

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Danny Freymark (CDU) und Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)**

vom 21. April 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. April 2023)

zum Thema:

**Kundenservice der HOWOGE – Entwicklungen transparent machen**

und **Antwort** vom 10. Mai 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. Mai 2023)

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Herrn Abgeordneten Danny Freymark und Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)  
über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/15 333

vom vom 21. April 2023

über Kundenservice der HOWOGE – Entwicklungen transparent machen

---

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 HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH (HOWOGE) um Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme zu einzelnen Teilaspekten wurde in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt.

Frage 1:

Wie bewertet der Berliner Senat die Informationspolitik der landeseigenen Wohnungsbaugesellschaft HOWOGE gegenüber ihren Mieterinnen und Mietern?

Antwort zu 1:

Der Abschluss von Mietverhältnissen zwischen den Mieterinnen und Mietern und den landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) gehören zur operativen Handlungskompetenz der Vorstände / Geschäftsführungen der LWU. Gegenseitige Rechte und Pflichten leiten sich aus dem Mietverhältnis ab. Darüber hinaus informiert die HOWOGE zu Haus- und umfeldrelevanten Sachverhalten über Aushänge, Rundschreiben und auch auf der Homepage: <https://www.howoge.de/>.

Der Senat ist sich sicher, dass die HOWOGE den sich aus dem Mietverhältnis ableitenden Informationspflichten nachkommt.

Frage 2:

Wie viele Kundenzentren der HOWOGE gibt es (bitte einzeln auflisten nach Bezirken)?

Frage 7:

Wie hat sich die Zahl der Kundenzentren seit dem Jahr 2016 allgemein entwickelt?

Antwort zu 2 und 7:

Es gibt fünf Kundenzentren der HOWOGE, die sich alle im Bezirk Lichtenberg befinden. Es gibt darüber hinaus seit 2016 je ein Servicebüro/-point in Neukölln, Friedrichshain-Kreuzberg, Reinickendorf, Steglitz-Zehlendorf sowie Pankow/Buch.

Frage 3:

Wann wurden diese Kundenzentren für den Kundenverkehr geschlossen (bitte einzeln auflisten nach Bezirken)?

Frage 4:

Welche Gründe waren hierfür ausschlaggebend und wie bewertet der Berliner Senat diese Entscheidungsgrundlage nunmehr (bitte um detaillierte Auskunft)?

Frage 5:

Wie bewertet der Berliner Senat die Tatsache, dass die Kundenzentren der HOWOGE für die Mieterinnen und Mieter sowie Mietinteressierte weiterhin nicht zugänglich sind? Welche Probleme entstehen aus Sicht des Berliner Senats aus dieser Firmenpolitik?

Frage 6:

Wann werden die Kundenzentren wieder für den Kundenverkehr geöffnet (bitte detaillierten Zeitplan nennen)?

Antwort zu 3 -6:

Die Kundenzentren wurden nicht geschlossen. Sie wurden von allgemeinen Öffnungszeiten auf ein bedarfsgerechtes System mit Terminvergabe umgestellt. Weiterhin sind alle Kundenzentren postalisch, telefonisch oder per E-Mail erreichbar. Im Zusammenhang mit den Vorgaben der SARS-CoV-2-Eindämmungsverordnung des Berliner Senats, hat die HOWOGE die ohnehin angestrebte Umstrukturierung und Neuorganisation der Mieterservices umgesetzt.

Frage 8:

Wie viele Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern liegen dem Berliner Senat hinsichtlich des Kundenservices der HOWOGE vor (bitte um Auflistung nach Bezirken seit dem Jahr 2016)?

Antwort zu 8:

Beschwerdelisten werden vom Senat nicht geführt.

Individuelle Beschwerden zu ausgesprochenen Mieterhöhungen, Heizkosten- und Betriebskostenabrechnungen, Wasserversorgung, Heiztemperatur, Parkplatzsuche und ähnliche individuellen Unterstützungsersuchen beziehen sich in der Regel auf die Mietsache und nicht auf den Kundenservice.

Berlin, den 10.05.2023

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen