

19. Wahlperiode

## **Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)**

vom 19. Juni 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. Juni 2025)

zum Thema:

**Anfrage- und Beschwerdemanagement der DEGEWO mieterfreundlich gestalten**

und **Antwort** vom 2. Juli 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. Juli 2025)

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

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. 19/23002

vom 19. Juni 2025

über Anfrage- und Beschwerdemanagement der DEGEWO mieterfreundlich gestalten

---

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

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 Frage zukommen zu lassen und hat daher das landeseigene Wohnungsunternehmen degewo AG (degewo) um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Frage 1:

Wie lange dauert es im Durchschnitt, bis durch die DEGEWO Antworten auf Mieteranfragen bzw. -beschwerden erfolgen?

Antwort zu 1:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Die degewo bietet Ihren Mieterinnen und Mietern eine Vielzahl von Möglichkeiten der Kontaktaufnahme. Haupteingangskanal für alle Anfragen ist dabei die Zentrale Kundenberatung, welche die Anliegen der Mieterinnen und Mieter telefonisch, per E-Mail oder Post sowie über das degewo-Serviceportal aufnimmt und bearbeitet. Durch die Zentrale Kundenberatung wird ein Großteil der Mieteranliegen innerhalb eines Tages bzw. meist schon im Rahmen eines Telefonates gelöst. Komplexere Sachverhalte, die durch Fachbereiche bearbeitet werden müssen, werden in der Regel innerhalb von 3,5 Arbeitstagen beantwortet.“

Frage 2:

Wie viele Anfragen bzw. Beschwerden gingen bei der DEGEWO im Zeitraum vom 01.01.2024 bis zum 30.05.2025 ein (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?

Antwort zu 2:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Ende 2024 wurde bei der degewo ein Feedbackmanagement implementiert und das bisherige klassische Beschwerdemanagement abgelöst. Dafür wurden prozessuale und systemische Anpassungen vorgenommen. Ein systemisches Reporting wird derzeit noch ausgearbeitet, das Anliegen von Beschwerden zukünftig unterscheidet.

In der nachfolgenden Tabelle werden die Anfragen bzw. Beschwerden im Zeitraum vom 01.10.2024 (= Start des Feedbackmanagements) bis zum 30.05.2025 bei der degewo dargestellt. Für Anfragen vor diesem Stichtag ist eine differenzierte systemische Auswertung von Anfragen bzw. Beschwerden nicht möglich.

Nach Einführung Feedbackmanagement:

Monat	Okt 24	Nov 24	Dez 24	Jan 25	Feb 25	Mrz 25	Apr 25	Mai 25
Anzahl Mieteranfragen	29.297	30.104	25.173	33.097	27.367	29.252	26.618	25.584
Anzahl Mieterbeschwerden	378	409	330	330	224	380	315	290“

Frage 3:

Wie viele dieser Anliegen sind bislang unbeantwortet geblieben?

Antwort zu 3:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Die degewo nimmt sich aller Anliegen der Mieterinnen und Mieter an. Insbesondere bei Feedback (Lob/Beschwerde) versuchen die Mitarbeitenden von degewo, die Mieterinnen und Mieter persönlich zu kontaktieren, um sich zu bedanken oder schnellstmöglich Lösungen zu finden – unabhängig vom Bearbeitungsstand.

Eine Auswertung, wie viele Anliegen unbeantwortet geblieben sind, ist systemisch nicht möglich.“

Frage 4:

Wie viele persönliche Kontakte mit den entsprechenden Mietern der DEGEWO haben im Zeitraum vom 01.01.2024 bis 31.05.2025 stattgefunden (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?

Antwort zu 4:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Persönliche Kontakte finden als persönliche Gespräche auch in Form von Vor-Ort-Terminen mit den Mieterinnen und Mietern statt. Gerade im Beschwerdefall wird proaktiv der persönliche Kontakt mit der Mietpartei gesucht. Eine systemische Auswertung über die Anzahl dieser persönlichen Kontakte mit den entsprechenden Mieterinnen und Mietern ist nicht möglich.“

Frage 5:

Welche personellen, finanziellen und anderweitigen Ressourcen kommen bei der DEGEWO im Bereich des Anfrage- und Beschwerdemanagements zum Einsatz?

Antwort zu 5:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Bei der degewo betreuen über 300 Mitarbeitende im Bestandsmanagement und den zugehörigen Fachabteilungen die Mieterinnen und Mieter in mehr als 80.000 Wohnungen. Darüber hinaus wird das Bestandsmanagement konzernweit durch weitere Mitarbeitende unterstützt, so dass sämtliche Dienstleistungsprozesse rund um die Immobilie – vom Hausmeisterservice über technische Betreuung bis hin zur IT – im Unternehmen abgedeckt werden können. Eine exakte Aufschlüsselung aller eingesetzten Ressourcen ist daher nicht möglich.“

Frage 6:

Werden diese Ressourcen für ausreichend gehalten?

Antwort zu 6:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Die vorhandenen Ressourcen werden von der degewo derzeit für ausreichend gehalten. Darüber hinaus wird die Planung der Ressourcen bei der degewo im Rahmen der Wirtschaftsplanung sowie in strategischen Projekten regelmäßig evaluiert und bei Bedarf angepasst.“

Frage 7:

Wie stellt sich das Prozessmanagement zur Abarbeitung von Anfragen und Beschwerden dar?

Antwort zu 7:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Die Anliegen von Mieterinnen und Mietern erreichen die Zentrale Kundenberatung über die bekannten Kontaktkanäle – telefonisch, per E-Mail, postalisch oder über das degewo-Serviceportal. Ein Teil der Vorgänge (u.a. Schadensmeldungen, Haustiergenehmigungen und weitere Auskünfte) wird direkt von den Mitarbeitenden bearbeitet. Bei komplexeren Sachverhalten gibt die Zentrale Kundenberatung die Vorgänge zur weiteren Bearbeitung an die Fachabteilung weiter. Sofern ein Anliegen Feedback enthält, übernimmt das Team Feedbackmanagement die weitere Bearbeitung, tritt in direkten Austausch mit den Mieterinnen und Mietern, koordiniert die Klärung mit dem zuständigen Fachbereich und begleitet den Vorgang, bis der Beschwerdegrund gelöst wurde.“

Frage 8:

Wie wird daran gearbeitet, dieses zu evaluieren und zu verbessern?

Antwort zu 8:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Das Prozessmanagement zur Erfassung und Bearbeitung von Mieteranliegen und Beschwerden wird bei der degewo fortlaufend überprüft und weiterentwickelt. Der degewo ist die Weiterentwicklung der Services für die Mieterinnen und Mieter zur Steigerung der Mieterzufriedenheit und des positiven Kundenerlebnisses sehr wichtig.

Aus diesem Grund wurde das Feedbackmanagement nicht als reines Beschwerdemanagement etabliert, sondern als ganzheitliches Instrument, das unter anderem auch die Gründe für Beschwerden prüft, um frühzeitig etwaige prozessuale Gründe aufzudecken und zu verbessern. Zudem verfügt die degewo über weitere Instrumente wie die jährliche Mieterbefragung, um Prozesse ganzheitlich und proaktiv zu verbessern.“

Frage 9:

Erkennt die DEGEWO eine Verbesserung oder eine Verschlechterung des Anfrage- und Beschwerdemanagements in den letzten Monaten und auf welcher Grundlage beruht diese Einschätzung?

Antwort zu 9:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Die degewo erkennt in den letzten Monaten eine Verbesserung des Anfrage- und Beschwerdemanagements.

Diese Einschätzung ist zum einen auf die Zentrale Kundenberatung mit den verschiedenen Kontaktkanälen (telefonisch, postalisch, über das Serviceportal/die App, per E-Mail, über das Kontaktformular oder den Chatbot) zurückzuführen. Die Mieterinnen und Mieter können ihre Anliegen rund um die Uhr übermitteln, was eine schnellere Bearbeitung ermöglicht und die Erreichbarkeit verbessert.

Die Einschätzung wird weiterhin durch die Etablierung des neuen Feedbackmanagements bei der degewo gestützt. Das Team Feedbackmanagement nimmt die Anliegen der Mieterinnen und Mieter aufmerksam entgegen, ist auch mediatorisch tätig, unterstützt bei der Klärung möglicher Missverständnisse, begleitet die Lösungsfindung und wird bei Bedarf auch persönlich vor Ort tätig.

Diese Arbeitsweise hilft, Eskalationen vorzubeugen und fördert die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter sowie der Mitarbeitenden. Auch externe Partner haben bereits Interesse am Konzept des Feedbackmanagements signalisiert, was als positiver Impuls im Sinne eines mieterorientierten Dialogs gewertet wird.

Die Mieterbefragung 2024 hat ergeben, dass die degewo in den Bereichen Erreichbarkeit, Aufnahme von Schadensmeldungen und Bearbeitungsdauer bereits deutlich über der Benchmark (> 20.000 WE, privat, kommunal und genossenschaftlich) liegt. Dieses Bild geben auch die Kommentare der Mieterinnen und Mieter in der Mieterbefragung wieder.“

Berlin, den 02.07.2025

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen