

19. Wahlperiode

## **Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Dr. Alexander King**

vom 26. März 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. März 2026)

zum Thema:

**Bewirtschaftung und Servicequalität bei den sechs landeseigenen Wohnungs-  
bauunternehmen (LWUs)**

und **Antwort** vom 7. April 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 9. April 2026)

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Herrn Abgeordneten Dr. Alexander King (fraktionslos)  
über

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

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/25668

vom 26. März 2026

über Bewirtschaftung und Servicequalität bei den sechs landeseigenen Wohnungs-  
bauunternehmen (LWUs)

---

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 Anfrage zukommen zu lassen und hat die landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) degewo AG (degewo), Gewobag Wohnungsbau-Aktiengesellschaft Berlin (Gewobag), HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH (HOWOGE), GESOBAU AG (GESOBAU), STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH (SuL) sowie die WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte (WBM) um Stellungnahmen gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden. Sie werden nachfolgend wiedergegeben.

Frage 1:

Mit Hinweis auf die nicht repräsentative Onlinebefragung von ca. 500 Mietern der Initiative Bülow-Ost (durchgeführt bis 3. März 2026): Welche Bewirtschaftungsprobleme bei den LWUs werden regelmäßig erfasst und wie dokumentiert?

Antwort zu 1:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„degewo führt seit mehreren Jahren gemeinsam mit einem externen Dienstleister regelmäßig repräsentative Stichprobenbefragungen über die gesamte Mieterschaft durch. Ergänzend

werden jährlich alle Mieterinnen und Mieter eines Kundencenters befragt (ca. 20.000 Haushalte). Ziel ist es, mögliche Problemfelder frühzeitig zu erkennen und das Kundenerlebnis kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Im Rahmen unserer regelmäßigen Mieterbefragung werden Fragen zu den Indizes Service, Produkt, Image, Attraktivität und Preis-Leistung gestellt. Diese umfassen nähere Fragen zu den Servicethemen: Kundenservice, Sicherheit, Reinigung und Abfallbeseitigung und Schadenmeldung sowie zum Produkt: Außenanlagen, Gebäude und Wohnung. Die Antworten der Mieterinnen und Mieter werden anonym erfasst und durch ein beauftragtes Befragungsunternehmen aufbereitet und auswertbar gemacht.

Ein wiederkehrendes Thema in den Befragungen ist beispielsweise das berlinweite Müllproblem. Eine geringere Hemmschwelle zur illegalen Entsorgung und steigende Abfallmengen sind mit unerwünschten Folgen wie Schädlingsbefall und einer Belastung des Wohnumfelds verbunden.“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Meldungen der Mieterinnen und Mieter werden systemisch erfasst. Mietermeldungen betreffen beispielsweise die Themen Sicherheit/Sauberkeit/Ordnung (z.B. Lärm, Abfälle/Sperrmüll, Geruchsbelästigung, Mieterstreitigkeiten), allgemeine Mietvertragsangelegenheiten (z.B. Bescheinigungen, Genehmigungen, Fragen zu Betriebskostenabrechnungen), Mängelmeldungen (z.B. Aufzüge, Schimmel, Verkehrssicherheit).“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Bewirtschaftungsrelevante Anliegen von Mieterinnen und Mietern werden durch die WBM systematisch über ein digitales Erfassungs- und Dokumentationssystem aufgenommen. Jede Meldung wird dort fortlaufend hinterlegt und prozessual nachverfolgt, um eine strukturierte Bearbeitung sicherzustellen.“

Die SuL teilt dazu Folgendes mit:

„Jegliche telefonische Anfragen von Mietenden werden über den Zentralen Kundenservice der SuL erfasst und in einem Ticketsystem aufgenommen. Alle Beantwortungen zur Aufklärung und Darstellung werden im ERP-System (Mieterkorrespondenz) dokumentiert. Schriftliche Anfragen werden ebenfalls aufgenommen und die Beantwortung im ERP-System erfasst.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Bewirtschaftungsprobleme – wie etwa die Ausführungsqualität der Dienstleistungen in den Bereichen Hausreinigung, Winterdienst, Grünflächenpflege und weiteren Gewerken – werden bei der GESOBAU AG durch die Qualitätsmanager der Tochtergesellschaft berlinwohnen Hausmeister GmbH digital erfasst und ausgewertet. Die Dienstleister erhalten die dokumentierten Mängel per E-Mail und werden zur Beseitigung aufgefordert. In Kürze soll die digitale Erfassung zudem auf die Bereiche Müllstandplätze und Müllbeseitigung ausgeweitet werden.

Darüber hinaus wird die Qualität von Instandhaltungsaufträgen stichprobenhaft überprüft und dokumentiert. Ebenso wird die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Servicezeiten kontrolliert.

Die Ergebnisse fließen regelmäßig in Feedbackgespräche mit den beauftragten Unternehmen ein.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Bewirtschaftungsrelevante Anliegen von Mieterinnen und Mietern werden bei der HOWOGE systematisch erfasst und dokumentiert. Hierzu zählen insbesondere Meldungen zu den Bereichen Sicherheit, Sauberkeit und Ordnung, allgemeine mietvertragliche Angelegenheiten sowie technische Mängelmeldungen.

Alle Anfragen und Hinweise – unabhängig davon, ob sie telefonisch, schriftlich oder digital eingehen – werden in unseren zentralen Erfassungs- und Dokumentationssystemen hinterlegt. Telefonische Anliegen werden über den Kundenservice aufgenommen und in einem Ticketsystem erfasst. Schriftliche und digitale Meldungen werden ebenfalls systematisch registriert und in unserem ERP System dokumentiert.

Die Vorgänge werden fortlaufend nachverfolgt, um eine strukturierte, transparente und nachvollziehbare Bearbeitung sicherzustellen.“

Frage 2:

Welche Beratungsmöglichkeiten gibt es für Mieter, um ihre aktuellen Probleme und Mängelmeldungen zu lösen? Neben den Mieterräten und Mieterbeiräten, sind weitere Serviceangebote geplant, z.B. werktags geöffnete Anlaufstellen wie Mieterbüros vor Ort?

Antwort zu 2:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„degewo bietet den Mieterinnen und Mietern durch eine Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten ein breites Angebot an Unterstützungs- und Beratungsmöglichkeiten zur Klärung von aktuellen Problemen und zur Meldung von Mängeln. Zentrale Anlaufstelle ist die Zentrale Kundenberatung (ZKB), die sämtliche Anliegen entgegennimmt. Die Mieterinnen und Mieter haben dabei die Möglichkeit, ihre Anliegen in den Sprechzeiten telefonisch (Montag bis Donnerstag 8 bis 18 Uhr und Freitag 8 bis 15 Uhr) sowie rund um die Uhr über das Serviceportal (degewo App) zu melden. Havarien werden rund um die Uhr persönlich telefonisch aufgenommen.

Persönliche Gespräche sind ein fester Bestandteil des Kundenservice von degewo. Diese können nach Terminvereinbarung in allen Kundencentern sowie ggf. in den zuständigen Fachabteilungen stattfinden. Auf Wunsch kann auch ein Termin in der eigenen Wohnung vereinbart werden.

Zusätzlich sind die Mitarbeitenden von degewo regelmäßig im Quartier unterwegs. Es finden unter anderem regelmäßig persönliche Sprechstunden in Seniorenresidenzen, Sanierungsberatungen und anlassbezogene Mieterversammlungen statt. Die Hausmeister von degewo sind zudem regelmäßig in den Beständen unterwegs.“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Erste Anlaufstelle für Anliegen rund um das Mietverhältnis ist das Service-Center der Gewobag bzw. die Service-App mit aktuell rd. 50.000 Nutzenden.

Unser Reparatur-Service kümmert sich um Schadensmeldungen und Havariefälle, wie z. B. Rohrbruch, Heizungs- oder Stromausfall. Der Reparatur-Service ist 24 Stunden am Tag 365 Tage im Jahr telefonisch erreichbar.

In den Quartierbüros können Mieterinnen und Mieter im Rahmen regelmäßiger Sprechstunden ihre Anliegen klären. Darüber hinaus sind auch individuelle Terminvereinbarungen im Rahmen der Geschäftszeiten möglich.

Künftig sind die Hauswartinnen und Hauswarte direkt in allen Quartieren persönlich erreichbar und für die Mietenden ansprechbar.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Anliegen von Mieterinnen und Mietern können jederzeit per E-Mail oder während der Servicezeiten telefonisch gemeldet werden. Alle Meldungen werden digital erfasst, dokumentiert und strukturiert bearbeitet. Dazu stehen in den Hauseingängen alle erforderlichen Kontaktinformationen bereit (zentraler Kundenservice, Hausmeisterinnen und Hausmeister, Reparaturdienstleister). Mängelmeldungen bzgl. Reparaturbedarfen können 24/7 an unseren Reparaturdienstleister gemeldet werden. Servicebüros vor Ort sind nicht geplant.“

Die SuL teilt dazu Folgendes mit:

„Mängelmeldungen werden zunächst an das Kleinreparaturmanagement gemeldet. Für aktuelle Probleme können unsere Mietenden neben einer telefonischen Erreichbarkeit und den Kontaktwegen über E-Mail oder Post, Termine in unseren Geschäftsstellen oder in den Quartieren für Ortstermine vereinbaren.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Wir bieten unseren Mieterinnen und Mietern vielfältige Möglichkeiten zur Selbsthilfe sowie umfangreiche Informationen auf unserer Webseite an. Dazu gehören unter anderem unsere Erklärfilmreihe „Gemeinsam klappt es besser“, verschiedene Leitfäden, FAQ und praktische Wohn-Tipps. Über die Webseite oder die kostenlose GESOBAU Berlin Mieter-App können Anliegen und Schäden ganz einfach online gemeldet oder Dokumente angefordert werden.

Darüber hinaus stehen wir telefonisch rund um die Uhr für Anliegen zur Verfügung. Die zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in der Kundenbetreuung sind zusätzlich zu festen, verlässlichen Telefonsprechzeiten erreichbar. Auch die Hausmeister sind zu definierten Sprechzeiten telefonisch verfügbar und bei Bedarf persönlich in ausgewählten Servicestützpunkten ansprechbar. Sämtliche Sprechzeiten werden transparent in den Hauseingangskästen kommuniziert. Persönliche Gesprächstermine mit allen Ansprechpersonen können jederzeit vereinbart werden.

Als zusätzlichen Service bieten wir eine Senioren- und Sozialberatung an.

Mit „GESOBAU vor Ort“ sind wir regelmäßig in unseren Quartieren präsent – manchmal anlassbezogen, beispielsweise im Rahmen von Mieterbeteiligungen zur Gestaltung der Außenanlagen, und manchmal auch ohne konkreten Anlass. Dieses Angebot ist sowohl für uns als auch für unsere Mietenden eine wertvolle Bereicherung. Darüber hinaus organisieren wir

jährlich kleine und große Mieterfeste, unterstützen Selbstorganisationen und führen Mieterversammlungen zu verschiedenen Themen durch.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die HOWOGE setzt auf einen umfassenden Kundenservice, der durch die tägliche Präsenz von über 150 Hauswartinnen und Hauswarte eine unmittelbare Erreichbarkeit direkt im Quartier garantiert. Ergänzt wird dieses System durch persönliche Beratungsangebote in Kundenzentren sowie quartiersnahen Servicepoints, um Anliegen der Mieterschaft zu klären. Darüber hinaus bestehen digitale Eingangskanäle per E-Mail oder App.“

Frage 3:

Wie werden die Verpflichtungen bezüglich der Müllstandorte, der Müllentsorgung und der Pflege der Außenanlagen der LWUs geregelt, gibt es z.B. einheitliche Vorschriften/Regeln in einem Leitfaden?

Antwort zu 3:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„degewo beachtet bei der Errichtung von Müllstandorten die Abfallwirtschaftssatzung der BSR. Für die Müllentsorgung setzt degewo auf Mülltrennung und bietet alle Sorten auf den Müllstandsplätzen an.

Die Außenanlagen werden durch fachkundige Grünpflegefirmen gepflegt. Hier übernimmt unser Tochterunternehmen degewo Gebäudeservice GmbH einen wesentlichen Anteil der Aufgaben. Unsere Hausmeister unterstützen, um ein gepflegtes Erscheinungsbild sicherzustellen.

degewo nutzt für die Pflege der Grünanlagen einheitliche Leistungsverzeichnisse. Die Arbeiten finden unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben des Bundesnaturschutzgesetzes (BNatSchG) innerhalb von sechs Pflegeperioden mit einer variierenden Anzahl von Arbeitsgängen statt. Hierbei sind die Einzeltätigkeiten abhängig von Sollzustand und Vegetation zu erbringen.“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Der Umfang der Leistungen für Müllentsorgung, Außenanlagen, Grünpflege und Winterdienst ergibt sich aus den jeweiligen vertraglichen Regelwerken mit den Dienstleistern.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Die WBM organisiert die Müllentsorgung, die Sauberhaltung der Müllstandorte und die Pflege der Außenanlagen durch vertraglich gebundene externe Dienstleister sowie durch die Hausmeisterinnen und Hausmeister vor Ort. Einheitliche unternehmensinterne Standards regeln die Aufgaben- und Verantwortungsbereiche.“

Die SuL teilt dazu Folgendes mit:

„Gemeinsam mit Dienstleistern sind Abholtermine für den Müll sowie mit weiteren Dienstleistern für die Reinigung von Müllstandorten vereinbart. Zusätzlich finden regelmäßige Kontrollen zur Überprüfung der Standorte statt.“

Auch für die Bewirtschaftung von den Außenanlagen sind über Rahmenverträge Dienstleister gebunden, die regelmäßig die Außenanlagen reinigen, pflegen oder Instand setzen. Auch diese Leistungen werden regelmäßig kontrolliert.

Sowohl für die Müllstandorte als auch Außenanlagen ist ein Mitwirken der Mietenden durch das richtige Entsorgen und Befüllen von Mülltonnen sowie einem achtsamen Umgang mit Gärten und Außenanlagen für Ordnung und Sauberkeit von hoher Bedeutung. Verpflichtungen der Mietenden sind in der Hausordnung geregelt.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Für unser Unternehmen haben wir eigene Leitfäden entwickelt, die intern als verbindliche Orientierung dienen.

Seit einigen Jahren schreiben wir die Dienstleistung des Abfallmanagements gemeinsam mit anderen LWU im Rahmen eines Shared-Services-Ansatzes aus. Dadurch nutzen wir identische Leistungsbeschreibungen und Kennzahlen und vereinbaren in den Verträgen gleiche Nachbesserungsfristen sowie abgestufte Eskalationsprozesse. Dies führt zu einer verbesserten Standardisierung und erhöhten Vergleichbarkeit der Dienstleistungsqualität.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die landeseigenen Wohnungsunternehmen regeln ihre Verpflichtungen eigenverantwortlich auf Basis der gesetzlichen Verkehrssicherungspflichten. Die Gewährleistung von Ordnung und Sauberkeit an den Müllstandplätzen bildet dabei eine Kernaufgabe der angestellten Hauswarte, die durch eine tägliche Kontrolle vor Ort eine unmittelbare Bewirtschaftung sicherstellen. Ergänzend dazu wird die laufende Unterhaltspflege der Außenanlagen durch die Beauftragung externer Fachunternehmen auf vertraglicher Grundlage realisiert.“

Frage 4:

Wie werden Mängelmeldungen über unzumutbare Zustände bei Müllstandorten, d.h. fehlender regelmäßiger Abtransport, und ordnungsgemäße Entsorgung zukünftig verbessert? Wer kontrolliert bei den jeweiligen LWUs die Entsorgung und Bewirtschaftung der Außenanlagen und Müllstandorte?

Antwort zu 4:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Werden durch Mieterinnen und Mieter oder im Rahmen der regelmäßigen Objektbegehungen durch Mitarbeitende unzumutbare Zustände auf den Müllstandsflächen gemeldet oder festgestellt, prüft und veranlasst degewo geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Situation. Auf Grundlage der jeweiligen örtlichen Gegebenheiten können unter anderem folgende Maßnahmen umgesetzt werden:

- Information der Mieterschaft
- Anpassung der Mülltonnenkonfiguration sowie Intensivierung des Müllmanagements,
- tägliche Reinigung der Müllstandsflächen,
- Anpassungen der Außenanlagen, wie Rückschnitt von Gehölzen und Sträuchern, Einebnen von Sandflächen oder eine verstärkte Pflege,

- kontinuierliche und enge Abstimmung mit Entsorgern, Müllmanagern, Hausmeisterdiensten,
- bei Bedarf Akutmaßnahmen der Schädlingsbekämpfung,
- Umsetzung dauerhafter Präventionsmaßnahmen
- Umgestaltung von Grün- und Müllstandsflächen“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die Gewobag ergreift in allen Beständen jeweils bedarfsorientiert Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Beseitigung unsachgemäßer Müllablagerungen jedweder Art. Durch Beschilderungen, Regelungen in der Hausordnung, Ansprache der Mietenden, Informationsveranstaltungen – auch in Zusammenarbeit z.B. mit der BSR - und andere Kommunikationsmittel bemühen wir uns um die Sensibilisierung der Mietenden für die Gefahren, die aus dem unachtsamen Umgang mit Müll entstehen, beispielsweise die Population von Ungeziefer oder Brand- und Unfalllasten.

Im Fall vermehrter Meldungen zu einer möglichen unzureichenden Müllentsorgung durch Hauswartinnen und Hauswarte oder Mietende werden in Abstimmung mit den Entsorgern Abholturnus und Behältervolumen jeweils im Einzelfall geprüft und angepasst. Dies erfolgt im Rahmen einer sorgfältigen Abwägung, da es sich hierbei um Betriebskosten handelt, die durch die Mietenden getragen werden. Eine erhöhte finanzielle Belastung der Mietenden soll bestmöglich vermieden werden.

Es werden Sonderabholungen beauftragt, wenn angezeigt.

Im Bedarfsfall werden Dienstleister mit dem Müllmanagement beauftragt, welches die korrekte Befüllung der Müllbehälter (Befüllung und Sortierung) übernehmen. Diese sind in fast allen Großsiedlungen regulär tätig.

Der Zustand der Müllstandflächen wird von Hauswartinnen und Hauswarten der Gewobag regelmäßig überprüft. Es werden regelmäßig Dienstleistungsgespräche geführt, um Erwartungen abzugleichen, Ziele zu definieren und eine ordnungsgemäße Leistung seitens der Dienstleister sicherzustellen.

Die Gewobag unterstützt und beteiligt sich auch an der Durchführung von BSR-Kieztagen, die regelmäßig in unseren Quartieren stattfinden. Es finden auch eigene Veranstaltungen statt, wie die Recycling Rallye oder Putzaktionen in Quartieren.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Die WBM hat bereits ein digitales Meldesystem eingeführt. Derzeit befindet es sich noch in der schrittweisen Ausweitung auf weitere Leistungsbereiche. Die vollständige Nutzung für sämtliche Dienstleistungen im infrastrukturellen Facility Management erfolgt sukzessive und wird in den kommenden Monaten flächendeckend implementiert.

Die Kontrolle der Müllstandorte sowie der Außenanlagen wird weiterhin durch die zuständigen Hausmeisterinnen und Hausmeister gewährleistet.“

Die SuL teilt dazu Folgendes mit:

„Nach dem Feststellen von Mängeln werden diese umgehend über unsere Hauswarte oder auch unsere Mietenden an die SuL und an die vertraglich gebundenen Dienstleister zur Abarbeitung gemeldet.

Die Kontrollen zur Entsorgung und Bewirtschaftung finden über unsere Hauswarte und Mitarbeitende in den Servicebüros sowie der Fachabteilung für Außenanlagen statt.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Die Kontrolle der Müllstandsflächen und Außenanlagen erfolgt in kurzen, regelmäßigen Intervallen durch die Hausmeisterinnen und Hausmeister. Festgestellte Mängel werden unmittelbar rückgemeldet. Sowohl der zuständige Quartiermanager als auch ein speziell mit der Pflege der Müllstandsflächen beauftragter Dienstleister werden direkt informiert. Verunreinigte oder beschädigte Anlagen werden zeitnah wieder instandgesetzt.

Kommt es zu ausbleibenden Leerungen durch die zuständigen Entsorgungsunternehmen für Hausmüll, Papier oder Kunststoffe, werden diese zur Nachbesserung aufgefordert. Bei erhöhtem Müllaufkommen wird eine Sonderleerung beauftragt.

Die digitale Mängelerfassung soll zeitnah auch auf die Müllstandsflächen und die Müllbeseitigung ausgeweitet werden.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die Optimierung und Kontrolle der Müllstandorte sowie der Außenanlagen erfolgt durch einen engen Austausch mit den beauftragten Dienstleistern und der BSR, wobei etablierte Mängelmeldeprozesse eine zeitnahe Behebung unzureichender Zustände sicherstellen. Die operative Kontrolle und das Nachhalten einer ordnungsgemäßen Entsorgung obliegen dabei direkt den Hauswartinnen und Hauswarten vor Ort, die die Bewirtschaftung der Flächen im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben im Quartier überwachen.“

Frage 5:

Welche Konsequenzen ziehen die jeweiligen LWUs aus angezeigten Missständen am Beispiel der zunehmende Vermüllung ihrer Quartiere? Gibt es konkrete Maßnahmen? Bitte je nach LWU auflisten.

Antwort zu 5:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Die Ableitung und Umsetzung konkreter Maßnahmen erfolgt quartierspezifisch. Mögliche und regelmäßig angewandte Maßnahmen sind beispielsweise Sperrmülltage, Müllmanagement, Hausmeisterrundgänge, die regelmäßige Entfernung von Graffiti und weitere Maßnahmen wie die Aufklärung der Mieterschaft und die Zusammenarbeit mit der Quartiersnachbarschaft. Darüber hinaus unterstützt degewo Clean-up-Aktionen in den Quartieren und kooperiert dabei punktuell mit lokalen Umwelt- und Nachbarschaftsinitiativen sowie mit den Bezirken und der BSR.“

Die Gewobag verweist auf die Beantwortung der Frage 4.

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Die WBM setzt bei festgestellten Missständen situationsbezogene Maßnahmen um. Diese erfolgen nach Abstimmung zwischen den zuständigen Hausmeisterinnen und Hausmeister und dem Dienstleister für Abfallmanagement-

Zu den Maßnahmen zählen unter anderem die Erhöhung des bereitgestellten Abfallvolumens. Zudem sind wir im engen Austausch mit den Mieterbeiräten zur gemeinsamen Entwicklung von Lösungen zur Verbesserung des Nutzerverhaltens in den Quartieren.“

Die SuL teilt dazu Folgendes mit:

„Für betroffene Quartiere werden Analysen zur Bewertung der Situation und Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung durchgeführt:

- Bewertung der Größe der Müllstandsfläche
- Bewertung der Anzahl an Mülltonnen und der Auswahl an Mülltonnen (z.B.: Restmülltonne)
- Überprüfung des Abholrhythmus der Entsorger
- Sensibilisierung für die richtige Mülltrennung und einen achtsamen Umgang
- Sonderreinigungen und Sonderabholungen
- Erhöhter Reinigungszyklus in den Außenanlagen
- Kiezputz- und Quartiersputztage
- Sperrmülltouren der BSR
- Einwirken auf die Verursacher, sofern bekannt
- Verteilung von mehrsprachigen Flyern zur richtigen Mülltrennung“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Die Frequenz der regelmäßigen Kontrollen der Anlagen wurde erhöht. Die stärkere Präsenz der Mitarbeitenden, insbesondere der Hausmeisterinnen und Hausmeister, zeigt bereits positive Wirkung. Die Anlagen werden überwiegend verschlossen gehalten – hierbei sind wir auf die Mitwirkung der Mietenden angewiesen. In der dunklen Jahreszeit sorgt zusätzliche Beleuchtung für mehr Sicherheit. Insgesamt ist ein Rückgang von illegal abgelegtem Müll sowie von Vandalismus erkennbar.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die HOWOGE begegnet Problemlagen in den Quartieren durch eine intensiviertere Zusammenarbeit mit der BSR sowie durch die regelmäßige Durchführung von Aktionstagen zur Sperrmüllentsorgung. Ergänzend dazu werden gemeinschaftliche Säuberungsaktionen mit Schulen und sozialen Trägern initiiert, um das Bewusstsein vor Ort zu stärken, wobei aufgrund der Komplexität der Problematik fortlaufend an standortbezogenen Lösungen anstatt einer universellen Patentlösung gearbeitet wird.“

Frage 6:

Ist eine repräsentative Umfrage zu Mieterzufriedenheit und Servicequalität bei allen Berliner landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften geplant, um Rückschlüsse zu ziehen und Verbesserungen auf dieser Grundlage durchzuführen?

Antwort zu 6:

Alle LWU führen regelmäßig Mieterbefragungen durch. Diese erfolgen in der Regel repräsentativ und dienen dazu, die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter zu erfassen sowie Verbesserungspotenziale frühzeitig zu identifizieren.

Die Ergebnisse werden unternehmensintern ausgewertet und genutzt, um Angebote, Services und das Kundenerlebnis kontinuierlich weiterzuentwickeln. Teilweise werden die Resultate auch auf Quartiersebene betrachtet und mit Mietervertretungen erörtert.

Einige Unternehmen führen die Befragungen bereits seit vielen Jahren durch und erheben dabei unter anderem Einschätzungen zu Kundenservice, Kommunikation, Sicherheit, Sauberkeit sowie zu konkreten Bedarfen der Mietenden. Darüber hinaus werden auch spezielle Themen wie Modernisierungs- und Neubauprojekte einbezogen.

Zur besseren Vergleichbarkeit der Ergebnisse stimmen sich die Unternehmen zunehmend über gemeinsame methodische Standards ab. Teilweise werden die Befragungsergebnisse zudem konsolidiert und übergreifend ausgewertet.

Auch künftig sind weitere regelmäßige bzw. repräsentative Mieterbefragungen geplant.

Frage 7:

Welches Konzept der Müllvermeidung, Entsorgung und Verbesserung der Immobilien der LWUs sind geplant? Bitte einzeln je nach LWU auflühren.

Antwort zu 7:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Es werden quartiersspezifisch unterschiedliche Maßnahmen entwickelt und umgesetzt. Aufgrund der stark variierenden örtlichen Gegebenheiten ist eine pauschale Aussage nicht möglich. Grundsätzlich setzt degewo unter anderem auf ein bedarfsgerechtes Müllmanagement, umfangreiche Informationsmaterialien zu ordnungsgemäßer Müllentsorgung und -trennung sowie weitere präventive Maßnahmen, die jeweils auf die Situation vor Ort abgestimmt werden.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Folgende Konzepte und Maßnahmen zur Optimierung der Müllvermeidung, Entsorgungsprozesse und baulichen Standards sind geplant:

- Optimierung der Leistungsbilder im Bereich der Reinigungs- und Entsorgungsdienstleistungen bei Neuausschreibungen;
- verstärkte Steuerung der Dienstleister durch Einführung eines digitalen Meldungssystems;
- Definition einheitlicher Standards bei baulichen Maßnahmen an Müllplätzen sowie deren nachhaltige Steuerung;
- positive Beeinflussung des Nutzerverhaltens der Bewohnenden durch Nachbarschaftsaktionen, Informationsmaterialien und Schulungsangebote für Mieterbeiräte.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Wir haben zu diesem Thema ein Erklärvideo in einfacher Sprache auf unserer Webseite veröffentlicht. Zudem erscheinen regelmäßig Artikel in unserer Mieterzeitschrift, die über richtige Mülltrennung und Abfallvermeidung informieren.

Auf unseren Mieterfesten laden wir die Entsorgungsunternehmen ein, um aufzuklären, Fragen zu beantworten und insbesondere Kindern das Thema Mülltrennung spielerisch näherzubringen.

An den Müllstandorten sind gut sichtbare Hinweisschilder angebracht, die über die korrekte Mülltrennung informieren. Bei Neubauprojekten organisieren wir während der Einzugsphase eine intensivere Betreuung der Müllstandorte durch unseren Abfallmanager sowie eine erhöhte Frequenz der Abfahren.“

Die HOWOGE teilt Folgendes mit:

„Zur Vermeidung und fachgerechten Entsorgung von Abfällen setzt die HOWOGE auf eine Kombination aus präventiven und operativen Maßnahmen, die von der Aufklärung zur Mülltrennung direkt an den Standplätzen bis hin zu Kooperationen mit Schulen und sozialen Trägern reichen. Im Rahmen des täglichen Managements durch Hauswartinnen und Hauswarte und Kiezhelfenden erfolgt die Beseitigung von Unrat und Sperrmüll bereits unmittelbar zur Sicherstellung der Verkehrssicherungspflichten, während bauliche Anpassungen wie die Schließung von Müllabwurfanlagen oder der Einsatz spezialisierter „Müllmanager“, z. B. von ALBA, zur Nachsortierung die Qualität der Entsorgung weiter verbessern sollen. Flankiert werden diese Bemühungen durch die Nutzung von Kiezsperrmülltagen sowie die Erprobung neuer Entsorgungssysteme wie Unterflurcontainer, um das Erscheinungsbild der Immobilien nachhaltig zu sichern.“

Die SuL und Gewobag verweisen auf die Beantwortung zu den Fragen 4 und 5.

Frage 8:

Ist ein bezirksübergreifender runder Tisch oder eine Arbeitsgruppe vorhanden, die sich den Beschwerden und Problemen widmet?

Antwort zu 8:

Die LWU beteiligen sich an verschiedenen Austauschformaten mit relevanten Akteurinnen und Akteuren auf Quartiers- und Landesebene. Hierzu zählen insbesondere Runde Tische, Quartiersratssitzungen sowie themenspezifische Dialogformate.

Austausche erfolgt zudem mit den Bezirken, der Berliner Stadtreinigung (BSR) sowie weiteren lokalen Partnern, unter anderem im Rahmen von Kieztagen und Quartiersmanagementstrukturen. Darüber hinaus nehmen einzelne Unternehmen an übergeordneten Gesprächsformaten der zuständigen Senatsverwaltung teil.

Frage 9:

Werden konkret einheitliche abschließbare vergitterte Müllstandorte eingeführt, um Fremdmüllablagerungen zu vermeiden und zum Schutz vor Ungezieferbefall und weiteren Missständen die Müllstandorte zu sichern? Wenn nein, warum nicht?

Antwort zu 9:

Die Gestaltung und Sicherung von Müllstandorten erfolgt bei den LWU grundsätzlich unter Berücksichtigung der jeweiligen örtlichen Gegebenheiten sowie der geltenden Vorgaben, insbesondere der Abfallwirtschaftssatzung der Berliner Stadtreinigung (BSR).

Einheitliche Lösungen sind aufgrund der unterschiedlichen baulichen Strukturen in den Beständen nicht flächendeckend umsetzbar. Die Ausgestaltung der Müllstandorte erfolgt daher in der Regel objektspezifisch und bedarfsgerecht.

Abschließbare und teilweise eingezäunte Müllstandsflächen stellen bei mehreren Unternehmen den angestrebten Standard dar und werden insbesondere im Rahmen von Neubau- und Modernisierungsmaßnahmen umgesetzt. In Bestandsobjekten – insbesondere in beengten oder baulich eingeschränkten Situationen – ist eine vollständige Umsetzung jedoch nicht in allen Fällen möglich.

Zur Optimierung der Müllstandorte werden zudem regelmäßig Prüfungen durchgeführt und, auch unter Einbeziehung von Rückmeldungen der Mieterschaft, entsprechende Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Frage 9:

Gibt es Pilotprojekte oder Vorzeigebispiele zum Thema Müll und Sperrmüll? Wenn ja, bei welchen der LWUs? Bitte erläutern.

Antwort zu 9:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„degewo setzt diverse Pilot- und Vorzeigeprojekte zur Müllvermeidung, Sperrmüllreduktion und Sensibilisierung in den Beständen um. Regelmäßig informiert degewo in Projekt- und Nachhaltigkeitsberichten sowie Pressemeldungen über die unterschiedlichen Maßnahmen. Besonders hervorzuheben sind folgende Themen:

- Machbarschaft – Nachhaltige Nachbarschaft (Gropiusstadt): Schwerpunktbereiche sind Müll & Ressourcen, Energie, Wasser und Ernährung. Ziel ist die Stärkung eines ressourcenschonenden und umweltbewussten Verhaltens im Quartier, die Verbesserung der Mülltrennung und die Reduktion von Sperrmüllablagerung. Im Rahmen des Projekts wurden u. a. saubere Müllplätze, Reparaturangebote und Beteiligungsformate entwickelt. Aus dem Machbarschafts Projekt ist der Kreisler hervorgegangen, ein Reparatur- und Leihladen im Einkaufszentrum Wutzky.
- Einsatz spezieller Umweltmodule zur Aufklärung und Sensibilisierung für Müllvermeidung und korrektes Trennverhalten: degewo nutzt Hoffeste und Quartiersveranstaltungen, um das Thema Mülltrennung niedrigschwellig in die Nachbarschaften zu tragen. Dafür wurden eigens Umweltmodule entwickelt, die Kindern wie Erwachsenen die Inhalte spielerisch und anschaulich näherbringen.
- Bereitstellung von Flächen sowie Unterstützung der BSR-Kieztage, um das Sperrmüllaufkommen zu reduzieren.“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

- Mikrokrampagne zur Biotonne Klausenerplatz: Die Gewobag beteiligte sich auf Initiative von SenMVKU an einer viermonatigen Mikrokampagne zur Biotonne. Im Rahmen der Kampagne wurden Mietende motiviert, Biogut sauber in die dafür vorgesehene Biotonne zu entsorgen. Hierzu gab es u.a. Informationen zu Fremdstoffen sowie Tipps zur Sammlung in Papiertüten. Die Kampagne wurde durch eine Leitfigur für emotionale Ansprache und Wiedererkennung geprägt.
- Gewobag Recycling-Rallye: Im Jahr 2025 tourte die Gewobag Recycling-Rallye durch diverse Quartiere der Gewobag. Die Rallye sensibilisiert Kinder mit spielerischen Angeboten für das Thema Müll: eine Müll-Parcours-Rallye, in der (sauberer) Abfall gesammelt und getrennt wird, ein Ballspiel in dem erklärt wird, wie sich welcher Müll in der Natur abbaut, ein Umfüllspiel, in dem Lebensmittel von Plastikverpackungen in Glasbehälter umgefüllt werden. Darüber hinaus wurden verschiedene Upcycling-Aktionen angeboten.
- Umwelt- und Gesundheitsfest mit Yesil Cember am Wassertorplatz (3. Platz in der Kategorie „Impuls“ Zero Waste Award der BSR): Der Verein Yeşil Çember engagiert sich seit vielen Jahren für Umweltbildung und interkulturellen Austausch und organisierte das Fest 2025 gemeinsam mit den Quartiersmanagements Wassertorplatz, dem Zentrum Kreuzberg sowie der HOWOGE und Gewobag.
- Aufklärungskampagne in der Rollbergesiedlung: Hier wurden alle Müllkäfige mit Zwangsschließmechanismen ausgestattet, damit sie geschlossen bleiben und nur den befugten Mietenden zugänglich sind. Zur Orientierung wurden die Müllplätze beschildert, begleitet von einer mehrsprachigen Infokampagne zu Zuordnungen, Wegen und den Folgen falscher Müllentsorgung.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Aktuell sind wir in der Durchführung eines Azubiprojekts zur Sensibilisierung im Umgang mit Abfallvermeidung und zur Steigerung der Sauberkeit in den Quartieren. Dazu werden Mieterinnen und Mieter aufgerufen, sich an einer Challenge zur Sauberkeit im Wohnbestand zu beteiligen. Die Idee zum Projekt wurde beim Zero Waste Award mit dem 1. Platz prämiert.“

Die SuL teilt dazu Folgendes mit:

„Gemeinsame Kiezputztage finden bedarfsabhängig statt und stärken das Verständnis zum Umgang mit Müll sowie die Bindung zum eigenen Quartier.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Zum Thema Nachhaltigkeit und Wiederverwertung engagieren wir uns mit verschiedenen Projekten im Quartier. Ein Beispiel ist unser Projekt Herz im Kiez | GESOBAU. In der Viertel Box im Märkischen Viertel können gut erhaltene Kinderkleidungsstücke abgegeben werden. Diese werden anschließend kostenlos an Interessierte weitergegeben – ein Angebot, das aktiv zur Müllvermeidung beiträgt.

Ein weiteres Beispiel ist unser Repaircafé im Ribbeck-Haus, in dem defekte Alltagsgegenstände und -geräte repariert werden können. Damit leisten wir einen Beitrag zur Abfallvermeidung und geben alten Dingen eine neue Chance.

Im November des vergangenen Jahres wurden wir mit dem Zero Waste Award der Berliner Stadtreinigung (BSR) in der Kategorie Interaktion ausgezeichnet.

Der Zero Waste Award prämiiert Projekte in Wohnquartieren und würdigt insbesondere Initiativen und Aktionen der Wohnungswirtschaft und ihrer Partnerinnen und Partner. Die Auszeichnung wurde 2025 erstmals vergeben. Insgesamt gingen 158 Beiträge in vier Kategorien – Infrastruktur, Interaktion, Impulse und Idee – ein.

Für unsere „Ganzheitliche Zero-Waste-Kommunikation und Mitmachaktionen in Berliner Quartieren“ erhielten wir den 1. Platz in der Kategorie Interaktion und konnten uns damit deutlich gegenüber 43 weiteren Bewerbungen in dieser Kategorie durchsetzen.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die HOWOGE führt verschiedene Aktionen durch, um das Bewusstsein für das Thema Müll zu schärfen. Als Beispiele dienen insbesondere großangelegte Quartiersaktionen wie in der High-Deck-Siedlung, die gezielt auf die Entsorgung von Sperrmüllmengen ausgerichtet war. Zudem werden an verschiedenen Standorten Pilotprojekte wie die Aktion „Mein sauberer Schulweg“ durchgeführt, die durch die Einbindung lokaler Akteure das Bewusstsein für Sauberkeit im öffentlichen Raum nachhaltig fördern sollen.“

Frage 10:

Wie wird grundsätzlich die Reinigung und Pflege der Außenanlagen finanziert und wer ist zuständig in den einzelnen LWUs für die Müllbeseitigung und Kontrolle?

Antwort zu 10:

Die Reinigung und Pflege der Außenanlagen sowie der Müllstandorte erfolgt bei den LWU grundsätzlich im Rahmen vertraglich geregelter Leistungen. Die hierfür anfallenden Kosten werden überwiegend als Betriebskosten auf die Mieterinnen und Mieter umgelegt.

Die Entsorgung der Abfälle erfolgt durch die jeweils zuständigen Entsorgungsunternehmen auf Grundlage gesetzlicher Vorgaben und vertraglicher Vereinbarungen.

Die Kontrolle der Leistungserbringung erfolgt in der Regel durch Hauswartdienste sowie interne Qualitäts- und Fachbereiche. Ergänzend kommen teilweise Maßnahmen des Abfallmanagements zum Einsatz, um die ordnungsgemäße Nutzung der Müllstandorte sicherzustellen und Optimierungspotenziale frühzeitig zu erkennen.

Nicht umlagefähige Kosten, etwa in besonderen Einzelfällen, werden von den Unternehmen selbst getragen.

Frage 11:

Gibt es Vorschriften zur Intervallreinigung und welche Verträge bestehen mit welchen Entsorgungsunternehmen? Bitte für alle LWUs benennen.

Antwort zu 11:

Die Reinigungs- und Entsorgungsintervalle bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen sind in der Regel vertraglich festgelegt und orientieren sich am jeweiligen Bedarf sowie am konkreten Abfallaufkommen. Ergänzend gelten die Vorgaben der Berliner Stadtreinigung (BSR), insbesondere hinsichtlich Mindestanforderungen und Entsorgungsrhythmen.

Die Entsorgung erfolgt durch verschiedene vertraglich gebundene Unternehmen, darunter insbesondere die BSR sowie weitere private Entsorgungsdienstleister.

Die konkrete Ausgestaltung der Reinigungsintervalle variiert je nach Objekt und Nutzung und reicht von bedarfsabhängigen Takten bis hin zu mehrmals wöchentlichen Leistungen. Teilweise erfolgt zudem eine regelmäßige Kontrolle der Müllstandorte und Außenanlagen durch Hauswartdienste.

Zu einzelnen Vertragsdetails können aus Gründen der Vertraulichkeit keine weitergehenden Angaben gemacht werden.

Berlin, den 07.04.2026

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen