. Februar 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Februar 2021)

zum Thema:

Serviceangebote für Berliner*innen ohne Internet oder ohne Kenntnisse im Umgang mit dem Internet durch die Landeseigenen Wohnungsunternehmen (inklusive Berlinovo)

und **Antwort** vom 02. März 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Mrz. 2021)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung und Wohnen

Frau Abgeordnete Katrin Schmidberger (Grüne)
über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. S 18 / 26 668
vom 14. Februar 2021
über Serviceangebote für Berliner*innen ohne Internet oder ohne Kenntnisse im Umgang mit dem Internet durch die Landeseigenen Wohnungsunternehmen (inklusive Berlinovo)

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die landeseigenen Wohnungsunternehmen um Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahmen wurden von den landeseigenen Wohnungsunternehmen und der berlinovo in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt. Sie werden nachfolgend inhaltlich wiedergegeben.

Frage 1:
Durch Kosteneinsparung und Digitalisierung nimmt seit Jahren die Zahl der Servicebüros der Landeseigenen Wohnungsunternehmen ab. Diese konzentrieren zunehmend ihre Tätigkeit auf nur wenige Serviceangebote (z.B. nur für Bestandsmieter*innen oder für die Mietvertragsunterzeichnung). Auch wenn die Digitalisierung vorangeschritten ist und dieser Personenkreis immer geringer wird, gibt es doch viele Berliner*innen, die über keinen Internetanschluss oder über die notwendigen Kenntnisse im Umgang mit dem Internet verfügen. Das Land Berlin muss die Wohnungsversorgung für alle Bevölkerungsgruppen sicherstellen. Wie gewährleisten die Landeseigenen Wohnungsunternehmen (inklusive Berlinovo) den offenen Zugang zu Wohnungsangeboten auch für diese Wohnungssuchenden?

Antwort zu 1:
Die landeseigenen Wohnungsunternehmen inklusive der Berlinovo bieten zur Gewährleistung eines offenen und ‚nicht-digitalen' Zugangs zu Wohnungsangeboten den Wohnungssuchenden, die über keinen Internetanschluss oder nicht über die notwendigen Kenntnisse im Umgang mit dem Internet verfügen, folgende Möglichkeiten der Teilhabe:

- Betrieb von Servicebüros, die eine persönliche oder telefonische Kontaktaufnahme ermöglichen

- Annahme schriftlicher, telefonischer oder mündlich vorgetragener Wohnungsgesuche, die durch die Gesellschaften digital erfasst werden; Wohnungsangebote werden dann i.d.R. auf dem gleichen Kommunikationsweg unterbreitet.
- Durchführung von Beratungen in den Servicebüros oder Kundenzentren und telefonische Beratung zur Anbahnung einer Vermietung
- Unterbreitung von Wohnungsangeboten über jedermann zugängliche Schaukästen, auf denen weitere Kontaktaufnahmemöglichkeiten - auch solche außerhalb des Internets - benannt werden
- Möglichkeit der Hilfestellung über Seniorenbeauftragte der Gesellschaften
- Teilweise werden in den Servicebüros der Gesellschaften Geräte zur digitalen Erfassung der Wohnungsgesuche zur Verfügung gestellt, Menschen ohne notwendige Kenntnisse werden dann durch Mitarbeiter*innen der Servicebüros unterstützt.
- Teilweise werden Angebote über Banner und Plakate beworben sowie als Printwerbung platziert

Pandemiebedingt sind die Servicebüros und Kundenzentren in der Regel aktuell geschlossen. Deshalb müssen Menschen ohne Internetzugang aktuell insbesondere auf die Angebote der telefonischen Annahme und Unterbreitung von Wohnungsangeboten ausweichen.

Frage 2:
Welche Servicestützpunkte für persönliche Vorsprachen, z.B. Information und Bewerbung über Wohnungsangebote werden diesem Personenkreis zur Verfügung gestellt (bitte diese Stellen mit Adressen/Öffnungszeiten pro Landeseigenes Wohnungsunternehmen auflisten)?

Antwort zu 2:

1. Degewo:

Wohnungsinteressent*innen haben bei degewo die Möglichkeit, sich in den degewo-Kundencentern persönlich beraten zu lassen. Hierzu ist eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich, die über die *Zentrale Kundenberatung* telefonisch erfolgen kann. Auf diesem Wege erhalten auch Wohnungssuchende alle Informationen zu aktuellen Wohnungsangeboten und zum Vermietungsprozess bei degewo.

Servicestützpunkt	Öffnungszeiten
Zentrale Kundenberatung	Telefonische Erreichbarkeit: Montag bis Donnerstag 8.00 bis 18.00 Uhr; Freitag 8.00 bis 15.00 Uhr
Kundencenter West; Brunnenstraße 128, 13355 Berlin Kundencenter Süd; Joachim-Gottschalk-Weg 9, 12353 Berlin	Sprechzeiten nach telefonischer Terminvereinbarung
Servicestützpunkt	Öffnungszeiten

Kundencenter Südost; Bahnhofstr. 2b, 12555 Berlin Kundencenter Nordost; Mehrower Allee 52, 12687 Berlin	Sprechzeiten nach telefonischer Terminvereinbarung

2. Berlinovo:

Servicestützpunkt	Öffnungszeiten
FAIRpoint Lichtenberg; Gensinger Straße 83, 10315 Berlin FAIRpoint Pankow; Rosenthaler Weg 51, 13127 Berlin FAIRpoint Rudow; Lieselotte-Berger-Straße 36, 12355 Berlin FAIRpoint Hellersdorf; Teterower Ring 37, 12619 Berlin FAIRpoint Mitte; Hallesches Ufer 74-76, 10963 Berlin FAIRpoint Spandau; Rauchstraße 30/31, 13587 Berlin	In der Regel bietet berlinovo Sprechzeiten dienstags von 9:00 bis 12:00 Uhr und donnerstags von 14:00 bis 18:00 Uhr an. Zusätzlich besteht die Möglichkeit für individuelle Terminvereinbarungen in der Zentrale sowie den (dauerhaft besetzten) Außenstellen in Hellersdorf und Spandau. Für die Außenstellen Pankow, Marzahn, Lichtenberg und Rudow sind stets individuelle Terminabsprachen erforderlich.

Aufgrund der Pandemie werden derzeit keine „offenen“ Sprechstunden, sondern ausschließlich Termine nach Vereinbarung angeboten. Diese Information (inklusive der Kontaktaufnahmemöglichkeiten für eine Terminvereinbarung) ist an allen Eingängen der FAIRpoints ersichtlich.

3. Gesobau:

Servicestützpunkt	Öffnungszeiten
Firmensitz der GESOBAU Ag, Stiftsweg 1, 13187 Berlin Märkisches Viertel, Wilhelmsruher Damm 142; 13439 Berlin	Aktuell findet ausschließlich eine telefonische Terminvergabe statt.

Persönliche Termine vor Ort sind abhängig vom aktuellen Infektionsgeschehen nur unter Vorbehalt und nach vorheriger Vereinbarung möglich. Zum allgemeinen Schutz der Gesundheit ist unser Firmensitz derzeit für den Publikumsverkehr geschlossen.

4. Gewobag:

Servicestützpunkt	Öffnungszeiten
Kreuzberg/Schöneberg, Goebenstr. 19,10783 Berlin	Montag 09:00 - 12:00 Uhr
Klausenerplatz, Nehringstraße 2, 14059 Berlin	Montag 15:00 - 18:00 Uhr
Thälmannpark, Lilli-Henoch-Straße 17, 10405 Berlin	Dienstag 09:00 - 12:00 Uhr
Neukölln, Mollnerweg 35, 12353 Berlin	Dienstag 15:00 - 18.00 Uhr
Paul-Hertz-Siedlung, Reichweindamm 6, 13627 Berlin	Mittwoch 09:00 - 12:00 Uhr
Reinickendorf/Tegel, Berliner Straße 42, 13507 Berlin	Mittwoch 15:00 - 18:00 Uhr
Spandau, Breite Straße 2-4, 13597 Berlin	Donnerstag 09:00 - 12:00 Uhr
Haselhorst, Haselhorster Damm 46, 13599 Berlin	Donnerstag 15:00 - 18:00 Uhr

Die oben aufgeführten Öffnungszeiten können aufgrund der aktuellen Corona-bedingten Einschränkungen nicht angeboten werden. Die Quartierbüros sind derzeit geschlossen.

5. HOWOGE:

Servicestützpunkt	Öffnungszeiten
Kundenzentrum im Ostseeviertel Wiecker Str. 3b, 13051 Berlin	Zum allgemeinen Schutz der Gesundheit sind die Kundenzentren derzeit für den Publikumsverkehr geschlossen. Persönliche Termine vor Ort sind abhängig vom aktuellen Infektions-geschehen nur unter Vorbehalt und nach vorheriger Vereinbarung möglich.
Kundenzentrum Warnitzer Bogen, Warnitzer Str. 22, 13057 Berlin	
Kundenzentrum am Fennpfuhl Anton-Saefkow-Platz 3, 10369 Berlin	
Kundenzentrum Alt-Lichtenberg Frankfurter Allee 172, 10365 Berlin	
Kundenzentrum Karlshorst, Treskowallee 109, 10318 Berlin	
Servicebüro Berlin-Buch Walter-Friedrich-Str. 10, 13125 Berlin	

6. STADT UND LAND:

Servicestützpunkt	Öffnungszeiten
Servicebüro Hellersdorf Adele-Sandrock-Str. 10 in 12627 Berlin Servicebüro Treptow Sterndamm 7 in 12487 Berlin Servicebüro Neukölln Hermannstr. 208-210 in 12049 Berlin Servicebüro Tempelhof Tempelhofer Damm 188 in 12099 Berlin	Die Servicebüros der Gesellschaft haben folgende Öffnungszeiten: montags bis mittwochs: 10:00 bis 17:00 Uhr donnerstags: 13:00 bis 18:00 Uhr freitags: 10:00 bis 14:30 Uhr

Die Servicebüros sind coronabedingt aktuell für den Publikumsverkehr geschlossen. Die persönliche Vorsprache von Wohnungssuchenden in den Servicebüros ist nach vorheriger Terminabsprache möglich.

7. WBM:

Servicestützpunkt	Öffnungszeiten
Zentraler Servicepunkt Karl-Liebknecht-Str. 7, 10178 Berlin	Montag bis Donnerstag 8- 17 Uhr und Freitag 8 bis 14 Uhr

Der Servicepunkt ist aktuell geschlossen. Eine Kontaktaufnahme ist deshalb über die folgenden (kontaktarmen) Wege möglich:

- Servicenummer 030/2471-5700
- mieterservice@wbm.de
- per Post an Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH - Mieterservice, Karl-Liebknecht-Straße 7 in 10178 Berlin.

Frage 3:
Inwiefern gibt es eine Kooperation der Landeseigenen Wohnungsunternehmen, um gemeinsam und über die gesamte Stadt gut verteilt ausreichende Servicestützpunkte anzubieten?

Antwort zu 3:

Regionale Schwerpunkte der landeseigenen Wohnungsunternehmen machen gemeinsame Büros nicht notwendig oder sinnvoll, da alle vor Ort (nach Terminvereinbarung) oder über Telefonhotlines telefonisch erreichbar sind. Für übergreifende Wohnungsangebote gibt es die Internetseite ‚www.inberlinwohnen.de' und das Wohnungstauschportal. Auch hierzu können sich die Interessent*innen ohne Internetzugang in den Kunden- und Servicecentern der Gesellschaften oder telefonisch beraten lassen.

Berlin, den 2.3.21

In Vertretung

Christoph
.....
Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung und Wohnen