

Mitteilung – zur Kenntnisnahme –

**Gute Dienstleistungen für die Mieterinnen und Mieter landeseigener
Wohnungsunternehmen: wohnortnahe Kundenzentren, persönliche Ansprechpartner,
eigenes technisches Personal, eigene Objektbetreuer**
Drucksachen 19/3195 und 19/3253

Der Senat von Berlin
- Stadt IV A 16 -
Tel.: 030 9(0)173 - 3816

An das

Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

M i t t e i l u n g

-zur Kenntnisnahme -

über

Gute Dienstleistungen für die Mieterinnen und Mieter landeseigener Wohnungsunternehmen: wohnortnahe Kundenzentren, persönliche Ansprechpartner, eigenes technisches Personal, eigene Objektbetreuer

- Drucksachen Nrn. 19/3195 und 19/3253

Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor.

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 13. Mai 2026 Folgendes beschlossen:

„Der Berliner Senat wird aufgefordert, dafür zu sorgen, dass alle landeseigenen Wohnungsunternehmen bis zum Ende des 3. Quartals 2026, zumindest in Großwohnsiedlungen wohnortnahe Kundenzentren einrichten beziehungsweise bestehende Standorte so weiterentwickeln, dass sie wöchentlich mehrfach während der üblichen Geschäftszeiten ohne vorherige Terminvereinbarung persönlich zugänglich sind. Der Berliner Senat wird beauftragt, sicherzustellen, dass alle landeseigenen Wohnungsunternehmen ein unternehmenseigenes Konzept vor-halten oder erstellen, welches folgende Elemente enthält und bis zum Ende des 3. Quartals 2026 umgesetzt werden muss:

- Alle landeseigenen Wohnungsunternehmen halten für technische Probleme auch eigene Handwerkerinnen und Handwerker sowie Technikerinnen und Techniker vor.
- Alle landeseigenen Wohnungsunternehmen halten zugeordnete Hausmeisterinnen und Hausmeister vor Ort für die Liegenschaften vor.
- Alle landeseigenen Wohnungsunternehmen ergreifen effektive Maßnahmen, um Vandalismus, Graffiti oder sonstige Schäden sowie die Ablagerung von illegalem Sperrmüll und sonstige Müllablagerungen zu verhindern und die Sicherheit und Hygiene in ihren Wohnanlagen zu gewährleisten.

Der Senat soll bis zum 1. September 2026 dem Abgeordnetenhaus berichten.“

Hierzu wird berichtet:

Ziel des Beschlusses ist die Verbesserung der Servicequalität der Dienstleistungen insbesondere auch im Hinblick auf die persönliche Erreichbarkeit für Mieterinnen und Mieter in den Quartieren und im Speziellen in den zusammenhängenden Bestandsquartieren bzw. Berliner Großsiedlungen der sechs landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU).

Die LWU bieten in unterschiedlicher Ausprägung wohnortnahe Dienstleistungen für ihre Mieterinnen und Mieter in den Berliner Großsiedlungen an. Dazu gehören Kundenzentren/Servicepoints, Hausmeisterdienste, technische Serviceeinheiten sowie Quartiers- und Objektbetreuung.

Die LWU unterhalten in großen zusammenhängenden Wohnquartieren folgende Kundenzentren/ Service-Points:

LWU	Standort	Service-Zeiten
degewo*	Marzahn - Mehrower Allee	Nach Vereinbarung
	Wedding - Brunnenstraße	Nach Vereinbarung
	Köpenick - Bahnhofstraße	Nach Vereinbarung
	Gropiusstadt - Joachim-Gotschalk-Weg	Nach Vereinbarung
	Verschiedene Nachbarschaftstreffs als Anlaufstelle für verschiedene Themen	
GESOBAU	Service-Counter Wilhelmsruher Damm 142	Nach Vereinbarung
	Service-Counter Stadtgut Hellersdorf	Nach Vereinbarung
	Verschiedene Servicestützpunkte mit Hausmeisterbüros	

	Zentrale Stiftsweg 1	Montag: 10:00 bis 16:00 Uhr Dienstag: 10:00 bis 18:00 Uhr Mittwoch: 10:00 bis 16:00 Uhr Donnerstag: 10:00 bis 16:00 Uhr Freitag: 10:00 bis 14:00 Uhr
Gewobag	Quartiersbüro Charlottenburg-Wilmersdorf	Dienstag: 11:00 bis 13:00 Uhr, Donnerstag: 13:00 bis 15:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Heerstraße Nord	Donnerstag: 10:00 bis 12:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Klausener Platz	Mittwoch: 13:00 bis 15:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Kottbusser Tor	Dienstag: 10:00 bis 12:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Pankow	Mittwoch: 9:00 bis 11:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Reinickendorf	Dienstag 10:00 bis 12:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Reinickendorf/Rollbergesiedlung	Donnerstag: 14:00 bis 16:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Schwedter Straße	Dienstag: 14:00 bis 16:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Spandau	Dienstag: 10:00 bis 12:00 Uhr und nach Vereinbarung
	Quartiersbüro Tempelhof-Schöneberg	Dienstag: 10:00 bis 12:00 Uhr und nach Vereinbarung
HOWOGE	Neu-Hohenschönhausen	Dienstag: 9:00 bis 12:00 Uhr Mittwoch: 13:00 bis 15:30 Uhr
	Fennpfuhl	Dienstag: 14:00 bis 16:00 Uhr
	Service-Point Thermometersiedlung	In den üblichen Bürozeiten besetzt, Terminabsprache wird empfohlen
STADT UND LAND	Hellersdorf - Adele-Sandrock-Str.	Nach Vereinbarung

	Köpenick - Sterndamm	Nach Vereinbarung
	Neukölln - Rollbergviertel	Nach Vereinbarung
	Tempelhof - Tempelhofer Damm	Nach Vereinbarung
WBM	Mitte - Dircksenstraße 38	Montag bis Donnerstag: 8:00 - 17:00 Uhr, Freitag: 8:00 bis 14:00 Uhr

*Öffnungszeiten werden dabei nicht mehr als feste Vor-Ort-Sprechzeiten verstanden, sondern als flexibler, orts- und zeitunabhängiger Service.

Die LWU halten über die Kundenzentren und Servicepoints hinaus folgende Dienstleistungen für ihre Mieterinnen und Mieter vor Ort in den Quartieren vor:

Übersicht der Vor-Ort-Dienstleistungen						
Dienstleistung	degewo	GESOBAU	Gewobag	HOWOGE	SUL	WBM
Kundenzentren / Servicebüros	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Persönliche Ansprechpartner vor Ort	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hausmeister in den Wohnanlagen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eigene Handwerker / Techniker	✓	✓*	✓**	✓	✓*	✓***
Quartiers- bzw. Kiezmanagement	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Bei der GESOBAU und der STADT UND LAND werden nur eigene Techniker beschäftigt. Sie verfolgt bewusst das Modell einer langfristigen und engen Zusammenarbeit mit qualifizierten externen Fachunternehmen.

**Bei der Gewobag werden technische Leistungen sowohl durch eigene Gesellschaften und Mitarbeitende als auch durch beauftragte Dienstleister erbracht.

***Bei der WBM werden nur für den Gewerbebereich eigene Handwerker beschäftigt.

Sicherheit und Sauberkeit im Wohnumfeld werden durch regelmäßige Objektkontrollen, Hausmeisterinnen und Hausmeister im Quartier, Concierge- und Quartiersangebote, Informations- und Präventionsmaßnahmen, soziale Unterstützungsangebote sowie die Zusammenarbeit mit spezialisierten Dienstleistern und lokalen Akteuren gestärkt.

Jedes LWU hat zudem spezifische Konzepte zur Müllvermeidung und -entsorgung entwickelt, die auf die örtlichen Gegebenheiten abgestimmt sind. Maßnahmen umfassen Informationsmaterialien, Schulungen und die Einführung digitaler Meldesysteme zur Verbesserung der Entsorgungsprozesse. Die LWUs ergreifen auch Maßnahmen zur

Vermeidung illegaler Sperrmüllabstellungen, darunter Informationsmaterialien, regelmäßige Kontrollen durch Hausmeister und gemeinsame Aktionen mit der Berliner Stadtreinigung (BSR). Mieterinnen und Mieter erhalten vor Ort durch Aushänge und über die LWU-eigenen Medien entsprechende Informationen.

Alle LWU erfüllen damit wesentliche Elemente eines wohnortnahen Servicekonzepts. Wohnortnah werden bei allen Gesellschaften Ansprechpartner, Hausmeisterinnen und Hausmeister sowie technischer Service für die Mieterinnen und Mieter bereitgestellt. Unterschiede bestehen in der Organisationsform wie z.B. die Ausführung der Handwerksleistungen durch Eigenpersonal/Tochtergesellschaften oder durch vertraglich gebundene Fremdfirmen.

Ziel eines die LWU betreffenden Servicekonzepts ist die verbindliche und großflächige Vorhaltung von guten Dienstleistungen. In diesem Sinne sollen die bereits bestehenden Servicestandards der LWU im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Servicequalität weiterentwickelt werden, wobei die unternehmensspezifischen Organisationen und Unterschiede in den Wohnungsbeständen und Quartiersstrukturen Berücksichtigung finden. Dazu gehören unter anderem die Herstellung und der Ausbau wohnortnaher persönlicher Ansprechpartner und bedarfsgerechter Sprechstunden in Großsiedlungen, die Stärkung der Präsenz von Hausmeisterinnen und Hausmeistern in den Quartieren sowie Harmonisierung ihrer Aufgabenprofile, die Verbesserung von Reaktionszeiten zur Beseitigung von Missständen im Wohnumfeld (Ordnung und Sicherheit), bedarfsgerechte Kombination digitaler, telefonischer und persönlicher Serviceangebote, Berücksichtigung der besonderen Bedürfnisse älterer Menschen sowie von Mieterinnen und Mietern mit Sprachbarrieren.

Um ein vergleichbares und im Wesentlichen einheitliches Servicekonzept zu erreichen, wurde den LWU und berlinovo von der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen und von der Senatsverwaltung für Finanzen die gemeinsame Erstellung und Beauftragung einer Kundenbefragung und Mieterzufriedenheitsanalyse mit dem Ziel der Verbesserung der Mieterzufriedenheit und der Gewährleistung einer guten Servicequalität aufgegeben. Aktuell stimmen sich die LWU über die Fragestellungen der Analyse ab, konkretisieren die inhaltlichen Schwerpunkte und klären vergaberechtliche Themen, um zu einer zügigen Beauftragung zu kommen. Die Durchführung der Mieterzufriedenheitsbefragung ist für das vierte Quartal 2026 vorgesehen.

Die Ergebnisse der Mieterzufriedenheitsbefragung wird der Senat gemeinsam mit den LWU und berlinovo auswerten. Daraus sich ergebende Optimierungsbedarfe werden festgestellt und mit konkreten Maßnahmen unterlegt. Diese können je nach Ergebnis unternehmensspezifisch ausgeprägt sein. Ob sich verbindliche Servicestandards für alle Unternehmen ableiten lassen, wird im Zuge der Auswertung untersucht. Die definierten Maßnahmen eignen sich gegebenenfalls, um sie in die jährlichen Zielvereinbarungen mit den Geschäftsleitungen aufzunehmen

Wir bitten, den Beschluss damit als erledigt anzusehen.

Berlin, den 11.08.2026

Der Senat von Berlin

Kai Wegner

.....

Regierende Bürgermeister

Christian Gaebler

.....

Senator für Stadtentwicklung,
Bauen und Wohnen