

## Antrag

der Fraktion der CDU und der Fraktion der SPD

### **Gute Dienstleistungen für die Mieterinnen und Mieter landeseigener Wohnungsunternehmen: wohnortnahe Kundenzentren, persönliche Ansprechpartner, eigenes technisches Personal, eigene Objektbetreuer**

Der Berliner Senat wird aufgefordert, dafür zu sorgen, dass alle landeseigenen Wohnungsunternehmen bis zum Ende des 3. Quartals 2026, zumindest in Großwohnsiedlungen wohnortnahe Kundenzentren einrichten beziehungsweise bestehende Standorte so weiterentwickeln, dass sie wöchentlich mehrfach während der üblichen Geschäftszeiten ohne vorherige Terminvereinbarung persönlich zugänglich sind.

Der Berliner Senat wird beauftragt, sicherzustellen, dass alle landeseigenen Wohnungsunternehmen ein unternehmenseigenes Konzept vorhalten oder erstellen, welches folgende Elemente enthält und bis zum Ende des 3. Quartals 2026 umgesetzt werden muss:

- Alle landeseigenen Wohnungsunternehmen halten für technische Probleme auch eigene Handwerkerinnen und Handwerker sowie Technikerinnen und Techniker vor.
- Alle landeseigenen Wohnungsunternehmen halten zugeordnete Hausmeisterinnen und Hausmeister vor Ort für die Liegenschaften vor.
- Alle landeseigenen Wohnungsunternehmen ergreifen effektive Maßnahmen, um Vandalismus, Graffiti oder sonstige Schäden sowie die Ablagerung von illegalem Sperrmüll und sonstige Müllablagerungen zu verhindern und die Sicherheit und Hygiene in ihren Wohnanlagen zu gewährleisten.

Der Senat soll bis zum 1. September 2026 dem Abgeordnetenhaus berichten.

***Begründung:***

Die landeseigenen Wohnungsgesellschaften tragen eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Mietern. Persönlich erreichbare Kundenzentren sind ein zentraler Bestandteil mieterfreundlicher Verwaltung: Sie ermöglichen direkte Kommunikation, schaffen Vertrauen und sorgen für schnelle Klärung von Anliegen.

Gerade ältere Menschen, Menschen mit Einschränkungen oder ohne digitalen Zugang sind auf eine niedrigschwellige, persönliche Anlaufstelle angewiesen. Die derzeit verbreitete Praxis, Anliegen ausschließlich über Onlineportale oder Hotlines mit Terminvergabe abzuwickeln, stellt für viele eine erhebliche Hürde dar – insbesondere bei akuten Fragen zu Mängeln, Betriebskosten oder vertraglichen Angelegenheiten.

Die wohnortnahe und frei zugängliche Präsenz von Kundenzentren ist daher nicht nur eine Frage der Servicequalität, sondern auch ein Beitrag zur sozialen Teilhabe und Verlässlichkeit im öffentlichen Wohnungswesen.

Nicht alle landeseigenen Wohnungsunternehmen halten eigene Handwerkerinnen und Handwerker vor, u.U. wird stattdessen ausschließlich auf externe Dienstleistungen zurückgegriffen. Sowohl die Kommunikation wie auch die Zuverlässigkeit sind unter solchen Umständen immer wieder Anlass für Beschwerden der Mieterinnen und Mieter. Am Beispiel einiger landeseigener Wohnungsunternehmen zeigt sich, dass mit eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Qualität in Bezug auf den Zustand der Objekte und die Zufriedenheit bei den Mieterinnen und Mieter erhöhen werden kann. Darüber hinaus ist es von großer Bedeutung für die Mieterinnen und Mieter, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner vor Ort zu haben. Dies muss durch Hausmeisterinnen und Hausmeister sowie durch Quartierbüros gewährleistet werden. Darüber hinaus sind Hausmeisterinnen und Hausmeister vor Ort wichtige Akteure, um Verwahrlosung von Räumen und Anlagen, technischen und baulichen Verschleiß und nicht selten auch soziale Probleme schnell zu erkennen und zu beheben.

Berlin, den 29. April 2026

Stettner Dr. Nas Prof. Dr. Pätzold  
und die übrigen Mitglieder  
der Fraktion der CDU

Saleh Aydin  
und die übrigen Mitglieder  
der Fraktion der SPD