

Wortprotokoll

Öffentliche Sitzung

Ausschuss für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

67. Sitzung
13. April 2026

Beginn: 09.32 Uhr
Schluss: 12.31 Uhr
Vorsitz: Hendrikje Klein (LINKE)

Vor Eintritt in die Tagesordnung

Siehe Beschlussprotokoll.

Punkt 1 der Tagesordnung

Aktuelle Viertelstunde

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 2 der Tagesordnung

Bericht aus der Senatsverwaltung

Siehe Inhaltsprotokoll.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Wir kommen zu

Punkt 3 der Tagesordnung

- a) Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs [0237](#)
Erste Erfahrungen der Ombudsstelle für
Mieterinnen und Mieter der Landeseigenen
Wohnungsunternehmen
(auf Antrag der Fraktion der CDU und der Fraktion der
SPD) StadtWohn
- b) Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs [0090](#)
Überarbeitung Härtefallregelung bei LWUs
(auf Antrag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen) StadtWohn

Hierzu: Anhörung

Zum Tagesordnungspunkt 3 begrüße ich zunächst Herrn Böttcher aus der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen, der uns für Fragen zur Verfügung stehen wird, und zudem ist die Direktorin der SiWo, Frau Dr. Obermeyer, da. – Herzlich willkommen! Darüber hinaus haben wir uns als Ausschuss Gäste eingeladen, die ich ebenfalls ganz herzlich begrüße, zum einen Frau Brigitte Schwär-Sondermann von der Mieter:inneninitiative Bülow Ost – herzlich willkommen! –, dann Herrn Ingo Malter, Geschäftsführer der STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH – auch an Sie herzlich willkommen! – und Herrn Sebastian Bartels, Geschäftsführer des Berliner Mietervereins. – Herzlich willkommen! Vielen Dank, dass Sie der Einladung unseres Ausschusses gefolgt sind und uns hier heute zur Verfügung stehen! Sie sind darauf hingewiesen worden, dass diese Sitzung live auf der Website des Abgeordnetenhauses gestreamt wird und dass eine Aufzeichnung auf der Website aufzurufen sein wird. – Ich darf feststellen, dass Sie mit diesem Vorgehen einverstanden sind. Vielen Dank!

Ich gehe davon aus, dass die Anfertigung eines Wortprotokolls gewünscht wird. – Es würde mich wundern, wenn nicht. Dann verfahren wir so. – Dann kommen wir zur Begründung des Besprechungsbedarfs unter 3 a. – Bitte schön, Frau Aydin!

Sevim Aydin (SPD): Vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Ich bedanke mich natürlich auch ganz herzlich bei den Anzuhörenden, die heute dabei sind. Warum wir heute das Thema auf die Tagesordnung gesetzt haben, vorab vielleicht: Ich denke, dass die Landeseigenen allgemein in Berlin einen wichtigen Beitrag für günstigen Wohnraum leisten. Das ist nicht abzustreiten. Auf der anderen Seite wissen wir, dass es gewisse Probleme in der Kommunikation mit den Mieterinnen und Mietern gibt. Die Ombudsstelle wurde bereits in der Regierungspolitik 2021 angedacht. Nach der Wiederholungswahl war es der SPD wichtig, das in den neuen Koalitionsvertrag reinzuschreiben, und mittlerweile ist es so, dass die Ombudsstelle gesetzlich abgesichert und bei „Sicheres Wohnen – Beratung, Beteiligung, Prüfung“ verankert ist.

Von Anfang an war die Ombudsstelle so gedacht, dass wir gesagt haben, sie soll sich auf die Streitigkeiten beziehungsweise Aufgaben der Kooperationsvereinbarung konzentrieren, weil wir bereits kostenlose Beratungsstellen in den Bezirken eingerichtet haben. Die Ombudsstelle ist seit März 2024 eingerichtet, und jetzt wollten wir uns gern mal anhören, wie die Ombuds-

stelle läuft, welche Erfahrungen sie macht, welche Schwierigkeiten bestehen, und für mich würde es vor allem darauf ankommen, mal von der Ombudsstelle selbst zu beschreiben, welche Anliegen dort ankommen, welche Schwierigkeiten Mieterinnen und Mieter mit den Landeseigenen haben, aber gleichzeitig, wie der Umgang mit der Ombudsstelle von den Landeseigenen ist. Wie gesagt, heute wollten wir uns mal anhören, wie die ersten Erfahrungen sind. Vor allem als SPD können wir sagen, dass wir gern daran weiterarbeiten und einiges verbessern wollen. Ich würde mich freuen, wenn wir bei der Anhörung vor allem von der Ombudsstelle hören könnten, wie beispielsweise mit dem Leistbarkeitsversprechen umgegangen wird, Kommunikation, Wohnungstausch und Mieterhöhungen. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Herr Dr. Nas, bitte schön!

Dr. Ersin Nas (CDU): Auch guten Morgen meinerseits an Sie und an die Anzuhörenden, die heute dabei sind und uns über dieses wichtige Thema aufklären werden! Aus Sicht der CDU-Fraktion kann ich sagen, dass die Schaffung einer Ombudsstelle auch für uns ein wichtiges Thema war. Wir wollen nämlich die Wohnqualität bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen erhöhen, und jeder Abgeordnete, jede Abgeordnete weiß aus eigener Erfahrung: Wir haben ganz häufig Mieterinnen und Mieter vor der Tür stehen, die sagen: Ich habe mich da beschwert. Es ist nichts passiert. Ich habe Mängel, ich will meine Wohnung tauschen et cetera. – Meine Kollegin Aydin hat das Ganze beschrieben. Uns geht es darum: Wir wollen Doppelstrukturen vermeiden. Wir wollen nicht noch eine Stelle schaffen, wo der gleiche Vorgang bearbeitet wird, aber es passiert natürlich, dass Vorgänge in den landeseigenen Wohnungsunternehmen nicht abgearbeitet werden konnten oder es zu einer größeren Streitigkeit kommt, wo dann aus unserer Sicht die Ombudsstelle eingreifen sollte. Wir wissen aber auch, dass der Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle eingeschränkt ist, und da wollen wir mit Ihnen sprechen: Welche Erfahrungen haben Sie? Wie müsste man die Ombudsstelle besser gestalten, um den Mieterinnen und Mietern bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen einen besseren Service anbieten zu können? Daher freue ich mich auf den Austausch mit Ihnen und danke Ihnen nochmals, dass Sie da sind!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Nun kommen wir zur Begründung des Besprechungsbedarfs unter Punkt 3 b. – Frau Schmidberger, bitte schön!

Katrin Schmidberger (GRÜNE): Vielen Dank! – Erst mal kann ich mich der Vorrednerin und dem Vorredner anschließen. Auch wir Grüne finden es sehr gut, dass diese Ombudsstelle eingerichtet wurde. Das ist noch ein rot-grün-rotes Projekt, aber es ist schön, wenn parteiübergreifend die Notwendigkeit gesehen wird, weil es Streitigkeiten zwischen Mieterinnen und Mietern und den Landeseigenen gibt und man einschreiten muss.

Einen herzlichen Dank auch an alle Anzuhörenden! Ich bin sehr gespannt. Ich mache es ganz kurz. Vielleicht nur ein Punkt, den Herr Dr. Nas gerade schon angesprochen hat: Die Ombudsstelle ist ein bisschen auf den Goodwill der landeseigenen Wohnungsunternehmen angewiesen und, Sie haben es richtigerweise gesagt, der Tätigkeitsbereich ist ein bisschen eingeschränkt. Mir geht es auch oft so, dass ich mich wie eine Ombudsstelle fühle, wenn ich von Mieterinnen und Mietern der landeseigenen Wohnungsunternehmen angeschrieben werde. Wohnungstausch ist ein großes Thema, die Betriebskostenabrechnung ist ein großes Thema, aber auch Mängel wie Fahrstühle oder fehlende Kommunikation. Auch Kündigungen sind ein großes Thema. Leider ist da die Tendenz steigend, deswegen bin ich sehr gespannt und hoffe auf Verbesserungen.

Zur Härtefallregelung will ich nur mal sagen, dass wir Grüne schon lange der Meinung sind, dass die Härtefallregelung der landeseigenen Wohnungsunternehmen, die 27 Prozent des Nettoeinkommens betragen soll, nicht ausreichend ist. Schon lange diskutieren wir, dass wir das auf eine Bruttokaltmietenbelastung ausweiten wollen, weil auch die Betriebskosten extrem gestiegen sind. Über die Heizkosten will ich gar nicht sprechen oder Energie generell. Von daher sehen wir da eine große Notwendigkeit, zumal wir der Meinung sind, dass es doch mit der Gießkanne ist. Deswegen würde ich vor allem gerne Herrn Bartels gleich fragen oder von ihm wissen wollen, wie er das betrachtet mit der Mietbelastungsquote von 27 Prozent netto kalt wirklich für alle WBS-Haushalte. Müsste man das nicht eigentlich noch genauer ausdifferenzieren, um den einzelnen Bedarfen der Haushalte gerecht zu werden? Natürlich sind nicht alle Mieterinnen und Mieter bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen arm. Ganz im Gegenteil, da gibt es sicherlich auch welche, die viel verdienen, aber umso wichtiger ist es, dass wir auf die achten, die wenig Geld in der Tasche haben. Gerade in den jetzigen Zeiten mit den multiplen Krisen wäre es wichtig, dass von Berlin ein Signal ausgeht, die Mieterinnen und Mieter bedarfsgerecht zu entlasten. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Frau Schmidberger! – Dann kommen wir nun zu den Stellungnahmen unserer Gäste. Der Senat wird danach zum Thema sprechen. Der Einladung konnten Sie entnehmen, dass für diese Stellungnahmen jeweils circa fünf Minuten vorgesehen sind. Danach können die Mitglieder des Ausschusses ihre Fragen stellen. Jetzt ist die Frage, wer beginnt. Wir machen es normalerweise einfach nach Alphabet. Damit würde Herr Bartels starten, es sei denn, Sie haben sich anders abgesprochen. – Dann beginnen wir mit Ihnen, Herr Bartels. – Bitte schön!

Sebastian Bartels (Berliner Mieterverein): Guten Morgen in die Runde! Danke für die Einladung! Ich beginne erst mal mit einem allgemeinen Hubschrauberüberflug über die Thematik. Ich bin ja nicht von der Ombudsstelle, der Geschäftsführer, Herr Beyer, ist jetzt nicht da, aber ich kann einiges berichten. Ich würde sagen, erst mal paraphrasierend: Es ist gut, dass es diese Ombudsstelle gibt, aber: Pünktchen, Pünktchen, Pünktchen. Ich habe eine Umfrage in unserer Rechtsabteilung gemacht: keine Fälle seit Beginn, keine Fälle. Wir haben 22 Dezernate insgesamt. Ich habe bei den Anwältinnen und Anwälten draußen gefragt, also unseren Externen, und da gab es eine Rückmeldung, eine positive. Neulich war ein Mitglied in der Beratungsstelle, das berichtete, dass die Ombudsstelle schnell und effektiv geholfen hätte, nachdem sich das Mitglied selbst bei der Hausverwaltung und nach mehrmaliger Beratung beim BMV vergeblich bemüht hatte, also keine Erfolge, weder durch die Schreibabteilung des BMV, noch durch eigene Bemühungen. Es ist nicht klar, welche, und der Kollege wusste auch nicht mehr,

um was es genau ging, aber er konnte sich an den Fall so ganz vage erinnern. Tja, das war es dann auch schon. Das ist zugleich das Ende und der Anfang meiner Stellungnahme.

Man könnte jetzt sagen, gut, ich habe nichts zu vermelden, aber natürlich sagt das etwas aus, denn man muss nachdenken, ob die Konstruktion tatsächlich stimmt. Das ist provokativ gefragt, ich antworte gleich darauf. Natürlich ist sie überhaupt nicht nutzlos, sie hat einen großen Sinn. Wir sind froh, dass es sie gibt, aber sie ist in der Praxis vielleicht falsch konstruiert. Es gab 2023 in der Vorbereitung der Ombudsstelle einige Gespräche zwischen dem Mieterverein und der Senatsverwaltung, und da wurde erst mal gebeten, dass der Mieterverein nicht von vornherein viele Fälle, die sonstige Themen beinhalten – Probleme mit der Untervermietung, mit Mängeln, Instandsetzung –, in die Ombudsstelle rüberschiebt, damit die nicht überlastet wird; erst mal Experimentphase. Da haben wir gesagt, das machen wir so, alles gut, obwohl das Gesetz an sich schon etwas weiter ausgelegt ist. Es steht in § 2 Gesetz zur Errichtung der „Sicheres Wohnen – Beteiligung, Beratung, Prüfung – Anstalt öffentlichen Rechts“: Aufgabe der Anstalt ist es auch, Angelegenheiten zwischen landeseigenen Wohnungsunternehmen und deren Mieterinnen und Mieter zu regeln, also recht allgemein gefasst. Angelegenheiten sind im Grunde alle Rechtsgebiete und auch Beratungsaufgaben. Das betrifft vielleicht eher diese Mietpreisprüfungen, aber „Angelegenheiten“ ist sehr weit gefasst, und das deckt sich nicht mit der Praxis. Denn wenn man sich mal den Internetauftritt anschaut, dann sind dort laut Internetauftritt „vorrangig“ die Regelungen aus der KoopV und dem Wohnraumversorgungsgesetz zu erklären. „Vorrangig“, das versteht man gar nicht, wenn man auf die Webseite guckt. Da werden dann Beispiele genannt: Leistbarkeitsversprechen, Mieterhöhungen in Bezug zur KoopV und Wohnungstausch. In der englischen Version, wir haben ja viele Englisch Sprechende in der Stadt, steht dann: The Ombuds Services do not handle defects, rent reduction due to defects, operating and heating cost statements, subletting und so weiter. Also wenn man als Englisch Sprechender dort auf die Webseite geht, denkt man: Ah, sorry, das geht wahrscheinlich nicht. Ich habe hier gerade ein Aufzugsproblem, damit kann ich nicht zur Ombudsstelle. Wir kritisieren nicht das Gesetz, das ist in Ordnung, aber wir kritisieren, dass nicht klar genug kommuniziert wird. Es müsste doch im Grunde heißen, dass alle Angelegenheiten, die im Bereich der Verschleppung oder ausbleibenden Lösung von Mietrechtsproblemen an die Ombudsstelle herangetragen werden, dort geklärt werden können, wenn vorher anderweitig eine Beratung stattgefunden hat.

Jetzt zur Gefahr dieser Doppelstruktur, die selbst durch die Ombudsstelle aufgeworfen wird. Im Tätigkeitsbericht 2024 der Ombudsstelle wird begründet, und daher bestimmt bei vielen hier die Sorge, wenn man das Angebot so umfassend macht, dass es eine zweite Mieterberatung wird, dann ist eine Doppelstruktur zu befürchten. Wir sehen diese Gefahr nicht. Jetzt könnte man sagen: wieso ausgerechnet der Mieterverein nicht? Denn uns würden Fälle weggenommen oder Mitglieder gar, die sagen, es gibt so viele kostenlose schöne Beratungen und Angebote, da braucht man gar nicht mehr zum Mieterverein. – Nein, denn die Ombudsstelle ist näher dran. Die hat Ansprechpersonen, die wir überhaupt nicht kennen. Das ist der große Vorteil. Sie soll auch schlichten. Sie ist unabhängig. Wir sind nicht unabhängig. Wir sind voll auf der Seite der Mieterinnen und Mieter und übersehen vielleicht manchmal Probleme, die eine Schlichtung ermöglichen, und die Ursache der Konflikte ist oft die Kommunikation bei der Gewobag, da können wir als Mieterverein noch so viel schreiben. Es ist aber gleichzeitig eine Gefahr, wenn wir in einigen Fällen so viel schreiben, denn die Probleme sind so spezifisch, dass man im Grunde, wenn man einen Ansprechpartner hätte – und da ist die Ombudsstelle sehr geeignet – solche Fallüberweisungen vermeiden könnte.

Das bestätigt auch der Tätigkeitsbericht 2024. Unter 69 angenommenen Fällen gibt es fast zur Hälfte, also 32 Fälle, „Sonstige“, das heißt Mietmängel, Haustierhaltung, Nachbarschaftskonflikte. Im Grunde wird das also zum Teil schon in der Praxis getan. Das ist keine Kritik an der Praxis, nur an der Kommunikation, denn diejenigen, die die Website ernst nehmen, gehen nicht dahin. Die wenden sich nicht an die Ombudsstelle, weil sie sagen, ach, mein Fall ist wahrscheinlich nicht geeignet. – Im Prinzip würde man durch eine Ausweitung sogar Kosten vermeiden, denn der Tätigkeitsbericht weist darauf hin, dass Kosten durch Klagen vermieden werden können. Unsere Analyse, ich komme gleich zum Ende, ist: Das Problem ist nicht, dass in den ausgeweiteten Feldern nicht beraten wird, sondern dass zu wenig beraten wird. Viele werden abgeschreckt, und das ist aus BMV-Sicht nicht gut. Wir würden gerne frühzeitig Fälle abgeben, die dann gar nicht in die Rechtsabteilung kommen. Die Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle erfolgt leider nach wie vor ein bisschen mit angezogener Handbremse, aber wir arbeiten auch daran. Es ist ja immer auch ein Auftrag, Selbstkritik zu üben.

Forderungen: Ein klares Bekenntnis zur Zuständigkeit für weitere Punkte sollte die Ombudsstelle aufnehmen und auf der Website nach außen kommunizieren. Die Kooperationsvereinbarung sollte in einfache Sprache übersetzt werden, sodass man sie als Leser versteht, und direkt zur Webseite verlinkt werden.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Herr Bartels, bitte kommen Sie zum Schluss.

Sebastian Bartels (Berliner Mieterverein): Nur noch ein Satz: Es sollten auch weitere Punkte aufgenommen werden, die mieterschützend sind, zum Beispiel die Pflicht zu Instandsetzungen, der Umgang mit Mängelanzeigen, Mietinitiativen, Missachtung des Dialogverfahrens bei der Nachverdichtung. Das gehört eigentlich in die KoopV rein, ist nicht der Punkt, über den ich heute rede.

Ganz zum Schluss ein Satz zu der Anregung von Frau Schmidberger: Ja, das Leistbarkeitsversprechen, das sehen wir genauso, ist nicht ausreichend und sollte auf die Bruttomiete umgestellt werden. Es ist Ziel der Koalitionsvereinbarung, dass man die auf Bruttomiete umstellt, und auch die Berücksichtigung von armutsgefährdeten Haushalten. Das ist sicherlich ein sinnvoller, überlegenswerter Schritt, dass man sich mal Alleinerziehende, Rentner, kleine und große Haushalte anguckt. Es gibt eine Mietbelastungsstudie des BMV aus 2024, die genau das belegt.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Herr Bartels! Das war ein sehr langer letzter Satz. Es können noch Fragen gestellt werden, dann können Sie die Punkte, die Sie noch haben, ansprechen. Es tut mir leid, ich muss auf die Uhr achten. – Herr Malter, bitte schön!

Ingo Malter (STADT UND LAND): Einen schönen guten Tag, meine Damen und Herren! Herzlichen Dank für die Einladung! Ich versuche, anhand der Fragen meine Stellungnahme abzugeben.

Zunächst einmal ist es so, dass die landeseigenen Wohnungsunternehmen eigene Ombuds- und Compliancestellen vorhalten, intern wie extern. Das haben Sie schon getan, bevor die Ombudsstelle vonseiten des Senates eingerichtet wurde, und es gibt für die Mieterinnen und Mieter keine organisatorischen Vorgaben, wohin man sich wendet. Das ist aus unserer Sicht

das Allerwichtigste, dass alle Haushalte, alle Menschen, die bei uns wohnen, frei sind zu entscheiden, wenn sie ein Problem haben, bei dem sie glauben, mit der Unternehmung selbst nicht weiterzukommen, wo sie sich hinwenden und wo sie das meiste Vertrauen entfalten.

Auffällig aus unserer Sicht ist bei unseren eigenen Complianceeinrichtungen – das sind in aller Regel externe Rechtsanwälte, die das machen, die übrigens auch Complianceangelegenheiten der Unternehmen intern zu überprüfen haben, wenn so etwas vorkommen sollte –, dass es sehr geringe Fallzahlen gibt. Wenn Sie sich vorstellen, wir reden hier heute über ungefähr 375 000, 380 000 Wohnungen. So viele Haushalte kommen ungefähr auf 500 000, 600 000 Mängel im Jahr, die Anlass geben, 380 000 Nebenkostenabrechnungen, die Anlass geben und zwischendurch bestimmt auch noch verhaltensbedingte Gründe, sich an uns oder an die Ombudsstellen zu wenden. Das sind Millionen von Kontakten in jedem Jahr, und das im Verhältnis zu den Zahlen, die bei den Ombudsstellen ankommen: Da ist ein gewisses Ungleichgewicht drin.

Die Frage ist: Woher kommt das? Ist es die mangelnde Kommunikation? – Das habe ich eben gehört, Herr Bartels. Das sage ich auch immer, ehrlich gesagt, wenn ich keine andere Begründung mehr in der Sache habe. Es wird kommuniziert, es wird auf unseren Homepages veröffentlicht. Wir weisen unsere Kundschaften selbst darauf hin, dass sie sich, wenn sie mit unseren Antworten nicht zufrieden sind, auch an die Ombudsstelle wenden können. Die Erfolge dieser Inanspruchnahmen sind auch sehr überschaubar. Ich sehe und glaube, dass ich da nicht fehlinformiert bin, dass auch die Mehrzahl der Fälle, die bei Frau Dr. Obermeyer in der Ombudsstelle ankommen, negativ beschieden werden, wenn ich richtig informiert bin. Sie wissen das besser. Bei uns ist es jedenfalls so. Wir haben auf Ihre Nachfragen aus dem Abgeordnetenhaus in den letzten Jahren regelmäßig berichtet, und da ist es so, dass einige Hundert Fälle pro Jahr – alle sieben Wohnungsunternehmen zusammen, im letzten Jahr waren es unter 600 – zusammenkommen, und von denen sind am Ende 380 negativ beschieden worden. Das ist kein Feld, wo ich sagen würde, da brennen die Betten, wenn Sie mir dieses unschöne Bild erlauben, sondern das, würde ich sagen, wird in dem Maße genutzt, wie es zu erwarten war, und die Bearbeitung erfolgt auch in dem Maße, wie es zu erwarten war. Die Ombudsstelle des Senates ist für uns als Wohnungsunternehmen deswegen sehr interessant, weil sie auch zwischen den gewählten Mieterinstitutionen und den Unternehmen vermittelt, und das ist sehr hilfreich. Das erleben wir als sehr positiv. Wenn Mieterbeiräte, Mieterräte im Konflikt zu sein glauben oder es mit den Unternehmen sind, dann können sie sich an die Senatsombudsstelle wenden, und das hat bisher immer zu hervorragenden Lösungen – ich glaube, auch im beiderseitigen Interesse – geführt. Insofern sind wir durchaus dankbar für diese Stelle, die es dort gibt.

Ich würde gerne noch auf das Thema 27 Prozent Leistbarkeitsversprechen eingehen. Es sagt sich relativ leicht, wir stellen das auf brutto kalt oder brutto warm um. In der Folge heißt das aber, dass Kostensteigerungen von den Wohnungsunternehmen zu tragen sind, die in diesem Feld anfallen. Sie müssen sich vorstellen, dass Sie beispielsweise beschließen, dass es eine Gebührenerhöhung bei der BSR oder den Wasserbetrieben gibt, und diese Gebührenerhöhung hat nach dem Modell, das Sie haben, dann die Wohnungswirtschaft zu tragen. Auch unsere Angestellten und sonstigen Mitarbeiter erwarten zu Recht regelmäßige Lohn- und Gehaltssteigerungen. Die müssen wir auch irgendwo hernehmen, wenn sie zum Beispiel die umlagefähigen Kosten der Hauswarte betreffen. Die wären dann alle wieder vom Unternehmen selbst

zu tragen, und das Spiel ist definitiv endlich. Insofern ist der Appell unsererseits natürlich, es bei den Kosten zu belassen, die wir beeinflussen können, und das sind die Nettokaltmieten.

Letzter Punkt von mir, wenn Sie erlauben: Ich bin selbst Teil dieser Eskalationskette, und Sie kommen fünf Stufen über mir auch noch dran, und ich habe auch dieses Problem der selektiven Wahrnehmung, dass ich denke: Das kann doch gar nicht sein. Was ist denn los in dem Laden? Ich kriege ja nur Beschwerden. Ich kriege jeden Tag eine Beschwerde. – Die wird dann geprüft und an mich zurückgespielt. Ich hinterfrage das kritisch und sehe dann, dass ungefähr 80 Prozent der Fälle einfach der Versuch sind, mehr Gewicht in die Anfrage zu bringen, indem man eskaliert. Den Aufsichtsratsvorsitzenden gibt es noch. Es gibt den Senat, es gibt das Abgeordnetenhaus. Ich weiß nicht, wen man noch bemühen kann. In vielen Fällen, das sage ich Ihnen mit aller Deutlichkeit, ist das nicht gerechtfertigt, und ich freue mich auf Reaktionen aus den Reihen hier, die ich schon sehe, aber es ist mir wichtig, das in der Klarheit zu sagen.

Es gibt bezüglich der 27 Prozent auch eine sehr geringe Zahl von Fällen, in denen wir Mieterhöhungen zurücknehmen, weil es tatsächlich diese 27 Prozent des Haushaltseinkommens überschreitet. In dem Zusammenhang: Wer meldet sich, wer meldet sich nicht – das ist eine interessante Frage –, wenn er glaubt, er sei überlastet? Ich bitte auch zu berücksichtigen, dass die Ärmsten der Armen sich gar nicht melden können, denn deren Miete wird gezahlt, sie zahlen sie gar nicht selbst. Es ist eher das untere Mittelfeld, das unsere besondere Aufmerksamkeit verdient hat. Das sind die Haushalte, die mit dem eigenen Einkommen gerade so zu-rechtkommen. – Ja, ich höre schon auf. Das nächste Mal mehr. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Sie bekommen noch eine Chance. Vielen Dank, Herr Malter! – Und jetzt Frau Schwär-Sondermann. – Bitte schön!

Brigitte Schwär-Sondermann (Mieter:inneninitiative Bülow Ost): Sehr geehrte Frau Vorsitzende! Sehr geehrte Abgeordnete! Vielen Dank für die Einladung! Ich spreche heute als Mieterin und als Vertreterin der Mieter:inneninitiative Bülow Ost, abgekürzt MiBO. Unsere Initiative ist 2022 aus konkreten Problemen von Mietenden im Bestand der Gewobag im Schöneberger Norden entstanden. Ausgangspunkt waren die enorm gestiegenen und für viele nicht nachvollziehbaren Heizkosten, und zwar bereits vor der Energiekrise. In einzelnen Fällen haben sich die Kosten innerhalb kurzer Zeit mehr als verdoppelt, ohne dass es dafür eine verständliche Begründung gab. Die Initiative bekam großen Zulauf, sodass wir uns 2023 gezwungen sahen, eine Mieterinnen- und Mieterversammlung zu organisieren und danach die Probleme strukturiert benennen zu können. Wir beobachten seitdem, dass es keine Einzelfälle sind, sondern ein Muster. Viele Mietende beklagen außer den steigenden Energiekosten, dass auch andere Anliegen von der Gewobag nicht zuverlässig bearbeitet werden. Hier sei vorab erwähnt, dass wir in der Regel schon lange und auch gerne hier wohnen, dies auch bewusst bei einer Landeseigenen trotz folgender Probleme.

Zunächst betrifft es die Kommunikation. Viele berichten, dass die Hausverwaltung nur noch schwer zu erreichen ist, dass Antworten lange dauern oder unklar bleiben. Selbst wenn ein Kontakt zustande kommt, wird er häufig nicht als lösungsorientiert erlebt. Hinzu kommen Probleme bei der Instandhaltung und Wohnanlage, also auch ganz konkrete Dinge im Alltag wie Wasserschäden, Schimmel, Müll und so weiter, aber ein besonders sensibler Bereich ist die Heizung und Warmwasserversorgung, weil es da natürlich richtig um Geld geht. Hier se-

hen wir mehrere Probleme gleichzeitig, erstens stark gestiegene Kosten: Seit 2020 haben sich die Wärmekosten in von uns ausgewerteten Anlagen je Kilowattstunde mehr als verdoppelt, von 7 Cent auf 16 Cent in 2014. Zweitens, fehlende Transparenz: Die Preisbildung im Rahmen der Wärmelieferung über die Gewobag ED ist für viele Mietende nicht nachvollziehbar. Anpassungen von Preisformeln werden nicht erklärt, auch auf Nachfragen nur verkürzt, ehrlich gesagt: für Laien völlig unverständlich. Drittens konkrete Auffälligkeiten in den Preisstrukturen: So wurde in einzelnen Anlagen der Grundpreis vervielfacht, teilweise um das 5- bis 20-Fache. Zugleich verweisen Preisformeln weiterhin auf Börsenprodukte, die es in dieser Form gar nicht mehr gibt. Viertens, fehlende Nachweise für Effizienzverbesserungen: Obwohl Contracting auch mit Effizienzgewinn begründet wurde, konnten solche Verbesserungen bislang nicht nachvollziehbar belegt werden. Es gab auch keine Versuche der Gewobag dazu. In einzelnen Fällen zeigen uns bekannte Daten sogar eine Verschlechterung. Fünftens, Probleme im Betrieb: Mietende berichten von Heizungsausfällen, überhitzten Wohnungen im Sommer und weiteren Unregelmäßigkeiten wie Heizkostenzählern, die weiterzählen, obwohl die Ventile auf „aus“ beziehungsweise „Frostschutz“ stehen, und nach mehrfachen Meldungen beim Reparaturservice wird das Problem nicht gelöst, Verantwortung und Zuständigkeiten werden von verschiedenen Stellen hin und her geschoben. Seit Jahren ist diesbezüglich keine Lösung in Sicht. Die Kosten dafür tragen die Mietenden.

Zentrale Zusammenhänge werden immer erst durch eigene Recherchen von Betroffenen sichtbar. Eine aktive Aufklärung durch die Gewobag oder Gewobag ED hat aus unserer Sicht nicht stattgefunden. Auch dem Mieterverein und dem Parlament gegenüber wird nur ausweichend geantwortet. 2023 haben wir mit Unterstützung des Mietervereins versucht, diese Fragen gemeinsam mit der Gewobag und der Senatsverwaltung an einem Runden Tisch zu klären. Zunächst haben wir das als Erfolg gewertet, doch dieser Dialog wurde nach zwei Gesprächsrunden durch Staatssekretär Machulik im Herbst 2025 für beendet erklärt. Mittlerweile wurde zwar das Quartiersbüro wieder für zwei Stunden geöffnet, aber der Großteil der Probleme wurde nach unserer Wahrnehmung gar nicht gelöst. Seitdem gibt es keinen vergleichbaren strukturierten Austausch mehr. Herr Machulik forderte uns stattdessen auf, uns in den Mieterbeiräten zu engagieren, und das führt mich zu einem weiteren Punkt, Beteiligung: Mieter*innen sind wichtige Ansprechpartner. Gleichzeitig besteht aber aus unserer Sicht ein strukturelles Spannungsfeld, da sie Verschwiegenheitspflichten unterliegen. Dadurch können viele Themen nicht öffentlich gemacht werden, was Transparenz und Wirkung begrenzt.

Nun könnte ich noch mal zusammenfassen, aber ich halte mich kurz. Aus unserer Sicht braucht es vor allem Dialogbereitschaft auf Augenhöhe, Transparenz im Geschäftsgebaren und verantwortliche und verlässliche Ansprechpartner im Alltag. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Frau Schwär-Sondermann! – Nun kommen wir zum Senat. – Bitte schön, Herr Senator!

Senator Christian Gaebler (SenStadt): Vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Meine Damen und Herren Abgeordnete! Vielen Dank für die Darstellung aus den verschiedenen Perspektiven! Herr Malter hat es schon gesagt: Wir reden hier über rund 380 000 Wohnungen mit über 500 000 Bewohnerinnen und Bewohnern. Dass es da immer mal zu Themen kommt, über die man diskutieren muss oder dass Dinge nicht so gehandhabt werden, wie wir es uns vorstellen, wird nicht völlig abzustellen sein. Wichtig ist, dass man ein Instrumentarium hat, um dem entgegenzuwirken.

Die Ombudsstelle ist ein Teil eines Instrumentariums, aber, Herr Bartels, das muss ich ganz deutlich sagen, sie ist nicht die zentrale Kundenanlaufstelle, kann es auch nicht sein. Das haben Sie auch nicht gesagt, aber die Frage der Abgrenzung ist: Wo mache ich da den Schnitt? Denn was soll die Ombudsstelle machen, wenn der Fahrstuhl nicht repariert werden kann? Da kann man die Ombudsstelle ansprechen, das wird nicht funktionieren. Bei der Ombudsstelle geht es insbesondere darum: Wo halten sich die landeseigenen Gesellschaften nicht an Vorgaben der Kooperationsvereinbarung – das ist ja auch das Thema –, und wo gibt es nachhaltige strukturelle Probleme im Umgang zwischen Mieterinnen- und Mieter- und Vermieterseite, über die an der Stelle diese als neutral eingesetzte Institution über die Sicher-Wohnen-Anstalt dann aktiv werden kann? Herr Beyer ist übrigens Geschäftsführer von Asum, aber nicht von der Ombudsstelle, sondern die Ombudsstelle ist von der SiWo beauftragt. Im Grundsatz liegt die Verantwortung dafür, was von der Ombudsstelle am Ende umgesetzt werden kann, schon eher bei Frau Dr. Obermeyer. Die Unabhängigkeit ist aber durch die Beratungsleistung dort gegeben. Das wird Frau Obermeyer gleich noch im Detail sagen. Eigentlich ging es hier schwerpunktmäßig um die Ombudsstelle, aber ich verstehe natürlich, dass das Thema, wie es mit dem Beschwerdemanagement bei landeseigenen Gesellschaften läuft und vor allen Dingen, wie die Reaktionszeit und die Informationstiefe ist, alle beschäftigt, uns auch.

Wir haben die landeseigenen Gesellschaften jetzt in Abstimmung mit der Finanzverwaltung gebeten, gesellschaftsübergreifend eine Kundenzufriedenheitsanalyse zu machen, denn bisher gibt es nur von jeder Gesellschaft eigene Analysen, die sich nicht unbedingt miteinander verzahnen lassen, auch wenn jetzt mal der Versuch gemacht worden ist, um zumindest einen gewissen Überblick zu haben. Wir sehen an der Stelle tatsächlich Handlungsbedarf bei der Frage der Reaktionszeiten, aber vor allen Dingen auch bei der Transparenz. Das ist ein Thema, das hier mehrfach angesprochen worden ist. Ich glaube, wir müssen dazu kommen, dass es eine schnelle Rückmeldung gibt, dass es möglichst auch eine In-Aussicht-Stellung gibt, wann etwas passiert, damit der Mieter, die Mieterin nachvollziehen kann: Mein Anliegen ist aufgenommen worden, und es passiert jetzt auch etwas. – Das Schlimmste ist natürlich, wenn man tagelang oder wochenlang gar nichts hört und auf Nachfragen auch keine Reaktion bekommt. Das darf nicht sein. Ich will es jetzt nicht an einer Gesellschaft festmachen, denn sicherlich gibt es bei jeder Gesellschaft mal die eine oder andere Situation, in der das so ist. Das hängt natürlich häufig von den Vermietungsteams vor Ort ab, wie engagiert die jeweils konkret sind oder nicht. Wir sehen aber natürlich, dass es bei der Gewobag durch die Auslagerung der entsprechenden Hauswartdienste, Beschwerdestellen und Ähnlichem ein besonderes Problem gab. Ich glaube, dass sich das durch die Rückverlagerung schrittweise verbessert. Trotzdem muss man da dranbleiben. Ich glaube, es ist auch wichtig, dass proaktiv die Gesellschaften selbst reagieren, wenn sie merken, in einem bestimmten Komplex, in einem bestimmten Wohngebiet gibt es Schäden, Schimmel, Probleme mit der Heizung, dass man dem nicht immer nur auf Nachfrage nachgeht, sondern dass man auch strukturell da rangeht und sagt: Müssen wir uns vielleicht doch mal dem Heizungssystem widmen, oder müssen wir mal sehen, woher Schimmel, Wasserflecken oder Ähnliches kommen, gerade wenn die in mehreren Gebäuden in dem Quartier auftreten? Das ist etwas, das wir den Gesellschaften mit auf den Weg geben, was am Ende auch Tätigkeit der Sicher-Wohnen-Anstalt ist.

Das Thema Mieterbeiräte, Mieterräte: Klar, es gibt bestimmte Dinge, die der Vertraulichkeit unterliegen. Das sind aber in der Regel eher Themen in den Aufsichtsräten, wo auch Vertreter der Mieterinnen- und Mieterschaft sind, aber das, was mit Mieterräten und Mieterbeiräten

besprochen wird, als geheime Verschlussachen zu deklarieren, wäre aus meiner Sicht erst mal in dieser Pauschalität übertrieben. Dem gehen wir gerne noch mal nach. Es wäre gut, wenn es konkrete Beispiele gibt, wo das gemacht worden ist, damit man dem gezielt nachgehen kann. Ich werde das aber auch in unsere Gespräche mit den Gesellschaften mitnehmen, und ich denke, Herr Malter ist durchaus jemand, der das als Sprecher der Gesellschaften noch mal mit vermitteln kann.

Vielleicht eines noch zum Leistbarkeitsversprechen: Wir müssen ein bisschen aufpassen, dass das Leistbarkeitsversprechen sich auf das bezieht, was die Gesellschaften tatsächlich in ihrem Einfluss haben. Die Bruttokaltmiete ist das eine, aber es gibt sogar Leute, die meinen, die Bruttowarmmiete müsste eigentlich ins Auge gefasst werden. Es kann ja nicht sein, dass die städtischen Gesellschaften nicht nur für BSR, Straßenreinigung und Ähnliches selbst die Kosten übernehmen sollen, sondern dass sie möglichst auch noch für die Heizkosten zuständig sind, die sie gar nicht selbst verursachen. Da, glaube ich, muss man aufpassen. Ich verstehe das Anliegen grundsätzlich, aber das Leistbarkeitsversprechen kann sich nur auf die Sachen beziehen, die die landeseigenen Gesellschaften selbst in Rechnung stellen und nicht auf das, was sie vermitteln, was ihnen Dritte in Rechnung stellen. Das funktioniert an der Stelle aus meiner Sicht nicht.

Jetzt aber Frau Dr. Obermeyer noch mal zur Ombudsstelle an sich, den Zahlen und vielleicht auch zur Abgrenzung der sonstigen Tätigkeit der SiWo.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Frau Dr. Obermeyer, bitte schön!

Dr. Sandra Obermeyer (SenStadt): Vielen Dank! – Ich sage anknüpfend an Herrn Gaebler etwas Grundsätzliches zur Ombudsstelle und würde ich Ihnen gerne aktuelle Zahlen zeigen.

[Es wird eine Folie gezeigt.]

Da sehen Sie jetzt die Gesamtzahlen. Herr Bartels hatte in seinem Statement auf den Jahresbericht 2024 abgestellt. Es gibt auch einen Jahresbericht 2025, die Tendenz ist aber gleich. Daran kann man auch etwas Relevantes zum Tätigkeitsbereich erklären. Der gesetzliche Aufgabenbereich ist weit beschrieben mit Angelegenheiten zwischen den landeseigenen Wohnungsunternehmen und ihren Mieterinnen und Mietern, aber das können unmöglich alle Angelegenheiten sein. Deswegen hatte es schon einen guten Grund, der auch in der Leistungsfähigkeit der Ombudsstelle liegt, zu schauen: Welche Fälle sind denn diejenigen, die durch vorhandene Beratungsstrukturen nicht so gut abgedeckt sind? – Das sind tatsächlich Fälle, die weniger justizabler Natur sind, nämlich Vorgaben, die die landeseigenen Unternehmen aufgrund der Kooperationsvereinbarung oder aber des Leistbarkeitsversprechens einhalten müssen. Das ist in der Tat sehr sperrig für Mieterinnen und Mieter und wird erst dann greifbar, wenn man die Fallgestaltungen aufruft, die dann häufig bei der Ombudsstelle ankommen, nämlich Wohnungstausch, Leistbarkeitsversprechen und als Oberthema Kommunikations-schwierigkeiten. Das können dann auch so etwas wie Mängelfälle und Beschwerden anderer Art sein.

Für die Ombudsstelle ist es allerdings wichtig, dass immer so eine Art Erheblichkeitsschwelle überschritten ist. Es ist wichtig, dass zunächst einmal – so habe ich Herrn Bartels auch verstanden – der Weg zum Unternehmen gesucht wird. Das muss dann gar nicht die unternehmenseigene Ombudsstelle sein. Die kommt, glaube ich, erst dann ins Spiel, wenn es etwas konfliktträchtiger ist. Die Tatsache, dass es nicht nur die Ombudsstelle des Senats gibt, die von uns als Sicheres Wohnen beauftragt ist, sondern auch andere Beratungsstellen, zeigt sich in der hohen Zahl der verwiesenen Fälle. Das ist jetzt kein Defizit der Ombudsstelle. Das ist ein Teil ihrer Arbeit. Es ist wichtig, dass Mieterinnen und Mieter am Ende mit ihrem Anliegen da landen, wo ihnen am besten geholfen wird. Ich habe zuweilen den Eindruck, es gibt vielleicht eher zu viel als zu wenig Beratungsangebote, und es ist manchmal gar nicht so einfach für Mietparteien, sich klarzumachen: Was ist jetzt die richtige Stelle für mich? Insofern gibt es immer auch viele verwiesene Fälle.

Es sind auch schon Fälle angesprochen worden, die in den Tätigkeitsbereich fallen. Da kann ich noch mal beleuchten, was da häufige Beschwerdepunkte sind. Bei dem Leistbarkeitsversprechen befasst sich die Ombudsstelle und wir als Sicheres Wohnen nicht mit der Grundsatzfrage, was der Maßstab für die Härtefälle ist. Wir gehen von der Umsetzung des jetzt Geregelten aus, was in der Kooperationsvereinbarung festgehalten wird und stellen aber fest, aufgrund der Fallzahlen sehen wir es nicht gesamthaft, sondern als Einzelfälle, dass teilweise die falsche Einkommensgrenze zugrunde gelegt wird. Die Einkommensgrenzen sind im Laufe der Jahre gestiegen. Das melden wir dann natürlich den Unternehmen zurück, dass da jetzt die 220 Prozentgrenze anzuwenden ist. Auch hier beim Leistbarkeitsversprechen spielt das The-

ma Kommunikation eine Rolle. Es gibt eine einheitliche Kommunikation der Unternehmen – auch über die Seite inberlinwohnen.de – zum Leistbarkeitsversprechen. Teilweise sind auf den Seiten selbst die Informationen ein wenig unterschiedlich. Es ist zum Beispiel vielen Mietparteien nach wie vor nicht klar, dass sie vorher auch einen Wohngeldanspruch für sich prüfen und prüfen lassen müssen. Das ist ein ganz häufiges Thema, und auch das Thema: Wie wird das Leistbarkeitsversprechen angewendet, wenn ich in einer Wohnung wohne, die die Wohnungsgröße überschreitet? Da denken manche: Ich kann das gar nicht nutzen. – Doch, Sie können es nutzen, allerdings nur anteilig. Das sind die Details, mit denen sich die Ombudsstelle befasst.

Beim Wohnungstausch ist es so, und das knüpft an das an, was Herr Malter sagte, da werden häufig Fälle an die Ombudsstelle herangetragen, wo es nicht immer um den Tausch große gegen kleine Wohnungen geht, sondern vielleicht gleichgroße Wohnungen und unterschiedliche Quartiere. Das ist nicht immer einfach. Die Tauschparteien sind sich einig, aber gerade wenn es über Unternehmensgrenzen hinweg geht und zwei verschiedene LWUs beteiligt sind, hakt es im Prozess. Da würden wir uns freuen, wenn es häufiger eine mieterfreundliche Auslegung für den Bereich Wohnungstausch gäbe. Insofern stimmt es, dass die Ombudsstelle nicht garantieren kann, dass Anliegen positiv beschieden werden. Häufig haben die Mieter eine falsche Erwartung, etwas geht tatsächlich nicht, und dann kann die Ombudsstelle zumindest helfen zu erklären, wieso weshalb warum nicht. Auch das ist natürlich für die Wohnzufriedenheit, auch wenn man am Ende nicht ans Ziel kommt, wichtig.

Bei den Fallzahlen insgesamt will ich noch mal darauf hinweisen, dass sich der Erfolg der Ombudsstelle nicht unbedingt in der Quantität widerspiegelt. In der Perspektive gibt es sicherlich Fälle, wo dieser Dreiklang, den die Stelle leisten soll, Beratung, Unterstützung, Vermittlung, zum Tragen kommen kann. Daran arbeiten wir auch. Der Clou der Stelle besteht darin, das ist ausgeführt worden, dass es konkrete Ansprechpersonen in den Unternehmen gibt. Wir versuchen, ohne den Anwendungsbereich zu überdehnen, immer eine sinnvolle Auslegung dessen zu finden: Was sind Angelegenheiten der Mieterinnen und Mieter, die diese Ombudsstelle gut versorgen kann? Wenn es nicht passt, wird woanders hin verwiesen. Das heißt aber nicht, dass es deswegen sehr viele Fälle beim Mieterverein geben muss. Es ist nicht schlimm, dass nicht mehr bei ihnen landen.

Abschließend würde ich gerne auf die Tätigkeit der SiWo selbst als Ombudsstelle eingehen wollen. Das Problem ist, es gibt nicht nur eine Ombudsstelle, sondern viele, und man muss sich immer fragen: Welche ist gerade gemeint? Die Ombudsstelle, die wir mit dem Träger Asum betreiben ist für die Angelegenheiten der Mietparteien selbst zuständig. In dem Moment, wo es um Kommunikationsschwierigkeiten von Mieterbeiräten oder Mieterrenten mit dem Unternehmen geht, kommen wir selber als Anstalt ins Spiel. Das liegt daran, dass wir da auf eine andere Rechtsgrundlage abstellen, nämlich die Satzung für die Mieterbeiräte oder die Mieterrenten, und da stehen wir gerne zur Verfügung und würden auch gerne öfter in Anspruch genommen werden, um zum Beispiel auch dieses Thema der Vertraulichkeit in der Kommunikation zwischen Mietergremien und Unternehmen konkret klären zu können, denn bei uns kommt das häufig als pauschaler Kritikpunkt an, ohne dass wir aber in Einzelfällen da einsteigen können, dass zum Beispiel Mieterbeiräte gehindert wurden, ihre Nachbarschaft zu informieren, weil da die Vertraulichkeit im Wege stand. Wir würden uns gerne mit solchen Fällen befassen und werden das in diesem Jahr auch verstärkt in unserem Netzwerk der Mietergremien tun. Soweit erst mal. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Frau Dr. Obermeyer! – Mir liegen mehrere Meldungen vor. – Frau Aydin, bitte schön!

Sevim Aydin (SPD): Vielen Dank! – Ich wollte zu Herrn Bartels etwas ausführen, aber das hat schon Frau Obermeyer gesagt. Ich denke, dass auch die Ombudsstelle ein bisschen Zeit braucht, um bekannter zu werden, aber die LWUs die erforderliche Unterstützung geben müssten. Der andere Punkt wäre aus meiner Sicht, dass auch die LWUs die Ombudsstelle ein bisschen ernster nehmen müssten.

Herr Malter! Ich verstehe Sie, dass Sie sagen, dass im Grunde im Verhältnis zum Wohnungsbestand die Beschwerden, die bei uns ankommen, nicht so viele sind, aus Ihrer Sicht. Das kann sein. Ich habe drei Mitarbeiter, und die Beschwerden, die allein bei mir ankommen: Ich könnte es mir gar nicht leisten, auf alle einzugehen. Das möchte ich wirklich mal zum Ausdruck bringen. Ich glaube aber, das ist auch nicht der entscheidende Punkt. Der entscheidende Punkt ist, was ich auch von Mieterinnen und Mietern mitbekomme, dass sie sagen, sie haben einen Mietvertrag, sie zahlen ihre Miete, und wenn sie sechs Monate lang keine Antwort von den Landeseigenen bekommen, dann frustriert das. Ich finde es nicht in Ordnung, auch für die Mieter nicht, die einen ganz normalen Mietvertrag haben, und wenn die Mieterinnen und Mieter zwei Monate ihre Miete nicht bezahlen würden, dann bekommen Sie eine Kündigung. Das ist nicht in Ordnung aus meiner Sicht. Deshalb müssen die Landeseigenen ihre Kommunikationsprobleme bekämpfen. Sie haben gesagt, dass Sie auch bei Ihnen Beratungsstellen haben, aber dann frage ich mich wirklich, warum Mieter ein Jahr lang, sechs Monate lang warten müssen, bis eine Haustür repariert wird. Bei Fahrstühlen kennen wir das Problem. Viele erzählen von Lieferproblemen et cetera, aber dass keine Handwerker vorbeigehen, ist nicht in Ordnung, und das frustriert die Mieter. Ich finde das aus Demokratiegesichtspunkten wirklich gefährlich. Die Leute verstehen das nicht mehr. Wir hatten vorher auch Landeseigene, und früher war es so, dass die Wohnungsgesellschaften zumindest reagiert haben und auf die Mieter eingegangen oder vorbeigekommen sind. Wir sind auch dabei, zu verbessern. Die Gewobag stellt jetzt selber Handwerker ein. Aber, wie gesagt, dennoch müsste sich das Ganze reduzieren. Dass ein oder zwei oder drei oder vier Fälle immer mal wieder auftreten, ja, aber ich habe nicht den Eindruck, auch wenn Sie sagen, das ist jetzt im Verhältnis weniger.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Herr Laatsch!

Harald Laatsch (AfD): Danke, Frau Vorsitzende! – Eines kann man schon mal zusammenfassen: Berlin mangelt es nicht an Gremien.

Herr Bartels! Zu Ihren Ausführungen: Ich gehe davon aus, wir haben hier nicht nur Doppelstrukturen, wir haben hier mindestens Sechsfachstrukturen, wenn nicht noch weitergehend. Es fängt an mit Mieterräten, Mieterbeiräten, Mieterverein. Ihre Rolle ist eigentlich klar umschrieben. Sie sind der Kernpunkt der Geschichte, die Mietervertretung schlechthin. Warum muss es da noch andere geben, zum Beispiel in den Bezirken zusätzlich und jetzt hier auch noch eine Ombudsstelle? Für mich ist es noch nachvollziehbar, wenn der Mieterverein mit dem Vermieter keine Lösung herbeiführen und auch gerichtlich das nicht machen kann, dass es dann am Endpunkt irgendwo vonseiten des Senats eine Ombudsstelle gibt. Das kann ich vielleicht noch nachvollziehen, dass man da eine Einigung herbeiführt. Aber alles, was dazwischen liegt, das fängt mit Mieterräten und so weiter an, verstehe ich überhaupt nicht. Da-

für gibt es doch Sie letztendlich. Das ist Ihre Aufgabe, und die müsste besser kommuniziert werden, damit die Menschen sich wirklich dem Mieterverein zuwenden, bei Ihnen Mitglied werden und dann Ihre Hilfe in Anspruch nehmen, wenn es notwendig ist.

Herr Malter! Wenn ich Sie richtig verstanden habe, ist die Zahl der Konfliktfälle auf 380 000 Wohneinheiten ziemlich genau 0,2 Prozent, was mehr oder weniger vernachlässigbar ist, wenn man jetzt noch die 50 Prozent davon abzieht, die eigentlich immer als Querulanten irgendwo auftreten. Dann haben wir 50 Prozent echte Fälle. Das sind 0,1 Prozent. Dabei sind natürlich sehr schwerwiegende Fälle wie zum Beispiel die Gewobag mit ihren Aufzügen, das ist schon ein Klassiker, das ist schon ein Running Gag hier in der Stadt, und die nicht vorhandene Erreichbarkeit der LWUs. Das ist natürlich eine Serviceleistung, da sind selbst die nicht landeseigenen Unternehmen besser als die LWUs in Teilen. Das trifft vielleicht nicht auf alle zu, aber es ist schon dramatisch, wenn wir uns ansehen, dass landeseigene Unternehmen eine so schlechte Serviceleistung bringen. Was ist einig mit dem klassischen Hausmeister? Gibt es den nicht mehr? Ist der abgeschafft worden? Was ist da los? Kann nicht einfach mal ein Handwerker da hingehen, den Wasserhahn reparieren, damit er aufhört zu tropfen? Was ist das Thema da, dass solche Leistungen nicht erbracht werden können?

Ich komme aber gerne zu Ihrer Verteidigung wieder auf den Punkt: 27 Prozent Leistbarkeit. Wer leistet denn das? Wer bezahlt am Ende das, was die 27 Prozent nicht abdecken? Wird das aus öffentlichen Kassen durch Zuschüsse bezahlt? Wird das kreditfinanziert, also durch Schulden finanziert, oder wie wird das gemacht? Irgendwer muss es ja bezahlen. Das ist irgendwie so ein Wolkenkuckucksheim, das da aufgebaut wird, immer mehr Lasten auf die Landeseigenen, und anschließend wird noch eine Serviceleistung obendrauf erwartet. Irgendwo beißt sich die Katze in den Schwanz. Das funktioniert nicht.

Wir hören von Frau Schwär-Sondermann, dass sie gerne bei den Landeseigenen wohnt. Da frage ich mich, bei dem, was Sie alles vorgetragen haben: Warum eigentlich? – denn letzten Endes hört es sich dramatisch an, wie Sie da wohnen. Es scheint wirklich nur Probleme mit den Landeseigenen zu geben. Die Mieten müssen die genauso anheben wie die Privaten auch. Da kommen sie gar nicht drumherum. Natürlich gibt es bei den Privaten schwarze Schafe, die es vielleicht bei den Landeseigenen nicht gibt, wobei ich bei den Gewobag-Aufzügen vielleicht nicht mehr weiß, ob das nicht schon ein schwarzes Schaf ist. Sie haben richtig vorgetragen, Frau Schwär-Sondermann, dass die Hausverwaltungen so gut wie nie zu erreichen sind, und das finde ich wirklich ein dramatisches Problem. Es kann doch nicht sein, dass, wenn ich meine Hausverwaltung anrufe, sich sechs Monate lang niemand bei mir meldet. Das ist doch ein Zustand, so etwas gibt es nur in Berlin. Das kann ich mir anders nicht erklären. So etwas habe ich noch nirgendwo erlebt. Da ist Berlin, glaube ich, Spitzenreiter.

Am Ende dieser ganzen Kette der vorgetragenen Fälle steht: Wir haben wieder ein Gremium geschaffen. Da wird wieder gutes Geld verdient. Glückliche sind am Ende nur diejenigen, die die Stellen besetzen. Die Mieter scheinen nicht glücklicher zu sein. Die Vermieter sind nicht glücklicher. Der Mieterverein ist nicht glücklicher. Keiner ist glücklicher, nur diejenigen, die die Stellen besetzen und mit viel Geld nach Hause gehen am Ende des Monats. Das ist das Entscheidende, was hierbei herausgekommen ist, und da kann ich nur eines sagen: Entrümpeln Sie diese ganze Struktur. Schaffen Sie eine klare eingängige Struktur. Wer sich gegen seinen Vermieter wehren will, der muss Mitglied des Mietervereins sein und sich an den wenden, und wer da nicht weiter kommt, wendet sich an die Ombudsstelle, das macht dann

aber der Mieterverein für denjenigen, und dann ist die Sache geklärt. Alles andere ist doch hier nur das typische Berliner Ding. Wir schaffen Gremien ohne Ende, und wir kommen an keiner Stelle in irgendeiner Weise voran. – Danke für die Aufmerksamkeit!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Herr Dr. Nas, bitte schön!

Dr. Ersin Nas (CDU): Herr Laatsch! Ich weiß, die Differenzierung ist nicht die Stärke der AfD. Sie können nicht differenzieren. Es ist gut, dass wir den Berliner Mieterverein haben. Es ist gut, dass wir Mietervereine in den Bezirk haben, aber ich glaube, wir brauchen auch die Ombudsstelle, und das eine ist jetzt nicht das andere. Das dazu.

Danke noch mal für Ihre Aussagen und Ihre Angaben! Der Senator hat völlig recht, wenn er sagt, die Ombudsstelle ist nicht die Mietmängelsammelstelle schlechthin. Herr Bartels! Wir wissen, wenn man ein Gesetz formuliert, dann ist das abstrakt. Wenn dort „Angelegenheiten“ steht, dann heißt das nicht, dass die Ombudsstelle für alle Angelegenheiten zuständig ist. Aber der eine Punkt, wo Sie recht haben, ist, dass wir die Kundenfreundlichkeit, das hat meine Kollegin Aydin deutlich zum Ausdruck gebracht, und die Erreichbarkeit bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen stärken. Daher freue ich mich, dass wir als Koalition jetzt einen Antrag auf den Weg gebracht haben, um mehr Kundenfreundlichkeit und Kundenzentren bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen zu errichten.

Herr Malter! Ich danke Ihnen für Ihre Ausführungen! Sie haben, auch aus unserer Sicht, völlig zu Recht gesagt, Stichwort Leistbarkeitsversprechen, dass es die 27 Prozent der Nettomiete sein müssen. Der Senator hat auch gesagt, dass, was die Landeseigenen fordern und beeinflussen können, ist die Nettokaltmiete. Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie dazu noch weiter ausführen könnten. Da würde ich Ihnen jetzt die Gelegenheit geben. Sie haben gesagt, bei denjenigen, die sich das kaum leisten können, die finanzschwach sind, zahlt der Staat, aber es gibt auch eine Gruppe, die wir leider in der Politik zu häufig vernachlässigen: Menschen, die frühmorgens aufstehen, Busfahrer, Krankenschwester et cetera, die unsere Gesellschaft aufrechterhalten, die Gott sei Dank bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen wohnen, aber wo auch das Geld nicht ganz für die Miete ausreicht. Sie können auch gerne auf die Fallzahlen eingehen. Wenn ich das so richtig überblicke, haben wir sehr überschaubare Fälle, wo quasi dieser Härtefall oder dieses Leistbarkeitsversprechen in Anspruch genommen worden ist. Wenn ich mich nicht täusche, sind das 2025 an die 562 Anträge gewesen, Frau Dr. Obermeyer, die insgesamt gestellt und von denen 380 Anträge bewilligt worden sind, also eine sehr überschaubare Zahl.

Frau Schwär-Sondermann! Sie haben Probleme geschildert. Ja, die sehen wir auch. Das wurde hier auch angesprochen: Mängel, die nicht gleich beseitigt worden sind, Fahrstühle et cetera. Das Kernproblem ist doch die Kommunikation, dass wir eine bessere Kommunikation herstellen müssen. Wenn ich einen Fahrstuhl habe, der nicht funktioniert, dann muss ich dem Mieter sagen warum und was ich tue, damit der Fahrstuhl wieder funktioniert. Was aber natürlich nicht gehen kann, wenn bei einem Mieter die Heizung ausfällt oder ein Wasserhahn oder et cetera, ist, dann muss ich nicht gleich die Ombudsstelle anrufen. Da kann ich als Mieter schon verlangen, dass die landeseigenen Wohnungsunternehmen schneller Abhilfe schaffen beziehungsweise mit mir kommunizieren: Wann kommt der Handwerker? Wann wird das behoben?

Schlussendlich, und das ist immer das, was wir als CDU fordern: Es darf im Vergleich mit den Privaten kein Nachteil sein, bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen zu wohnen. Wir müssen es schaffen, mehr Qualität in die landeseigenen Wohnungsunternehmen zu bringen. Dazu gehört aber auch alles drumherum, dass kein Sperrmüll herumliegt, dass die Fahrstühle nicht demoliert werden, dass mehr Sicherheit gegeben ist. Wie häufig kommen Mieter und Mieterinnen zu uns, die sagen: Mit der Qualität stimmt etwas nicht und, und, und, Vandalismus et cetera. – All das ist etwas, was wir als Politik umsetzen müssen, und ich weiß, das kann nicht die Ombudsstelle alleine schaffen. Auch da, wenn es Verbesserungsbedarf gibt, gibt es noch weitere Instrumente, die wir bedienen müssen, damit das Wohnen bei den Landeseigenen mehr Spaß und mehr Freude macht. – Danke!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Frau Schmidberger, bitte schön!

Katrin Schmidberger (GRÜNE): Vielen Dank! – Ich stelle fest, wir sind uns bei dem Thema alle gar nicht so uneinig, fast alle, außer Herr Laatsch. Da wollte ich noch sagen: Herr Laatsch! Man braucht sich jetzt nicht über fehlendes Personal aufregen, wenn man eigentlich für die Remigration von Menschen plädiert. Wir haben viele Leute mit Migrationshintergrund, die hier gute Arbeit machen, und der Fachkräftemangel hat auch damit zu tun, aber ich weiß, damit wollen Sie sich nicht beschäftigen. Auch die Frage, warum man denn gerne bei einer LWU wohnt, finde ich ein bisschen absurd. Das zeigt, aus welcher Perspektive Sie argumentieren. Sie sind selber, glaube ich, Eigentümer beziehungsweise Vermieter vielleicht sogar auch. Natürlich wohnt man trotzdem gerne im Kiez, und es wurde auch schon gesagt, dass man insgesamt gerne bei einer LWU wohnt.

Herr Malter! Wir alle sind uns doch einig, dass die Mieterinnen und Mieter bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen natürlich im Vorteil sind und sehr gerne da auch leben, weil es soziale Regelungen gibt, weil man eben nicht wilder Westen spielen kann. Das ist genau der Punkt. Trotzdem gibt es aber einzelne Probleme, und die muss man auch nicht alle wegre-den. Lustigerweise, Herr Malter, sind Sie immer da von STADT UND LAND, wenn wir über Probleme bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen reden, aber die Gewobag ist zum Beispiel nie da, wenn wir über Probleme bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen reden. Da würde ich mich zum Beispiel freuen, dass dann auch die Gewobag mal den Mut und vielleicht auch mal Lust hätte, mit uns hier zu kooperieren. Übrigens auch die Antworten, die wir von den landeseigenen Wohnungsunternehmen bekommen, wenn wir schreiben, sind auch sehr unterschiedlich in der Konnotation und auch in dem Bemühen, ob man eine Lösung findet oder nicht. Da kann ich durchaus politisch bewerten, bei wem ich sagen kann: Da gibt es eine gute Kommunikation und eine gute Kooperation und bei welchen eben nicht.

Mir geht es auch gar nicht darum zu sagen: Der Mieter hat immer recht. Das ist überhaupt nicht der Punkt. Das Leben ist nicht schwarz-weiß. Auch ich gucke mir übrigens die Fälle vorher genau an. Wenn ich feststelle, dass Mieterinnen und Mieter sich schlecht verhalten, zum Beispiel ihre Wohnung als Ferienwohnung ohne Genehmigung vermieden, dann sage ich auch der Mieterin: Tut mir leid. Ich setze mich für dich nicht ein. Du hast hier gegen wichtige Regeln verstoßen. – Das ist gar nicht der Punkt. Aber zu sagen, wenn ich Sie richtig verstanden habe, in 80 Prozent der Fälle ist das alles nicht gerechtfertigt, weiß ich nicht, woher Sie diese Erkenntnis nehmen. Ich kann auch gerne mal, wenn es gewünscht ist, an alle landeseigenen Wohnungsunternehmen noch mal eine Auswertung machen und alle meine Fälle in Zukunft immer an alle schicken, damit vielleicht mal alle einen gewissen Überblick bekom-

men. Es ist nicht so, dass wir das zum Spaß machen. Auch ich würde mich gerne mehr mit politischen Inhalten beschäftigen als mit der Frage, eine kostenfreie Mieterberatung zu sein.

Aber zurück zu meinen Fragen: Ich wollte einmal den Senat fragen, denn wir reden hier über die Vermietungspolitik der LWUs generell. Ich vermisse schon seit längerer Zeit, und ich hoffe, er kommt jetzt bald, den neuen Geschäftsbericht der landeseigenen Wohnungsunternehmen, wo über die Kooperationsvereinbarung berichtet wird. Der Bericht von 2025 ist noch nicht online. Ich habe jedenfalls gestern Abend geguckt. Ich wäre froh, wenn wir ihn demnächst mal bekommen könnten oder zumindest das Parlament. Ich würde mir auch eine Veröffentlichung wünschen.

Was ist eigentlich mit Gewerbemieterrinnen und Gewerbemieter, die Probleme bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen haben? Die gibt es nicht so oft, aber es gibt sie im Einzelfall. Auch da habe ich schon Akten gewälzt und mich gefragt, warum man sich nicht einfach mal zusammensetzt und ordentlich miteinander spricht, um so kleine Lappalien aus dem Weg zu schaffen, um Gewerbetreibende zu unterstützen, auch wenn das, wie gesagt, viele tun.

Genauso das Thema Heizkosten: Vielen Dank für Ihre Schilderungen! Sie sind leider nicht die einzige betroffene Siedlung, Kiez. Das ist ja das Problem. Ich kenne das vom NKZ und der Gewobag sehr gut. Zugegebenermaßen sind das viele Bestände, die angekauft wurden. Das will ich immer auch zugestehen. Aber auch da, wenn man nicht bereit ist, mal über die Frage von Contracting und wie läuft das in der Realität, und was gibt es für Möglichkeiten, das zu verbessern, in den Austausch mit Mieterinnen und Mietern zu gehen, aber sie immer höhere Heizkostenabrechnungen bekommen, verstehe ich, dass der Frust steigt.

Wir alle sind uns einig. Diese Beratung ist wichtig und gut. Ich habe manchmal den Eindruck, wir haben Mieterinnen und Mieter, die eigentlich Hilfe bräuchten und eher so eine Art Begleitung. Damit meine ich nicht unbedingt, dass die alle einkommensschwach sind. Das sind schon auch Menschen, die die Ressourcen nicht haben, die die Bildung nicht haben, die Sprache nicht so gut beherrschen, wo ich den Eindruck habe, da bräuchte es eigentlich teilweise ein An-die-Hand-nehmen der Menschen. Ich bin da übrigens manchmal auch ein bisschen überfordert, aber wenn ich zum Beispiel von einer achtköpfigen Familie die Nachricht bekomme, dass die degewo seit zwei Jahren die Küche nicht repariert und man deswegen auch nicht kochen kann und ich mich monatelang dahinterklemme und irgendwann feststelle, das sind Sprachbarrieren, dann frage ich mich so ein bisschen: Wie können wir das lösen? Wir können nicht alles lösen, das ist gar nicht mein Anspruch, aber wenn man schon über Kundenfreundlichkeit spricht, könnte man vielleicht auch noch mal das Thema mitnehmen. Bei den Heizkosten würde ich mir wünschen, dass die Ombudsstelle einen Schwerpunkt bekommt oder dass man ein gemeinsames Arbeitsverfahren hinbekommt bei Streitigkeiten über die Höhe und die Verteilung der Kosten.

Zur Härtefallregelung: Ich sage es noch mal, man muss hier nicht Bruttowarmmietenregelungen ablehnen. Die hat hier keiner gefordert. Deswegen müssen wir gar nicht darüber reden. Wer genau zugehört hat, weiß, dass ich brutto kalt gefordert habe, weil ich der Meinung bin: Ja, Betriebskosten sind extrem gestiegen in den letzten Jahren, und wenn man sich die Studie von Mieterverein genau anguckt, Herr Bartels kann es besser ausführen als ich, dann ist es so, dass wir oft bei einer Mietbelastungsquote netto kalt von 30 Prozent, bei brutto kalt beziehungsweise auch bei brutto warm schon schnell bei 40 Prozent und mehr sind. Das ist natür-

lich gerade für Einpersonenhaushalte wie Alleinlebende oder auch Haushalte mit vier oder mehr Personen oder auch für Alleinerziehende, das kann ich selber aus eigener Erfahrung sagen, problematisch und natürlich eine höhere Belastung, als wenn ich ein reicher Mensch bin und 30 Prozent meines Einkommens bezahle, wenn ich im Monat 8 000 Euro nach Hause bringe. Das sind große Unterschiede, und deswegen habe ich gerade vorgeschlagen, ob wir nicht mal darüber reden müssten, die Prozente zu ändern, also sprich: bei größeren Haushalten nicht 27 Prozent, sondern ein bisschen runtergehen, bei Alleinerziehenden runtergehen. Es geht mir um Differenzierung, Herr Malter. Mir geht es nicht um Gießkanne. Mir geht es auch nicht darum, dass die armen Landeseigenen wieder von uns Politikern finanziell schlechtergestellt werden und wir immer von Ihnen alles erwarten. Mir geht es darum, dass wir bei den begrenzten Ressourcen, die wir im Land Berlin vor allem haben, genau darauf achten, dass wir die richtigen Menschen spürbar entlasten und nicht darauf setzen: Ach, das Leistbarkeitsversprechen klingt super. Es meldet sich doch keiner. Es ist alles tutti. Anscheinend gibt es den Bedarf nicht. Deswegen machen wir jetzt einfach so weiter. – Das will ich dem Senator gar nicht unterstellen. Das haben Sie nicht gesagt. Aber dann würde ich auch darum bitten, dass man meine differenzierte Frage dann auch differenziert beantwortet und nicht über brutto warm mit mir spricht. Das wäre nett.

Zum Thema Wohnungstausch: Was ist eigentlich, wenn alle Konditionen erfüllt sind? Ich habe trotzdem Fälle, wo alle Konditionen erfüllt sind, wo es um den Umzug in eine kleinere Wohnung geht, wo aber manchmal das Problem ist, die eine Wohnung ist WBS, die andere ist nicht WBS. Kann man nicht den Status WBS auch innerhalb eines Bestandes mal tauschen? Wenn die nicht mehr öffentlich gefördert sind, dann ist es durchaus möglich, wenn man das möchte. Ich habe viele ältere Leute, die jetzt noch in einer großen Wohnung leben bei einer Landeseigenen, in eine kleine Wohnung ziehen wollen. Diese kleine Wohnung hat aber einen WBS, und dann wird gesagt: Du kannst da nicht einziehen, weil du gerade noch zu wenig arm bist. – Oft fallen sie, wenn sie dann in Rente kommen, in den WBS, aber können im Moment nicht tauschen. Muss es da nicht eine Regelung geben, denn das Problem erscheint mir ganz oft der Fall zu sein?

Frau Obermeyer! Wie viele Fälle gibt es eigentlich, wo Ihrer Meinung nach die Landeseigenen die Kooperation verweigert haben? Wenn ich das richtig verstehe, dann kann die Ombudsstelle nur schlichten, wenn das landeseigene Wohnungsunternehmen auch dazu bereit ist, sprich – ich sage es noch mal: sie sind zwar unabhängig, aber politisch sind sie auch irgendwie abhängig von denen. Deswegen die Frage: Wie viele Fälle gab es eigentlich, wo die landeseigenen Wohnungsunternehmen nicht bereit waren zu kooperieren? Das würde mich interessieren. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Herr Dr. Efler! Danach kommen wir wieder zu den Anzuhörenden.

Dr. Michael Efler (LINKE): Vielen Dank! – Auch erst mal von unserer Seite herzlichen Dank an die Anzuhörenden und auch an den Senat und die Ombudsstelle für die Ausführungen. Ich freue mich, dass viele Mieterinnen und Mieter heute hier erschienen sind. Wir sind auch viel in Kontakt mit Mieterinnen und Mietern in Sprechstunden, in Beratungen, an den Haustüren, und wir hören auch immer wieder Beschwerden über den schlechten Service, die mangelnde Instandhaltung, die schlechter werdende Bestandsbewirtschaftung und so weiter,

auch, dass viele Kundenzentren während der Coronazeit geschlossen worden sind und nicht wieder aufgemacht haben.

Leider sind viel zu oft auch die landeseigenen Wohnungsunternehmen dabei. Das gilt natürlich nicht für alle Wohnungen, aber wir reden hier auch nicht über Einzelfälle. Ich fand das Problem vom Senat vorhin auch ein bisschen zu sehr heruntergehängt. Wir wollen jedenfalls, dass die LWUs künftig mehr in die Bestandsbewirtschaftung und den Service vor Ort investieren und auch mehr Mieterinnen- und Mietermitbestimmung ermöglichen. Das ist uns ganz wichtig. Wir wollen den Neubau und die Bestandsbewirtschaftung finanziell voneinander entkoppeln, damit auch zukünftig mehr finanzielle Mittel für den Bestand frei werden.

Zur Ombudsstelle: Ja, auch wir stehen zur Ombudsstelle. Das ist ein Fortschritt. Es ist auf jeden Fall gut, dass es sie gibt, aber sie kann natürlich nicht alle Probleme lösen. Sie soll vermitteln, und manchmal gibt es eben nichts zu vermitteln, und es bleibt nur der Rechtsweg. Das ist das Problem.

Ich komme zu meinen Fragen und mache das auch in alphabetischer Reihenfolge. Ich beginne mit Herrn Bartels. Mich würde zunächst mal interessieren, wenn Sie uns mal aus Ihrer Beratungspraxis etwas mitgeben können, welchen Anteil denn die landeseigenen Wohnungsunternehmen an Ihrem Beratungsgeschäft haben, im Vergleich zu den anderen Vermietern und was die häufigsten Themen sind. Vielleicht können Sie ein bisschen genauer ausführen, welche Vorschläge ein Mieterverein hat, ganz konkret die Bestandsbewirtschaftung zu verbessern, also was da für Sie die Kernpunkte sind. Noch mal zum Leistbarkeitsversprechen: Das wurde jetzt schon mehrfach vor allem kritisch reflektiert. Wo können wir da auch aus Ihrer Sicht am besten vorankommen, ohne zu starke Kostensteigerungen für die Unternehmen auszulösen? Wo können wir da einen Fortschritt erzielen, der den Mieterinnen und Mietern konkret hilft?

An Herrn Malter ganz konkret die Frage, wie sich denn die Ausgaben und die Kosten in den letzten Jahren bei STADT UND LAND, wenn Sie es auch für andere wissen, gerne, für Instandhaltung und Bestandsbewirtschaftung entwickelt haben. Wie ist da das Verhältnis? Teilen Sie unsere Einschätzung, dass die LWUs zu wenig in den Bestand investieren? Das würde mich interessieren. Welche Strategie verfolgen Sie, wenn Sie das teilen, um das zu verbessern?

Frau Schwär-Sondermann! Zunächst einmal bin ich selbst auch Mieter bei einer landeseigenen Wohnungsgesellschaft, nicht bei der Gewobag. Ich wohne auch gerne dort, aber ich kann einige Ihrer Probleme zu 100 Prozent nachvollziehen, was die Erreichbarkeit angeht, und trotzdem ist es eine bescheuerte Frage von Herrn Laatsch, der sich jetzt ins Fäustchen lacht. So viel sollten Sie nicht lachen. Es ist sehr schön, dass gestern irgendeiner Ihrer Verbündeten verloren hat, wenn ich das hier mal etwas sachfremd in die Runde schmeißen darf, aber das wollte ich gerne mal loswerden. Sie hat gesagt, dass sie gerne bei der landeseigenen Wohnungsgesellschaft wohnt. Das gilt für mich auch so, aber genau deshalb ärgern wir uns auch so, wenn Dinge nicht funktionieren, denn wir wollen, dass die Landeseigenen auch vorbildhaft sind. Deswegen noch mal ganz konkret, was Sie sich wünschen, auch von der Gewobag, also was ist das Allerwichtigste, das da sofort oder schnell abgestellt werden muss?

Dann noch mal das Thema der Mieterbeiräte. Sie haben schon einiges dazu gesagt, auch zur fehlenden Transparenz. Was sind die wichtigsten Dinge, damit aus den Mieterbeiräten, die wir auch sinnvoll finden, effektive Mitbestimmungsorgane werden können?

An den Senat, der vielleicht zuhört, auch noch eine Frage, und zwar: Wo sieht der Senat Verbesserungspotenzial bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen, insbesondere in Bezug auf die Bestandsbewirtschaftung und den Kundenservice und auch, was die Einbeziehung von Mieterbeiräten und Mieterräten angeht. Mich würde die Ausstattung der Ombudsstelle interessieren, wie die eigentlich ist und ob das eigentlich ausreichend ist zur Bearbeitung der Fälle, die dort beschrieben worden sind. Auch an Sie die Frage, Herr Gaebler, ob Sie der Meinung sind, dass die LWUs ausreichend finanzielle Ressourcen für eine gute Bestandsbewirtschaftung haben.

Der letzte Punkt ist das Insourcing. Wie bewerten Sie, dass doch zunehmend einzelne landeseigene Wohnungsunternehmen zum Beispiel Hausmeisterdienste wieder insourcen? Sollte das nicht für alle gelten? Sollte der Senat das nicht auch allen Gesellschaften entsprechend auftragen, dass wir das komplett insourcen und natürlich auch die Kundenzentren wieder öffnen? – Danke!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Herr Dr. Efler! – Nun kommen wir wieder zu den Anzuhörenden. Ich habe doch einige Fragen wahrnehmen können, sehr gut. – Frau Schwär-Sondermann, bitte schön!

Brigitte Schwär-Sondermann (Mieter:innen-Initiative Bülow Ost): Ich wurde gefragt, warum ich gerne bei den Landeseigenen wohne. Ich wohne seit fast 40 Jahren bei den Landeseigenen, was damals natürlich sehr schön war, da sie preislich gedeckelt waren und wir uns das leisten konnten. Mittlerweile hat sich die Situation – seit den letzten vier, fünf Jahren – verschlechtert. Bis dahin fand ich alles prima. Was meine eigene Situation betrifft: Ich wurde hellhörig, weil die Betriebskosten – nicht die Energiekosten, es ist klar, dass die Kosten für Energie teurer geworden sind – bei mir von einem Jahr zum anderen, vor der Erhöhung der Energiepreise, so dermaßen gestiegen sind und wir uns als große Gruppe gefragt haben, wie das sein kann, und selbst Recherchen machen mussten, warum man von einem Jahr zum anderen doppelt so viel Heizkosten bezahlt. Seither heize ich nicht mehr. Ich bezahle 453 Euro jeden Monat Heizkosten und frage mich: Wie kann das sein? Natürlich haben wir uns überlegt, ob das mit diesen neuen elektrischen Heizventilen oder Heizkörperverteilungen, Kostenverteiltern oder mit einem Contracting zusammenhängt. Mit was hängt das zusammen? Es ist ein Mischmasch. Ich wohne im Bestand. Das sind alles Wohnungen mit der Einrohrproblematik, das heißt, wir bezahlen für einen schlechten Bestand. Meines Erachtens wird der Bestand, ich kann jetzt nur von der Gewobag sprechen, im Gegensatz zum Neubau und zum Kauf nicht beachtet.

Was ich noch sagen will, ich spreche jetzt über die Ombudsstelle, Mieterverein: Wir haben enorm viel Zulauf von Leuten, die eine Barriere haben. Entweder sind sie nicht im Mieterverein oder in einer Organisation, können sich keine Rechtsberatung leisten oder haben keinen Rechtsschutz. Die landen dann bei uns. Wir haben eine eigene Umfrage gemacht, nachdem die Gewobag ihre Umfrage letztes Jahr nicht veröffentlicht hat. Es werden bei uns immer die gleichen Probleme vorgetragen. Was die Mieterbeiräte betrifft: Wir haben auch in unserer Umfrage, die wir selbst gemacht haben – – keine repräsentative, wir haben nur circa 500 Leute erreicht, und natürlich meldet sich nur ein bestimmtes Klientel. Man kann aber sagen, diese Umfrage spiegelt ein Stimmungsbild wider, was die Leute auf dem Herzen haben. Es ist klar, dass die Leute, die alles prima finden – – Ich kenne aus meinem Umfeld niemanden, der bei den Landeseigenen alles prima findet. Bei den Umfragen kam heraus, dass

sich viele Mietende ergänzende transparente Austauschformate wünschen. 80 Prozent der Antworten haben sich dafür ausgesprochen, dass Vermieter der LWUs auch unabhängigen Initiativen Gehör schenken. – Das erst mal dazu.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Dann kommen wir zu Herrn Malter. – Bitte schön!

Ingo Malter (STADT UND LAND): Ich befürchte, ich habe mir mehr Notizen gemacht, als Sie mir Zeit einräumen können. Jetzt muss ich ein bisschen sortieren. Ich möchte vielleicht mal so anfangen: Zunächst einmal würde kein einziges landeseigenes Unternehmen behaupten: Bei uns ist alles perfekt. Das gibt es überhaupt nicht in der Welt. Wofür ich hier stark appelliere und auch einstehe mit meiner persönlichen Überzeugung, ist, dass wir die Einsortierung in die Größenordnungen nicht aus dem Auge verlieren dürfen. Wie viele Fälle sind es denn in der Relation zu unseren Gesamtaufgaben, Gesamtkontakten zur Mieterschaft, zu den Reparaturen, zu den Erläuterungen, zu den Rücksprachen zu den Vermietungen, Kündigungen und so weiter? Diese Relation würde vielleicht etwas mehr Sachlichkeit in die gesamte Diskussion bringen. Das einmal ganz allgemein vorweg.

Natürlich ist es unsere Aufgabe, vornehmlich auf die Probleme zu schauen. Wir wollen besser werden und nicht schlechter. Das Thema Erreichbarkeit ist mehrfach genannt worden. Alle sieben landeseigenen Unternehmen sind mit Siebenmeilenstiefeln auf dem Weg, Künstliche Intelligenz stärker zum Einsatz zu bringen, das können Sie gut oder schlecht finden, das kann man für sich noch mal debattieren, das wird auch zulasten von Arbeitsplätzen gehen, das ist auf Strecke klar, um eine hundertprozentige Erreichbarkeit sicherzustellen. Das kann man mit heutigen Technologien. Das geht. Das heißt nicht, dass 100 Prozent der Erstkontakte auch gleich mit Lösungen versehen sind, aber wir schaffen es jetzt schon, mit einem Teileinsatz von KI, ungefähr 65, 66 Prozent Ersterfüllungsquote zu erreichen. Das heißt, eine Mieterin, ein Mieter ruft an, und sie bekommen in dem Telefonat genau die Lösung, die sie haben möchten.

Was wir auch haben, ist das Phänomen der Doppelt- und Zehnfachanrufe. Wenn jemand in eine 60-sekündige Warteschleife kommt, gibt es Menschen, die sagen: Die 60 Sekunden habe ich nicht. Ich rufe morgen wieder an. – Denen passiert das Gleiche, und sie rufen dann achtmal an, bevor sie zufällig vorne sind. Der Eindruck, der dann subjektiv ist, ist: Ich habe da so oft angerufen und habe keinen erreicht. – Das müssen Sie mal alles im Detail aufbohren, ob das wirklich mit der Erreichbarkeit so ist.

Sechs Monate keine Antwort: Da kann ich Ihnen nur anbieten, holen Sie sich bitte den Freibrief der betroffenen Haushalte, dass Sie über die Daten frei kommunizieren dürfen. Dann gucken wir uns das gerne gemeinsam an, ob da wirklich sechs Monate vergangen sind, bis eine Reaktion erfolgt ist. Da sind wir gerne bereit, das im Einzelfall zu prüfen.

Ich möchte noch auf etwas Grundsätzliches eingehen, in der Hoffnung, dass ich mehrere Fragen damit beantworte. Sie müssen mal grundsätzlich sehen: Wie ist der Blick eines Mieterhaushaltes auf die Thematik, und wie ist der Blick eines Wohnungsunternehmens auf die Thematik? – Für einen Mieterhaushalt sind die Kosten des Wohnens in aller Regel der größte Posten innerhalb des Ausgabenportfolios. Dann ist doch wohl logisch und naheliegend, dass das auch eine besondere Aufmerksamkeit, eine besondere Wahrnehmung und auch eine be-

sondere Sensibilität mit sich bringt. Für die Wohnungswirtschaft stellt sich das etwas anders dar. Bei uns ist am Ende vom Geld immer noch zu viel Jahr übrig. Man muss also gucken, wie man damit über die Runden kommt. Das sind zwei völlig unterschiedliche Sichtweisen, und was ich hier als Appell an alle richte, ist, dass wir auch mal über den Wert des Wohnens sprechen. Es ist nicht so, dass sich die Wohnungswirtschaft, und da subsumiere ich auch die private Wohnungswirtschaft, die Taschen vollhaut mit dem Geld der Mieter. Es ist so, dass dieses Geld in aller Regel für große Ausgabenposten zur Verfügung stehen muss. Das sind Instandsetzung, Modernisierung, Neubau, Klimaschutz und die Kosten für den Kapitaldienst, für Investitionen aus der Vergangenheit, und das sind auch Verwaltungs- und Personalkosten. Das können Sie sich in jedem einzelnen Geschäftsbericht so auch angucken.

Viele Detailfragen muss ich jetzt im Schnelldurchlauf machen. Ja, der 220er-WBS ist ein Problem, und zwar, weil er wenig Akzeptanz bei der Kundschaft findet. Wir müssen die Menschen motivieren und bei der Hand nehmen, damit sie dann wirklich ihre Einkommenssituation den Ämtern gegenüber darstellen. Die da reinfallen, die wollen das oft schon nicht mehr. Es ist wirklich schwierig, 220er zu vermieten.

Wichtig ist mir noch, auf das Thema Wohnungstausch und Wohnungswechsel einzugehen. Die Wohnungswirtschaft begrüßt das System des Wohnungswechsels. Wir sind nicht sehr begeistert vom Wohnungstausch. Das sind zwei sehr unterschiedliche Dinge. Der Wohnungswechsel kann im Idealfall mehr Menschen mit Wohnraum versorgen, weil Einzelpersonen eine große Wohnung freimachen, die dann von Drei- oder Vier-Personen-Haushalten bewohnt werden kann. Deswegen begrüßen wir das ausdrücklich. Ganz anders beim Wohnungstausch. Ich dramatisiere wirklich nicht, wenn ich Ihnen sage, es ist am Ende oftmals entscheidend, ob der Balkon dann wirklich auf derselben Seite ausgerichtet ist wie in der bisherigen Wohnung, ob Menschen sich zum Tausch entschließen oder nicht. Dass die Umzugskosten vom Vermieter getragen werden, erwartet man eigentlich auch, und da setzt dann mein Verständnis aus, denn aus meiner Sicht sind Menschen, die bei landeseigenen Wohnungsunternehmen wohnen, bereits eher privilegiert, was die Gruppe der Mieterinnen und Mieter angeht, und werden noch mal privilegiert, weil sie vorzugsweise Wohnungsangebote bekommen, ohne dass ein Nutzen für die Allgemeinheit entsteht, im Unterschied zum Wohnungswechsel. Bei beiden Themen ist die Nachfrage sehr überschaubar. Es ist kein Erfolgsmodell, weder der Wohnungstausch noch der Wohnungswechsel.

Ich würde gerne noch einen Satz zur Gewobag verlieren wollen. Es haben sich alle sehr auf dieses Unternehmen eingeschossen. Ich möchte die Gelegenheit hier nutzen, das zu relativieren. Probleme gibt es in allen Unternehmen. Wir alle arbeiten an Lösungen. Wenn es im Einzelfall mal zu Auffälligkeiten kommt, ist das noch keine Indikation, dass in diesem Unternehmen dann jeweils alles schlechter laufen würde. Mir ist wichtig, das noch einmal deutlich zu machen.

Thema Insourcing: Ich bin sehr gespannt. Da gibt es zum Glück für das Land Berlin mehrere Unternehmen, die unterschiedliche Wege beschreiten, sodass, wenn etwas nicht funktioniert, nicht gleich alle betroffen sind. Das finde ich unter dem Thema Best Practice eher einen großen Vorteil. Ich persönlich glaube, dass das Insourcing am Personalmangel scheitern wird. Sie finden niemanden, der es macht. Wir schreiben zum Beispiel bei der STADT UND LAND diese Instandsetzungsleistungen an den Markt aus und versehen es mit sogenannten Service-Level-Agreements. Es muss immer etwas Neudeutsches sein, tut mir leid. Das bedeu-

tet, wenn bestimmte Leistungen nicht in einer bestimmten definierten Zeit erbracht werden, die Firma eine Pönale dafür bezahlen muss. Die Pönalsummen sind bei der STADT UND LAND im letzten Jahr auf viele 100 000 Euro hochgegangen. Ich kann die Firma jetzt auch kündigen. Dann muss ich neu ausschreiben, und dann habe ich genau diese Firma wieder im Portfolio. Es gibt keine Alternativen. Das ist ein Marktproblem. Sie bekommen die Leute auch nach dem Insourcing nicht an den Start, die es dann lösen können. Von den anderen Problemen – ich kann mich leider noch an Zeiten erinnern, wo wir das alles mal gemacht haben – will ich gar nicht reden. Sie kämpfen dann zum Beispiel mit Krankheitsquoten. Die müssen mitbezahlt werden. Da sitzen Sie auf einmal vor dem Phänomen, dass, wenn es in Spandau anfängt zu schneien, die Krankheitsquote hochgeht. Das ist kein Bonmot von mir. Ich habe das damals zu GSW-Zeiten alles live erlebt. Also Sie ersetzen ein Problem durch ein anderes, wenn Sie über solche Dinge nachdenken.

Wir müssen gucken, ob wir tatsächlich insgesamt in Berlin – ich rede jetzt nur von Berlin – attraktiv genug sind für handwerkliche Ausbildung und dort Gas geben, damit mehr Menschen diese Berufszweige aufgreifen und es mit den Fachkräften wieder etwas besser wird. Das ist ein echtes Problem. Ich möchte nicht zu sehr ins Detail gehen, aber wenn Ihnen bei einem Aufzug, der 1967 gebaut und 1997 total überarbeitet wurde, heute die Umlenkrolle kaputtgeht, hat die niemand mehr auf Lager. Die muss angefertigt werden, und manchmal sogar in China. Das dauert. Das ist ein Problem. Wir versuchen dann, durch Serviceleistungen mit der Tochterunternehmung SOPHIA zu helfen, aber niemand, auch nicht die Gewobag, kann diese Umlenkrolle herbeizaubern. Es ist mir sehr wichtig, Sie da noch mal ins Detail zu führen, um deutlich zu machen: Wir behaupten nicht, dass wir alles perfekt machen, aber wenn wir es nicht gut hinbekommen, dann haben wir meistens nachvollziehbare Gründe für die Situation.

Was geben wir für die Instandsetzung aus? – Das sind im Schnitt 22 Euro pro Quadratmeter, und Jahr, die gehen nicht in jeden Quadratmeter, da gehen dann auch mal 4 500 Euro in einen Quadratmeter und in den anderen Quadratmeter gar nichts, weil es ein Neubau war, aber im Durchschnitt sind es 22 Euro. Bundesrepublikanisch liegen sie im Benchmark zwischen 12 und 35 Euro. Wir finden uns im Mittelfeld wieder. Man kann also nicht sagen, dass wir strukturell zu wenig für die Bestandserhaltung ausgeben, punktuell schon. Es kann nämlich zu Kumulationen kommen, immer dann, wenn Schadstoffe ins Spiel kommen. Dann wird die Instandsetzung exorbitant teuer. Das kommt teilweise inzwischen an Neubaupreise heran, sodass man, was obsolet ist, niemand macht das öffentlich, wirtschaftlich über Abriss und Neubau nachdenken müsste. Ich rede jetzt nicht von irgendwelchen sozialen Verwerfungen, die damit natürlich auch einhergehen würden und die keiner will, aber wirtschaftlich sind das grenzwertige Dinge, die wir inzwischen im Bestand erreichen, zum Glück nicht in der flächendeckenden Ausprägung, sondern nur in Einzelbeständen. Das kann aber durchaus vorkommen, und dort ist es dann auch eine ökonomische Frage, wie man vorgeht. Dort versucht man sich in der Regel so zu helfen, indem man es scheibchenweise macht und nicht alles auf einmal.

Aber noch mal: Generell liegen wir mit unseren Ausgaben im Bestand durchaus im akzeptablen Mittelfeld der gesamten Republik. Habe ich noch etwas vergessen? – Vielleicht noch eine Aussage zu unseren Befragungen, die wir auch durchführen. Die sind unterschiedlich. Herr Senator hat es ausgeführt: Wir sind dabei, eine gemeinsame Ausschreibung einer solchen Befragung durchzuführen. Das dauert, EU-Ausschreibungsrecht, Sie kennen das alle. Wir wer-

den das durchführen. Ich denke, zum Ende des Jahres wird diese Aufgabe in Angriff genommen, sodass Institute, die beauftragt wurden, die homogene Befragung über alle Unternehmen hinweg durchführen, sodass Sie da auch mit vergleichbaren Ergebnissen agieren können, die Sie natürlich zur Kenntnis bekommen. Die Befragungen, die wir bisher machen, sind aber auch nicht ganz oberflächlich. Die STADT UND LAND hat einen Katalog von über 70 Fragen. Darin fragen wir natürlich auch die Gesamtzufriedenheit ab. Wir fragen sogar ab, wie sie denn das Verhältnis der Mietkosten einschätzen. Sie werden erstaunt sein, wir stellen Ihnen das gerne zur Verfügung, wie viele Haushalte sagen, sie sind zufrieden oder sehr zufrieden. Das sind immer Größenordnungen, die so um die 70 Prozent, manchmal 75 Prozent erreichen. Das beruhigt dann wieder ein wenig, denn aus meiner persönlichen Wahrnehmung – erlauben Sie mir eine persönliche Stellungnahme – ist das eine Indikation dafür, dass die Menschen sehr wohl auch den Wert des Wohnens erkennen, sonst würden sie nicht zu dieser Einschätzung kommen.

Abschließend, und dann bin ich, glaube ich, die Punkte durch, die ich mir aufgeschrieben habe, lassen Sie mich mein Erstaunen über 435 Euro Heizkosten pro Monat zum Ausdruck bringen. Das finde ich so exorbitant. Wie groß ist die Wohnung? – [Brigitte Schwär-Sondermann: 130!] – 130 Quadratmeter. Das ist jetzt keine typische Wohnung für ein landeseigenes Unternehmen. Unsere Durchschnittswohnungsgröße liegt bei 65 Quadratmetern, insofern schon nicht mehr mit allem vergleichbar. Das war aber keine Frage aus dem Plenum des Abgeordnetenhauses. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Herr Malter! – Herr Bartels, bitte schön!

Sebastian Bartels (Berliner Mieterverein): Jetzt fasse ich mich etwas kürzer. Es geht ja noch weiter danach. Ich bin Herrn Dr. Efler dankbar für die Frage, die so ein bisschen zurückführt in den Maschinenraum, denn wenn wir so viel über die Ombudsstelle reden, dann stellt sich die Frage: Was macht denn der Mieterverein noch? – Keine Sorge, uns gehen die Fälle nicht aus, ganz im Gegenteil, wir wachsen weiter. Ich komme gleich dazu, was eigentlich meine Kernaussage ist. Das ist, glaube ich, auch ein bisschen verwischt worden. Erst mal die Frage nach der Fallzahl. Was haben wir denn für Fälle, und wie könnte man die Bewirtschaftung machen? – Im Grunde ist das ein privater Vermieter wie alle, Ausnahme – ich pointiere das jetzt mal –, dass keine erfundenen Wohnwertmerkmale ins Spiel gebracht werden, keine Eigenbedarfskündigungen und sonst natürlich die Vorteile, die uns alle so viel wert sind aus der KoopV. Das ist gar keine Frage. Aber wir haben es mit ganz massiven Problemen bei den Landeseigenen zu tun, nicht nur bei der Gewobag. Es gibt ganz normale Mietprobleme, Vertragsverletzungen en masse, wo man sich fragt: Haben die denn den Mietvertrag nicht gelesen? Kennen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter das Mietrecht nicht?

Ich erwähne nur ein Beispiel. Ein Rollator, der nach der Rechtsprechung irgendwo stehen darf: Da wird verlangt, dass er weggestellt wird. Ein behindertengerechter Zugang zur Wohnung, eine Treppe, die angebaut wird, was auch immer: Das sind Dinge, die von uns aus gewälzt werden, die der tägliche Arbeitsablauf sind, Vertragsverletzungen, Nachbarschaftslärm ganz häufig. Wir haben ein Problem mit Heizkosten. Mietinitiativen: Wir haben mittlerweile bei den Landeseigenen Mietinitiativen, die sich früher gar nicht entwickelt hätten. Ich kann mich an die Versammlung vor einigen Jahren in dieser Schule erinnern, als die Mietinitiative Bülowstraße entstand. Das waren Hunderte von Menschen, und das hätte es früher so nicht gegeben.

Wir haben die Aufzugproblematik, Mängel. Ich würde schätzen, das sind 25 bis 30 Prozent unserer täglichen Fälle, unserer Akten, die wir haben, die sich mit den Landeseigenen beschäftigen. Oft kommen zu mir persönlich Sachbearbeiter, Rechtsberater, die sagen: Ich habe hier ein Problem. Das ist wie bei der Deutsche Wohnen oder bei Heimstaden und so weiter, das ist halt nur ein landeseigenes. Das ist ein bisschen komisch. Damit beschäftigen wir uns sehr oft. Das ist sozusagen das ganze Zeug, das bei uns hängenbleibt. Ich will auch gar nicht, dass diese Fälle alle zur Ombudsstelle kommen. Das ist ein großes Missverständnis. Ich habe nur gesagt, dass einige oder viele überhaupt nicht dahin kommen, weil sie gar nicht kommuniziert werden, obwohl sie dafür geeignet wären. Wir sind oft am Ende der Fahnenstange mit dem Schriftverkehr. Klar, manchmal muss man auch klagen. Logisch, dafür sind wir auch da. Wir haben auch eine Rechtsschutzversicherung im Angebot. Es ist aber so, dass oft die Finger wundgeschrieben werden, und dann verliert die Landeseigene oft. Dann kostet es viel Geld, und wer zahlt das Geld für die Prozesskosten? – Na ja, gut, das ist schon klar.

Insofern plädieren wir dafür, dass insgesamt mehr Fälle durch bessere Kommunikation zur Ombudsstelle kommen, weil die gelöst werden könnten, denn die Ombudsstelle hat die richtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, hoffe ich zumindest, und dass die KoopV – das habe ich am Schluss erwähnt – etwas ausgedehnt wird. Warum sollte da denn nicht noch etwas mehr sozialer Kitt rein? Nicht alles muss in der KoopV geregelt werden, aber wieso sollte denn da nicht rein, dass bestimmte Verfahrensweisen im Umgang mit Instandsetzungsansprüchen dort verankert werden, wo auch eine Leitlinie erkennbar ist? – dass man dann sagt, es kann nicht sein, dass man ein halbes Jahr braucht; die Landeseigenen haben einen Spielraum, Mängel nach ihren Möglichkeiten zu beseitigen. Das kann man ja auch eingrenzen. Bei den Fahrstühlen sehe ich auch die Probleme.

Ich komme jetzt noch mal zur Bewirtschaftung. Wir maßen uns nicht an, dass wir besser bewirtschaften, aber man fragt sich manchmal, wenn die Lebensdauer von bestimmten Dingen abgelaufen ist, ob nicht letztlich vorher schon nach Plänen gearbeitet werden muss, dass man sagt: Okay, dieser Fahrstuhl ist soundso alt, dann baut man von vornherein einen neuen Fahrstuhl rein, nach Plänen, die vielleicht auch zwischen den sechs Landeseigenen abgestimmt sind, dass man sich besser bevorratet, dass man sich vielleicht auch ein eigenes Unternehmen heranzieht, Experten, die bestimmte Dinge können, wo man nicht gleich ausschreibungsfähige Leistungen machen muss, also all solche Ideen. Vielleicht werden die ja gewälzt, aber das ist uns bislang nicht bekannt.

Ansonsten sollten viele Dinge in die Ombudsstelle übertragen werden. Da gehen uns trotzdem nicht die Fälle aus. Wir werden weiter wachsen, und das ist auch richtig so, denn dieser tägliche Schriftverkehr ist unsere Sache, aber ich will nicht, dass der Eindruck erweckt wird, dass es schon okay so ist und dass die Ombudsstelle eine ganz kleine Segmentaufgabe hat. Eigentlich sollte das große Wohnungsbündnis auf Landesebene solche Dinge auch bei den Privaten übertragen. Jetzt muss man sehen, dass zumindest die Landeseigenen da kräftig übrigbleiben und nach Regeln arbeiten, die transparent und umfangreich sind.

Ich will es noch mal erwähnen: Auch solche Nachbarschaftsinitiativen, wenn so etwas nicht aufgegriffen wird, wie bei dem Contracting-Problem bei der Gewobag, gehört das eigentlich auch in die Ombudsstelle, meine ich. Warum muss man denn Herrn Staatssekretär Machulik bemühen, dass er sich auf Senatsebene dafür einsetzt, dass dort eine Mieterversammlung statt-

findet? Eigentlich gehören solche Dinge auch zu einer Ombudsstelle, die zwischen einem Unternehmen und der Mieterschaft vermittelt, auch wenn sie organisiert ist, was zunehmend der Fall ist.

Ein letzter Satz noch mal zu der Frage, ob man die Leistbarkeit anders formuliert, anders regelt: Ja, das denken wir auch. Es sind so wenig Fälle bei uns, dass man sich fragt: Greift das überhaupt? Es ist intransparent. Es wäre transparenter, wenn man das nach Bedarfsgruppen segmentiert. Dann wüsste jeder, der alleinstehend, alleinerziehend ist, oder ältere Menschen, bestimmte Dinge konnten schon kanalisiert werden, sodass jeder, der in dieser Eigenschaft wohnt, sich angesprochen fühlen kann. Jetzt ist das alles sehr undurchsichtig. Ein Patentrezept haben wir auch nicht, aber daran zu gehen, ist sicherlich eine gute Aufgabe. Vielleicht kann sich da mal eine Kommission gründen, die die KoopV insgesamt überarbeitet. Das wäre ein Ziel. Wir haben das schon vor Jahren kritisiert, dass die KoopV eigentlich zu wenig sozialen Kitt hat.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Herr Bartels, für Ihre Ausführungen! – Jetzt möchte der Senat noch etwas sagen. – Herr Senator, bitte schön!

Senator Christian Gaebler (SenStadt): Vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Meine Damen und Herren Abgeordnete! Frau Dr. Obermeyer sagte gerade zu mir, es wäre schön, wenn einfach mal das geltende Recht angewendet wird. Das ist, glaube ich, tatsächlich ein Punkt, dass wir natürlich auch bei den landeseigenen Gesellschaften davon ausgehen. Insofern kann man jetzt natürlich in die KoopV noch alles Mögliche reinschreiben, wo man sagt, das ist eigentlich selbstverständlich, wenn man gutes Wohnen sichern will, es ist aber eigentlich nicht unbedingt zielführend, weil wir davon ausgehen, dass die landeseigenen Gesellschaften genau diese Kriterien eines guten Wohnungsstandards sicherstellen. Das ist ihr Grundauftrag. Ob man den durch eine Kooperationsvereinbarung noch mal explizit erklären muss, was dann wieder die Folge hätte, dass das, was nicht drinsteht, eventuell nicht mehr dazugehört, da wäre ich einfach vorsichtig. Ich glaube, damit überfordert man die Kooperationsvereinbarung auch.

Ich glaube, worum es tatsächlich geht, ist, dass natürlich die landeseigenen Unternehmen bei allem, wo in einem großen Unternehmen immer mal jemand querschießt oder nicht so agiert, wie man sich das vorstellt, ihrer Vorbildfunktion gerecht werden. Herr Malter hat ausgeführt, dass es durchaus so ist, dass nicht alle Mieterinnen und Mieter täglich mit Ärgernissen zu kämpfen haben, aber alle, die das zu tun haben, sollen sich natürlich darauf verlassen können, dass das zügig angegangen wird und dass sie eine Reaktion bekommen. Dass es gar keine Reaktion gibt, kann ich mir immer gar nicht so richtig vorstellen, aber ich glaube das, was Sie hier vortragen, natürlich. Deshalb muss man gucken: Was sind die Hintergründe dafür?

Dann glaube ich, dass bei dieser Frage der rechtlichen Auseinandersetzungen und dabei, das eskalieren zu lassen, auch die Frage ein Thema ist, inwieweit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich ermächtigt fühlen, auch mal Entscheidungen zu treffen und nicht zu sagen: Oh, das ist mir zu riskant, da warte ich lieber ab, was das Gericht entscheidet, damit ich nicht die Verantwortung dafür übernehme. – Das ist, glaube ich, eine Sache, die in den Unternehmen geklärt werden muss, dass man dort eine Situation schafft, wo dann auch mal gesagt wird: Diesen Rechtsstreit müssen wir jetzt nicht eingehen, weil erstens die Aussichten nicht so doll sind und es zweitens um minimale Themen geht, wo wir sagen, wir einigen uns jetzt lieber oder ziehen das Ganze zurück.

Das Thema Kundenzentren ist tatsächlich ein großer Streitpunkt. Man muss allerdings sagen, ich habe Verständnis dafür, dass die Unternehmen sagen: Na ja, in der heutigen Zeit wollen die Leute eigentlich nicht unbedingt in irgendein Kundenzentrum rennen müssen, sondern sie wollen auf anderem Wege ihre Anliegen vortragen. – Das jetzt zusammenzubringen, dass es natürlich immer noch Leute gibt, die sagen: Ich habe gar nicht die Kompetenz, das alles online zu regeln, ich möchte einen Ansprechpartner haben, und ich will da nicht nur anrufen, sondern ich will da auch vorbeigehen, face to face. Da sind die Unternehmen, muss man sagen, etwas unterschiedlich unterwegs, mit unterschiedlichen Konzepten. Das gucken wir uns auch an und müssen dann mal sortieren: Was ist jetzt der beste Weg, um diesen Zielkonflikt zu lösen, Personal nicht tagelang irgendwo sitzen zu haben, und dann kommen drei Leute vorbei, und andere wollen lieber ein online- oder telefonbasiertes System, was dann aber auch funktionieren muss? – Das ist, glaube ich, der andere Punkt, dass es Rückmeldungen geben muss. Das ist jetzt auch ein bisschen abstrakt und nicht auf einen einzelnen Fall bezogen, aber es muss eine Art Fallmanagement geben.

Denn wir kennen das von ganz vielen Themen: Man ruft bei einer Hotline an, dann wird da ein – wie heißt es so schön? – Ticket ausgelöst, und dann verschwindet das irgendwo in den

Tiefen eines Apparats, und keiner weiß genau, wann da wieder was rauskommt. Das kennen wir auch verwaltungsintern, das kenne ich vom ITDZ, aber ich will hier jetzt nicht so weit abschweifen. Es muss so sein, dass einfach jemand sagt: Ich nehme mich jetzt dieses Falles an und hake auch mal nach, was dabei rauskommt. –, dass man nicht immer sagt: Ich kann nichts dazu sagen, denn das ist in der anderen Abteilung gelandet. Wann die was sagt oder wann was zurückkommt, weiß ich nicht. – Entschuldigung, dass ich jetzt so ins Detail gehe, aber ich glaube, das ist eigentlich das, was die Mieterinnen und Mieter erwarten, was ich, wie gesagt, auch erwarte, wenn ich irgendwo unterwegs bin. Wenn dann mal etwas ein bisschen länger dauert, man hat aber den Eindruck, es kümmert sich jemand darum, und es gibt einen Grund dafür, dann ist die Bereitschaft, das zu akzeptieren, viel größer, als wenn man vor so einer Black Box sitzt und nicht weiß: Was passiert da jetzt? Was kommt dabei raus?

Das ist in der Praxis immer nicht ganz so einfach zu organisieren, das ist mir schon klar, gerade in größeren Verwaltungszusammenhängen, wie sie es bei den Landeseigenen letztendlich auch sind. Aber ich glaube, es gibt Verbesserungspotenzial. Es gibt auch Ansätze, und ich glaube, dass es tatsächlich bestimmte Dinge gibt – das habe ich vorhin gesagt –, wo man auch überlegen kann: Wie kann ich vorausschauend, wenn ich einen Mangel in einem Quartier feststelle, überlegen, ob das vielleicht strukturell bedingt ist und ich dann an anderer Stelle grundsätzlich rangehen muss und nicht sage: ich warte, bis sich der Nächste beschwert, und so lange hoffe ich, dass sich keiner meldet. – Diese Dinge, glaube ich, werden die sein, woran besonders gearbeitet werden sollte.

Mieterbeiräte und Mieterräte haben wir nun gerade eingeführt, damit es Vertretungen, auch gewählte Vertretungen, von Mieterinnen und Mietern gibt. Jetzt zu sagen, ja, dann muss ich auch noch alle möglichen anderen Initiativen bespielen: Ich finde, Information ist immer wichtig und richtig, aber, wie gesagt, die Mieterräte und Mieterbeiräte sind ja genau dazu eingerichtet worden, und dann würde ich doch bitten, dass man versucht, verstärkt über diese zu agieren, sich dort durchaus auch als Kandidatin oder Kandidaten aufstellen zu lassen und in die Diskussion zu gehen, um das an der Stelle ein bisschen repräsentativer zu machen. Sonst haben wir nämlich wirklich das Problem, dass wir ganz viele parallel laufende Prozesse haben, die dann nicht dafür sorgen, dass es für die Unternehmen besser strukturell anwendbar geht.

Zum Thema Wohnungswechsel nur der Hinweis: Ich würde jetzt mal abwarten. Das Thema Wohnungswechsel haben wir relativ neu aufgelegt, es ist genau das Ziel, dass man die beim Wohnungstausch durch den Zwang zu einer Tauschpartnerschaft entstehenden abmildert. Dass ich dann aber automatisch WBS-Wohnungen an nicht WBS-Berechtigte ver gebe: Es gibt ja nun schon genug WBS-Wohnungen, in denen nicht WBS-Berechtigte wohnen, einfach weil sie aus den Einkommensgrenzen herausgewachsen sind. Ich bin durchaus ein Freund davon, dass man dieses Thema „mittelbare Bewegungen“ noch intensiver bespielt, aber es ist jetzt nicht ganz trivial, das ist schon klar. Insofern gucken wir jetzt erst mal, wie sich der Prozess weiterentwickelt, denn ich glaube, dass darin ein großes Potenzial steckt.

Als letztes, weil wir auch noch mal über dieses Leistbarkeitsversprechen gesprochen haben: Das war vor allen Dingen dazu da, um der Angst vor Wohnungsverlust entgegenzuwirken, nach dem Motto: Kann ich mir die Miete noch leisten, wenn sie steigt oder wenn sich meine Einkommensverhältnisse ändern? – Dafür ist dieses Leistbarkeitsversprechen ins Leben gerufen worden. Das haben wir noch gar nicht so lange. Ich glaube, wir müssen uns noch mal an-

gucken, ob man das jetzt differenziert oder nicht. Da sind eine Evaluation und auch eine Bewertung durchaus richtig. Ich warne aber davor, dieses Leistbarkeitsversprechen zu sehr zu überfrachten, denn am Ende muss es auch von irgendjemandem finanziert werden. Das ist genau der Punkt, denn die landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften, die natürlich aus ihrem sozialen Auftrag heraus bestimmte Dinge finanzieren, brauchen auch die Einnahmen, aus denen sie es finanzieren. Wenn ich überall darüber rede, dass ich jetzt Mieten begrenzen, deckeln oder absenken will, dass ich natürlich ordentliche Löhne zahlen will, denn ich habe die Tarifbindung, und ich habe ein Vergabegesetz, das auch strenge Regeln hat, was solche Kosten angeht – was völlig in Ordnung ist, weil es darum geht, den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern ordentliche Löhne zu bezahlen –, aber am Ende muss es auch irgendwie finanziert werden. Da sehe ich jetzt wenige andere Einkommensquellen. Insofern muss das natürlich abgedeckt werden, und wir müssen vor allen Dingen die Leute auch – – Das eine war WBS 220, wer ist eigentlich WBS-berechtigt, aber auch das Thema Wohngeld ist eines, das noch nicht breit genug genutzt wird, sondern dass man dann erst mal sagt, ich will jetzt eine Mietsenkung, weil – – Die Wohnungsbaugesellschaften stellen auch fest, dass teilweise Menschen das Leistbarkeitsversprechen beanspruchen wollen, die erst mal andere Möglichkeiten für eine Unterstützung hätten, wenn sie meinen, die Miete überfordert sie am Ende. Das bitte ich also auch noch mal, dabei im Kopf zu behalten.

Frau Obermeyer hatte sich, glaube ich, noch ein paar Punkte aufgeschrieben. Dann würde ich weitergeben.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Bitte schön, Frau Obermeyer!

Dr. Sandra Obermeyer (SenStadt): Vielen Dank! – Ich würde noch mal versuchen, auf konkrete Fragen, die an die Ombudsstelle und die SiWo gestellt wurden, einzugehen. Zum Umfang der Tätigkeit: Die Ombudsstelle wird mit einem Budget von 80 000 Euro im Jahr betrieben. Der Träger ist, wie gesagt, Asum, auch nach der Neuausschreibung. Die sind mit einem mehrköpfigen Team unterwegs. Es gibt zwei Standorte in Berlin, wo man sich nach Terminvereinbarung vor Ort beraten lassen kann, einmal in Lichtenberg und einmal im Haus am Mierendorffplatz. Im Wesentlichen findet aber auch eine telefonische Beratung statt. Dabei werden die Mietparteien durchaus schon ein Stück weit begleitet, denn unabhängig von den konkreten Fallgruppen geht es immer auch um Kommunikation, sei es die Inanspruchnahme des Leistbarkeitsversprechens, wo es tatsächlich darum geht, die bestehenden Regeln für die Mietparteien verständlich zu machen, dass zum Beispiel vorher Wohngeld beantragt werden muss. Ich hatte vorhin darauf hingewiesen, dass die Informationen für die Mietparteien nicht immer ganz leicht verständlich sind. Bei den anderen Fällen, Wohnungstausch und auch Mängelfällen, denen schon eine längere erfolglose Kommunikationsanbahnung vorausgegangen ist, ist es so, dass die Ombudsstelle sich durchaus auch länger mit den Fällen beschäftigt. Insgesamt zeigt jetzt aber auch der Umfang, in dem sie betrieben wird, dass man immer gucken muss, wie man den Anwendungsbereich beschreibt, auch im Verhältnis zu den anderen Fällen.

Frau Schmidberger hatte, glaube ich, die Frage gestellt, wie viele Fälle es eigentlich gibt, wo sich die Unternehmen ganz verweigern. Da kommt es ein bisschen darauf an, was man unter Kooperation versteht. Der Austausch mit den Ansprechpersonen bei den Unternehmen zur Ombudsstelle funktioniert immer. Dann kommt es ein bisschen auf den Einzelfall an. Wenn es etwas ist, wo es am Ende im Grunde nur eine Ja-Nein-Entscheidung geben kann – wie ist

der Anspruch auf das Leistbarkeitsversprechen begründet? –, muss man gucken, dass man die erforderlichen Tatsachen zusammenträgt und dass die Entscheidung erfolgt. Es gibt aber sicherlich Fälle, wo man noch mal anders über eine Vermittlung nachdenken kann. Das ist der Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle neben der Beratung und Unterstützung, den man sicherlich noch stärken könnte, um gerichtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden, auch vor dem Hintergrund, dass es zwar Ombudsstellen selbst bei den Unternehmen gibt, die aber aus unserer Erfahrung heraus bei den Mietparteien nicht so bekannt sind. Vielleicht wollen sie auch lieber zu einer Mieterberatung wie Asum gehen, statt zu einer Anwaltskanzlei, das kann man nicht sagen. Es ist sicherlich gut, dass es verschiedene Anlaufstellen gibt.

Es besteht auch von uns der Wunsch, dass man noch mal stärker in die Vermittlung einsteigen kann. Das könnte dann zum Beispiel auch Wohnungstauschfälle betreffen, denn da gibt es nach wie vor tatsächlich ein ganz hohes Interesse seitens der Mietparteien und aus der Sicht der Ombudsstelle durchaus auch Fälle, wo ein Matching vorliegt, wo sich der weitere Prozess aber zäh gestaltet. Vielleicht muss man dann einfach irgendwann auch über die Kommunikation nachdenken, denn der Wohnungstausch wird auf den Seiten der Unternehmen immer noch recht offen beworben. Ich glaube, wenn man sich stärker in Richtung Wohnungswechsel orientiert, muss man überlegen, ob man das gegebenenfalls auch kommunikativ noch mal anders verarbeitet. Bei uns kommen tatsächlich Fälle an, wo wir sagen würden: Ja, die Voraussetzungen liegen vor. Es geht los. – Das ist keine Masse, wir reden hier nie über Massenphänomene, aber es würde im Einzelfall die Wohnungszufriedenheit wahrscheinlich immer erhöhen.

Abschließend würde ich mich gerne dem Appell des Senators anschließen, bei schwierigen Themen die Kommunikation auch über die gewählten Mietergremien zu suchen. Gerade bei Themen, die eine Vielzahl von Mietern und Mieterinnen betreffen, sind das die wichtigen Anlaufstellen, die extra dafür eingerichtet sind. Das Gesetz, auf dem die Mieterräte und Mieterbeiräte beruhen, auch die Satzungen, sind im Grunde gut, aber es ist keine Selbstverständlichkeit, das tagtäglich in die Tat umzusetzen. Aus unserer Sicht werden die gewählten Mietervertretungen stärker, wenn man sie auch mit Problemfällen befasst. Wenn es dort stockt, stehen wir als Sicheres Wohnen zur Unterstützung zur Verfügung. Ich schätze das Engagement von Initiativen durchaus, aber ich denke, Nebengleise können auch gefährlich sein, wenn sie die gewählten Mietervertretungen schwächen und man einfach sehr viele verschiedene Kommunikationsgleise hat. Ich fände eine Zentralisierung gut, damit die gewählten Mietervertretungen ihrem gesetzlichen Auftrag nachkommen können. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank, Frau Dr. Obermeyer! – Ich habe jetzt noch anderthalb Wortmeldungen auf meiner Liste, einmal von Herrn Laatsch, und dann hatte Herr Kollatz angekündigt, dass er, wenn er darf, auch gerne noch mal möchte. Ich würde es aber aufgrund der Zeit gerne hierbei bewenden lassen und frage mal in die Runde, ob Sie sich vorstellen könnten, dass wir diesen Tagesordnungspunkt jetzt abschließen können. Wir haben noch 45 Minuten für den Rest der Tagesordnung. – Herr Laatsch!

Harald Laatsch (AfD): Ich würde meine Wortmeldung gerne noch anbringen.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Dann bitte!

Harald Laatsch (AfD): Okay! – Frau Schwär-Sondermann, Sie haben jetzt von Nebenkosten gesprochen. 451 Euro für Heizung sind außerhalb meiner Vorstellungsbreite, kann ich gar nicht nachvollziehen, aber dieses Thema ist eine Kumulation aus dem, was Herr Malter gesagt hat, dem, was Sie gesagt haben, und dem, was Frau Schmidberger gesagt hat, nämlich diese 27 Prozent Leistbarkeit. Da kommen ganz offensichtlich einzelne Geschäftsführer verschiedener landeseigener Unternehmen auf komische Ideen, was sie nämlich bei der Miete nicht reinholen können, irgendwo über Umwege reinzuholen. Ein typisches Berliner Ding, ein Problem an einer Stelle auf eine andere Stelle zu verschieben und sich dann ein neues Töpfchen aufzumachen. Dadurch wird das Ganze immer komplexer, immer verworrener. Das heißt, das, was Sie an Miete nicht bezahlen, zahlen Sie am Ende über Heizkosten doch wieder. So entsteht ein Kreislauf, der eigentlich für niemanden mehr verständlich ist, erst recht nicht für Sie, außer für den Geschäftsführer, der sich das ausgedacht hat.

Insofern ist das nur lösbar, indem wir ehrlicher miteinander umgehen und sagen, dass Mieten höher sein müssen, damit sie tragend sind. Warum müssen Mieten höher sein? – Der Senat – der jetzt wieder nicht zuhört – legt den landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften sozialen Wohnungsbau auf. Der kostet um die 5 000 Euro pro Quadratmeter, das heißt, die Zinsen sind höher als ihre Mietkosten, die sie haben. Der Vermieter muss natürlich irgendwie sehen, wie er diese Neubaukosten umlegt. Das versucht er, mit den Altbaubeständen zu finanzieren. Er legt also einen Teil höhere Mieten auf die Altbauten und finanziert damit die Neubauten, damit wieder neue Menschen in Berlin eine Wohnung finden, also ein sozialer Ausgleich in diesem Sinne.

Solche Umstände wie Wärmecontracting sind für mich eigentlich undenkbar. Das geht gar nicht, das müssen wir abschaffen, da müssen wir klarer miteinander sprechen, da müssen wir wirklich auch den Senat in die Pflicht nehmen, dass er den landeseigenen Unternehmen das klar verbietet, ihnen andererseits aber auch die Möglichkeit gibt, diese sogenannten Leistbarkeitsversprechen zu leisten. Denn wo nichts ist, kann man auch nichts leisten.

Dann hat der Herr Senator ein interessantes Thema angesprochen, das Thema Fallmanager. Das sehe ich ganz genauso wie Sie. Das heißt also, ich rufe irgendwo an, bei einem Unternehmen, was auch immer, das kann auch die Telekom oder wer auch immer sein, und da habe ich einen Callcenteragent am Telefon, der mit dem Unternehmen gar nichts zu tun hat. Der leiht mir sein tröstendes Ohr, schreibt dann irgendwie eine E-Mail, die an das Unternehmen geht. Die verschwindet irgendwo in dem Unternehmen, und wenn ich beim nächsten Mal dort anrufe, sitzt da ein anderer Callcenteragent, und der erzählt mir, was der eine vorher an das Unternehmen geschrieben hat. Nur da steht etwas, was ich gar nicht gesagt habe, also ganz anderer Inhalt, völliges Chaos, es ist eigentlich nur noch so eine Art Kundenvertröstung. Das kann nicht das Ziel sein. Das heißt, wir brauchen konkrete Fallmanager, also Menschen, die verantwortlich für das sind, worauf ich sie anspreche, und nicht irgendwelche Leute, die irgendwas eintippen und dann mal sehen, was daraus wird, lassen wir das mal köcheln. Das brauchen wir in allen Lebensbereichen, nicht nur bei den Vermietern.

Dann, Herr Malter: Sie haben ein ganz wichtiges Problem angesprochen, nämlich das Bildungsproblem in Berlin. Wir haben ein massives Bildungsproblem, und deswegen fehlt es uns an Handwerkern. Stattdessen heben wir irgendwelche Genderirgendwas-Wissenschaften und schieben da Menschen rein, die nicht mal das kleine Einmaleins beherrschen, die am Ende aber einen akademischen Abschluss haben, aber wir haben keinen Handwerker mehr, der Ihre

Wasserleitung reparieren kann. Das kann nicht der Sinn der Sache sein, da müssen wir unsere gesamte Gesellschaft irgendwo neu aufstellen und dafür sorgen, dass Handwerker Geld verdienen und Genderirgendwas-Wissenschaften vielleicht nicht ganz so wichtig in unserer Gesellschaft sind.

Dann noch einmal zu Herrn Malter: Wenn ich ganz genau weiß, ich habe eine bestimmte Art und Weise von Aufzügen, die 1967, wie Sie sagen, gebaut worden sind, und die haben bestimmte Schwachstellen oder typische Verschleißstellen, wie Umlenkrollen, Seile, Bremsbacken und so weiter, vielleicht noch die elektronische Platine, dann muss ich dafür halt eine Lagerhaltung schaffen, das ist doch völlig klar. Spätestens beim zweiten Aufzug fällt mir doch auf, dass das ein Problem ist, und dann fange ich an, Lagerhaltung zu schaffen. Ganz nebenbei: Für Platinen gibt es auch Unternehmen, die die reparieren. Da kann ich doch nicht sagen: Na ja, ich habe jetzt die Umlenkrolle nicht gekriegt – so ein kleines Plastikteil –, also muss ich jetzt sechs Monate den Aufzug stillstehen lassen. – Da wohnt eine 60-jährige Frau im zehnten Stock, und die geht die Treppen rauf und runter. Wie soll denn das gehen? Das ist doch eine undenkbbare Situation, die da geschaffen wird, und das aus reiner Nachlässigkeit. Oder soll ich sagen aus Gleichgültigkeit? – Das geht gar nicht anders, als dass Lagerhaltung geschaffen werden muss, und das kann man auch machen.

So, und jetzt zu Frau Schmidberger: Frau Schmidberger, ganz allgemein, Sie sprechen immer von Vermietern, als wäre es – wie soll ich sagen – eine Schandtbat zu vermieten, aber Vermieter haben Ihnen doch ganz erheblich etwas voraus: Erstens verfügen sie über die Erfahrung, was es bedeutet, eine Wohnung zu bauen, sie zu finanzieren, die Nebenkosten abzurechnen, rechtliche Auseinandersetzungen mit Mietern zu haben, Mietverträge zu schließen. Das sind alles Erfahrungen, die Sie nicht haben. Am Ende stellen diese Menschen, im Gegensatz zu Ihnen, Frau Schmidberger, anderen Menschen Wohnungen zur Verfügung, in denen sie wohnen können. Ich weiß gar nicht, was Sie immer gegen Vermieter haben, das ist irgendwie problematisch mit Ihnen.

Dann hat Herr Dr. Efler hier sein Geständnis gemacht, dass er auch, wie Frau Schmidberger, in einem landeseigenen Wohnungsunternehmen wohnt. Da frage ich mich: Wie unabhängig sind eigentlich die hier anwesenden Abgeordneten? Da sollte vielleicht mal jeder in sich gehen, ob er wirklich noch unabhängig in diesem Raum sitzen kann, wenn er selbst in einer landeseigenen Wohnung wohnt, ob das wirklich noch Unabhängigkeit ist oder ob das eigentlich Lobbyismus im Mandat ist, den Sie hier betreiben. – Danke schön!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Oh je! Wie soll man darauf reagieren? – Der Herr Senator möchte.

Senator Christian Gaebler (SenStadt): Na ja, ich würde schon mal zwei Sachen dazu sagen: Ich weiß ja nicht, ob Sie gelegentlich mal den ÖPNV nutzen, dann dürften Sie auch nicht mehr im Verkehrsausschuss sitzen. Die Argumentation ist wirklich ein bisschen schräg. Aber, Entschuldigung, die Frage stellt sich natürlich auch, insofern haben Sie es wahrscheinlich nicht ganz so ernst gemeint.

Ich will noch mal was zu diesen Aufzügen sagen, Herr Malter könnte es auch sagen: Ich glaube, hier liegt ein Irrtum vor. Diese Aufzüge werden gebaut, dann gehen sie natürlich in das Eigentum der Wohnungsbaugesellschaft über, aber soweit ich weiß, gibt es dann in der

Regel Wartungsverträge, weil die landeseigenen Unternehmen nicht selber warten. Das, was Sie jetzt gerade fordern, ist quasi ein VEB Aufzugswartung oder am besten noch Aufzugsbau, dass ich staatlich über die landeseigenen Gesellschaften Ersatzteile vorhalten muss und die Wartung der Aufzüge selber übernehmen soll. Das ist aber bei solchen komplexen technischen Einrichtungen bisher nicht der Fall, sondern das soll eigentlich der Markt regeln, den Sie hier immer so hochhalten. Offensichtlich regelt er das aber nicht, weil die Firmen, die diese Aufzüge mal gebaut haben, natürlich sagen: Na ja, Wartung ist schön und gut, aber eigentlich will ich lieber neue Aufzüge verkaufen –, deswegen keine Ersatzteile vorhalten und Aufzüge eigentlich auch nicht mehr reparieren wollen. Das ist dann ein Marktversagen, das, glaube ich, nicht die landeseigenen Gesellschaften ausbaden müssen.

Richtig ist: Das sollen auch nicht die Mieter ausbaden, deswegen braucht man Lösungen, aber zu sagen, wir bauen jetzt bei den landeseigenen Gesellschaften eine eigene Ersatzteilhaltung und Wartung auf, halte ich für schwer machbar, um es mal freundlich zu sagen, und auch nicht unbedingt für lösungsorientiert, denn, wie gesagt, es ist immer die Frage: Was geht da kaputt, und welcher Aufwand ist es, das wieder zu ersetzen? – Von vornherein zu sagen, wenn der Aufzug 30 Jahre alt ist, tausche ich ihn mal auf Verdacht aus, ist auch eine relativ teure Lösung. Also, wie gesagt, diese Aufzugsthematik ist eine, weil jetzt viele Aufzüge aus den Sechziger-, Siebzigerjahren in eine Zeit kommen, wo keine Ersatzteile mehr da sind, sie langsam nicht mehr funktionieren, wo man sich grundsätzlich überlegen muss, wie man damit umgeht, aber diese scheinbar einfachen Lösungen funktionieren, glaube ich, so nicht.

Vorsitzende Hendrikje Klein: Herr Malter, bitte!

Ingo Malter (STADT UND LAND): Vielen Dank! – Ich beeile mich auch. Zunächst einmal: Natürlich können Sie mit uns auch persönlich sprechen, auch wenn es keine Geschäftsstellen mehr gibt. Man muss einen Termin verabreden, und dann findet das persönliche Gespräch mit der Kundenbetreuung statt.

Zum Zweiten, Lagerhaltung: Wir sind nicht die Einzigen, die das abgeschafft haben. Die meisten Branchen haben das gemacht, weil es überproportional teuer ist. Eine Umlenkrolle ist nicht so klein, sondern die ist übermannshoch und aus einem Spezialstahl. Das alleine in Lagerhaltung zu machen, halte ich für ausgesprochen abwegig, muss ich mal deutlich sagen.

Dann das Thema Bereicherung an Heizkosten: Das ist – erlauben Sie mir bitte, deutlich zu werden – eine krude Annahme. Es ist so, dass die Wärme für 70 Prozent der Wohnungen der Landeseigenen durch Fernwärmeversorgung stattfindet. Die Unternehmen BEW, Neuköllner Heizkraftwerk und wie sie alle heißen, liefern an und schicken die Rechnungen dafür, und diese Rechnungen gehen in die Betriebskostenabrechnungen rein. Da kommen keine Aufschläge für irgendwas rein. Ich weiß gar nicht, wo sich daran jemand bereichern soll. Also das ist wirklich abwegig, so etwas zu tun.

Letzter Punkt: Viele von uns und selbstverständlich auch von Ihnen gut gemeinte Ansätze haben hohe Streuverluste, weil wir nichts mehr wissen, und das liegt an einem sehr ausgeprägten Datenschutz, den wir haben. Wir wissen eigentlich nur beim Einzug einer Mieterschaft noch irgendetwas, danach, wie sich das Verhältnis entwickelt, wie sich die Einkommenssituation entwickelt, über die Personen im Haushalt, ob untervermietet wird oder nicht, wissen wir nichts mehr. Deswegen ist das häufig ein Schrotschuss in den Nebel, den wir ma-

chen, in der guten Hoffnung, dass er helfen würde. Wir würden uns freuen, wenn wir etwas mehr – wir wollen keinen gläsernen Bürger oder so was – über das Mietverhältnis wissen dürften, dann könnten wir zielgerichteter agieren. – Vielen Dank!

Vorsitzende Hendrikje Klein: Vielen Dank! – Ich gehe davon aus, dass wir die Tagesordnungspunkte 3 a und 3 b vertagen, bis das Wortprotokoll vorliegt und ausgewertet werden kann. Gibt es dazu Anmerkungen? – Nein. Dann verfahren wir so.

Nochmals vielen herzlichen Dank unseren Gästen für Ihr Kommen und die ausführliche Beantwortung der Fragen! – Dann hat das jetzt ein abruptes Ende, und ich schließe den Tagesordnungspunkt.

Punkt 4 der Tagesordnung

Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
Sozialer Wohnungsbau in Berlin – Entwicklung im Bestand und im Neubau
(auf Antrag der Fraktion der AfD)

[0021](#)
StadtWohn

Hierzu: Auswertung der Anhörung vom 13.06.2022

Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
Mehr bezahlbarer Wohnraum für Berlin – Bilanz und Ausblick der Wohnraumförderung: Wo steht Berlin im Vergleich zu anderen Bundesländern?
(auf Antrag der Fraktion der CDU und der Fraktion der SPD)

[0410](#)
StadtWohn

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 5 der Tagesordnung

- a) Antrag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
Drucksache 19/2246
Keine dubiosen Wärmecontracting-Modelle in Berlin
- b) Antrag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
Drucksache 19/3025
Preisfalle Gasheizung: Mieter*innenschutz statt schwarz-rotem Heizungshammer

[0337](#)
StadtWohn
Haupt
WiEnBe(f)

[0408](#)
StadtWohn
WiEnBe(f)
UK

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 6 der Tagesordnung

Verschiedenes

Siehe Beschlussprotokoll.