

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Niklas Schenker (LINKE)

vom 13. Juli 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Juli 2026)

zum Thema:

**Gute Dienstleistungen für Mieterinnen und Mieter landeseigener
Wohnungsunternehmen**

und **Antwort** vom 29. Juli 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 31. Juli 2026)

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. 19/26648

vom 13. Juli 2026

über Gute Dienstleistungen für Mieterinnen und Mieter landeseigener Wohnungsunternehmen

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

Vorbemerkung des Senats:

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 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) und die WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte (WBM) um Stellungnahmen gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden. Sie sind in die Beantwortung eingeflossen.

Vorbemerkung des Abgeordneten:

Am 04.06.2026 hat das Abgeordnetenhaus die Drucksache 19/3195 beschlossen. ¹ Darin wird der Senat beauftragt sicherzustellen, dass alle landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) eigene Handwerker*innen und Techniker*innen für technische Probleme vorhalten und Hausmeister*innen vor Ort vorhalten und alle LWU effektive Maßnahmen für saubere und sichere Wohnanlagen ergreifen sollen.

¹ <https://pardok.parlament-berlin.de/starweb/adis/citat/VT/19/DruckSachen/d19-3195.pdf>

Frage 1:

In welchen Großwohnsiedlungen verfügen die LWU über wohnortnahe Kundenzentren und welche Öffnungszeiten haben diese jeweils? (Bitte nach Großsiedlungen getrennt auflisten!)

Antwort zu 1:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Die Zentrale Kundenberatung von degewo ist von Montag bis Donnerstag von 8 Uhr bis 18 Uhr sowie Freitag von 8 Uhr bis 15 Uhr telefonisch erreichbar. Für persönliche Termine stehen vier Kundencenter in den Gebieten Marzahn (Mehrower Allee), Wedding (Brunnenstraße), Köpenick (Bahnhofstraße) und Gropiusstadt (Joachim-Gottschalk-Weg) zur Verfügung. Termine werden jedoch auch individuell passend für die Mieterinnen und Mieter vor Ort in den Quartieren vereinbart. Das Angebot wird durch verschiedene Nachbarschaftstreffs ergänzt, die den Mieterinnen und Mietern als Anlaufstelle für verschiedene Themen dienen und als Begegnungsorte sowie Präsenz von degewo in den Quartieren genutzt werden können. Insgesamt bietet degewo den Mieterinnen und Mietern somit jeweils den Kontaktkanal, den sie benötigen: schriftlich, telefonisch und auch jederzeit persönlich.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Die GESOBAU legt großen Wert auf wohnortnahe Serviceangebote und persönliche Erreichbarkeit. Insbesondere in unserer Großwohnsiedlung Märkisches Viertel verfügen wir über ein dichtes Netz an Anlaufstellen für unsere Mieterinnen und Mieter. Hierzu gehören ein Service-Counter am Wilhelmsruher Damm 142 (nach vorheriger Terminvereinbarung) sowie mehrere Servicestützpunkte mit Hausmeisterbüros im Quartier. Darüber hinaus stehen unseren Mieterinnen und Mietern ein Service-Counter in unserer Unternehmenszentrale am Stiftsweg 1 in Berlin-Pankow sowie ein Servicebüro im Stadtgut Hellersdorf zur Verfügung.

Die Öffnungszeiten des Service-Counters in der Unternehmenszentrale sind:

- Montag: 10:00 bis 16:00 Uhr
- Dienstag: 10:00 bis 18:00 Uhr
- Mittwoch: 10:00 bis 16:00 Uhr
- Donnerstag: 10:00 bis 16:00 Uhr
- Freitag: 10:00 bis 14:00 Uhr

Zusätzlich sind persönliche Gespräche nach vorheriger Terminvereinbarung möglich“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die Gewobag bietet berlinweit wohnortnahe Erreichbarkeit für Mieterinnen und Mieter. Zehn Quartierbüros bieten wöchentliche Öffnungszeiten ohne Terminvereinbarung für alle Mieterinnen und Mieter. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, individuelle Termine außerhalb der Öffnungszeiten zu vereinbaren.

Die Standorte und jeweiligen Öffnungszeiten der Quartierbüros lauten wie folgt:

Quartierbüro Charlottenburg-Wilmersdorf

Reichweindamm 6, 13627 Berlin

Öffnungszeiten: Dienstag von 11:00–13:00 Uhr und Donnerstag von 13:00–15:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Heerstraße Nord

Blasewitzer Ring 24, 13593 Berlin

Öffnungszeiten: Donnerstag 10:00 bis 12:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Klausenerplatz

Nehringstraße 2, 14059 Berlin

Öffnungszeiten: Mittwoch 13:00 bis 15:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Kottbusser Tor

Adalbertstraße 4, 10999 Berlin

Öffnungszeiten: Dienstag 10:00 bis 12:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Pankow

Greifswalder Straße 152, 10409 Berlin

Öffnungszeiten: Mittwoch von 09:00–11:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Reinickendorf

Neheimer Str. 12, 13507 Berlin

Öffnungszeiten: Dienstag 10:00 bis 12:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Reinickendorf/Rollbergesiedlung

Zabel-Krüger-Damm 50, 13469 Berlin

Öffnungszeiten: Donnerstag 14:00 bis 16:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Schwedter Straße

Schwedter Straße 9, 10119 Berlin

Öffnungszeiten: Dienstag 14:00 bis 16:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Spandau

Breite Straße 2-4, 13597 Berlin

Öffnungszeiten: Dienstag 10:00 bis 12:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Quartierbüro Tempelhof-Schöneberg

Goebenstr. 19, 10783 Berlin

Öffnungszeiten: Dienstag 10:00 bis 12:00 Uhr oder nach vorheriger Terminvereinbarung

In großen Neubauquartieren und im Rahmen großer Bestandssanierungsprojekte werden zudem persönliche Beratungsmöglichkeiten in Vermietungsbüros bzw. Modernisierungsberatungsbüros angeboten.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die HOWOGE verfügt in den Großwohnsiedlungen Neu-Hohenschönhausen, Fennpfuhl und Thermometersiedlung über Kundenzentren bzw. Service Points. Derzeit werden den Mietenden Sprechstunden ohne vorherige Terminvereinbarung in den Kundenzentren in Hohenschönhausen (Dienstag 9 -12 Uhr, Mittwoch 13 – 15.30 Uhr) und Fennpfuhl (Dienstag 14 – 16 Uhr) angeboten. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, individuelle Beratungstermine zu anderen Zeiten vorab zu vereinbaren. Der Service Point in der Thermometersiedlung ist grundsätzlich in den üblichen Bürozeiten besetzt. Eine vorherige Terminabsprache wird empfohlen.“

Die STADT UND LAND teilt dazu Folgendes mit:

„Die STADT UND LAND verfügt über vier feste Servicebüros bzw. vier Geschäftsstellen. Diese befinden sich in zwei Großquartieren: Hellersdorf und Rollbergviertel in Neukölln. Das dritte Servicebüro ist zentral am S-Bahnhof Schöneweide gelegen, um unseren Mieterinnen und Mietern in Treptow-Köpenick einen einfach zu erreichenden Standort anbieten zu können. Das vierte Servicebüro befindet sich am Tempelhofer Damm. Des Weiteren betreiben wir dezentrale Vermietungsbüros für unsere Neubauprojekte sowie Sanierungsbüros bei komplexen Großsanierungen. Darüber hinaus werden vier Nachbarschaftstreffe über unsere Tochtergesellschaft, die SOPHIA Berlin GmbH, in den Quartieren John-Locke-Siedlung, Kosmosviertel, Kienbergviertel und Buckower Felder mit Angeboten für die Stärkung der Nachbarschaft und das Miteinander im Quartier betrieben.

In unseren Servicebüros können unsere Mieterinnen und Mieter über frei wählbare Termine ihre Anliegen vorbringen. Über die Terminvergabe und die im Vorfeld klare Themenansprache können die Anliegen zielgerichtet bearbeitet werden.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Die WBM besitzt keine Wohnungsbestände in den Berliner Großwohnsiedlungen. In der Kommunikation mit ihren Mietenden verfolgt die WBM einen Multi-Channel-Ansatz mit persönlicher, telefonischer, schriftlicher und digitaler Erreichbarkeit. Persönliche Vorsprachen sind während der Öffnungszeiten am Hauptstandort Dircksenstraße 38 sowie nach Terminvereinbarung (Mo-Do 08:00-17:00 Uhr, Fr 08:00-14:00 Uhr) möglich. Darüber hinaus steht das digitale Serviceangebote einschließlich Chatbot MIA Mittendrin 24/7 für allgemeine Auskünfte und Serviceanliegen zur Verfügung. Das Angebot wird durch persönliche Ansprechpartner in den Wohnanlagen durch die Hausmeisterinnen und Hausmeister (Name und Mobilfunknummer der zuständigen Hausmeister*innen im Bestand sind im Hausaushang zu finden) vervollständigt.“

Frage 2:

Welche LWU verfügen derzeit über eigene Handwerker*innen sowie Techniker*innen und welche Aufgaben haben diese jeweils? Inwiefern sind diese in konzerneigene Tochterfirmen ausgegliedert? (Bitte nach LWU einzeln auflisten!)

Antwort zu 2:

degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Das 100 %ige Tochterunternehmen degewo Technische Dienste GmbH erbringt Handwerkerleistungen in allen wichtigen Gewerken (insbesondere Heizung/Lüftung/Sanitär, Elektro/Breitbandkabel/Sammelkanal, Leerwohnungssanierung, Instandsetzung) für den degewo Konzern. Insgesamt wird das Leistungsportfolio kontinuierlich ausgebaut. Zusätzlich ist in allen Kundencentern von degewo eine Vielzahl von Technikerinnen und Technikern einem festen Bestand zugeordnet. Sie stellen die professionelle technische Bewirtschaftung vor Ort sowie die Steuerung der operativen technischen Prozesse sicher.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Die GESOBAU beschäftigt derzeit keine eigenen Handwerkerinnen und Handwerker. Wir verfolgen bewusst das Modell einer langfristigen und engen Zusammenarbeit mit qualifizierten externen Fachunternehmen. Die Bearbeitung von Schadensmeldungen und Instandhaltungsaufträgen erfolgt über vertraglich vereinbarte Service-Level sowie eine digitale Auftragssteuerung mit direkter Anbindung an unser ERP-System. Dadurch können Bearbeitungsstände transparent nachvollzogen und Mängel zügig beseitigt werden. Eine Ausgliederung von Handwerkerleistungen in eine konzerneigene Tochtergesellschaft besteht nicht“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die Gewobag beschäftigt Technikerinnen und Techniker im Bestandsmanagement, die Kundenberaterinnen und -berater bei technischen Fragestellungen unterstützen. Die Gewobag ED beschäftigt eigene Monteurinnen und Monteure im Wärmeservice, die den Betrieb und die Betreuung der wärmetechnischen Anlagen unterstützen.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die HOWOGE verfügt über eigene Handwerkerinnen und Handwerker sowie Technikerinnen und Techniker verschiedener Gewerke. Je nach Aufgabengebiet sind diese in der HOWOGE Servicegesellschaft mbH, der HOWOGE Wärme GmbH oder der ATOZ Facility Solutions GmbH organisiert. Die Aufgaben umfassen im Wesentlichen die Installation, Reparatur und Wartung von technischen Anlagen verschiedener Art sowie Kleininstandhaltungsmaßnahmen.“

Die STADT UND LAND teilt dazu Folgendes mit:

„Bei der STADT UND LAND sind zahlreiche Techniker für die Beauftragung, die Begleitung der Maßnahmen und für die Abnahme von Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen, komplexen Sanierungen, Neubau, Schadstoffsanierungen sowie Wartungen, Pflege und Inspektionen für die Bereiche Haustechnik, Außenanlagen, Hochbau, Betreibung von technischen Anlagen, Instandhaltung, Instandsetzung, Sanierung und Modernisierung sowie Neubau

beschäftigt. Gemeinsam mit externen Dienstleistern, die über Rahmenverträge oder einzelnen Ausschreibungen gebunden sind, werden die Maßnahmen geplant, umgesetzt und die Einhaltung der Qualitätsstandards der STADT UND LAND geprüft. Die STADT UND LAND verfügt nicht über eigene Handwerker.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Die WBM beschäftigt direkt eigene Haustechnikerinnen und -techniker für komplexe Gewerbeobjekte. Unsere Haustechnikerinnen und -techniker für Gewerbeimmobilien sichern den technischen Betrieb der Gewerbeobjekte durch Anlagenbetreuung, Störungsbeseitigung, Wartungskoordination und Reparaturen.“

LWU	Adresse	Anzahl WE	davon geförderte Wohnungen		Bemerkung
			Anzahl	in %	
degewo	Sewanstraße 259, 259 A	136	48	35%	
	Lichterfelder Ring 113	364	114	31%	
	Bohnsdorfer Weg 105 - 119	376	193	51%	
	Landsberger Str. / Bisamstr. / Seidenschwanzstr.	248	136	55%	
	Marzahner Promenade 3 - 7	140	70	50%	
	Seeburger Weg 22, 24, 24A, 26, 28	135	95	70%	
GESOBAU	Pankower Allee 51, 59	120	60	50%	
	Wilhelmsruher Damm 150	176	158	90%	Junges Wohnen/ Studierendenwohnen
	Stollberger Straße 57, 57A, 59, 59A	149	75	50%	
	Roedernallee 118, 118A Studentenwohnen	105	105	100%	Junges Wohnen/ Studierendenwohnen
	Hellersdorfer Str. 89 1. BA	128	90	70%	
	Sterkrader Str. 47	173	173	100%	Junges Wohnen/ Studierendenwohnen
	Hellersdorfer Str. 89 2. B	144	72	50%	
Gewobag	Gartenfeld	821	757	92%	
	Hohensaatenener Straße	375	316	84%	
	Meraner Str.	120	102	85%	
	Waterkant Berlin	288	196	68%	

	Allee der Kosmonauten	504	456	90%	
	Landsberger Allee	1548	1316	85%	
HOWOGE	Schkeuditzer Str. 3-3c, 12627 Berlin	167	84	50%	
	Wiesenburger Weg / Georg-Knorr Straße 12681 Berlin	1621	1135	50%	
	Barther Str. 17, 19, 13051 Berlin	180	83	46%	
	Rosenfelder Ring 88, 10315 Berlin	173	86	50%	
	Sewanstraße 220-256, 10319 Berlin	116	76	66%	
SuL	Staytion B+C1	232	232	100%	
	Walkürenstr./Wallensteinstr.	234	230	98%	
WBM	Konrad-Wolf-Str. 41, 41A bis E, 42, 42A bis G, 43, 43A bis G, 44, 44A bis D, 13055 Berlin	441	280	63%	
	Eidechsenweg 4, 6, 8; Metropolitan Park 43, 45, 47, 49, 13591 Berlin	150	51	34%	
	Metropolitan Park 71, 73, 75, 13591 Berlin	138	107	78%	
	Köpenicker Straße 105, 105A, 107, 109, 111, 113, 115 (Flachbau), 120 (Turm) , 10179 Berlin	102	40	39%	102 WE gesamt = davon 32 WE Clusterwohnungen
	Rathenower Str. 16, 10559 Berlin-Moabit	108	77	71%	

Frage 3:

Welche LWU verfügen derzeit über eigene Hausmeister*innen und/ oder Objektbetreuer*innen und welche Aufgaben haben diese jeweils? Inwiefern sind diese in konzerneigene Tochterfirmen ausgegliedert? (Bitte nach LWU einzeln auflisten!)

Antwort zu 3:

Die degewo teilt dazu Folgendes mit:

„Der gesamte Wohnungsbestand von degewo wird durch eigene Hausmeisterinnen und Hausmeister der 100 %igen Tochtergesellschaft degewo Gebäudeservice GmbH betreut. Die degewo-Bestände sind in feste Betreuungsgebiete gegliedert. Jede Hausmeisterin bzw. jeder Hausmeister ist für einen festen Bestand verantwortlich. Die Bestandshausmeisterinnen und -hausmeister sorgen montags bis freitags mit Fokus auf Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit für die Betreuung der ihnen zugewiesenen Objekte.

In einigen Beständen sind auch Hauswartinnen und Hauswarte tätig, die neben den klassischen Hausmeisterleistungen zusätzlich Reinigungs- und Grünpflegearbeiten übernehmen. Fünf Hochhäuser werden durch Concierges betreut. Diese stehen den Mieterinnen und Mietern zu festen Ansprechzeiten vor Ort als persönliche Ansprechperson für ihre Anliegen zur Verfügung. Ergänzt wird das Aufgabenportfolio der Bestandshausmeisterinnen und -hausmeister durch Servicehausmeisterinnen und Servicehausmeister, die unter anderem Kleinstreparaturen in den Wohnungen durchführen.“

Die GESOBAU teilt dazu Folgendes mit:

„Die Hausmeisterleistungen der GESOBAU werden durch die berlinwohnen Hausmeister GmbH, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der GESOBAU, erbracht. Die Gesellschaft übernimmt ausschließlich Hausmeisterdienstleistungen für die Bestände der GESOBAU. Rund 100 Hausmeisterinnen und Hausmeister sind für unsere Wohnanlagen tätig und fungieren als erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner vor Ort. Ihre Aufgaben umfassen insbesondere:

- Sicherstellung von Ordnung und Sauberkeit,
- Überwachung technischer Anlagen,
- Kontrolle der Wohnanlagen und Außenanlagen,
- Überwachung der Einhaltung der Hausordnung,
- Veranlassung notwendiger Reparaturen,
- Beauftragung und Kontrolle von Fremdfirmen,
- Unterstützung und Beratung der Mieterinnen und Mieter vor Ort.“

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die Hauswartinnen und -warte der Gewobag Tochter HausWart Plus Servicegesellschaft mbH betreuen seit dem 01.07.2026 nahezu den gesamten Bestand der Gewobag. Die Hauswartinnen und -warte sind Ansprechpersonen für die Mieterinnen und Mieter vor Ort und kümmern sich um die Kontrolle der Wohnanlagen, Sauberkeit, Ordnung sowie die Meldung und Koordination kleinerer Mängel und Maßnahmen.“

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die HOWOGE verfügt über eigene Hausmeisterinnen und Hausmeister, die zum überwiegenden Anteil in der HOWOGE Servicegesellschaft mbH organisiert sind. Der Hausmeisterinnen und Hausmeister kontrollieren Gebäude und Außenanlagen, um die Verkehrssicherheit, den Brandschutz und die Sauberkeit im Wohnumfeld zu sichern. Sie sind der direkte Ansprechpartner für Mietende, übernehmen Wohnungsbesichtigungen sowie -übergaben und setzen die Hausordnung konsequent durch. Im Havariefall leiten sie Sofortmaßnahmen ein und unterstützen die Mietenden vor Ort.“

Die STADT UND LAND teilt dazu Folgendes mit:

„Über unsere Tochtergesellschaft, die STADT UND LAND Facility GmbH, beschäftigt die STADT UND LAND rund 220 Hauswartinnen und Hauswarte. Neben der Hausreinigung werden Aufgaben für die Sicherung der Ordnung und Sauberkeit in den Häusern und Quartieren, die

Überprüfung der Verkehrssicherung ohne Sachkunde, das Lüften und Spülen von Leerwohnungen, die Begleitung von Wohnungsübergaben und -abnahmen und Sichtprüfungen der Quartiere in Hinblick auf Risiken sowie Leistungserfüllungen der Dienstleister übernommen. Des Weiteren sind unsere Hauswartinnen und Hauswarte jederzeit vor Ort und dienen unseren Mieterinnen und Mietern als Ansprechpartner und leiten Hinweise oder Mängel an die STADT UND LAND oder unsere Dienstleister weiter.“

Die WBM teilt dazu Folgendes mit:

„Die WBM beschäftigt direkt eigene Hausmeisterinnen und Hausmeister. Sie sichern als präsente Schnittstelle im Quartier den ordnungsgemäßen Objektbetrieb, indem sie ihre Gebiete im Blick behalten, Zugänge und Abläufe vor Ort unterstützen, Unregelmäßigkeiten erfassen sowie durch Sichtungen, Kontrollen und Dokumentationen zur schnellen Klärung von Mieter-, Objekt- und Gewährleistungsthemen beitragen.“

Frage 4:

Wie plant der Senat den o.g. Beschluss des Abgeordnetenhauses umzusetzen? Welche Schritte sind wann geplant?

Frage 5:

Wie nehmen die LWU zu dem Beschluss und den dort formulierten drei Zielstellungen Stellung? (Bitte getrennt nach LWU auflisten!)

Frage 6:

Mit welchen Kosten zur Umsetzung des Beschlusses rechnen die LWU und wie werden diese finanziert werden können und müssen? (Bitte nach Maßnahmen getrennt und falls möglich nach LWU getrennt auflisten!)

Antwort zu 4, 5 und 6:

Der Senat wird dem Abgeordnetenhaus den angeforderten Bericht fristgerecht im September vorlegen.

Berlin, den 29.07.2026

In Vertretung

Slotty

.....

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen