

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Dennis Haustein (CDU)

vom 31. Januar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 2. Februar 2024)

zum Thema:

Servicequalität für Mieterinnen und Mieter bei der HOWOGE

und **Antwort** vom 14. Februar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Februar 2024)

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Herrn Abgeordneter Dennis Haustein (CDU)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/18103

vom 31. Januar 2024

über Servicequalität für Mieterinnen und Mieter bei der HOWOGE

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

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft 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 eine Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme wurde in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Vorbemerkung des Abgeordneten:

Die HOWOGE führt seit Jahren regelmäßige Mieterbefragungen durch, um die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter zu messen und zu steigern (HOWOGE Nachhaltigkeitsbericht 2022, S.44). Der HOWOGE-Kodex definiert Service-Standards für die Mieterinnen und Mieter, darunter zählen die umgehende Bearbeitung von Mietmängeln und die kontinuierliche Verbesserung durch Hinweise und Anregungen aus der Mieterschaft (HOWOGE Werteverständnis, 2023). Seit September 2023 wurden zudem die Zuständigkeiten der Kundenzentren neu definiert.

Frage 1:

Welche Methoden verwendet die HOWOGE bei Mieterbefragungen, um sicherzustellen, dass die Ergebnisse repräsentativ und aussagekräftig sind?

Frage 2:

Wie wird sichergestellt, dass alle Mieterinnen und Mieter in die Befragungen einbezogen werden, auch diejenigen, die womöglich nicht zufriedenstellende Erfahrungen mit dem Kundenservice gemacht haben?

Frage 3:

Werden regelmäßige Mieterbefragungen im direkten (zeitlichen) Bezug zu Serviceanfragen durchgeführt, um die Zufriedenheit mit den Beschwerdeablauf und der dazugehörigen Kommunikation zu messen? Wenn ja, in welcher Form? Wenn nein, warum nicht?

Frage 5:

Wie viele Mieterinnen und Mieter haben sich an den Mieterbefragungen beteiligt? Bitte absolute Anzahl je Jahr der letzten 5 Jahre angeben sowie prozentualer Anteil gemessen an der Gesamtzahl der Mietparteien.

Frage 6:

Wie hat sich die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter entwickelt? Bitte die Kennzahlen sowie Evaluations-Ergebnisse der letzten 5 Jahre bereitstellen, wenn möglich aufgeschlüsselt nach Wohnquartieren.

Frage 7:

Leiten sich aus den Erhebungen Gebiete oder Wohnquartiere, in denen die Beteiligung oder die Zufriedenheit besonders gering ist? Wenn ja, welche Gründe sieht die HOWOGE hierfür und was tut die HOWOGE, um in diesen Wohnquartieren die Situation zu verbessern? Wenn die Evaluation nicht quartiersbezogen durchgeführt und ausgewertet wird, wie möchte die HOWOGE lokalen Problemen begegnen?

Antwort zu 1, 2, 3, 5, 6 und 7:

Die HOWOGE hat mitgeteilt, dass die angesprochenen Mieterbefragungen seit einigen Jahren nicht mehr in der Form durchgeführt wurden, da eine solche Umfrage aufgrund der aktuell und fortlaufenden Veränderungsprozesse nicht umsetzbar und sinnvoll ist. Die HOWOGE hat in der Vergangenheit nach zuvor durchgeführter europaweiter Ausschreibung mit anerkannten Instituten zusammengearbeitet, welche auf Umfragen dieser Art spezialisiert sind. Bei einer gesamtheitlichen Mieterbefragung wurden 25% der gesamten Mieterschaft angeschrieben und um Beteiligung an der Mieterumfrage gebeten. Somit wurde sichergestellt, dass auch Mieterinnen und Mieter, die kürzlich einen Servicekontakt mit der HOWOGE hatten, sich beteiligen konnten. Dieses Vorgehen erscheint jedoch für die Zukunft wenig sinnvoll, um Prozesse regelmäßig zu evaluieren und zu optimieren. Denn Mieterinnen und Mieter, die seit Jahren zufrieden bei der HOWOGE wohnen, aber keinerlei Servicekontakt hatten, können auch keinerlei Angaben in positiver oder negativer Richtung geben und so nicht zur Optimierung der Prozesse beitragen. Daher plant die HOWOGE zukünftig anlassbezogene Befragungen durchzuführen und diese sodann regelmäßig und zielgruppengerecht zur Optimierung der neuen Prozesse einzusetzen.

Frage 4:

Welche Kommunikationsstrategie verfolgt die HOWOGE im Falle von Mieterbeschwerden? Gibt es Kontrollsysteme, die sicherstellen, dass Anfragen von Mietern zeitnah beantwortet werden? Wenn ja, welche? Wenn nein, warum nicht?

Antwort zu 4:

Die Anfragen der Mieterinnen und Mietern erfolgen über verschiedene Kommunikationswege: persönlich, per E-Mail, per Post oder über ein Formular auf der Homepage. Über ein Ticketsystem werden Mieteranfragen priorisiert und an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Zudem können Mieterinnen und Mieter das persönliche Gespräch mit HOWOGE-Mitarbeitenden jederzeit nutzen. Dies ist über die einfache Buchung eines Termins möglich. Darüber hinaus ist die HOWOGE selbstverständlich telefonisch und auch online erreichbar.

Frage 8:

Welche Defizite im Kundenservice gehen aus den Ergebnissen der Mieterbefragungen sowie aus Gesprächen mit den Mieterbeiräten hervor? Welche Handlungsempfehlungen wurden daraus abgeleitet und welche werden oder wurden wann konkret umgesetzt?

Antwort zu 8:

Die HOWOGE hat hierzu angegeben, dass der Austausch zwischen den Mietergremien und dem Unternehmen von großer Bedeutung und Wichtigkeit ist. Der Austausch wird von den Kundenzentren und den Mieterbeiräten in engem Dialog durchgeführt. Die von den Mieterbeiräten gegebenen Hinweise werden aufgenommen und mit den Unternehmensprozessen abgeglichen.

Frage 9:

Welche Maßnahmen wurden in Folge der Umstrukturierungen der Kundenzentren im September 2023 umgesetzt? Sind durch die Umstrukturierungen Veränderungen in der Kundenzufriedenheit messbar?

Antwort zu 9:

Derzeit werden die Kundenzentren der HOWOGE um mehrere Serviceteams und Quartierbüros erweitert, um die Servicequalität zu verbessern und somit die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter zu steigern. Zudem wird die HOWOGE in diesem Jahr die HOWOGE MieterApp einführen. Eine solche MieterApp wird sowohl den Mietenden als auch dem Unternehmen noch weitere Vorteile im Sinne des direkten Feedbacks und Kommunikation ermöglichen.

Frage 10:

In der Schriftlichen Anfrage Nr. 19/15 333 schrieb der Senat, dass man sich sicher sei, dass die HOWOGE den sich aus dem Mietverhältnis ableitenden Informationspflichten nachkommt. Woran macht der Berliner Senat dies fest?

Antwort zu 10:

Die Informationspflichten aus dem Mietverhältnis gehören zur operativen Handlungskompetenz der Geschäftsführung der HOWOGE. Dem Senat liegen keine Hinweise zu Fehlern in der Handhabung von Informationspflichten vor.

Frage 11:

Liegen zwischen Berliner Senat und HOWOGE Vereinbarungen vor, definierte Kennzahlen zu erreichen? Wenn ja, welche sind das und inwiefern werden diese erreicht?

Antwort zu 11:

Vereinbarungen zu definierten Kennzahlen einer Servicequalität liegen nicht vor.

Berlin, den 14.02.2024

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen