

**19. Wahlperiode**

## **Schriftliche Anfrage**

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

vom 29. Februar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 6. März 2024)

zum Thema:

**Kundenzentren der HOWOGE: Orientierung an Mieterinteressen**

und **Antwort** vom 21. März 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. März 2024)

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. 19/18480

vom 29. Februar 2024

über Kundenzentren der HOWOGE – Orientierung an Mieterinteressen

---

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

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 daher die HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH (HOWOGE) um Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme wurde in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt.

Frage 1:

Welches konkrete Konzept verfolgt die HOWOGE mit den bestehenden Kundenzentren?

Frage 2:

Ist für den Besuch eines Kundenzentrums grundsätzlich eine Terminvereinbarung erforderlich oder kann ein Kundenzentrum auch spontan durch Interessenten aufgesucht werden?

Antwort zu 1 und 2:

Die HOWOGE verfolgt eine dezentrale Bewirtschaftungsstrategie mit Kundenzentren und Servicepoints in den Quartieren. Für den Besuch eines Kundenzentrums bzw. Servicepoints ist eine vorherige Terminvereinbarung per Telefon oder E-Mail erforderlich.

Darüber hinaus besteht stets die Möglichkeit per Telefon, Brief oder E-Mail den Kundenservice, die Hausmeisterinnen und Hausmeister oder Notdienste zu erreichen.

Um die Erreichbarkeit noch weiter zu verbessern und eine Nähe zu den Mieterinnen und Mietern herzustellen, wurde die Bewirtschaftungsstruktur um mehrere Serviceteams erweitert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Ansprechpartner vor Ort und ermöglichen eine stärkere Serviceorientierung.

Die Weiterentwicklung der Bewirtschaftungsstrategie ist ausgerichtet auf herausfordernde und zukünftige Quartiere der HOWOGE. Die optimierte Bestandsbetreuung setzt auf entsprechende Problembearbeitung und individuellen Service direkt ausgerichtet an den Bedürfnissen der Mieterinnen und Mieter.

Frage 3:

Auf welche Weise erfolgt die Vernetzung der Kundenzentren im jeweiligen Sozialraum?

Antwort zu 3:

Die Kundenzentren stehen im Austausch mit den Mietergremien und führen einen engen Dialog. Hinweise der Mieterbeiräte werden von der HOWOGE aufgenommen und mit ihren Prozessen abgeglichen. Darüber hinaus arbeiten die Kundenzentren eng mit dem Sozialen Management der HOWOGE zusammen und reagieren so auf entsprechende Bedarfe vor Ort. Es bestehen Kooperationen mit örtlichen Vereinen, sozialen Trägern und der Stadtgesellschaft. Durch die Gewerberaumbewirtschaftung schafft die HOWOGE sozial ganzheitliche Quartiere. Eine Vernetzung findet auch in den Stadtteilrunden statt.

Frage 4:

Wie viele Kundenzentren der HOWOGE gibt es derzeit in Berlin und wie viele sind an welchen Standorten noch geplant (bitte einzeln auflisten)?

Antwort zu 4:

Die HOWOGE hat drei Kundenzentren: Frankfurter Allee, Anton-Saefkow-Platz und Falkenberger Chaussee (alle Lichtenberg). Darüber hinaus hat sie bislang fünf Servicepoints direkt in Quartieren in Reinickendorf, Steglitz-Zehlendorf, Friedrichshain-Kreuzberg, Neukölln und Pankow. Die Eröffnung weiterer bis zu sieben Servicepoints ist geplant.

Berlin, den 21.03.2024

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für

Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen