

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Sebastian Walter (GRÜNE)

vom 20. Dezember 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Januar 2023)

zum Thema:

Gewobag III: Weiterhin unhaltbare Zustände bei den Wohnungen der Gewobag im Schöneberger Norden

und **Antwort** vom 17. Januar 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. Januar 2023)

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Herrn Abgeordneten Sebastian Walter (Grüne)
über

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

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/14410
vom 20.12.2022

über Gewobag III: Weiterhin unhaltbare Zustände bei den Wohnungen der Gewobag im
Schöneberger Norden

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

Die Schriftliche Anfrage betrifft teilweise Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher das landeseigene Wohnungsunternehmen Gewobag AG um eine Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme der Gewobag AG zu einzelnen Teilaspekten wurde in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt.

Frage 1:

Wann sind in den Wohnanlagen der Gewobag, bzw. in den von der Gewobag verwalteten Wohnanlagen im Schöneberger Norden in der aktuellen Heizperiode Heizungsanlagen, Warmwasser und/oder Fahrstühle ausgefallen bzw. waren defekt?

Bitte auflisten nach Standort, Zeitraum und Ursache der Ausfälle/Mängel sowie Dauer bis zur Behebung.
Welche Defekte bzw. Ausfälle halten davon bis zum Tag der Anfrage noch an?

Antwort zu 1:

Im Schöneberger Norden ist der Gewobag Konzern Eigentümer von 4.925 Wohnungen und 249 Gewerbeeinheiten. Der Gewobag Konzern betreut darüber hinaus im Schöneberger

Norden 703 Wohn- und 32 Gewerbeeinheiten für Dritte. Eine detailliert nach Objekten aufgeschlüsselte Auflistung ist kurzfristig nicht möglich.

Heizung und Warmwasser:

Im Gebiet Schöneberger Norden gibt es insgesamt 84 Heizanlagen. In dem Zeitraum Oktober bis Dezember 2022 kam es im Versorgungsgebiet Schöneberger Norden zu insgesamt sieben Störungen in den Erzeugungsanlagen. Hierbei sind zwei Ausfälle aufgrund von defekter Regelungstechnik und drei Ausfälle in Folge von Sicherheitsabschaltungen durch Druckverluste im System zu verzeichnen. Bei einer Anlage kam es zu einem Gewährleistungsfall und eine weitere Anlage ist aufgrund von unsachgemäßer Betankung ausgefallen.

Aktuell sind der Gewobag keine Ausfälle kompletter Heizanlagen bekannt.

Aufzugsanlagen:

Die Gewobag hat in dem Gebiet 98 Aufzugsanlagen. Im gesamten Jahr 2022 gab es 198 Störungsmeldungen; dabei verteilen sich die Meldungen relativ gleichmäßig über das Jahr. Häufige Gründe für Aufzugsausfälle sind eine defekte Steuerung, defekte Tastaturen oder Ruftaster sowie erforderliche Einstellarbeiten von Türen oder Fahrkörben. Aktuell sind sechs Aufzugsanlagen im Schöneberger Norden ausgefallen.

Bei den 703 betreuten Wohnungen und 32 betreuten Gewerbe im Schöneberger Norden sind in der aktuellen Heizperiode keine größeren Ausfälle von Warmwasser und Heizung oder Aufzügen aufgetreten.

Frage 2:

Wird im Vergleich zu vorangegangenen Heizperioden ein negativer statistischer Trend deutlich, d.h. gibt es eine Steigerung der Anzahl und/oder Dauer der Ausfälle/Mängel?

2.1) Wie wird dieser Umstand seitens der Gewobag bewertet?

2.2) Welche präventiven Maßnahmen zur Vorbeugung von Ausfällen und Mängeln werden von der Gewobag regelmäßig bzw. speziell in dieser Heizperiode

Antwort zu 2:

Bei den Heizungsausfällen und Mängeln gibt es einen positiven Trend im Meldeaufkommen. Nach Angaben der Gewobag ist hier ein Rückgang der Meldung um ca. 25 % zu verzeichnen. Auch verlagern sich die Meldungen: komplette Heizanlagen sind im Vergleich zum Vorjahr weniger betroffen. Die bei der Gewobag eingehenden Meldungen stammen eher von Mieterinnen und Mieter einzelner Wohnungen.

Aufzugsausfälle werden nicht für die Heizperiode, sondern für das Gesamtjahr ausgewertet. Auskunftsgemäß ist auch hier ein leicht positiver Trend zum Vorjahr zu erkennen. Einzelne Anlagen sind überproportional betroffen und verzerren das Bild zur Schadenslage.

Die Gewobag wertet die Havarien und die nachfolgenden Reparaturmaßnahmen regelmäßig aus. Bei den größeren Ausfällen werden gemeinsam mit den beauftragten Dienstleistern umfassend die Ursachen des Ausfalls analysiert, um hieraus die kurz- mittel- und langfristigen Instandsetzungsplanungen abzuleiten.

Regelmäßig wiederkehrende Inspektions- und Wartungsarbeiten dienen zusammen mit geplanten Instandsetzungsmaßnahmen der Erhaltung des ordnungsgemäßen Zustandes der Heizanlagen.

Frage 3:

Wie erklärt sich die Gewobag die andauernde relative Häufung und das Ausmaß der Ausfälle bei den Anlagen in ihren Immobilien bzw. den von ihnen verwalteten Immobilien im Schöneberger Norden?

Antwort zu 3:

Im Gebiet Schöneberger Norden gibt es eine Vielzahl von Heizungs- und Aufzugsanlagen, die aufgrund ihres Baualters störanfällig sind.

Einzelne Ausfälle haben aufgrund von Lieferengpässen und längeren pandemiebedingten Beauftragungs- und Bearbeitungszeiten eine längere Ausfallzeit zu verzeichnen. Hinzu kommt ein zunehmender Fachkräftemangel bei den externen Dienstleistern. Das sind Faktoren, welche die Gewobag nicht direkt beeinflussen kann.

Bei den Aufzugsanlagen verzeichnet die Gewobag eine Häufung von Vandalismusschäden, die Ausfälle der Anlagen verursachen.

Frage 4:

Welche Maßnahmen wurden bereits realisiert, begonnen bzw. sind geplant, um weiteren Ausfällen der genannten Anlagen schnellstmöglich, nachhaltig und präventiv zu begegnen bzw. die Dauer der Ausfälle zu begrenzen?

Bitte aufschlüsseln nach Immobilie und Art der defekten Anlage (Heizung/ Warmwasser/ Fahrstuhl), sowie Darstellung der geplanten Maßnahmen.

Antwort zu 4:

Eine detailliert nach Objekten aufgeschlüsselte Auflistung ist kurzfristig nicht möglich.

Heizanlagen:

Es wurden in den Jahren 2015 bis 2021 bereits 30 Kessel in den Heizanlagen ausgetauscht. Im Jahr 2022 wurden Anlagensanierungen im Wert von ca. 280.000 € vorgenommen. Weitere Modernisierungen von Heizanlagen werden in die Instandhaltungs- und Instandsetzungsplanung für die Jahre 2023 – 2026 eingeplant.

Die Gewobag ist auftragsgemäß bestrebt, die Störfälle an den Heizungsanlagen so gering wie möglich zu halten. Durch eine fortschreitende Digitalisierung und Monitoring der Heizanlagen ist die Gewobag in der Lage, kurzfristig auf Störmeldungen reagieren.

Aufzugsanlagen:

Die Aufzugsanlagen werden regelmäßig bei einer Begehung überprüft und nach den Gegebenheiten bewertet. Falls notwendig, werden sie in das Investitionsprogramm aufgenommen. Für 25 Aufzugsanlagen wurden bereits die Modernisierung in 2023 beauftragt. Weitere Ausschreibungen zur Aufzugsmodernisierung sind für die Jahre 2024 ff. geplant.

Darüber hinaus gibt es aktuell ein Gewobag Projekt zur Aufzugsdigitalisierung, um eine Fernüberwachung zu gewährleisten. Im Rahmen dessen werden alle Aufzugsanlagen im Laufe des Jahres mit Einrichtungen für die Fernüberwachung ausgestattet. So kann eine wesentlich schnellere und präzisere Fehler- und Störungsmeldung erzielt werden, Wartungsintervalle können angepasst und etwaige Störungen an den Anlagen können vor einem Schadensfall erkannt werden.

Die Gewobag erarbeitet aktuell eine Klimastrategie, um sich auf die Herausforderungen des Klimawandels und die Klimaziele 2045 einzustellen. Dabei werden alle Objekte in Schöneberg mit einbezogen. Die Klimastrategie wird Ergebnisse liefern, mit denen dann konkrete Maßnahmen an Gebäuden und Anlagentechnik in den kommenden Jahren geplant werden können. Auf der Grundlage der Ergebnisse der vorgenannten Klimastrategie wird die laufende mittelfristige Investitionsplanung zur Instandsetzung und Modernisierung der Gewobag Objekte angepasst.

Die Sicherstellung der Effizienz bestehender Heizungsanlagen erfolgt durch bestehende Wartungs- und Betriebsführungspartner (insbesondere über Gewobag ED) und durch die laufende Instandhaltung der Bestände.

Frage 5:

Welche Möglichkeiten haben die Mieter*innen im Schöneberger Norden, um einen der oben genannten Defekte an die Gewobag zu melden?

Antwort zu 5:

Die Mieterinnen und Mieter haben die Möglichkeit, Mängel per Telefon an den Reparaturservice zu melden, in Notfällen rund um die Uhr. Des Weiteren ist eine Schadensmeldung durchgängig über die Service-App möglich. Das Gewobag Service-Center leitet Mängel, die dort gemeldet werden (Telefon, Brief, Email, Fax), ebenfalls an den Reparaturservice weiter. Die Weiterleitung erfolgt von Montag bis Freitag zu den üblichen Geschäftszeiten.

Frage 6:

Wie lange ist die durchschnittliche Zeitdauer vom Eingang einer Schadensmeldung bis zur Behebung des Schadens? Bitte aufschlüsseln nach Schadensart.

Antwort zu 6:

Heizanlagen:

Zur Beseitigung von Schäden hat die Gewobag mit den beauftragten Dienstleistern Servicelevel vereinbart. Diese beinhalten Reaktionszeiten und Entstörzeiten und werden nach Prioritäten aufgeteilt. Die vorgegebenen Reaktionszeiten liegen zwischen 4 und 24 Stunden. Für die Entstörzeiten sind je nach Umfang und Größe der Schadensbehebung Zeiträume zwischen 4 Stunden bis 10 Arbeitstagen festgelegt. Die Einhaltung dieses Servicelevel wird regelmäßig von der Gewobag überprüft.

Aufzugsanlagen:

Die Stillstandszeiten liegen in 23 % der Fälle unter 12 Stunden, in 43 % der Fälle zwischen 12 und 50 h, in 34 % der Fälle über 50 Stunden.

Frage 7:

Wie wird seitens der Gewobag sichergestellt, dass die Mieter*innen zeitnahes, konkretes und verlässliches Feedback auf Schadensmeldungen erhalten?

Antwort zu 7:

Die Gewobag nutzt Hausaushänge, um über Schäden, die ein gesamtes Haus oder mehrere Häuser betreffen, und deren Beseitigung zu informieren. So werden alle Mieterinnen und Mieter in einem Haus bzw. mehreren Häusern schnell und einfach erreicht. Bei Aufzugsausfällen werden die Hausaushänge in jeder Etage angebracht.

Aufgrund der derzeitigen Situation von Lieferengpässen und Fachkräftemangel kommt es dennoch häufiger zu Terminverschiebungen bei der Störungsbeseitigung, so dass die Hausaushänge situationsbezogen aktualisiert werden. Einzelne Mietendenanfragen werden je nach Art der Anfrage individuell von der Gewobag beantwortet.

Frage 8:

Wie wird seitens der Gewobag sichergestellt, dass von Mieter*innen gemeldete Schäden zeitnah im Sinne der Mieter*innen beseitigt werden?

Antwort zu 8:

Heizanlagen:

Die zuständigen Mitarbeitenden der Gewobag stehen im regelmäßigen und engen Austausch mit den Fachkräften der externen Dienstleister, um eine schnelle Mängelbeseitigung zu gewährleisten. Während der Heizphase (Oktober – April) finden hierzu auskunftsgemäß bis zu 3 Abstimmungstermine pro Woche statt.

Aufzugsanlagen:

Alle Störungsmeldungen der Mieterinnen und Mieter werden über den Reparaturservice direkt an den zuständigen Dienstleister gemeldet. Durch vertraglich vereinbarte Reaktionszeiten sind die Dienstleister verpflichtet, bei Personenbefreiung unverzüglich tätig zu werden. Bei allen weiteren Meldungen gilt eine zeitnahe Reaktionszeit. Auch die Dienstleister sind bei notwendigen Erneuerungen von Bauteilen aufgrund von Defekten auf die Lieferzeiten der Hersteller angewiesen.

Das Beschwerdemanagement des Gewobag Konzerns erfasst, kategorisiert und bearbeitet darüber hinaus die Beschwerden der Mietenden. Anhand regelmäßiger Auswertungen erhält die Gewobag so einen Überblick zu Quantität und Beschwerdeanlass der Mietenden, die in daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen für die Kundenbetreuerinnen oder Kundenbetreuer münden. Eine mittelbare Evaluation eingeleiteter Maßnahmen zur laufenden Servicequalität erfolgt über regelmäßige Mieterinnen- und Mieterbefragungen der Gewobag. Über die Ergebnisse der Erhebung wird u.a. in dem Geschäftsbericht der Gewobag berichtet. Gemeinsam mit den Mietendenvertretung werden Verbesserungsmöglichkeiten diskutiert und geeignete Maßnahmen veranlasst.

Regelmäßig Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Servicequalität und zur effizienteren Ablaufgestaltung werden mit den Mieterbeiräten und Mieterräten diskutiert und ausgesprochen.

Die Mieterbeiräte und Mieterräte können unmittelbar die Probleme, insbesondere beim Abbau örtlicher Instandhaltungs- und Instandsetzungsdefizite ansprechen.

Als ein Ergebnis mehrerer Abstimmungsgespräche droht die Gewobag bei akuten Fällen (Heizungs- und Wärmeversorgungsausfällen) gegebenenfalls auch Ersatzvornahmen gegenüber dem Dienstleister an und setzt diese um, um lange Reaktions- und Endstörzeiten gegenüber den Mietenden zu verhindern.

Berlin, den 17.01.23

In Vertretung

Gaebler

.....

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen