

**Antrag 322/II/2022 KDV Tempelhof-Schöneberg**  
**Landeseigene Wohnungsbaugesellschaften als beste Vermieter\*innen der Stadt – nicht als Negativschlagzeilen**

**Beschluss:**

Die landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften tragen einen entscheidenden Teil für mehr bezahlbares Wohnen und Berlin und in unserem Bezirk bei. Durch Bestand, Ankauf und Neubau sind sie in einigen Kiezen unseres Bezirks prägend für die Mieter\*innen.

Damit sie auch die besten Vermieter\*innen der Stadt sind, fordern wir das Land Berlin auf, als Gesellschafter der landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften, auf Verbesserungen in der Kommunikation mit den Mieter\*innen und an Angeboten der Pflege und Sicherheit in größeren Wohnobjekten hinzuwirken.

Dazu gehören aus unserer Sicht folgende Punkte für mehr Sicherheit und Wohlfühlen:

- **Ansprechbare Hausmeister\*innen vor Ort, insbesondere in großen Wohneinheiten.** Diese sollen nicht durch externe Firmen ständig wechseln, sondern vor Ort bekannt und regelmäßig ansprechbar sein. Dies gelingt, wenn sie einen festen Bestand haben, für den sie zuständig sind. Viele kleinere Reparaturen und Vermüllung können so schneller und direkter aufgelöst werden. Außerdem sind sie die Antennen, wenn vor Ort eine Problemlage entsteht. Sie müssen nach Kriterien guter Arbeit beschäftigt sein und bezahlt sein. Beim Ankauf oder Neubau größerer Objekte oder mehrerer Objekte in einem Kiez soll dies standardmäßig mitgedacht werden. Einige Wohnungsbaugesellschaften setzen diese Punkte bereits um und beschäftigen in der Regel Tochterfirmen mit Haustarifen, aber insbesondere bei der Gewobag im Schöneberger Norden ist hier noch Nachholbedarf.
- **Concierge oder Sicherheitsdienst in großen Wohneinheiten mit besonderem Sicherheitsbedürfnis.** Es gibt Wohneinheiten mit besonderen Voraussetzungen vor Ort. Beispiele sind hier die Kleiststraße 3-6 oder die Bülowstraße 94/Frobenstraße. Hier kommt es regelmäßig zu Müll, Drogenkonsum, Prostitution, Übernachtung von Obdachlosen und anderen Erlebnissen in den Hausfluren. Am Beispiel des Seniorenwohnhauses in der Bülowstraße zeigt sich, dass ein Concierge bzw. Sicherheitsdienst einen deutlich positiven Effekt für die Mieter\*innen hat und mehr Sicherheit erzeugt. Daher sollen in betroffenen Wohneinheiten solche Maßnahmen der Standard und nicht die Ausnahme sein. Wenn Baustellen bewacht werden, dürfen wir bei Wohnanlagen nicht sparen.
- **Technisches Nachrüsten mit Video-Gegensprechanlagen, Beleuchtungskonzepten und modernen Schließanlagen in Objekten mit besonderem Sicherheitsbedürfnis.** Dort, wo es die oben genannten besonderen Herausforderungen gibt, soll auch von technischer Seite alles versucht werden, um das Sicherheitsgefühl der Mieter\*innen zu erhöhen. Die landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften müssen her auf der Höhe der Zeit sein und Standards setzen. Wenn ein technisches Nachrüsten aus Sicherheitserwägungen geboten ist, sollte es auch nicht als Modernisierung auf die Mieter\*innen umgelegt werden.
- **Bessere direkte Kommunikation mit den Mieter\*innen – auch mehrsprachig.** Viel Unmut vor Ort ließe sich durch eine direktere, schnellere und kundenorientiertere Kommunikation auflösen. Mehrsprachige Aushänge, regelmäßiger und schnelle Informationen über den Umgang mit Betriebsstörungen oder Reparaturen sind wichtige Faktoren, damit sich die Mieter\*innen wohl und ernst genommen fühlen.
- **Direkte Erreichbarkeit und Zuständigkeiten statt Call Center Logik.** Die Mieter\*innen müssen direkte Ansprechpartner\*innen für ihre Objekte erreichen können oder mindestens Vorgangsnummern/Ansprechpersonen für einzelne Vorgänge bekommen. Dies betrifft vor allem Vorgänge, die über Standardvorgänge hinausgehen und mehr Kommunikation erfordern. Eine Call Center Logik führt zu Unmut, wenn derselbe Sachverhalt mehrmals neu angegangen werden muss.
- **Regelmäßige Sprechstunden** von ansprechbaren zuständigen Ansprechpersonen vor Ort als Angebot für die Mieter\*innen.

Die Maßnahmen und Kommunikation sollen eng mit den Mieterbeiräten und Miiterräten, Quartiersräten und – wo notwendig – mit Senatsverwaltung bzw. Bezirksamtern vor Ort verzahnt und abgestimmt sein.

**Überweisen an**

AH Fraktion, Senat

**Stellungnahme(n)**

**Stellungnahme Senat 2024:**

Bei der Kundenbetreuung handelt es sich um ein operatives Kerngeschäft der landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU). 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. 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.

Zusätzlich steht seit März 2024 die unabhängige Ombudsstelle den Mieterinnen und Mietern der landeseigenen Wohnungsunternehmen Berlins als zentrale Anlaufstelle zur Beratung und Unterstützung offen. Mietende erhalten hier qualifizierte und unabhängige Unterstützung bei allen Anliegen rund um die spezifischen Regelungen und Vereinbarungen der LWU. Die Einrichtung einer übergeordneten Ombudsstelle ist Teil eines konsequenten Mieterschutzes nach den aktuellen Richtlinien der Regierungspolitik 2023-2026. Die WVB begleitet und evaluiert die Arbeit der Ombudsstelle. Die unabhängige Ombudsstelle berät die Mieterschaft der LWU zu den Vorgaben aus der Kooperationsvereinbarung sowie dem Wohnraumversorgungsgesetz. Durch individuelle Beratung und Unterstützung werden den Mieterinnen und Mietern Handlungsoptionen aufgezeigt sowie Kommunikationswege mit den LWU erläutert, um einvernehmliche Lösungen zu erzielen. Themen wie Mieterhöhungen, das Leistbarkeitsversprechen und Modernisierungsvorhaben werden von der Ombudsstelle behandelt. Gleichzeitig erfolgt eine gezielte Verweisung auf weitere Beratungsangebote des Landes Berlin, um den Mieterinnen und Mietern je nach Anliegen umfassende Unterstützung zu bieten.

**Stellungnahme AH-Fraktion 2024:**

Die Vermietungstätigkeit und das Bestands- und Facility-Management der landeseigenen Wohnungsunternehmen unterliegt nicht dem direkten Zugriff der SPD-Fraktion. Gleichwohl begleitet die SPD-Fraktion die Unternehmensaktivität durch Anhörunghen im Ausschuss für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen sowie durch schriftliche Anfragen zur Unternehmensaktivität kritisch-konstruktiv und schafft somit Transparenz und Kontrolle. Für die Einbindung der Mieter\*innen bei den landeseigenen Wohnungsunternehmen sind zudem die gesetzlich festgeschriebenen Miiterräte und Mieterbeiräte von großer Bedeutung. Die rechtliche Stellung dieser Gremien ist mit der Novelle des Berliner Wohnraumversorgungsgesetzes im Jahr 2023 gestärkt worden.