

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Niklas Schenker (LINKE)

vom 29. November 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. November 2023)

zum Thema:

Betreuung der Mieterinnen und Mieter bei den Landeseigenen Wohnungsunternehmen

und **Antwort** vom 15. Dezember 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Dez. 2023)

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Herrn Abgeordneten Niklas Schenker (LINKE)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/17483

vom 29.11.2023

über Betreuung der Mieterinnen und Mieter bei den Landeseigenen Wohnungsunternehmen

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

Vorbemerkung der Verwaltung:

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 die landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) degewo AG (degewo), GESOBAU AG (GESOBAU), Gewobag Wohnungsbau-Aktiengesellschaft Berlin (Gewobag), HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH (HOWOGE), STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH (SUL), WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH (WBM) sowie die Berlinovo Immobilien Gesellschaft mbH (berlinovo) um eine Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahmen zu einzelnen Teilaspekten wurden in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt.

Frage 1:

Wie viele Kundenzentren haben die sechs landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) und die Berlinovo in Berlin? Bitte getrennt nach Unternehmen und unter Angabe von Bezirk und Adresse sowie der Öffnungszeiten (ggf. getrennt nach Möglichkeit spontaner Erreichbarkeit und nach Terminvereinbarung) angeben.

Antwort zu 1:

degewo:

Die Betreuung der Mieterinnen und Mieter wird bei degewo im Bereich Bestandsmanagement verantwortet. Hierzu gehören vier Kundencenter, die den Wohnungsbestand des Konzerns betreuen sowie ein Kundencenter, welches den gewerblichen Bestand verwaltet. Daneben gibt es noch weitere Abteilungen, wie die Zentrale Kundenberatung, das Betriebskostenmanagement, die Zentrale Vermietung und das Forderungsmanagement, die ebenfalls im persönlichen Kontakt mit Kundinnen und Kunden stehen.

Der Haupteingangskanal für Kundenanliegen bei degewo ist die Zentrale Kundenberatung. Hier können alle Mietenden oder auch Interessenten von montags bis donnerstags, 08:00 bis 18:00 Uhr sowie freitags, 08:00 bis 15:00 Uhr telefonisch Kontakt aufnehmen. Zusätzlich ist eine 24h Schadenhotline geschaltet, die außerhalb der Servicezeiten und auch am Wochenende und an Feiertagen erreichbar ist. In allen weiteren benannten Abteilungen sind Termine nur nach vorheriger Vereinbarung möglich.

Adressen der Kundencenter im Überblick:

KC West, Brunnenstr. 129 in 13355 Berlin-Mitte

KC Nordost, Mehrower Alle 52 in 12687 Berlin-Marzahn

KC Südost, Bahnhofstr. 2b in 12555 Berlin-Köpenick

KC Süd, Joachim-Gottschalk-Weg 9 in 12353 Berlin-Neukölln

KC Gewerbe, Potsdamer Str. 60 in 10785 Berlin-Tiergarten

GESOBAU:

Die GESOBAU hat drei Großkundencenter, die Anliegen von Mietenden in den Bestandsobjekten, vornehmlich regional nach Bezirken getrennt bearbeiten. Darüber hinaus gibt es ein weiteres Kundencenter für Mieterinnen und Mieter in Modernisierungs- bzw. Neubauobjekten. Alle vier Kundencenter sind am Stiftsweg 1 in 13187 Berlin angesiedelt.

Eine telefonische Erreichbarkeit ist rund um die Uhr gewährleistet, in den Tagesrandzeiten und in der Nacht durch das Callcenter sowie eine 24 Stundenbesetzung am Empfang der Hauptverwaltung der GESOBAU. Mieterinnen und Mieter können jederzeit ihre Anliegen vorbringen. Wahlweise können Anliegen nach vorheriger Terminvereinbarung individuell besprochen werden, hierfür stehen die Mitarbeitenden der GESOBAU vorwiegend in der Zeit von Mo-Do von 9-17 Uhr und freitags von 9-14 Uhr zur Verfügung.

Neben den Kundenbetreuern und -betreuerinnen, den Mitarbeitenden für Betriebskosten und Sozialmanagement sowie der Bautechnik und der Vermietung kümmern sich über 100 Hausmeister und Hausmeisterinnen um alle Belange der Mieterinnen und Mieter direkt ums Haus und sorgen für Sicherheit und Sauberkeit in allen Objekten. Die Hausmeister und Hausmeisterinnen sind für die Mieterinnen und Mieter an 26 Außenstandorten in den Kiezen vor Ort unterwegs, teilweise wohnen diese in den Kiezen und stehen für die Anliegen und Wünsche persönlich zur Verfügung. Die Erreichbarkeit ist in der Regel wochentags von 7:00 bis 17:00 Uhr

gewährleistet. Außerhalb der genannten Servicezeiten ist die Kontaktaufnahme über ein Callcenter und einen externen Hausmeisterservice sichergestellt.

Gewobag:

Die Gewobag betreibt derzeit 10 Quartierbüros. Standorte sowie jeweils geltende Öffnungszeiten bzw. Möglichkeiten zu Terminvereinbarungen sind auf der Website der Gewobag öffentlich zugänglich: <https://www.gewobag.de/ueber-uns/kontakte/fuer-unsere-mieter/>; Den Mieterinnen und Mietern werden die Auskünfte auch mittels Hausaushängen zur Kenntnis gegeben.

HOWOGE:

Die HOWOGE hat drei Kundenzentren: Frankfurter Allee, Anton-Saefkow-Platz und Falkenberger Chaussee (alle Lichtenberg). Darüber hinaus hat sie bislang fünf Servicepoints direkt in Quartieren in Reinickendorf, Steglitz-Zehlendorf, Friedrichshain-Kreuzberg, Neukölln und Pankow. Die Eröffnung weiterer bis zu sieben Servicepoints ist geplant. Die Sprechzeiten sind Montag-Donnerstag von 08.00 -17:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 15:00 Uhr. Die Terminvereinbarung erfolgt per Telefon oder Email. Mobile Hausmeisterinnen und Hausmeister sind abends und am Wochenende (Mo-Do 18:00 – 04.00 Uhr und Fr-Sa von 19:00 Uhr -05:00 Uhr) in den Wohnquartieren unterwegs und erreichbar. Mehrere Pauschaldienstleister decken den Havariedienst ab.

SUL:

Die SUL betreibt insgesamt 3 Kundenzentren an folgenden Standorten:

Servicebüro Hellersdorf, Adele-Sandroch-Str. 10, 12627 Berlin.

Servicebüro Treptow, Sterndamm 7, 12487 Berlin.

Servicebüro Neukölln-Tempelhof:

- Tempelhof: Tempelhofer Damm 188, 12099 Berlin.
- Neukölln: Hermannstr. 208-210, 12049 Berlin.

Die Öffnungszeiten der Büros sind wie folgt:

Termingeschäft;

Telefonische Erreichbarkeit:

Mo - Mi: 9 -16 Uhr

Do: 10 - 17 Uhr

Fr: 9 - 14 Uhr

WBM:

Die WBM unterhält keine Kundenzentren in ihren Quartieren. Für Mieterinnen und Mieter dient als Anlaufpunkt grundsätzlich die Unternehmenszentrale in der Dircksenstrasse. Öffnungszeiten für Terminkundinnen und -kunden sind: Mo-Do 08:00-17:00 Uhr und Fr 08:00-14:00 Uhr.

berlinovo:

Die berlinovo verfügt neben der Zentrale am Halleschen Ufer zwei dauerhaft mit Personal besetzte Außenstellen an den Standorten Spandau Wasserstadt (Rauchstr. 30) und Kaulsdorf Nord (Teterower Ring 45).

Frage 2:

Inwiefern haben sich Öffnungszeiten und Erreichbarkeiten im Vergleich zur Vor-Corona-Zeit (z.B. 01.01.2020) verändert?

Antwort zu 2:

Seit dem Ende der Pandemie-Beschränkungen sind die Kundenzentren und Servicepoints wieder zu den genannten Sprechzeiten telefonisch und per Mail erreichbar; persönliche Kontakte sind nach Terminvereinbarungen selbstverständlich weiterhin möglich. In einigen Fällen sind die Öffnungszeiten bedarfsgerecht angepasst worden.

Bei der degewo stehen die oben genannten Servicezeiten seit Einführung der Zentralen Kundenberatung zum 1. Januar 2020 generell zur Verfügung und stehen somit nicht in Zusammenhang mit der Covid-Pandemie. Bei der berlinovo können die Mieterinnen und Mieter nunmehr flexibel individuelle Einzeltermine über eine 24/7-Telefon-Hotline oder per Email vereinbaren. Es ist geplant, im Jahr 2024 wieder feste Sprechzeiten zu etablieren.

Frage 3:

Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente) arbeiten jeweils bei den LWU und der Berlinovo im Bereich der Kundenbetreuung? Bitte getrennt nach Unternehmen angeben.

Antwort zu 3:

Bei der Beantwortung der Frage ist grundsätzlich zu beachten, dass die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der „Kundenbetreuung“ bei den LWU aufgrund unterschiedlicher Organisationsstrukturen nicht vergleichbar sind. Überwiegend stehen zur Erstberatung die Kundenberatungen und Servicecenter als Haupteingangskanal für Kundenanliegen zur Verfügung. Die eigentliche Bearbeitung der Anliegen der Mieterinnen und Mieter findet dann in der Regel bedarfsbezogen in diversen anderen Fachabteilungen statt, sodass eine trennscharfe Darstellung nach Mitarbeitenden in der „Kundenbetreuung“ nicht sachgerecht ist. Die Angaben zur Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weichen zwischen den LWUs daher sehr stark ab:

- GESOBAU: 259 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne technisches Bestandsmanagement
- Gewobag: 203 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- HOWOGE: 110 kaufmännische und 300 technische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- SUL: 88 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der direkten Kundenbetreuung

Auf andere LWU und Berlinovo trifft die Frage aus den oben genannten betriebsstrukturellen Gründen nicht zu.

Frage 4:

An welche Stelle sollen sich Mieterinnen und Mieter der LWU und der Berlinovo telefonisch mit Problemen melden? Bitte getrennt nach Unternehmen und unter Angabe folgender Informationen beantworten: Wie ist die Telefonnummer? Wann (Tage/Uhrzeiten) ist die Nummer erreichbar? Wer wird erreicht (LWU/Berlinovo oder Externe? Wenn Externe: Wer?)

Frage 5:

Bitte analog für Notfälle beantworten und erläutern, was legitime Notfälle sind.

Antwort zu 4 und 5:

Grundsätzlich handelt es sich um einen Notfall, wenn der gewöhnliche Betrieb oder die Nutzung einer Sache in einem solchen Umfang eingeschränkt ist, dass die Wiederherstellung bzw. Absicherung der Schadensstelle nicht bis zum nachfolgenden Arbeitstag aufgeschoben werden kann. Insbesondere ist dies dann der Fall, wenn die Funktion des Bauteils in einem solchen Umfang gestört ist, dass die Nutzung der Wohnung bzw. des Gebäudes stark eingeschränkt oder beeinträchtigt sind oder der Schutz des Mietereigentums gefährdet ist. Für Mieteranliegen und Notfälle halten die LWU und berlinovo folgende Möglichkeiten vor:

degewo:

Zentraler Eingangskanal für alle Kundenanliegen ist die Zentrale Kundenberatung unter Tel. 030/26485-5000. Diese Telefonnummer ist 24/7 erreichbar.

Servicezeit der Zentralen Kundenberatung:

Mo. bis Do.: 08:00 bis 18:00 Uhr,

Fr.: 08:00 bis 15:00 Uhr.

Außerhalb der Servicezeiten, in Not- und Havariefällen, wird automatisch an eine Schadenhotline weitergeleitet. Zusätzlich haben die Mieterinnen und Mieter die Möglichkeit, sich im Serviceportal der degewo online zu registrieren und hier ebenfalls jederzeit Anliegen an die Mitarbeitenden weiterzugeben. Weiterhin werden hier auch Selfservices angeboten, die es den Mieterinnen und Mietern ermöglichen, vereinzelte Dokumente oder Informationen direkt und eigenständig herunterzuladen.

GESOBAU:

Neben der direkten telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeitenden und Hausmeisterinnen und Hausmeister ist zusätzlich eine Erreichbarkeit an 24 Stunden an 7 Tagen der Woche unter der Telefonnummer 030/4073-0 abgesichert. Diese Dienstleistung übernimmt derzeit ein externer Dienstleister im Auftrag der GESOBAU.

Gewobag:

Kontakt kann bei der Gewobag aufgenommen werden:

- Service-Center: 0800 4708-800 (kostenfrei) in den üblichen Geschäftszeiten: Montag bis Donnerstag zwischen 8:00 und 15:00 Uhr, freitags zwischen 8:00 und 12:00 Uhr. Möglich sind kapazitätsbedingte Einschränkungen, beispielsweise aufgrund hoher Krankenstände.

- Reperatur-Service: 0800 4708-200 (kostenfrei), in der Regel montags bis freitags von 06:30 Uhr bis 20:00 Uhr. Für Notfälle ist der Reparatur-Service 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr erreichbar.

HOWOGE:

Für die Kundenbetreuung sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kundenzentren und Servicepoints in insgesamt 32 Quartiersteams zuständig. Die verschiedenen Telefonnummern sind den Mietenden bekannt bzw. sind online veröffentlicht.

SUL:

Die Mieterinnen und Mieter können sich stets bei den jeweiligen Kundenzentren in den Geschäftszeiten telefonisch zu allen Anliegen melden. Um einen schnelleren Prozess der Instandhaltung gewährleisten zu können, besteht bei der SUL darüber hinaus das Kleinreparaturmanagement mit externen Dienstleistern, die auch die Telefonie und die Disposition übernehmen.

Anliegen	Ansprechpartner	Telefonnummer	Telefonische Erreichbarkeit
Instandhaltungsmangel	Kleinreparaturdienstleister	Hellersdorf Fa. GIG: 030 6892-1040 Treptow Fa. ATOZ Facility Solutions GmbH: 030 6892-1030 Neukölln Fa. Gegenbauer: 030 6892-1020 Tempelhof Fa. GIG: 030 6892-1010	Notdienst (gilt für alle Kleinreparaturdienstleister) Mo. – Mi.: nach 16 Uhr Do.: nach 19 Uhr Fr.: nach 14:30 Uhr sowie an Wochenenden und Feiertagen ganztägig
Alle weiteren Anliegen	STADT UND LAND - Kundenzentren	Hellersdorf Treptow Neukölln-Tempelhof	Mo - Mi: 9 -16 Uhr Do: 10 - 17 Uhr Fr: 9 - 14 Uhr

WBM:

Telefonische Erreichbarkeit: Mo., Mi., Fr. 08:00-13:00 Uhr sowie Di., Do. 13:00-17:00 Uhr über zentrale Einwahlnummer 030/ 2471 5700 (hauseigenes Team Kundenkommunikation): 24/7 erreichbar.

berlinovo:

Die Mieterinnen und Mieter können sich an das 24/7 erreichbare Call-Center des externen Dienstleisters CSF - Call & Surf unter 030-25441-888 wenden.

Frage 6:

Welche Leistungsvorgaben (Qualität und Quantität) für Kundenbetreuung legt der Senat für die landeseigenen Wohnungsunternehmen an? Inwiefern werden diese aus Sicht des Senats durch die landeseigenen Wohnungsunternehmen erfüllt?

Frage 7:

Gibt es eine externe Qualitätskontrolle der Kundenbetreuung durch die LWU und die Berlinovo? Wenn ja: Wo können Ergebnisse dieser Kontrollen eingesehen werden? Falls nein: Wie stellt der Senat sicher, dass Mieterinnen und Mieter bei den LWU und der Berlinovo sehr gut betreut werden?

Antwort zu 6 und 7:

Bei der Kundenbetreuung handelt es sich um ein operatives Kerngeschäft der LWU und berlinovo. Vertreterinnen und Vertreter des Senats in den Aufsichtsräten beaufsichtigen die LWU und die berlinovo. Die Gesellschaften selbst haben in Bezug auf alle Geschäftsvorgänge interne Vorgaben für die Quantität und Qualität ihrer Leistungen und orientieren sich dabei stets an ihren satzungsgemäßen Aufgaben zur sozialen Wohnraumversorgung.

Die Erfüllung einer qualitativ hochwertigen Kundenbetreuung ist stetes Anliegen der LWU und berlinovo. Die Abläufe sind in Form von Prozessabläufen mit Prozesskennzahlen definiert und strukturiert. Die Vorgaben und Erfüllungsquoten werden im Rahmen von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen jeweils intern überwacht und weiterentwickelt. Zum Zweck der Weiterentwicklung erfolgen in regelmäßigen Abständen Mieterbefragungen, um die Qualität der Kundenbetreuung zu erfragen.

Frage 8:

Wann soll eine Ombudsstelle für Mieterinnen und Mieter der LWU bei der Wohnraumversorgung Berlin AöR eingerichtet werden? Welche konkrete Aufgabenbeschreibung soll die Ombudsstelle erhalten?

Antwort zu 8:

Eine Beratungs- und Schlichtungsstelle zur Konfliktregelung zwischen Mieterinnen und Mietern sowie den LWU soll 2024 ihre Arbeit aufnehmen und ihre Tätigkeit in Rücksprache und im Austausch mit der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen sowie den LWU aufbauen. Ihr inhaltlicher Schwerpunkt liegt bei Sachverhalten, die die speziellen Regelungen der bzw. Vereinbarungen mit den LWU – insbesondere die Kooperationsvereinbarung – betreffen.

Die Beratungs- und Schlichtungsstelle soll neben der eigenständigen Bearbeitung von Anliegen der Mieterinnen und Mieter auch eine sogenannte Verweisberatung durchführen, in deren Zuge auch Anfragen einer Bearbeitung und Lösung zugeführt werden, die nicht zum definierten Leistungsbereich der Beratungs- und Schlichtungsstelle gehören.

Berlin, den 15.12.2023

In Vertretung

Stephan Machulik

.....

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen