



**Drucksachen
der Bezirksverordnetenversammlung Neukölln von Berlin
XXI. Wahlperiode**

Ursprung: Mündliche Anfrage
Ursprungsinitiator: SPD, Reichenbach, Marina

Drs. Nr.: 0573/XXI
TOP Nr.:

Beratungsfolge:			
Datum	Gremium	Sitzung	Beratungsstand
16.11.2022	BVV	BVV/013/XXI	beantwortet

Mündliche Anfrage

Servicebüro für die Mieterinnen und Mieter schon lange geschlossen

Ich frage das Bezirksamt:

1. Wieso hat das Servicebüro der Stadt und Land in der Hermannstraße immer noch geschlossen?
2. Wie beurteilt das Bezirksamt die nun seit Beginn der Pandemie andauernde Schließung des Servicebüros - auch in Hinblick auf die Bewohnerschaft der Rollberg-Siedlung?

Berlin-Neukölln, den 14.11.2022

SPD, Frau Reichenbach, Marina

(Antragsteller, Fragesteller bzw. Berichterstatter)

Abstimmungsverhalten:	SPD	Grüne	CDU	LINKE	AfD	FDP
JA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NEIN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTH.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ergebnis: Einstimmig

- beschlossen mit Änderung
 zurückgezogen
 überwiesen in den Ausschuss für _____ (federführend)
 zusätzlich in den Ausschuss für _____
 und in den Ausschuss für _____
- beantwortet schriftlich

GB I/BzBm GB II/BiKuSport GB III/Ord GB IV/StadtUmVer GB V/Soz GB VI/JugGes

Bezirksverordnetenvorsteher o.V.i.A.

Sitzung am : 16.11.2022

Lfd. Nr. : 8.1

Drs. Nr. : 0573/XXI

nachrichtlich den Fraktionen
der SPD, Grüne, CDU, LINKE, AfD, FDP

schriftlich :

Beantwortung der Mündlichen Anfrage

Servicebüro für die Mieterinnen und Mieter schon lange geschlossen

Sehr geehrter Herr Vorsteher,
sehr geehrte Damen und Herren,
sehr geehrte Frau Reichenbach,

für das Bezirksamt beantworte ich Ihre Mündliche Anfrage zusammenfassend wie folgt:

Das Bezirksamt hat sich zur Beantwortung Ihrer Anfrage an die die STADT UND LAND gewandt. In der Antwort weist diese darauf hin, dass das Servicebüro nicht geschlossen ist, sondern der Geschäftsprozess zur Kommunikation mit den Mieter*innen seit der Pandemie auf das Termingeschäft umgestellt wurde. Wenn Mieter*innen aus der Rollberg-Siedlung ein Anliegen haben, können sie demnach einen individuellen Termin direkt bei der zuständigen Kundenbetreuung vereinbaren. Dies ist sowohl telefonisch als auch per E-Mail möglich.

Seit der Pandemie-Situation hat die STADT UND LAND mit dem Termingeschäft nach eigener Aussage sehr gute Erfahrungen gemacht, was auch von dem weitaus überwiegenden Teil der Mieter*innen positiv eingeschätzt werde. Nicht zuletzt auch deshalb, weil mit dem Ersttelefonat oftmals Probleme und Anfragen sofort gelöst werden können. Damit erübrigt sich der Aufwand für den Mieter*innen, das Servicebüro aufzusuchen.

Die STADT UND LAND schließt ihre Rückäußerung mit dem Hinweis, dass diese Regelung für alle Servicebüros auch an den Standorten in Tempelhof, Treptow und Hellersdorf gilt.

Es gilt das gesprochene Wort!

Jochen Biedermann
Bezirksstadtrat