

**Studie über die möglichen Kooperationsbeziehungen zwischen der
Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg mbH und den Mietern bei der
großflächigen Sanierung der Wohngebäude und bei der Verbesserung des
Wohnumfeldes**

**im Auftrag
der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg mbH**

vorgelegt von:

**tamen. Entwicklungsbüro
Arbeit und Umwelt GmbH
Schwedter Straße 37-40
10345 Berlin**

bearbeitet von:

Henriette van der Wall

Berlin, im November 1994

Vorbemerkung

Die vorliegende Studie ist das Ergebnis der Arbeit eines guten halben Jahres. Diese Zeit war ausgefüllt mit Befragungen von mehr als 50 Bürgern Lichtenbergs, von denen die meisten Mieter der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg sind, mit der Durchsicht von ca. 40 Beschwerdebriefen an die Geschäftsführung der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg, vielen Diskussionen in unterschiedlicher Runde und der Aufarbeitung des gesammelten Materials. Die Studie enthält die von den Befragten genannten wesentlichen Probleme in dem Wechselverhältnis WBG - Mieter, zeigt Lösungsansätze auf und untersucht die personellen Voraussetzungen, um die Lösungsansätze in die Praxis umzusetzen.

Die Studie enthält die Sicht der Mieter auf die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg als Ganzes, nicht auf einzelne Mitarbeiter. Sie macht deutlich, daß die Mieter ein großes Potential zur Verbesserung der Wohnqualität in den Wohnanlagen darstellen, das von der Wohnungsbaugesellschaft nicht nur zu wenig genutzt, sondern oftmals sogar gehindert wird, aktiv zu werden.

Mit der Studie wird die Hoffnung verbunden, daß die Sicht der Mieter und ihre Angebote zur Lösung der Probleme zunehmend in der Arbeit der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg Berücksichtigung finden werden.

Es sei an dieser Stelle all denen gedankt, ohne deren Mitwirkung diese Studie nicht zustande gekommen wäre, all den Mietern der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg, den Vertretern von Mieterverbänden, Mitarbeitern soziokultureller Projekte, Mitarbeitern des Bezirksamtes und Mitgliedern der Bezirksverordnetenversammlung Lichtenberg von Berlin.

Es sei ihnen gedankt dafür, daß sie sich trotz großer Skepsis hinsichtlich der Sinnhaftigkeit des Unterfangens mehrstündigen Befragungen zu den von ihnen gesehenen Problemen im Wechselverhältnis Wohnungsbaugesellschaft - Mieter unterzogen und sich ausgiebigen Diskussionen darüber stellten, wie man die vorhandenen Probleme gemeinsam und besser lösen könnte. Besonderer Dank gebührt jenen, die die darauf fußenden Niederschriften durchsahen und im Dialog mit der Befragerin präzisierten und ergänzten.

Damit sei die große Verantwortung noch einmal bewußt gemacht, die Auftraggeber und Auftragnehmer bereits mit dieser Studie auf sich genommen haben - die Möglichkeiten der Kooperation von Vermieter und Mieter schrittweise zu erkennen und zur Erhaltung und Verbesserung der Wohnqualität einzusetzen.

Berlin, im November 1994

Studie über die möglichen Kooperationsbeziehungen zwischen der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg mbH und den Mietern bei der großflächigen Sanierung der Wohngebäude und bei der Verbesserung des Wohnumfeldes

Die Studie enthält die folgenden Komplexe

- I. Darstellung der bei der Erarbeitung der Studie angewandten Methode**
- II. Zusammenfassende Darstellung der wesentlichen Aussagen der Fallbeispiele**
- III. Fallbeispiele**
- IV. Projektvorschläge**
- V. Fragebogen**
- VI. Literaturverzeichnis**

I. Darstellung der bei der Erarbeitung der Studie angewandten Methode

Ausgangspunkte für die Studie waren:

1. Die Wohnhäuser und -anlagen, die im Bestand der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg sind, weisen eine Reihe von zum Teil erheblichen Mängeln in der Bausubstanz und im malermäßigen Zustand auf. Die Behebung dieser Mängel ist sehr aufwendig und wird einen größeren Zeitraum in Anspruch nehmen.
2. Die Wohnungsbaugesellschaft ist vor eine Reihe von Problemen gestellt, deren Lösung ihre Möglichkeiten zum Teil übersteigen. Eine Reihe dieser Probleme hängen mit der Entstehungsgeschichte der WBG, den Berufserfahrungen, Qualifikationen und gewohnten Verfahrensweisen der Mitarbeiter der WBG zusammen.
3. Die in den letzten Jahren um ein Vielfaches gestiegenen Mieten haben nicht zu den von den Mietern erwarteten Verbesserungen in der Wohnqualität geführt. Die zögerliche Beseitigung von Mängeln, die logisch nicht nachvollziehbaren Reihenfolgen, wo schwerwiegende Mängel nicht, andere Mängel nur nach ausdauerndem Mahnen von Mietern behoben werden, Ursachen für Mängel nicht gesucht werden, Mieter nicht als Kunden mit berechtigten Anliegen behandelt werden und so weiter haben bei der Mehrzahl der Mieter zu der Grundaussage "Es hat sich nichts verändert, im Gegenteil, es ist schlechter, dafür aber teurer geworden" geführt.
4. Aus der Art und Weise, wie eine Vielzahl von Mietern sich in öffentlichen Diskussionen, Mieterschreiben und anderen Anlässen zu den in Häusern und Wohnungen vorhandenen Mängeln und zum Herangehen der Wohnungsbaugesellschaft äußerten, vermutet der Auftraggeber ein Handlungspotential der Mieter, dessen Nutzung helfen würde, so manches Problem rationeller zu lösen und zu kooperativen Beziehungen zwischen Wohnungsbaugesellschaft und Mietern zu kommen. Worin das Potential im einzelnen besteht, welche Strukturen/Organisationsformen es gibt, welche man aufbauen könnte, wo und wie es genutzt werden könnte, war dem Auftraggeber nicht bekannt.
5. Dem Befragter sind viele der oben angesprochenen Probleme und Haltungen aus langjährigen persönlichen Erfahrungen vertraut. Er hat selbst einige Erfahrungen in Mieterinitiativen gesammelt und andere als bislang übliche Verfahrensweisen bei entsprechenden Gelegenheiten zur Diskussion gestellt.

Für diese Studie bestand der Auftrag, eine größere Anzahl von Mietern zu befragen, welche Probleme sie bei der Erhaltung und Bewirtschaftung der Wohnhäuser und -anlagen bisher hatten und haben, was sie selbst allein oder gemeinsam mit anderen zur Behebung vorhandener Mängel getan haben, was sie, ohne Resonanz gefunden zu haben, vorgeschlagen haben und was sie tun würden, wenn ihnen entsprechende Möglichkeiten gegeben würden. Dabei sollten sie sich in Gedanken von bisherigen Verfahrensweisen möglichst lösen, um viele Anregungen für die in der nächsten Etappe beabsichtigte Umsetzung der Analyseergebnisse zu haben.

Mit der Befragung wurde gleichzeitig die Absicht verbunden, über die bisher stärker ins Bewußtsein gerückten Probleme auch solche Problemkomplexe anzusprechen, die meistens nicht so bewußt wahrgenommen bzw. nur in wenigen Fällen oder nicht mit der Wohnungsbaugesellschaft in Verbindung gebracht werden.

Bei der Suche nach Beispielen für eine derartige Untersuchung in der Literatur wurde der Befragter bisher nicht fündig. Er unterbrach nach mehreren erfolglosen Versuchen seine dahingehende Recherche vorerst zugunsten der Arbeit an der Studie. In Quellen über soziologische Analysen auf medizinischem Gebiet und über langjährige Arbeitslosigkeit größerer Bevölkerungsgruppen in Ballungsgebieten wurden Hinweise zu verschiedenen Befragungsmethoden gefunden (vgl. Lit. Verz. Nr. 1, 2, 3).

Die in dieser Studie angewandte Methode wurde aus der Sachlage unter Nutzung von Elementen der Grounded Theory entwickelt, wonach die Interviewpartner aufgefordert werden, ihre Auffassung zu einem ausgewählten Problemkomplex in selbst zu wählender Reihenfolge und Wertigkeit darzulegen. Hier wurde darüber hinaus bereits in Vorbereitung des Gesprächs Einvernehmen erzielt, daß die kritisch-konstruktiven Ansätze des Interviewpartners einen breiten Raum dieser Befragung einnehmen werden und es Absicht des Befragers ist, bereits während der Befragung zu Ergänzungen, Änderungen oder anderen gemeinsamen Lösungsansätzen zu kommen.

Es wurde dem jeweils Befragten ebenfalls mitgeteilt, daß es bei der anschließenden Niederschrift des Fallbeispiels nicht um eine wortgetreue Wiedergabe einer Befragung geht, sondern daß auf der Grundlage der vom Mieter genannten Probleme und Lösungsansätze sowohl diese als auch die weiteren im Gespräch gefundenen Präzisierungen der Probleme, Rangigkeiten und Handlungsansätze dargestellt werden, unabhängig davon, ob diese Handlungsansätze den Mieter oder den Vermieter betreffen.

Ausgehend von dem Ziel, die Vielfalt der Probleme und Problemsichten sowie die vorhandenen Lösungsansätze zu erfassen, wurden über 50 Personen befragt und ca. 40 der im ersten Halbjahr 1994 an den Geschäftsführer der Wohnungsbaugesellschaft gerichteten Beschwerdebriefe durchgesehen.

Die befragten Personen kann man in folgende, für diese Studie gebildete, Gruppen unterteilen:

Gruppe A:

Die Vertreter dieser Gruppe waren und sind seit längerer Zeit ehrenamtlich in Interessenverbänden von Mietern, in Bürgervereinen, als gewähltes Mitglied der Bezirksverordnetenversammlung oder in Betroffenenvertretungen der Sanierungsgebiete tätig und in den meisten Fällen selbst Mieter der WBG Lichtenberg.

Sie wurden ausgewählt, weil sie die Probleme der Mieter sowie deren Haltungen zu diesen Problemen aus Kontakten mit Mietern sowie eigenen Erfahrungen recht genau kennen und selbst eine auf Veränderung des Bestehenden gerichtete Haltung haben.

Gruppe B:

Diese Gruppe besteht aus Mietern der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg, die sich aus Unzufriedenheit mit der Herangehensweise der WBG in verschiedensten Sachfragen direkt an Mieterverbände, die Bezirksverordnetenversammlung oder den Befrager mit der Bitte um Unterstützung ihres Anliegens gewandt haben.

Gruppe C:

Die Vertreter dieser Gruppe sind in verschiedenen Bereichen des Bezirksamtes Lichtenberg tätig, wo sie unter anderem auch mit einer Vielzahl von Problemen zwischen Mietern und Vermietern konfrontiert werden, an deren Lösung sie interessiert sind.

Gruppe D:

Die Vertreter dieser Gruppe wurden vom Befrager nach mehr als 20 Befragungen sowie der Durchsicht der oben genannten ca. 40 Beschwerdebriefe zielgerichtet gesucht, um über die von den Befragten bis dahin genannten Probleme weitere, dem Befrager bekannte Problemkomplexe sowie deren Lösungsansätze erfassen zu können.

Gruppe E:

Bei dieser Gruppe handelt es sich um Gewerbetreibende aus Lichtenberg mit und ohne Aufträge der WBG sowie um Gewerbemieter der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg.

Gruppe F:

Die Vertreter dieser Gruppe sind in sozialen und kulturellen Projekten im Stadtbezirk tätig. Sie wurden einbezogen, um Probleme kleinerer Gruppen von Mietern sowie deren Lösungsansätze bewußt zu machen. Und sie wurden einbezogen, um mit dieser Studie einen Anstoß zu geben, über vorhandene und bislang durch die WBG, aber auch die Mieter, zu wenig genutzte Möglichkeiten der Verbesserung der Lebensqualität im Wohngebiet nachzudenken und gemeinsam nach Wegen ihrer Einbeziehung zu suchen.

Gruppe G:

Im Zusammenhang mit der Mieterbeteiligung an der vorgesehenen Umgestaltung von zwei Wohnninnenhöfen an der Frankfurter Allee wurden von vielen Mietern Mängel an den Häusern und in den Wohnungen sowie weitere Probleme genannt, deren Lösung auch wesentlich wäre, um das mit dieser Umgestaltung verbundene Ziel einer Verbesserung der Lebensqualität überhaupt erreichen, das Funktionieren dieser Innenhöfe besser fundieren zu können. Es wurden sowohl solche Mieter, die noch Hoffnung auf Veränderung haben, als auch solche, die diese nicht mehr haben, befragt.

Da das Ziel der Befragung darin bestand, die Lösungsansätze für die bestehenden Probleme sowie unter den Mietern Mitwirkende an den Lösungen zu finden, spielten diese Faktoren bereits bei der Auswahl der zu Befragenden eine entscheidende Rolle. Dieses Herangehen unterscheidet sich demzufolge dahingehend von üblichen Untersuchungsmethoden, daß es von vornherein um die künftigen Handlungsträger bzw. um die künftigen Mitwirkenden geht. Deshalb sollten im Prinzip beim Übergang zu den Lösungsansätzen und bei der Konzipierung von Projekten die für die Erarbeitung der Studie Befragten wieder angesprochen werden, da sie in jeweils spezifischer Weise auch als Mittler, evtl. sogar als Träger der Projekte wirken könnten.

Die erste Befragung erfolgte bei einer Mieterin, die sich bei einem Mitglied der Bezirksverordnetenversammlung Lichtenberg über die Wohnungsbaugesellschaft beschwert hatte und deren

Beschwerde von dem BVV-Mitglied an den Ausschuß Bauen, Wohnen, Mieterschutz gegeben worden war. Der Interviewer hatte sich hinsichtlich der Befragungsweise vorbereitet, einen Leitfaden hatte er bei diesem Gespräch noch nicht. Die Befragung wurde in folgenden Schritten durchgeführt:

1. Vorstellung des Interviewers:

- Lichtenberger Bürgerin, Mitglied der BVV, Ausschuß Bauen, Wohnen Mieterschutz, auf diese Art und Weise die Adresse erfahren, ihre berufliche Entwicklung,
- Mitarbeiterin von tamen (kurze Vorstellung der GmbH, der Geschichte ihrer Gründung, ihrer Mitarbeiter, ihres Anliegens)
- Information über die Geschichte und das Anliegen des Auftrags der WBG

2. Klärung der Bereitschaft der Mieterin zu diesem Gespräch mit dem Ziel, gemeinsam auf der Grundlage ihrer Probleme mit der WBG die möglichen Ansätze für ein von ihr gewünschtes oder akzeptiertes Herangehen an die Lösung des Problems zu finden. Dabei war es für den Verlauf der Befragung relativ wichtig, zu Beginn ausdrücklich darauf hinzuweisen, daß die Geschäftsführung der WBG mittels verschiedener Maßnahmen dazu beitragen will, schrittweise zu einer Kooperation zwischen WBG und Mietern zu gelangen, in der sich die WBG zunehmend als Dienstleistungsunternehmen für die Mieter erkennen und dementsprechend arbeiten wird.

Damit wurde Vertrauen in die Sinnhaftigkeit der Befragung und der Studie geweckt und Gesprächsbereitschaft erzielt. Für die Punkte 1 und 2 wurden ca. 20 Minuten benötigt.

3. Darstellung der Problemfelder durch die Mieterin:

- die bestehenden Mängel im Haus und in der Wohnung,
- ihr eigenes Bemühen, mit den für dieses Mietobjekt zuständigen WBG-Mitarbeitern zu einer sinnvollen Klärung und Abarbeitung zu gelangen,
- ihre in den letzten Jahren zur Erhaltung und Verbesserung der Wohnsubstanz in der Wohnung durchgeführten und für die Wohnung auf eigene Kosten veranlaßten Maßnahmen,
- das Verhalten der WBG-Mitarbeiter.

4. Gemeinsames Herausarbeiten der Vorrangigkeit von Problemen, die das gesamte Haus betreffen. Dieses Herangehen entstand aus der Situation heraus, da die Interviewerin feststellte, daß die Mieterin während dieser ersten Phase des Gesprächs unbewußt vor allem über die Mängel am Haus gesprochen und darauf hingewiesen hatte, daß es notwendig sei, zuerst diese zu beseitigen, wenn man die Wohnungssubstanz verbessern wollte.

5. Frage des Interviewers nach Kommunikation der Mieter im Haus

Im Gespräch stellte sich durch die Darstellung der Mieterin heraus, daß sie nicht die einzige in dem Haus ist, die derartige Probleme hat und, was sehr wichtig ist, daß sowohl sie als auch andere Mieter des Hauses ein besonderes Interesse daran haben, daß vor allem grundlegende Mängel des Hauses beseitigt werden.

6. Gemeinsame Beratung, wie die Interviewerin mit den anderen Mietern des Hauses in Kontakt treten kann - indirekt über die befragte Mieterin oder direkt in Rahmen von Einzelbefragungen aller oder einer Hausversammlung. Die Mieterin schlug vor, daß sie sich darum kümmern würde, die Auffassungen der anderen Mieter noch einmal einzuholen. Sie sah das als rationellste Möglichkeit an, da sie im Hause ein solches Vertrauensverhältnis zueinander hätten.

7. im weiteren Gespräch entwickelte die Interviewerin Vorstellungen zu Rang- und Reihenfolgen notwendiger Reparaturen im Haus, in welche die Mieter in folgenden Phasen einbezogen werden sollten:

- Einbeziehung der Mieter in die Besichtigung der Mängel,
- Einbeziehung der Mieter in die Beratung der Rang- und Reihenfolgen der notwendigen Reparaturen und Mängelbeseitigungen,
- Einbeziehung der Mieter in die Zusammenarbeit mit den ausführenden Handwerksbetrieben,
- Einbeziehung der Mieter in die Kontrolle der durchgeführten Maßnahmen.

Daraus wurde ein Algorithmus über den Ablauf der Kontaktaufnahme des Mieters mit der WBG, deren kooperative Art des Umgangs miteinander sowie der Einbeziehung der Mieter in die Lösung der Probleme entwickelt.

8. Der erste Befragungstermin wurde mit der Bereitschaft der Mieterin, die Auffassungen anderer Mieter des Hauses zu notwendigen Reparaturen einzuholen und damit der Interviewerin die Arbeit zu erleichtern, nach ca. 2 Stunden beendet.

9. Der zweite Termin bei der Mieterin diente nicht zur Vertiefung der Befragung, sondern zur Einschätzung der gemeinsam gefundenen Verfahrensweise. Die Mieterin hatte entsprechend Vereinbarung innerhalb weniger Tage die wichtigsten Informationen von einigen Mietern eingeholt, dabei auch gleich Bereitschaft der Mieter zur Information erfahren. Sie zeigte ein großes Interesse an einer baldigen konkreten Umsetzung der gefundenen Verfahrensweise und schätzte ein, daß sich ihr Wohnhaus als Modellprojekt einer Haussanierung unter Einbeziehung von Mietern nach der gefundenen, oben genannten, Verfahrensweise eignen würde.

In der nächsten Etappe wurden vor allem Vertreter der Gruppe A befragt, die die Liste der Einzelprobleme erweiterten und die bei der ersten Befragung genannte Grundkonstellation Vermieter - Mieter bestätigten. Seitens der Interviewerin wurde in allen weiteren Befragungen das bei der ersten Befragung gefundene mögliche Herangehen zur Diskussion gestellt. Es wurde von allen danach Befragten vom Grunde her, manchmal in Variationen bestätigt. Damit waren bereits bei der ersten Befragung sowohl das gegenwärtig wichtigste Handlungspotential der Mieter gefunden worden als auch die Verfahrensweise, wie es am effektivsten in die Lösung der bestehenden Probleme einbezogen werden kann.

Mit der Darstellung der Inhalte und Ergebnisse der Befragungen wurde nach ca. 10 Befragungen begonnen, nachdem es sich als allgemeine Tendenz herausstellte, daß immer die gleichen wesentlichen Gesichtspunkte, wie Probleme der Mieter im Zusammenhang mit dem Zustand der Häuser und Wohnungen und der Arbeitsweise der Wohnungsbaugesellschaft, mögliches effektives Herangehen, Verhältnis der Mieter der Häuser untereinander sowie Verhältnis zwischen Wohnungsbaugesellschaft und Mietern genannt wurden. Befrager und Befragte verständigten sich, daß das Ergebnis der Befragung im Sinne einer effektiven Arbeitsweise bei der Erstellung der Studie als Fallbeispiel schriftlich fixiert wird und der Befragte diese erste Fassung durchsieht und gegebenenfalls ergänzt und korrigiert dem Befrager zustellt, der dann die Endfassung erstellt. Die Endfassung wurde dem Befragten auf Wunsch zugestellt. Nur in Ausnahmefällen wurde noch ein zweiter Gesprächstermin verabredet. Um so wenig Dopplungen wie möglich zu haben, wurden nicht für alle Befragungen Fallbeispiele erstellt.

Die Ergebnisse der Befragungen von Vertretern öffentlicher Behörden, Vereinen Projekten und anderen wurden entsprechend ihrem Inhalt dargestellt; die für die Darstellung der Mieterbefragungen gefundene Struktur traf hier nicht zu und wurde demzufolge nicht verwendet.

Die ungefähr 40 an den Geschäftsführer der Wohnungsbaugesellschaft gerichteten Beschwerdebriefe von Mietern enthalten die gesamte Palette der auch in den Befragungen erwähnten Probleme, Einschätzungen zu den Konstellationen Mieter - WBG-Mitarbeiter und auch zu den Defiziten in der Arbeitsweise innerhalb der WBG. Auffällig war, daß in manchen Beschwerdebriefen zum Teil die gleichen konstruktiven Lösungsansätze sichtbar werden, die von den befragten Mietern genannt und in den Befragungen diskutiert wurden.

Das ist auch insofern von Bedeutung, als damit bestätigt wird, daß nicht nur ein die vorbereitete Befragungssituation sowie das offensive Hineintragen von Lösungsansätzen durch den Befrager zu solchen Lösungsansätzen geführt hat, sondern diese Lösungsansätze auf der Hand liegen und nur noch eben durch die derartige Analyse herausgearbeitet und begründet zu werden brauchten, worin eben auch ein Ergebnis der Analyse besteht. Es wird keine aufgesetzten, sondern organische Lösungen geben.

Das bedeutet aber auch, daß einige der Mieter, die Beschwerdebriefe gesandt haben, in besonderer Weise geeignet wären, in vorgesehene Modellvorhaben einbezogen zu werden.

Vereinbarungsgemäß wurden während der Arbeit an der Studie entstandene Projektideen kurz skizziert. Die meisten von ihnen beruhen auf den Befragungsergebnissen und lassen sich anhand der Fallbeispiele nachvollziehen.

Nachdem mehrere Personen befragt worden waren, entstand die Idee, einen Fragebogen zu erarbeiten. Daran wurde parallel zu den Befragungen und zum Erstellen der Fallbeispiele gearbeitet. Er umfaßt sämtliche von den Mietern genannte und einige der vom Befrager ergänzte Problemkomplexe, ist somit sehr umfangreich und erfordert einen dementsprechend hohen Aufwand für die Beantwortung. Er ist nicht Bestandteil des Auftrags und in einigen Punkten noch einmal überarbeitungs- und ergänzungsbedürftig. Die Arbeit daran wirkte strukturierend auf die Befragungen.

Im folgenden soll die im Zusammenhang mit der Studie gefundene, ergänzte und erprobte Verfahrensweise im Überblick dargestellt werden.

1. Die Befragung der Mieter

1.1 Der Inhalt der Befragung der Mieter

Inhalt der Befragung waren vier Komplexe:

- alle die Probleme, die in den Wohnungen, Häusern und Wohnanlagen zu Instandhaltungsfragen, damit zusammenhängenden Beschaffenheitspauschalen und die gegenstandsbezogenen Abschlägen (bekannt als Beschaffenheitszuschläge), zu Betriebskosten, deren Höhe, Berechnung, Nachweisführung und Bezugsebene, zu Modernisierungsmaßnahmen, Leerstand, Gemeinschaftsräumen, Wohnungswechsel und -tausch sowie Wohnumfeld bestehen,
- die Auffassungen der Mieter über Varianten zur Lösung der Probleme,
- die Aktivitäten der Mieter zur Klärung der Probleme, ihre Erfahrungen, Kenntnisse, Bereitschaft im Hinblick auf eine Mitwirkung an der Lösung der Probleme und das Verhältnis der Mieter untereinander,
- die Arbeitsweise der Wohnungsbaugesellschaft.

Dabei wurden den Mietern keinerlei Einschränkungen auferlegt. Sie konnten alle Probleme in der Ausführlichkeit und Wertung darlegen, wie sie es für richtig hielten. Damit wurde eine breite Grundlage für Auswertungen nach verschiedenen Gesichtspunkten gelegt.

Besonderes Augenmerk galt dabei den Mietern, ihren bisherigen Aktivitäten, ihren Kenntnissen und Erfahrungen sowie ihren Kontakten untereinander. Das liegt darin begründet, als es ja gerade Ziel der Untersuchung war, herauszufinden, welche Mieterinitiativen es gibt, die unabhängig von der Wohnungsbaugesellschaft selbständig Maßnahmen zur Erhaltung der Bausubstanz durchführen oder solche, die derartige Aufgaben übernehmen könnten. Es war auch Ziel, das vorhandene, bisher aus verschiedenen Gründen nicht wirksam gewordene Handlungspotential der Mieter zu finden, das in derartige Aufgaben einbezogen werden könnte. Es war jedoch nicht bekannt, ob es solche Initiativen gibt und worin das Handlungspotential besteht. Es konnte sich also um einzelne Mieter oder um Gruppen von Mietern handeln. Solche Gruppen konnten lose, zeitweilige Verbindungen sein oder welche, die auf Dauer bestehen.

In Vorbereitung und während der Befragungen stellte sich heraus, daß derartige Gruppeninitiativen nicht bekannt waren. Initiativen einzelner Mieter sind bisher meistens auf die eigene Wohnung beschränkt, manche von den Mietern für notwendig erachtete Maßnahmen wurden auf Grund des ablehnenden Verhaltens der Wohnungsbaugesellschaft von diesen dann doch nicht durchgeführt, andere wurden von den Mietern auf Grund ihrer negativen Erfahrungen mit der WBG ohne Einwilligung der WBG durchgeführt. Das schien dem Befrager als Basis für gemeinsame Initiativen nicht ausreichend.

Es galt, potentielle Initiativen von Mietergruppen herauszufinden. Darum wurde in den Befragungen nach dem Verhältnis der Mieter untereinander gefragt, da Mieter, die miteinander reden, es entweder schon aus gemeinsamen Interessen tun oder dazu potentiell eher bereit wären, als solche, die nicht miteinander reden. Für künftig vorgesehene Initiativen von Mietern, mit denen die Wohnungsbaugesellschaft in Kooperation für die Erhaltung und Verbesserung der Wohnqualität wirken möchte, wären die ersten Ansprechpartner bei solchen Gruppen von Mietern zu suchen, die bereits in verschiedener Weise miteinander im Kontakt sind.

1.2 Der Ablauf der Befragung

a. Vorbereitung durch eine telefonische Anmeldung und Terminabsprache

Dabei wurde durch den Befrager kurz dargelegt, worin sein Auftrag, das Anliegen besteht. Ziel war es, trotz Skepsis der Angerufenen erst einmal überhaupt einen Gesprächstermin zu bekommen. Wie entweder gleich aus der Reaktion oder den späteren Befragungen deutlich wurde, hing die Bereitschaft zur Terminvereinbarung stark von der Person des Befragers und des Auftraggebers sowie davon ab, daß bereits im Vorfeld ausdrücklich darauf hingewiesen wurde, daß die Ergebnisse der Befragung eine Ausgangsbasis für Projekte bilden sollen, die die Wohnungsbaugesellschaft im Anschluß daran zur schrittweisen

Verbesserung der Wohnqualität unter Nutzung des Erfahrungspotentials der Mieter und gegebenenfalls gemeinsam mit ihnen durchführen will.

b. Einleitung der Befragung

Zu Beginn stellte sich der Befrager als Lichtenberger Bürger vor, der als langjähriger Mieter der KWV und nun der Wohnungsbaugesellschaft die Probleme der Mieter im wesentlichen kennt. Er erläuterte kurz die Gründe und Entstehungsgeschichte des Auftrags, die Arbeitsweise seines Büros und informierte über die Absicht des Auftraggebers, verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung der Situation durchzuführen, in die die Mieter in geeigneter Weise mit einbezogen werden sollen, wozu unter anderen die Studie als Grundlage dienen soll. Er bat den Mieter um Erlaubnis, die wesentlichen Gesprächsinhalte mitschreiben zu dürfen.

c. Darlegung der Probleme durch den Mieter

Vor der Schilderung konkreter Probleme äußerte fast jeder Mieter erst einmal seine Zweifel daran, daß sich in dieser Wohnungsbaugesellschaft, bei diesen Mitarbeitern, die man ja nun lange kenne, noch etwas ändern könne. Der Befrager brachte sein Verständnis hinsichtlich dieses Zweifels zum Ausdruck und forderte die Mieter auf, sich dazu konkreter zu äußern, weil er diese Befragung aus diesem Grunde durchführe. Die berechtigten Erwartungen der Mieter an ihren Vermieter, und manchmal auch ein wenig Hoffnung, waren es dann auch, die in dieser Phase über die Zweifel siegten und den Mieter veranlaßten, die ihm wichtig erscheinenden Probleme und seine Auffassungen, wie man diese lösen könne, darzulegen.

Der Befrager hat den Mieter ohne Beeinflussung der Reihenfolge und Wertungen erzählen lassen.

d. Darlegung der Lösungsansätze

Es war auffällig, daß die Schilderungen der Mieter meistens aus einer Mischung aus Verärgerung und konstruktivem Herangehen bestanden. In einem Zuge mit der Problemschilderung legten sie ihre Auffassungen dar, wie dieses oder jenes Problem doch viel einfacher, mit weniger Aufwand an Zeit und Geld für beide Seiten hätte gelöst werden können. Der Befrager brauchte nach eigenen Lösungsansätzen nicht gesondert zu fragen. Es wurde also in den Gesprächen deutlich, daß die befragten Mieter sich bei auftauchenden Fragen meistens selbst mögliche Lösungen angeboten hatten, damit meistens jedoch keine Resonanz gefunden hatten.

e. Vertiefung der Lösungsansätze

Der Befrager knüpfte an den eigenen Vorstellungen der Mieter an und beide überlegten gemeinsam, welche anderen und eventuell auch besseren Ansätze es zur Lösung gab. Dabei nutzte der Befrager die Gelegenheit, die in den ersten Befragungen gefundenen und ergänzten Herangehensweisen gemeinsam mit den Mietern zu diskutieren und auf ihre Tragfähigkeit zu überprüfen.

f. Abschluß des Gesprächs

Nach ca. 2 Stunden gingen beide Seiten in dem Gefühl auseinander, mit der diskutierten Herangehensweise ein tragfähiges Konzept für die Lösung anstehender Probleme in den Wohnhäusern in Kooperation von WBG und Mietern gefunden zu haben. Sie einigten sich über die Verfahrensweise bei der eventuellen schriftlichen Fixierung des Befragungsergebnisses. Alle äußerten den Wunsch auf eine baldige Umsetzung der Ergebnisse und ihre prinzipielle Bereitschaft, daran mitzuwirken. Das Vertrauen, daß sich wirklich etwas ändern würde, hatte niemand.

2. Die Darstellung der Ergebnisse der Mieterbefragung in Form von Fallbeispielen

Von den mehr als 40 Befragungen, die mit Mietern der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg durchgeführt wurden, in die zum Teil mehrere Personen einbezogen waren, wurde ca. die Hälfte in Fallbeispielen

dargestellt, darunter wurden von den Befragungen, die mit Vertretern der Gruppe D durchgeführt worden waren, alle Befragungsergebnisse dargestellt.

Wichtig für die Auswahl der Befragungsergebnisse als Fallbeispiel war, daß durch jedes Beispiel die bereits dargestellten Problemkomplexe und/oder Sichtweisen um wesentliche ergänzt wurden. In den Fällen, wo sich die Befragungsergebnisse in wesentlichen Punkten deckten, wurde jeweils nur eines exemplarisch dargestellt, um die Anzahl der Wiederholungen möglichst gering zu halten. In den Fällen, wo sich ein Befragungsergebnis als gesondertes Fallbeispiel trotz einiger ergänzender Details nicht gelohnt hätte, sind entsprechende Aussagen nur im Bericht zu finden. Da jede Darstellung dann wiederum alle von den jeweils befragten Mietern genannten Probleme enthält, kann man aus der Gesamtzahl der Fallbeispiele trotzdem gewisse Schlußfolgerungen hinsichtlich der Häufigkeit einiger Probleme ziehen. Diese Schlußfolgerungen sind statistisch jedoch nicht gesichert, da statistische Gesichtspunkte nicht Gegenstand der Untersuchung waren.

Wie oben bereits ausgeführt, ergab sich bereits bei den ersten Befragungen eine Grundstruktur in Inhalt und Ablauf, die bei der Darstellung als Fallbeispiel ebenfalls in Anwendung kam.

2.1 Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Zum Gebäude und zur Wohnung wurden einige wenige Angaben zu Alter, Bauart, Höhe, Standort, dazugehöriger Wohnanlage, eventuell zwischenzeitlich erfolgten größeren Reparaturen gemacht, da diese Faktoren unter Umständen bei der Auswertung der Befragung, um zum Beispiel den Standpunkt des befragten Mieters besser verstehen zu können, sowie bei der Konzipierung von Projekten eine Rolle spielen können.

2.2 Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Die Mieter schilderten die Probleme in der Reihenfolge, die sie für richtig hielten. Im Fallbeispiel wurden die Probleme dann auch einzeln und in der vom Mieter gewählten Reihenfolge dargestellt. Damit erhält man erstens einen Überblick über die Probleme bei jedem Einzelfall, hat dadurch aber auch die Möglichkeit, mehrere Fälle vergleichen zu können. Die Reihenfolge ist insofern wichtig, als sie Aufschluß darüber gibt, welche Bedeutung der Mieter jedem einzelnen Problem im Zusammenhang mit den anderen beimißt.

2.3 Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Das mögliche Herangehen zur Lösung eines Problems wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit von der Problemdarstellung getrennt. Es wurde für jeden Einzelfall gesondert dargestellt, um den Zusammenhang zwischen dem jeweiligen Problem und der von den Mietern vorgeschlagenen Lösung deutlich zu machen. Darüberhinaus wurde damit die Möglichkeit geschaffen, die vorgeschlagenen Herangehensweisen verschiedener Mieter zu einem bestimmten Problem miteinander vergleichen zu können.

2.4 Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein?

In den Fallbeispielen werden neben der Vielfalt der Kontakte der Mieter untereinander auch einige der Gelegenheiten dargestellt, bei denen die Mieter in Kontakt kommen, welche Möglichkeiten über gemeinsame Initiativen von Mietern sie selbst sehen. Es werden eventuell vorhandene Besonderheiten und allgemeine Tendenzen herausgearbeitet. Diese Darstellungen sind wichtiger Anknüpfungspunkt für zukünftig vorgesehene Projekte.

2.5 Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein?

Die Mieter haben im Laufe der Jahre eine Reihe von Erfahrungen mit den Mitarbeitern der Wohnungsbaugesellschaft gesammelt. Da es sich dabei bisher um überwiegend negative Erfahrungen handelt, haben die Mieter nur ein geringes Vertrauen zur Wohnungsbaugesellschaft und halten ein gemeinsames Handeln Vermieter - Mieter für nahezu undenkbar. Ihrer Meinung nach müßte sich dann in der WBG sehr viel ändern. Um diese skeptische Haltung der Mieter zu verstehen, werden die in den Befragungen genannten wesentlichen Erfahrungen dargestellt. Wenn von den Mietern beim Durchlesen der ersten Fassung des Fallbeispiels während der Befragung geäußerte kritische Haltungen ganz oder teilweise

zurückgenommen wurden, so wurden die entsprechenden Passagen im Fallbeispiel auf ihren Wunsch geändert. Im Bericht gibt es dazu eine Grundaussage.

Es wurde ebenfalls dargestellt, welche soziale Funktion die Mieter einer städtischen Wohnungsbaugesellschaft beimessen und inwieweit sie diese ihrer Meinung nach wahrnimmt bzw. nicht wahrnimmt. Durch die kritische Auseinandersetzung der Mieter werden bei vielen Fallbeispielen die von den Mietern gesehenen möglichen Ansätze für eine andere, auf die gemeinsame Wahrnehmung gemeinsamer Interessen von Mieter und Vermieter orientierte Arbeitsweise deutlich.

3. Die Befragung von Gewerbetreibenden, Vertretern des Bezirksamtes, sozialer und kultureller Projekte

Hierzu wurden insgesamt 6 Fallbeispiele erarbeitet, befragt wurden 13 Projekte, Abteilungen des Bezirksamtes und Handwerker, wobei in einige Befragungen mehrere Personen und damit insgesamt 20 Personen einbezogen waren.

3.1 Der Inhalt der Befragung von Gewerbetreibenden, Vertretern des Bezirksamtes, sozialer und kultureller Projekte

Zu solchen Fragen, wie bessere Berücksichtigung ökologischer Aspekte, Integration von Kultur, von Ausländern, Behinderten, die eines anderen Herangehens aller Beteiligten, also sowohl der WBG als auch der Mieter, als auch mitunter von den Trägern dieser Inhalte bedürfen, wurden die Mieter in dieser Phase nur am Rande oder nicht befragt. Dazu wurden entsprechende Einrichtungen, wie Vereine und Abteilungen des Bezirksamtes angesprochen. Das hat verschiedene Gründe: die Mieter drückt der Schuh vor allem bei ihre unmittelbaren Wohn- und Lebensqualität, wenn sich da nichts verbessert, ist ihnen die Lösung anderer Fragen zwar nicht gleichgültig, sie sind jedoch dann nur in Ausnahmefällen bereit, andere Leistungen der WBG anzuerkennen oder sogar noch zu unterstützen. Diese Vermutung wurde bei den Mieterbeteiligungen zu Wohnninnenhofgestaltungen im September/Oktober 1994 durch die Mieter bestätigt. Trotzdem sollte die Gelegenheit dieser Studie genutzt werden, um auf diesen Gebieten vorhandene Konflikte und Arbeitsansätze zu erfassen und zugänglich zu machen, auch wenn es für die Einbeziehung derartiger Gedanken in die Kooperation Vermieter - Mieter bisher keine Vorstellungen gibt.

In den Befragungen von Gewerbetreibenden, Vertretern aus verschiedenen Bereichen des Bezirksamtes Lichtenberg von Berlin, von Mieterverbänden, dem Behindertenverband, Kulturvereinen und weiteren Projekten wurden bestehende Konflikte, wenn überhaupt, nur kurz angesprochen. Das Hauptanliegen bestand darin, aus ihrer Sicht Anregungen zu erhalten, welche heute in der Gesellschaft wichtige Fragen durch die Wohnungsbaugesellschaft besser wahrgenommen und in ihre Arbeit einbezogen werden sollten:

- welche Erwartungen werden an die Wohnungsbaugesellschaft als Dienstleistungsunternehmen gestellt,
- wie kann die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg ihre soziale Funktion als größter Wohnungseigentümer Lichtenbergs, in dessen Wohnungen mehr als die Hälfte der Lichtenberger Bürger lebt, besser wahrnehmen als bisher und damit unter Umständen sozialen Konflikten vorbeugen,
- was könnte außerdem zu einem zukunftsorientierten Unternehmensprofil einer Wohnungsbaugesellschaft gehören.

Dabei wurde versucht, wichtige Teile eines größeren Spektrums zu erfassen, in der Gewißheit, daß dadurch veranlaßt nach weiteren Ideen und Anregungen gesucht werden wird.

Gleichzeitig wurde mit dieser Befragung ein Schritt getan, Vertreter von sozialen und kulturellen Projekten zu veranlassen, ihrerseits über mögliche kooperative Beziehungen mit der Wohnungsbaugesellschaft im Sinne eines Beitrags zur Verbesserung der Lebensqualität der Mieter nachzudenken.

3.2 Die Darstellung der Befragung von Gewerbetreibenden, Vertretern des Bezirksamtes, sozialer und kultureller Projekte als Fallbeispiel

Kriterien für die Auswahl aus diesen Befragungsergebnissen zur Darstellung als Fallbeispiel waren:

- es sollte sich um ein Gebiet handeln, dessen Anliegen und Probleme für einen Teil der Mieter in Bezug auf ihre Wohn- und möglicherweise darüber hinausgehende Lebensqualität wichtig ist,

- das Anliegen des behandelten Themenkomplexes sollte auch für bisher damit weniger vertraute Personen verstehbar sein.
- über die Probleme und Anregungen sollte ein relativ breiter Kreis von Mitarbeitern der WBG aus verschiedenen Fachgebieten informiert sein,
- die schrittweise Berücksichtigung der damit gegebenen Anregungen in der praktischen Arbeit der WBG sollte als realisierbar eingeschätzt werden.

Der Aufbau der Fallbeispiele richtete sich nach dem jeweiligen Inhalt und weicht deshalb von den Fallbeispielen der Mieterbefragungen ab.

4. Gründe und Grundlage für die zusammenfassende Darstellung der Studie

Die zusammenfassende Darstellung enthält die wesentlichen Ergebnisse der Befragungen, einen Überblick über die Probleme und die Konstellationen zwischen Mietern und Vermietern sowie die Lösungsansätze. Dabei wird versucht, größere Wiederholungen weitgehend zu vermeiden, da die wesentlichen konkreten Zusammenhänge ausführlich in den Fallbeispielen zu finden sind. Wie oben bereits begründet, enthält die Zusammenfassung auch einige Aussagen aus weiteren, nicht als Fallbeispiel aufgearbeiteten Befragungen. Die zusammenfassende Darstellung kann als Anregung für die Tendenz möglicher Projekte verstanden werden, für die Konzipierung konkreter Projekte sollte man auf die Fallbeispiele zurückgreifen.

5. Übersicht über mögliche Projekte

Die Entwicklung von Projektideen war Bestandteil des Auftrags. Diese ergaben sich meistens schon während der Befragungen und wurden dann oftmals auch schon mit dem jeweiligen Gesprächspartner kurz diskutiert. In dieser Phase wurde versucht, diese knapp darzustellen. Die Reihenfolge, in der die Projektideen aufgelistet sind, stellt keine Wertung dar. Es wurden auch weder der Versuch unternommen, mehrere Projektideen zusammenzufassen noch Einschätzungen hinsichtlich der Tragfähigkeit der Ideen und ihrer Größenordnungen vorzunehmen. Es wurde auch nicht untersucht, ob die eine oder andere Idee bereits anderweitig umgesetzt wird. Alle diese Fragen sollen im Anschluß an diese Studie geklärt werden. In diesen notwendigen Klärungsprozeß sollten Mitarbeiter verschiedener Bereiche der Wohnungsbaugesellschaft einbezogen werden, aber auch Mieter, Interessenverbände, Träger sozialer und kultureller Projekte, Gewerbetreibende, EDV-Fachleute und andere.

6. Der Fragebogen

Der im Zusammenhang mit der Studie entwickelte Fragebogen umfaßt sämtliche von den Mietern genannte und einige der vom Befragten ergänzte Problemkomplexe, ist somit sehr umfangreich und erfordert einen dementsprechend hohen Aufwand für die Beantwortung. Es wurden mehrere Mieter gefragt, ob sie sich der Mühe unterziehen würden, ihn ohne bisher beabsichtigte Projektvorhaben, in die ihr Haus einbezogen werden soll, zu beantworten. Es hat bisher nur einer geschafft.

Die Beantwortung des Fragebogens soll Aufschluß über die Spannbreite der Kooperationsbereitschaft und -möglichkeit der Mieter sowohl hinsichtlich der sie gegenwärtig direkt drückenden Probleme als auch hinsichtlich der sie in Bezug auf die Wohnung nur mittelbar drückenden Fragen oder ihnen noch gar nicht bewußt gewordener Fragen geben. Das heißt, er soll auch zur Vorbereitung sozialer, kultureller oder ökologischer Projekte dienen.

Da dieser Fragebogen auf die Ermittlung der Handlungsansätze der zu befragenden Person für jeden Problemkomplex abzielt, ist seine Verwendung ohne die Absicht, dann auch zu handeln, nicht sinnvoll. Er sollte demzufolge in Vorbereitung von konkreten Projekten, in die einzelne Mieter oder Mietergemeinschaften einbezogen werden sollen, angewendet werden, um die persönlichen Voraussetzungen sowie die Position jedes Mieters zu den konkreten Vorhaben bzw. Vorhabenkomplexen zu erfahren. Das bedeutet, daß in Abhängigkeit von den Vorhaben jeweils nur Teile des Fragebogens beantwortet werden müssen. Bei Mietern und Mietergemeinschaften, mit denen schrittweise verschiedene Projekte realisiert werden sollen, könnte der jeweils zutreffende Teil des Fragebogens bei der Vorbereitung verwendet werden.

Die Reihenfolge der in den Fragebogen aufgenommenen inhaltlichen Komplexe wurde in Anlehnung an ihre Bedeutung für die Wohn- und Lebensqualität der Mieter gewählt. Auf Grund dessen, daß von allen Problemkomplexen im Grunde die Wohn- und Lebensbedingungen der Mehrzahl oder aller Mieter eines Hauses betroffen sind, wurde mit dem Abfragealgorithmus versucht, den Bogen vom einzelnen Mieter über den Kontakt des Mieters zu anderen Mietern und über die von der WBG zu erfüllenden Voraussetzungen bis hin zur Handlungsbereitschaft des Mieters und zur Handlungsbereitschaft der Mietergemeinschaft zu spannen.

Da die Kräfte der WBG ohnehin begrenzt sind, sollte man in Abhängigkeit davon, wie jeder einzelne Mieter und die Mehrheit der Mietergemeinschaft eines Hauses oder einer Wohnanlage zu den im Fragebogen aufgeworfenen Fragen steht, entscheiden, ob man das Projekt dort durchführt. Wenn man sich auf Grund des Befragungsergebnisses nicht für die Durchführung des Projektes in diesem ursprünglich vorgesehenen Objekt entscheiden möchte, viele andere Gründe jedoch dafür sprechen, sollte den Mietern unter anderem auch durch eine nochmalige Durchsicht des Fragebogens die Chance zum Überdenken ihrer Position und Änderung oder Ergänzung ihrer Antworten gegeben werden.

Es wäre zu diskutieren, ob diese schriftlichen Aussagen eine bessere Grundlage für Projekte und deren Erfolgsaussichten sind, als wenn man Mieterbeteiligungen analog denen vom September/Oktober 1994 bei den Wohnumfeldgestaltungen durchführt. Dabei ist zu berücksichtigen, daß jene Aktivitäten für die Mieter unverbindlich waren und es auch immer noch sind. Die Verbindlichkeit würde erst bei Mieterselbstbeteiligung an einigen Arbeiten einsetzen, und das wurde dort noch nicht erprobt. Dann kommt die Stunde der Wahrheit. In diesem Zusammenhang wäre zu prüfen, inwiefern der Fragebogen eine Grundlage für notwendige Vereinbarungen der WBG mit den Mietern über deren Mitwirkung an Maßnahmen bilden könnte.

Vielleicht könnte dieser Fragebogen bei dem vorgesehenen integrierten Projekt das erste Mal ausprobiert werden. Dabei werden dann auch noch andere Fragen eine Rolle spielen, er wäre also in Anlehnung an diesen Fragebogen weiter zu entwickeln.

Der generelle Abfragealgorithmus ist:

- Ausgangszustand der Untersuchung (kann in der Gegenwart liegen, aber auch schon weiter zurück)
- was mußte (müßte) verändert werden
- haben andere Mieter bezüglich des genannten Sachverhalts die gleiche oder eine ähnliche Auffassung
- was haben Sie gemacht
- wie war die Reaktion
- was wurde erledigt
- wie war der Ablauf der Erledigung
- welcher Aufwand für die Erledigung
- was muß noch gemacht werden
- in welcher Reihenfolge
- welcher Zustand soll erreicht werden
- was würden Sie tun, um das zu erledigen
- was würden Sie bezahlen, damit das erledigt wird
- welche Bedingungen knüpfen Sie daran
- würden Sie das alleine tun
- würden Sie das gemeinsam mit anderen tun
- haben Sie den Eindruck, daß andere mitmachen würden
- was müßte die WBG Ihrer Meinung nach tun.

Bei den Aspekten, die über die gegenwärtigen Hauptprobleme der Mieter hinausgehen, wurde der Algorithmus verkürzt. Es wird stärker auf künftige Handlungsweisen der Vermieter und Mieter orientiert.

7. Durchführung von workshops

Als Übergang zwischen der Analyse und den Projekten empfiehlt es sich, einen oder zwei workshops durchzuführen, auf denen folgende Aspekte herausgearbeitet werden sollten:

- gegenwärtiger Sachstand und bestehende Konfliktfelder,
- Wünsche der Mieter,
- bisherige Verfahrensweisen der WBG,
- generelle Kooperationsmöglichkeiten zwischen den Mietern und der WBG,
- die nächsten Schritte.

Sinnvoll wäre es, wenn sich diese workshops bereits auf einige inhaltliche Schwerpunkte konzentrieren würden, um den Übergang zu dafür zu entwickelnde Projekte zu ermöglichen.

II. Zusammenfassende Darstellung der wesentlichen Aussagen der Fallbeispiele

1. Einleitung

2. Wesentliche Aussagen zu den in der Untersuchung berücksichtigten Problemkomplexen

- 2.1 Instandhaltung**
- 2.2 Beschaffenheitszuschlag**
- 2.3 Betriebskosten**
- 2.4 Modernisierung**
- 2.5 Hausreinigung**
- 2.6 Hauswartstätigkeit**
- 2.7 Gemeinschaftsräume**
- 2.8 Wohnumfeld**
- 2.9 Wohnungstausch/-wechsel**
- 2.10 Weitere Probleme**

3. Mögliches Herangehen

- 3.1 Instandhaltung**
- 3.2 Beschaffenheitszuschlag**
- 3.3 Betriebskosten**
- 3.4 Modernisierung**
- 3.5 Hausreinigung**
- 3.6 Hauswartstätigkeit**
- 3.7 Gemeinschaftsräume**
- 3.8 Wohnumfeld**
- 3.9 Wohnungstausch/-wechsel**
- 3.10 Weitere Zusammenhänge**

4. Zum Verhältnis Mieter - Mieter

5. Zum Verhältnis WBG - Mieter

6. Schlußbemerkungen

II. Zusammenfassende Darstellung der wesentlichen Aussagen der Fallbeispiele

1. Einleitung

Ausgangspunkt der Untersuchungen waren zwischen der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg und ihren Mietern bestehende Konflikte und Auseinandersetzungen, die eine konstruktive, allen Beteiligten förderliche Bewältigung der Aufgaben bei der großflächigen Sanierung der Wohngebäude sowie bei der Verbesserung des Wohnumfeldes behindern, eine Entfremdung der Beteiligten zueinander sowie der Mieter von ihrem mittel- und unmittelbaren Wohnumfeld bewirken.

Durch die Studie sollte ein Prozeß in Gang gesetzt werden, in dessen Verlauf Projekte entstehen, in denen wesentliche Sanierungsaufgaben durch die in den Häusern der WBG wohnenden Mieter mit Unterstützung der Mitarbeiter der WBG Lichtenberg selbständig unter dem Motto "Wir für uns" gelöst werden.

Folgende Fragen wurden an den Anfang der Untersuchungen gestellt:

1. Welche Initiativen von Mietern, Bürgervereinen, Projekten u.ä. aus Lichtenberg, die im Zusammenhang mit ihrer Wohnsituation stehen - direkt zur Wohnung und indirekt im Wohngebiet, gibt es gegenwärtig?
2. Welche darüber hinausgehenden Aktivitäten von Mietern, Vereinen etc., die im Zusammenhang mit der Lebensqualität im Kiez stehen, gibt es?
3. Welche Hemmnisse für selbständige Aktivitäten der Mieter in den Wohnungen und Häusern gibt es?
4. Welche neuen Projekte und Vorhaben sind auf dieser Grundlage möglich?
5. Wie kann ein solcher Prozeß organisiert werden?
6. Welche Hindernisse hinsichtlich kooperativer Beziehungen zu den Mietern schaffen die Mitarbeiter der WBG L. Selbst?
7. Durch welche Maßnahmen können sie diese beseitigen?
8. Welche Initiativen der Mieter und ihrer Organisationen kann die WBG L. in welcher Weise unterstützen?
9. Für die Unterstützung welcher Aktivitäten kann die WBG L. Drittmittel akquirieren?

Die Befragungen ergaben, daß es vielfältige Initiativen einzelner Mieter und Gruppen von Mietern und Projekten zur Verbesserung der Wohnungs- und Lebensqualität im Stadtbezirk gibt. Diese werden jedoch noch nicht im Sinne zielgerichteter Verbesserung der Wohnsubstanz und Lebensqualität in den Wohnanlagen der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg tätig, da dazu bislang die entscheidenden Voraussetzungen durch die WBG nicht gegeben waren.

Die Befragungen und die Beschwerdebriefe bestätigten jedoch die Vermutung, daß unter den Mietern ein Potential für derartige oder ähnliche Aktivitäten vorhanden ist und bislang nicht ausreichend genutzt wird. Dieses Potential besteht in dem Verantwortungsbewußtsein, der Ausdauer, den Fachkenntnissen und der sozialen Kompetenz vieler Mieter.

In den folgenden Abschnitten werden die von den Mietern in der Zusammenarbeit mit der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg als Ganzes gesehenen Probleme ausführlich dargestellt und die sich daraus für beide Seiten ergebenden Möglichkeiten aufgezeigt. Dabei wird deutlich, daß die Mieter in der Mehrzahl der Fälle eine auf die Lösung der Probleme gerichtete Haltung haben, wodurch ein günstiger Anknüpfungspunkt für eine künftige Kooperation beider Seiten besteht. Wie beabsichtigt, entstanden in den Diskussionen mit den Befragten viele Ideen, aus denen die im Abschnitt IV dargestellten Projektvorschläge wurden.

2. Wesentliche Aussagen zu den in der Untersuchung berücksichtigten Problemkomplexen

In den Befragungen und den Beschwerdebriefen wurden folgende Komplexe genannt, bei denen es Probleme zwischen der Wohnungsbaugesellschaft und den Mietern gibt und ohne deren Lösung eine Kooperation zwischen beiden Seiten für die Mieter gegenwärtig nicht möglich ist:

- Instandhaltung
- Beschaffheitszuschlag
- Betriebskosten
- Modernisierung
- Hausreinigung
- Hauswartstätigkeit
- Gemeinschaftsräume
- Wohnumfeld
- Wohnungstausch/-wechsel
- weitere Probleme.

Da jeder Komplex seine Spezifik hat, wird im folgenden jeder einzeln dargestellt.

2.1 Instandhaltung

Als das wichtigste Problem wurden von allen Befragten die mit der Instandhaltung der Wohnungen und Häuser zusammenhängenden Fragen genannt. Dazu gibt es den meisten Schriftwechsel mit der WBG, die meisten persönlichen Vorsprachen zu den Sprechstunden. Sie nannten fast ausnahmslos in der Reihe der aufgezählten Mängel zuerst gravierende Mängel an den Häusern, die sich dann in den Wohnungen auswirken. Kleinere Mängel in den Wohnungen wurden seltener erwähnt. Die folgende Auflistung soll einen Überblick über die von den Mietern genannten Mängel geben:

- defektes Dach und Nässeschäden an Decken und Fassaden
- defekte Regenfallrohre
- defekte Fassaden
- undichte Fenster in Wohnung und Treppenaufgang, teilweise mit Wasserflecken unterhalb der Fenster
- Wasserschaden an der Außenwand
- schlechter Bauzustand der Balkone
- Geruchsbelästigung durch Schornsteine
- Mängel, die sich auf die Sicherheit der Bewohner auswirken, wie defekte Haustüren, nicht verschließbare Durchfahrttüren, defekte Haustürschlösser, fehlende Schließanlagen, fehlende Klingelanlagen, fehlende Gegensprechanlagen, zu kleine Briefkästen
- defekte Dielung und Beläge im Treppenhaus
- defekte Treppenlichtrelais
- defekte Fußbodenbeläge in den Wohnräumen
- defekte Türen innerhalb der Wohnungen
- defekte Temperaturfühler an der Fernheizung
- Feuchtigkeit in der Steckdose
- undichte Wasser- und Abwasserrohre in einzelnen Wohnungen und in ganzen Ver- und Entsorgungssträngen
- defekte Gasboiler
- schlechte Wasserqualität
- defekte Warmwasserversorgung

- unzureichende Schallisolierung zwischen zwei Wohnungen.

Viele wiesen darauf hin, daß sie oftmals durch Gespräche mit anderen Mietern im Nachhinein feststellten, daß sie nicht die einzigen des Hauses waren, die die jeweils gravierenden Mängel schriftlich oder mündlich an die WBG gemeldet haben, sondern andere Mieter des Hauses unabhängig von ihnen auch (vgl. B 1, B 4 und B 5, D 6). Die WBG bekommt von den Mietern eine Reihe von Hinweisen auf Art, Häufigkeit und Lage der Mängel in Haus und Wohnung. Diese könnte sie sowohl für eine Zustandserfassung des Hauses als auch für ein Konzept der schrittweisen Sanierung des Hauses nutzen. Aus dem Verhalten der WBG muß man schließen, daß sie die vielen ihnen vorliegenden Daten nicht nutzen, auch bei häufigeren Mängelmeldungen keine näheren Untersuchungen gemacht werden. Es ist zu vermuten, daß diese Daten auch nicht aufbereitet sind, weder beim Sachbearbeiter in Stichpunkten und schon gar nicht mittels der EDV nach einem Konzept.

Da die WBG die für Anfang 1991 angekündigte grundlegende Zustandserfassung nicht durchgeführt hat (vgl. D 8), kann diese Annahme als sehr wahrscheinlich angesehen werden. Das stände auch in Einklang damit, daß immer nur von Fall zu Fall, das heißt vor allem entsprechend der Hartnäckigkeit des Mieters, Reparaturaufträge erteilt werden und niemals grundsätzlich reagiert wird.

Mach den wirklichen Ursachen von Mängeln, wie feuchte Außenwände, wird nicht gesucht, sondern es wird behauptet, die Mieter lüften nicht. Gleichartige Erscheinungen in mehreren Wohnungen eines Hauses werden nicht im Zusammenhang gesehen, selbst dann nicht, wenn die Mieter darauf hinweisen. Aus Mängelmeldungen von Mietern geht hervor, daß bestimmte Arten von Mängeln an bestimmten Stellen der Gebäude besonders häufig auftreten. Die Mieter haben sich im Laufe der Jahre zwangsläufig einigen Sachverstand angeeignet und können Hinweise zu möglichen Zusammenhängen geben. Die Instandhaltungen werden trotzdem auf die jeweilige Wohnung bezogen, ohne Berücksichtigung des Zustands des gesamten Hauses.

Es mußte festgestellt werden, daß ein und derselbe Mangel in verschiedenen Wohnungen von der WBG bei den Mietern, die in der Wohnung bleiben wollten, ignoriert bzw. heruntergespielt wurde. In der Wohnung, aus der ein Mieter auszog, wurde im Zusammenhang mit der Abnahme durch die WBG vor diesem Auszug erklärt, daß dieser Mangel ein wesentlicher Grund dafür sei, daß diese Wohnung ohne Behebung auch dieses Mangels nicht weitervermietet werden könne.

Über die reine Instandhaltung hinausgehende Faktoren, wie spezielle Probleme von Menschen mit Handicap, Kleinwüchsigen oder Kindern werden zu wenig berücksichtigt. Sie werden nicht grundsätzlich erfragt und müssen im Einzelfall mit größerem Aufwand durchgesetzt werden. Das entspricht der grundsätzlichen Verfahrensweise, daß individuelle Wünsche der Mieter oder ganzer Mietergemeinschaften vor Beauftragung der Maßnahme nicht erfragt werden. Die Mieter finden unangekündigt eine reparierte Hausklingelanlage vor und hätten anstelle der Reparatur lieber eine Gegensprechanlage gehabt und dafür auch zum Beispiel eine Modernisierungsumlage gezahlt.

Oftmals hatten Mieter solche Mängel, wie Defekte an Regenfallrohren in Höhe des Erdgeschosses, sofort gemeldet, als sie diese festgestellt hatten und die Folgen mitunter noch unerheblich waren. Oftmals ist monatelanges Nachfragen und Mahnen der Mieter notwendig, damit wenigstens dringende Reparaturen durchgeführt werden, möglichst noch, bevor der Folgeschaden größer als der ursprüngliche ist. Der Mieter muß hinterher sein, damit die Reparatur dann auch wirklich erfolgt.

Die WBG schickt Hauswarte oder andere Mitarbeiter mehrere Male vorbei, um den angezeigten Mangel zu erfassen. Der Mieter erhält davon keine Kopie für seine Unterlagen. In manchen Fällen wurden im Lauf der Zeit mehrere Mitarbeiter (Hauswarte?) zur Mängelerfassung geschickt, deren Einschätzungen sich zum Teil widersprachen bis zu der Aussage, daß alles in Ordnung sei. Gutachten von Handwerkern, die sich die Mieter nach längerem Hin und Her selbst einholen, werden von den WBG-Mitarbeitern ignoriert und falsch verstanden.

Insgesamt haben die Mieter den Eindruck, daß Informationssystem und Arbeitsweise der WBG nicht ausreichend durchdacht sind. So müssen sie bei Nachfragen feststellen, daß die Bearbeiter den jeweiligen Vorgang nicht kennen, bei ihnen keine Mängelmeldung vorliegt oder sie die Unterlagen nicht finden. In anderen Fällen erhalten die Mieter zu ein und demselben Vorgang mit demselben Datum zwei Briefe mit fast gleichlautendem Text, die zum Teil unterschiedliche Unterschriften tragen. Wenn ein Handwerker für einen Ausstattungsgegenstand einen Schrottschein ausstellt, dann erhält ihn der Mieter und bringt ihn zur WBG.

Die Aufträge der WBG an Firmen sind oftmals unvollständig, zum Beispiel in Bezug auf den tatsächlichen Mängelumfang oder die betroffenen Mieter. Das hat in manchen Fällen vermeidbare zusätzliche Wege und Klärungsprozesse zur Folge.

Auch begonnene Systematisierungen im Informationssystem sind nicht zu Ende geführt. So wird seit Anfang 1994 bei Wohnungsbesichtigungen durch WBG-Mitarbeiter ein formalisiertes Protokoll ausgefüllt. Auf den ersten Blick hat man den Eindruck, daß damit nun eine bessere Grundlage für die Zustandserfassung geschaffen wurde. Die Ausführlichkeit der Protokolle und der Aufbau des Formulars ermöglichen eine übersichtliche und umfassende Zustandserfassung der Räume und die Festlegung der Verantwortlichkeit für die Behebung der Mängel.

Diese Formblätter enthalten folgende wesentliche Informationen nicht:

- mit welcher Dringlichkeit welcher Mangel behoben werden muß,
- wann und in welcher Abfolge die Mängel behoben werden sollen,
- welche Arbeiten sich eventuell gegenseitig bedingen,
- welche sonstigen Voraussetzungen dafür notwendig sind,
- welche Reparaturen weniger dringlich sind,
- inwieweit Aktivitäten des Vermieters und des Mieters ineinander verzahnt durchgeführt werden sollten.

Dieses Protokoll hängt auch insofern etwas im luftleeren Raum, als die Vorbereitung auf eine derartige Wohnungsbesichtigung und auch die Besichtigung selbst nicht genügend vorbereitet sind. In vielen Fällen gibt es einen umfangreichen und über einen längeren Zeitraum geführten Schriftwechsel zwischen Mieter und WBG, der in der Zwischenzeit recht unübersichtlich geworden ist, insbesondere dann, wenn wenig abgearbeitet wurde. Bei der praktizierten Verfahrensweise müßte der Mieter sämtliche Mängel, die er mal gemeldet hat, auf Anhieb wissen. Es werden im wesentlichen die Mängel erfaßt, die man auf den ersten Blick sieht und die sich der Mieter gemerkt hat. Da der Mieter nur die Mängel meldet, die er wahrgenommen hat, besteht die Gefahr, daß wesentliche Mängel übersehen werden. Außerdem erfolgt die Zustandserfassung nicht immer im Beisein des Mieters (vgl. D 5).

Mehrere Befragte waren mit der Qualität der in ihren Wohnungen durchgeführten Reparaturen nicht zufrieden. Sie haben den Eindruck, daß Reparaturen nur nach kurzfristigen Kostengesichtspunkten in Auftrag gegeben werden - der billigste Anbieter erhält den Auftrag, egal wie lange es hält, obwohl nur provisorisch durchgeführte Reparaturen letzten Endes zusätzlichen Aufwand bedeuten und teurer werden sowie weiteren Verdruß hervorrufen.

Die Mieter vermissen in vielen Fällen Informationen über die Auftragsvergabe an die Firmen über durchzuführende Reparaturen. Das betrifft die vorgegebenen Leistungsumfänge und Qualitätskriterien, mitunter Zeitpunkt der Erfüllung der Aufträge, deren Kosten und notwendige Nacharbeiten. Und sie vermissen eine Bauabnahme und den Vergleich der Arbeitsweise verschiedener Firmen.

Es wird auch nicht darüber informiert, inwieweit Umweltaspekte bei den Reparaturen, zum Beispiel verwendete Farben und Lösungsmittel, bei der Auftragsvergabe berücksichtigt werden.

Viele der Lichtenberger Handwerksfirmen waren langjährige Vertragspartner der damaligen KWV. Manche von ihnen erhalten von der Wohnungsbaugesellschaft heute keinerlei Aufträge mehr. In den letzten Jahren haben andere, ehemals in staatlichen Betrieben arbeitende Handwerker in Lichtenberg eine eigene Firma gegründet. Einige mußten feststellen, daß sie in anderen Stadtteilen, oftmals in westlichen gefragt sind, hier in unmittelbarer Wohnnähe nicht. Da damit für sie täglich weite bis sehr weite Anfahrtswege verbunden sind, was bei unvorhergesehenen Fällen, zu erheblichen zusätzlichen Belastungen führt, wären sie durchaus auch an Aufträgen in Nähe des Firmensitzes interessiert.

Bei dem großen Bestand an Wohnungseinheiten, über die die WBG in Lichtenberg verfügt, müßte genügend Arbeit auch für Lichtenberger Firmen vorhanden sein. Auf Grund der kurzen Anfahrtszeit und geringen Anfahrtskosten könnten diese Firmen sicher auch kostengünstige Partner für die WBG sein. Warum diese Firmen keine Aufträge von der WBG erhalten, obwohl sie Mitglied des Lichtenberger Wirtschaftskreises sind und im November 1993 am Lichtenberger Dialog teilgenommen haben, ist unverständlich.

Viele Mieter waren in den letzten Jahren bereit, Fenster oder zur Wohnung gehörende Ausstattungsgegenstände auf eigene Kosten nach Genehmigung zu ersetzen, da seitens der WBG informiert

worden war, es sei dafür kein Geld vorhanden und die Mieter lieber einiges an Kosten, als auf Dauer mit Mängeln verbundene Unbequemlichkeiten auf sich nahmen. Das insbesondere vor der ersten Grundmietenerhöhung im Oktober 1991, also zu einer Zeit, als die Mieten noch sehr niedrig waren. Sie waren dazu bereit, obwohl diese Gegenstände, wie Fenster, Mischbatterien, Fußbodenbelag usw. eigentlich zur Wohnung gehören und in der Miete enthalten sind.

Diese Bereitschaft ist immer noch vorhanden, läßt jedoch nach. Das resultiert einerseits aus den inzwischen stark gestiegenen Mieten und andererseits daraus, daß die WBG eine auf Kooperation mit den Mietern zielende Verhaltensweise vermissen läßt. Das heißt in diesem Fall, daß die Mieter bei notwendigen Wartungs- und Reparaturleistungen für diese aufkommen müssen, obwohl sowohl die Geräte als auch deren Wartungen im Mietpreis enthalten sind. Es sei denn, sie nehmen längere Auseinandersetzungen in Kauf.

Die Mieter haben dafür logischerweise kein Verständnis, zumal ihnen keine Gründe angegeben werden. Eine Nachfrage bei einer Sanitärfirma brachte als eine der möglichen Erklärungen, daß die Mieter mitunter solche Geräte und Armaturen gekauft haben, deren Montage- und Reparaturverfahren die Firmen nicht kennen, für die sie auch keine Ersatzteile haben. Sowohl die WBG als auch die Mieter haben also unwissentlich gemeinsam einen Fehler gemacht. Das dürfte der WBG inzwischen bekannt sein, Schlußfolgerungen müßte sie auch gezogen haben. Die Befragten kannten diese Erklärung nicht.

2.2 Beschaffenheitszuschlag und Mietminderung

Auf Grund der oben dargelegten Mängel wollten viele Mieter mit Ankündigung der ersten Mietenerhöhung per 1. Oktober 1991 von ihrem Recht auf Mietminderung Gebrauch machen. Da sie in dieser Hinsicht keinerlei Erfahrungen hatten, ließen manche Mieter auf Grund der darauf verhältnismäßig sehr schnell geschickten abschlägigen Bescheide der WBG erst einmal davon ab. Als sie im Laufe der Zeit merkten, daß trotz vielfältiger Bemühungen ihrerseits keine konstruktiven Schritte der WBG in Richtung Behebung wesentlicher Mängel zu spüren waren, sahen sie es als eine Möglichkeit an, die WBG zum Handeln zu bewegen, indem sie dann doch Zahlungen verweigerten. Bis zur Erhebung der Beschaffenheitszuschläge für Dach, Fassade, Fenster, Treppenhaus, Installationen hatten sie sich soweit über Rechte und Pflichten beider Seiten sachkundig machen können, um zu wissen, daß sowohl Mietminderungen als auch Verweigerung der Zahlung von Beschaffenheitszuschlägen in begründeten Fällen normal sind und nicht zur Aufkündigung des Mietverhältnisses führen dürfen. Viele der Befragten bestätigten, daß es dabei nicht um die Bezahlung oder Nichtzahlung ging, sondern darum, daß sie keine andere Möglichkeit mehr sahen, die WBG zur sachlichen Reaktion auf die Mängelmeldungen und zum schrittweisen Beheben der Mängel zu bewegen. Es war allen Mietern klar, daß die durch langjährige Vernachlässigungen verursachten vielfältigen Schäden und Mängel nur in einem längeren Zeitraum behoben werden können.

Die WBG verfährt bei den Mietminderungen und der Nichtzahlung von Beschaffenheitszuschlägen wie bei den Mängelmeldungen und behandelt jeden Mieter so, als beträfe diese Angelegenheit jeweils nur ihn und nicht mehrere Mieter des Hauses und beharrt auf dem Standpunkt, daß die Schäden an Fenstern und Fassaden weniger als 50% betreffen.

So werden die Mieter, die sich weigern, einen der genannten Beschaffenheitszuschläge zu zahlen oder sogar noch Mietminderung vornehmen, als Mietschuldner behandelt. Beschaffenheitszuschläge und Mietminderungen werden von den tatsächlichen eigentlichen Ursachen abgekoppelt, es wird so getan, als hätten diese nichts mit den Mängeln zu tun. Es entstand bei manchen Mietern der Eindruck, man wollte sie damit einschüchtern. Sie vermuten, daß das bei einigen aus deren Unkenntnis auch gelungen sei und diese dann gezahlt haben.

Auch der Fakt, daß sich Mieter, die jahrelang pünktlich und zuverlässig ihre Miete gezahlt haben und sich verantwortungsbewußt um die Behebung von Mängeln in den Häusern gekümmert haben, veranlaßte die WBG nicht, über ein anderes Herangehen nachzudenken. Man versuchte nicht, den von den Mietern begonnen Dialog weiterzuführen, sondern verdrängte die Ursachen, versuchte, die Mieter abzuwimmeln, schickte ihnen Mahnschreiben, strengte Gerichtsverfahren gegen sie an und/oder kündigte ihnen, anstatt die Mängel zu beseitigen oder mit den Mietern eine vernünftige Regelung zu vereinbaren.

Seitens der Wohnungsbaugesellschaft scheint nicht berücksichtigt worden zu sein, daß eine Mietzahlung in voller Höhe einen ordnungsgemäßen Zustand der Wohnung bestätigen und den vom Mieter gemachten Mängelanzeigen widersprechen würde und unter Umständen einer Unterlassung gleichkommen könnte, woraus letzten Endes für den Mieter die Pflicht zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens erwächst.

Im Rahmen der Analyse wurde nicht gesondert nach Gerichtsverfahren gefahndet, hier kann also nur ein kleiner Eindruck vermittelt werden, der im Kontext zu den untersuchten Konflikten trotzdem relativ aussagefähig ist. Es ist zu vermuten, daß viele der Gerichtsverfahren, die durch die WBG zum Eintreiben von nicht gezahlten Beschaffenheitszuschlägen oder von den Mietern vorgenommenen Mietminderungen angestrengt werden, für die WBG nicht das gewünschte Ergebnis bringen, da die Maßnahmen der Mieter vom Gericht für rechtens befunden werden. Auch ein Vergleich ist letzten Endes ein Beweis dafür, daß zumindest die Tendenz des Verhaltens des Mieters den tatsächlichen Sachverhalten entspricht, selbst, wenn die von ihm veranschlagte Höhe zum Beispiel für eine Mietminderung im Ergebnis des Gerichtsverfahrens reduziert wird. Wenn man dann noch die Höhe der Verfahrenskosten berücksichtigt, bleibt als einzige Schlußfolgerung, daß die WBG an der falschen Stelle Kraft investiert.

Für die Mieter ist das natürlich ein Triumph, der sie aber gar nicht richtig froh macht. Im Gegenteil, die meisten Mieter sind über diese Verfahrensweise sehr deprimiert, da sie Zeit, Kraft und Geld fordert, aber die Ursachen für das konsequente Verhalten der Mieter nicht beseitigt wurden.

In den untersuchten Fällen mußte immer wieder festgestellt werden, daß die WBG Nichtzahlungen von Beschaffenheitszuschlägen grundsätzlich als Mietminderung darstellt, selbst wenn aus anderen Unterlagen, zum Beispiel einem Gerichtsurteil eine genaue Trennung der Begriffe und Beträge hervorgeht. Als Gründe werden Unkenntnis und Absicht vermutet, beide werden zu weiteren Auseinandersetzungen zwischen Vermieter und Mieter führen.

2.3 Betriebskosten

Die Betriebskosten wurden von den Befragten als zu hoch eingeschätzt. Dafür gaben sie mehrere Gründe an: - von den Fremdfirmen berechnete Leistungen, die nicht erbracht wurden, wie zum Beispiel bei Hausreinigung und Grünpflege,

- überhöhte Rechnungen der Berliner Wasserbetriebe,
- Mängel in den Verträgen mit Fremdfirmen,
- die nur mit äußerst großem Aufwand nachvollziehbaren komplizierten Abrechnungen der Firmen,
- eine fragwürdige Zuordnung zu Wirtschaftseinheiten, wodurch in manchen Häusern sachlich falsche Posten berechnet wurden, wie Schornsteinfegergebühren in fernbeheizten Wohnhäusern,
- die globale Berechnung des Verbrauchs an Wasser und Heizenergie,
- die nicht nachvollziehbare Lohnhöhe des Hauswarts.

Die Müllgebühren wurden seltener erwähnt.

Mehrere Mieter hatten bei ihren Nachforschungen unabhängig voneinander den Eindruck, daß die Mitarbeiter der WBG diesen Kosten nicht die notwendige Aufmerksamkeit widmen und damit die Rechnungen nicht sorgfältig genug auf ihre sachliche Richtigkeit prüfen, da es für sie nur Durchlaufposten sind.

2.4 Modernisierung

Viele der Befragten stellten fest, daß in manchen Fällen Instandhaltungsmaßnahmen durchgeführt werden, obwohl dort Modernisierungen oder Teilmodernisierungen sinnvoll und oftmals auch nur mit geringen höheren Kosten möglich wären. In vielen dieser Fälle hatten Mieter zuvor Wünsche oder Forderungen an die WBG gehabt, die weder in den mündlichen oder schriftlichen Auseinandersetzungen noch bei der Auftragsvergabe an die Firmen berücksichtigt wurden. So wurden Haustürschlösser und Hausklingelanlagen in Ordnung gebracht, die aus Sicherheitsgründen notwendigen Wechselsprechanlagen nicht gleich mit eingebaut und somit für den nächsten Konflikt gesorgt.

Bei Bädern, deren Leitungssysteme verrotten und schadhaft sind, wären Teilmodernisierungen in Form von besseren Materialien und anderen Leitungsanordnungen sinnvoller, als eine einfache Instandhaltung. Auf Grund der schlechten Erfahrungen befürchten die Mieter, daß derartige Wünsche ihrerseits nur wieder neue Konflikte heraufbeschwören werden und lassen es wider besseres Wissen bei Instandhaltungen bewenden.

Im Rahmen der Mietermodernisierung werden Maßnahmen durchgeführt, die die Wohnqualität in dieser Wohnung erhöhen, deren Effekt auf Grund der isolierten Betrachtung der Wohnung jedoch geringer ist als

möglich. So ergab die im Rahmen der Studie erfolgte Befragung eines Mieters, der sein Bad auf Antrag über Mietermodernisierung mit Wärmeschutz und Fliesen versah, daß diesem Mieter die eingeschränkte Wirksamkeit seiner Wärmeschutzmaßnahmen sehr bewußt ist, da das an das Bad angrenzende Treppenhaus auf Grund undichter Fenster und Türen, zerbrochener Glasscheiben in den Türen sowie schlechter Isolierung zum Dach sehr kalt ist.

2.5 Hausreinigung

Den relativ höchsten Anteil an den gesamten Betriebskosten nimmt der Posten Hausreinigung ein. Viele der befragten Mieter sind unabhängig voneinander der Auffassung, daß die Hausreinigung nicht in der Qualität erfolgt, die man bei dem Preis erwarten kann. Da sie das Treppenhaus oftmals jahrelang selbst gereinigt haben, wissen sie auch, wie ein richtig gereinigtes Treppenhaus aussehen kann.

Beanstandet wird eigentlich alles: Beim feuchten Wischen wird nicht der Schmutz gelöst und abgewischt, sondern nur gleichmäßig verteilt, die Patina nimmt von den oberen Etagen an nach unten deutlich zu. Kein Wunder, da unabhängig von der Anzahl der Etagen ein Eimer mit Wasser reichen muß. In die Ecken dringt der Lappen nie, Pflegemittel werden höchstens einmal im halben Jahr aufgetragen. Bei den kombinierten Reinigungs- und Pflegemitteln macht sich das besonders gut, da der in den oberen Etagen abgewischte Schmutz bei den unteren Etagen gleich mit Bindemittel aufgetragen werden kann. Mit demselben Lappen werden auch die Wände über den Scheuerleisten abgewischt, damit diese auch langsam das Einheitsdunkelgrau abbekommen. Das Treppengeländer soll auch nicht vergessen werden, schließlich ist es einmal pro Woche dran - das Märchen von der Goldenen Gans wird nun auf einmal hautnah erlebbar. Man braucht jedoch nicht zu befürchten, daß die Fenster auch noch mit dem Wasser gewaschen werden - sie werden schlicht und einfach überhaupt nicht gereinigt. Bei vielen kann man auf Grund des eingesetzten Riffelglases ohnehin nicht durchgucken, also kann der Staub sich dort weiter sammeln.

Auffällig war, daß am ersten Julimontag 1994 in so manchem Haus nach langer Ruhepause wieder Pflegemittel aufgetragen wurden. Des Rätsels Lösung kam dann auch bald - an dem Tag wurde die "Haustür" mit drei Fragen zur Hausreinigung, die die Mieter beantworten sollten, an die Haushalte verteilt.

Viele Mieter sind also unzufrieden, was sie gegenüber der WBG zum Ausdruck bringen. So möchten sie wissen, welche Firmen die Reinigung durchführen, welche Leistungen zu welchem Preis vereinbart wurden und wer eigentlich die Durchführung kontrolliert. Bei schriftlichen Anfragen erhalten sie darauf keine Antwort. Befragt auf den Wunsch, ob sie von der Möglichkeit Gebrauch machen wollen, die Unterlagen einzusehen, verneinten die meisten aus Furcht vor weiterem Verdruß.

2.6 Hauswartstätigkeit

Bis auf wenige Ausnahmen äußerten sich die meisten Befragten sehr kritisch zur Tätigkeit des Hauswartes. Vielen ist unklar, welche Aufgaben und Kompetenzen er hat. Sie vermissen regelmäßige Kontrollgänge des Hauswartes durch die Häuser, bei denen er sich selbständig um die Ermittlung und Behebung von Mängeln in Treppenhaus, Keller, Dach und Hof sowie um die Gewährleistung der Sicherheit kümmert, die Informationen erneuert, dem Schornsteinfeger die Schlüssel zu Dach und Boden gibt, bei Besichtigungen von Handwerksfirmen in Vorbereitung von Maßnahmen am Haus anwesend ist, die Abnahme von Reparatur- und Baumaßnahmen von Fremdfirmen vornimmt oder organisiert und die Qualität der Hausreinigung und der Gartenpflege kontrolliert. Der Hauswart hat weder für die Zustandserfassung der Häuser noch für Wartungen ein Konzept.

Viele Hauswarte sind unfreundlich, Einigungen über mieterfreundliche Fahrstuhlmietzeiten sind schwer. Die Öffnungszeiten der Hauswartsbüros sind ungünstig für Berufstätige. Die Hauswarte sind telefonisch schlecht erreichbar. Wenn man im Hauswartstützpunkt außerhalb der Öffnungszeiten anruft, dann stellt man nach ein paar Freizeichen fest, daß sich das Fax-Gerät einschaltet. Das ist jedoch an den Tafeln, die in den Häusern angebracht wurden, nicht vermerkt. Ein Anrufbeantworter wäre wesentlich sinnvoller, da dann eine kurzfristige Information des Hauswartes möglich wäre. So ist der Mieter gezwungen, es öfter zu versuchen, er gerät in einen Zwang. Das ist insbesondere dann nicht zumutbar, wenn der Mieter über Mängel berichten will, die das gesamte Haus betreffen, z.B. nicht funktionierende Hausbeleuchtung, wozu er gezwungen wird, weil die Hauswarte das eben nicht tun.

Wenn Mängel in den Wohnungen durch Hauswarte in Augenschein genommen werden, erhält man als Mieter keine Kopie des Aufnahmeprotokolls, man weiß nicht, was darinnen steht, welche Maßnahmen

vorgeschlagen werden, wann diese durchgeführt werden sollen. Oftmals geschieht danach nichts. Erkundigt man sich nach Wochen beim Bewirtschafter, dann weiß dieser oftmals gar nichts. In manchen Fällen wurden offensichtliche Mängel von Hauswarten heruntergespielt oder sogar als nicht vorhanden hingestellt und die Mieter in einer Mischung aus Ratlosigkeit, Unsicherheit und Verärgerung zurückgelassen.

Handwerksfirmen, wie Gas-/Wasserinstallateure, vermissen hinsichtlich Auftragsvergabe ausreichende Kompetenzen der Hauswarte, um ihrerseits dringende Reparaturen kurzfristig durchführen zu können.

Die Mieter sind nicht informiert worden, welche Aufgaben der Hauswart hat. Ihre Vorstellung, daß das der gute Geist des Hauses sein sollte, haben die Mieter der meisten Häuser inzwischen aufgegeben. Viele Mieter würden sich freuen, wenn sie den für ihr Haus zuständigen Hauswart überhaupt mal kennenlernen könnten.

Einige Mieter zogen ihre kritischen Bemerkungen, die sie bei der Befragung gemacht hatten, beim zweiten Gespräch bzw. dem Durchsehen des Fallbeispiels ganz oder teilweise zurück. Der Hauswart hatte sich in der Zwischenzeit mal sehen lassen.

2.7 Gemeinschaftsräume

In vielen Plattenneubauten hatten sich Mieter auf unterschiedliche Veranlassung im Kellergeschoß gemeinsam Räume vorgerichtet und ausgestattet, die von allen Mietern je nach abgestimmtem Zweck genutzt werden konnten zum Feiern, als Werkstattraum für handwerkliche Arbeiten, als Bügelraum, als Fahrradraum oder zum Aufbewahren von Gartengeräten und Sekundärrohstoffen. Von diesen Möglichkeiten machten die Mieter normalen Gebrauch, diese guten räumlichen Voraussetzungen boten unterschiedliche Kommunikationsmöglichkeiten der Bewohner untereinander und trugen zur Identifikation mit der Wohngegend bei. In einigen Häusern gab es hinsichtlich der Fahrradaufbewahrung Konflikte, da dort Diebstähle an der Tagesordnung waren. Das wurde im Rahmen der Studie nicht näher untersucht.

Nach 1990 wurde den Mietern oftmals sehr kurzfristig mitgeteilt, daß diese Räume zu leeren seien. Die WBG ließ zum Teil selbst beräumen und alles abfahren, ohne Rücksicht auf persönliches Eigentum der Mieter, um das es sich in den meisten Fällen handelte und das, wie zum Beispiel neue Fahrräder, auch als solches identifizierbar war. Einige der Räume wurden anschließend als Gewerbe- bzw. Lagerräume vermietet, andere stehen leer. Abgesehen davon, daß vielen Mietergemeinschaften dadurch eine wichtige Kommunikationsmöglichkeit genommen wurde, hat das in einigen Häusern spürbare Auswirkungen auf die Wohnqualität, da die Mieter ihre Fahrräder entweder mit in die Wohnung nehmen und wahlweise auf dem Balkon oder in der Wohnung abstellen oder die Räder abschaffen mußten. Der Zustand mancher Kellergänge und noch verbliebenen Kellerräume schreckt die Mieter davon ab, diese für die Aufbewahrung der Fahrräder zu nutzen.

In den Neubauten mit Etagendurchgängen behelfen sich die Mieter damit, daß sie die Räder entweder im Fahrstuhl, wenn genügend Platz für die Mitnahme der Räder vorhanden ist, oder über die Treppe in diese Etagen transportieren und mangels besserer Lösungen dort aufbewahren. Derartig schlechte Aufbewahrungsmöglichkeiten für sein Fahrzeug mutet man keinem Autobesitzer zu.

Auf die Gesamtzahl der Wohnungen pro Haus berechnet kommt man zu der Schlußfolgerung, daß kaum ein Fahrrad pro Wohneinheit Platz im Haus findet, das heißt, daß pro WE mehr Auto- als Fahrradparkkapazität vorhanden ist, von der Anzahl der Sitzkapazität ganz zu schweigen. Und das, trotz der Vorteile, die ein Fahrrad gerade innerhalb der Neubaugebiete als geräuscharmes, abgasfreies Transportmittel, als Mittel zum Spielen und Bewegen für Kinder, zur Kommunikation der Bürger innerhalb der großen Neubausiedlungen untereinander und zur Lösung von Verkehrsproblemen in den Wohngebieten hätte. Auf der anderen Seite bereiten gerade die Autostellplätze, deren Lage, Größe, notwendige Flächenversiegelung usw. große Probleme und erfordern unverhältnismäßig viel Platz.

2.8 Wohnumfeld

Zur Grünflächen- und Wohnumfeldpflege

In vielen Häusern, sogar ganzen Wohnanlagen und speziell in geschlossenen Höfen hatten sich die Mieter zu DDR-Zeiten an den Arbeiten zum Anlegen und zur Pflege von Grünanlagen beteiligt, haben aus eigenem Antrieb Pflegeverträge mit dem dafür zuständigen Gartenamt abgeschlossen und die Anlagen gepflegt. Sie haben sich damit identifiziert und nicht selten aus Mangel an öffentlichen Geldern auf eigene Kosten

Pflanzen und Geräte dazugekauft und nach der Arbeit viel Zeit und Mühe für die Pflege aufgewandt. Die ständige Pflege wurde unterschiedlich gehandhabt - es gab Häuser, da beteiligten sich mehrere Mieter an der Pflege der Grünflächen und Pflanzungen, in anderen war es nur ein Mieter. In vielen Häusern war gerade die gemeinsame Pflege der Grünflächen der Ausgangspunkt für weitere Kommunikationen der Mieter untereinander.

Den meisten der von den Mietern gepflegten Grünanlagen sah man es an, daß die Mieter Freude an diesen Anlagen hatten; sie erfüllten ihre funktionelle Aufgabe und dienten der Erholung und dem Spielen der Anwohner. Auf Grund dessen, daß die Mittel immer knapp waren, wurden zu DDR-Zeiten auf den Innenhöfen vorhandene Bäume und Sträucher belassen, auf Grund der individuellen Interessen kauften Mieter solche Pflanzen, die ihnen Freude bereiteten. Das führte im Laufe der Jahre zu einer größeren Vielfalt, als es bei einheitlichen Maßstäben möglich ist. So konnten Westberliner Fachleute aus Naturschutz- und Grünflächenämtern nach dem Mauerfall verwundert und erfreut feststellen, daß die Artenvielfalt an Vegetationsbeständen auf Ostberliner Innenhöfen wesentlich größer ist, als in Westberlin. Es gibt z.B. viele Westberliner, die erst nach Erkundungen in Ostberlin und im Berliner Umland erfuhren, was ein Holunderbusch ist.

Mit Gründung der Wohnungsbaugesellschaft wurden diese Pflegeverträge einseitig aufgekündigt, die Mieter wurden nicht befragt, höchstens noch informiert. Die Pflegemaßnahmen wurden an Fremdfirmen vergeben, die, um auf ihr Geld zu kommen, vor allem und oft Gras mähen und Sträucher mehrmals im Jahr beschneiden. Sie hinterlassen Flächen auf den Rasen und unter den Sträuchern, die wie gefegt aussehen, schneller austrocknen und kaum noch Lebensmöglichkeit für Kleintiere und Insekten lassen. Dabei wurden auch von Bürgern vorgenommene Pflanzungen beseitigt. Die Vielfalt der Vegetationsbestände wurde reduziert. Die Innenhöfe werden nicht als ein wesentlicher Bestandteil der die Großstadt durchziehenden Grünverbindungen verstanden und damit wird die durch sie teilweise noch ermöglichte Vernetzung innerhalb von Naturkreisläufen zugunsten von Ordnungsprinzipien und Einheitswahn des Menschen zerstört. Dabei wurde nicht berücksichtigt, daß das Klima und die Bodenverhältnisse in Berlin für Neuanpflanzungen ungünstig sind und daß diese Innenhöfe zum Teil einem sehr großen Nutzungsdruck ausgesetzt sind. Daraus folgt, daß man die Bestände, die sich auf den Innenhöfen gehalten haben, gut hegen und erhalten sollte, da sie sich trotz der genannten widrigen Faktoren gehalten und somit ihre Berechtigung haben, da man sich auf sie verlassen kann.

Eine auf Naturzusammenhänge und Artenvielfalt orientierte Pflege wurde von den Fremdfirmen bisher nicht praktiziert, kann von ihnen auch nicht garantiert werden. Es geht sogar so weit, daß Sträucher und Bäume von den im Auftrag der WBG arbeitenden Garten- und Landschaftsbau-Betrieben zum Teil falsch beschnitten werden, daß gleich zweimal im Jahr, im März und Mai (vgl. B 6), Radikalschnitt gemacht wird. An anderer Stelle werden Sträucher oder Klimmer einfach mal so entfernt, ohne zu fragen, ob die Mieter das möchten, ob sie diese vielleicht selbst gepflanzt haben.

Oder es werden Liegewiesen alle vierzehn Tage gemäht. Das ist erstens unnötig, zweitens verursacht das sehr großen Lärm, wovon dann alle Mieter betroffen sind, die um einen Innenhof herum ihre Wohnungen haben, auch wenn es gar nicht ihr Hof ist. Drittens werden bei Mähmaschinen mit Dieselmotor sehr viele Schadstoffe durch die Abgase in den Boden und in Bodennähe, damit an die restliche Grasnarbe, gebracht, daß Boden und Pflanzen im Lauf der Zeit stark mit Schadstoffen angereichert werden, was wiederum für die Nutzer der Wiesen, zum Beispiel Kinder, ungünstig ist. Viertens können die Gräser und evtl. vorhandenen Wiesenblumen keinen Samen ausbilden, wodurch die Böden veröden und den in der Stadt lebenden Tieren die Nahrungsgrundlage entzogen wird. So muß man feststellen, daß es immer weniger Sperlinge in Berlin gibt, obwohl der Sperling ein anspruchsloser Vogel ist und jahrhundertlang ein typischer Stadtvogel war. Und das ruft den Bürger der Mieter hervor. Sie beschwerten sich über die Art, wie die Grünflächen, Sträucher und Bäume gepflegt werden. Selbst in diesem extrem heißen Sommer wurde anstelle zu gießen gemäht und beschnitten.

Und das alles zu einer Zeit, wo seit Jahren die öffentliche Diskussion über die Notwendigkeit geführt wird, Naturkreisläufe auch in der Stadt besser zu berücksichtigen, viele, auch öffentliche, Gelder für naturnahe Gestaltungen vorhandener Flächen innerhalb der städtischen Bebauung ausgegeben werden. Und, wo man auch in Westberlin, also mit anderer Entstehungsgeschichte als in Ostberlin, auf größtenteils gute Erfahrungen in der Mieterbeteiligung an Wohninnenhofgestaltungen und -pflege zurückblicken kann.

Die WBG wies wiederholte Wünsche von Mietern auf Weiterführung der Pflege bis vor kurzem rigoros zurück; es gelang Mietern bisher nur in Einzelfällen nach längerer gemeinschaftlicher Auseinandersetzung mit der WBG, sich durchzusetzen und die Pflegemaßnahmen in eigener Regie durchzuführen. Die Befragung ergab, daß nach längerer Zeit der Außenorientierung und Selbstfindung viele Mieter frühere Gewohnheiten gerne wieder aufnehmen würden und ihren Innenhof allein oder gemeinsam mit anderen

pflegen möchten. Für sie sind diese Arbeiten ein Teil der Identifikation mit ihrem Wohnumfeld und günstige Möglichkeit zur Kommunikation mit den Nachbarn.

Es wurde also nicht entsprechend generellen Erkenntnissen über diese Zusammenhänge gehandelt und welches Interesse die Mieter haben, das wollte auch niemand wissen. Nicht berücksichtigt wurde dabei, daß auch diese Arbeiten dazu beigetragen hatten, Kontakte der Mieter untereinander zu finden und zu festigen und eine persönliche Beziehung zu ihrem Wohnumfeld zu finden. Mit dem Wegnehmen der Pflegemaßnahmen aus dem persönlichen Bereich der Mieter wurde durch die Wohnungsbaugesellschaft zur Entfremdung der Mieter untereinander und zum Wohnumfeld beigetragen. Verschärfend wirkt sich die Tatsache aus, daß die Mieter für die Pflege der Grünanlagen nun auch noch bezahlen müssen. Da ist es ganz normal, daß sie Vergleiche ziehen zwischen dem Zustand und Aussehen der von ihnen selbst gepflegten Anlagen mit dem jetzt von Fremdfirmen geschaffenen. Und dieser Vergleich fällt nicht unbedingt zu Gunsten der Fremdfirmen aus.

Zur Gestaltung von Balkonen und Fensterbrettern

Die WBG hatte 1994 zu einem Balkonwettbewerb aufgerufen, dessen Resonanz auf objektive Grenzen stieß. Mit den bisherigen Ausstattungen der meisten Balkone und Fensterbretter kann man nicht sehr viel anfangen. Viele von ihnen haben keine Halterungen, um Blumenkästen sicher aufzustellen. Möglichkeiten zur Befestigung von Blumenampeln oder ähnlichem an Hauswänden gibt es auch kaum. Wer nicht bereits zu DDR-Zeiten Halterungen angebracht hat, die auch sicher waren, tut das jetzt aus trotz verbesserter Materialdecke nicht, da er befürchten muß, irgendwelche neuen Bestimmungen zu verletzen. So dürfen zum Beispiel im Handel erhältliche Klemmvorrichtungen für Blumenkästen nur bis zu einem bestimmten Obergeschoß verwendet werden, da ansonsten die Gefahr besteht, daß der Sturm Blumenkästen aus den Halterungen reißt. Ab einer bestimmten Geschoßhöhe verstärken sich die Luftströme, so daß man selbst bei guten Halterungen keine Blumenkästen auf die Balkonbrüstungen und Fensterbretter stellen kann, da sich die Blumen nicht halten würden.

Zur Neugestaltung von Wohnninnenhöfen

Vorbemerkung: Die folgende Darstellung weicht vom übrigen Bericht insofern ab, als die Probleme und mögliche Herangehensweisen hier zusammengefaßt wurden.

Bei Wohnumfeldgestaltungen gibt es wiederum oftmals eine gehörige Portion Ärger, weil folgende Gesichtspunkte ungenügend berücksichtigt werden:

1. die vorhandenen Standortbedingungen,
2. die verschiedenen Nutzungsanforderungen,
3. die Vorstellungen der Mieter zur Gestaltung,
4. die verschiedenen Gestaltungsvarianten
5. die Pflege der Neuanpflanzungen,
6. die Pflege der Spielgeräte,
7. die Durchwegung.,
8. Gewerbe, Dienstleistungen und Vereine im Umfeld.

Zu den vorhandenen Standortbedingungen

Zu den vorhandenen Standortbedingungen gehören Bodenverhältnisse, Lichtverhältnisse, Struktur des Geländes, vorhandene Bepflanzung, vorhandene Bebauung, Größe des Innenhofes sowie Anzahl und Struktur der Bewohner. Daraus ergibt sich die Spezifik eines jeden Innenhofes. Ziel einer jeden Wohnhofneugestaltung sollte also sein, bei Bewahrung dieser Spezifik die optimalen Gestaltungs- und Nutzungsmöglichkeiten bei geringstmöglichem nachfolgendem Betriebsaufwand herauszuholen. Die Bewahrung und Einbeziehung des Vorhandenen hat besonderen Stellenwert dadurch, daß damit oftmals bei einigen Mietern schon persönliche Erlebnisse, wie eigenständige Anpflanzung oder Pflege, verbunden sind, bei anderen zumindest der Wiedererkennungseffekt eintritt. Dazu kommt, daß solche Pflanzen, die sich trotz der durch das Berliner Klima insgesamt sowie der nicht fachgerechten Einbringung von geeignetem Boden gehalten haben, eine Berechtigung haben, dort zu verbleiben.

Obwohl die Erfahrungen bei derartigen Projekten besagen, daß sich die Bewohner bei einem solchen Herangehen mit diesen Innenhöfen stärker identifizieren und dadurch wenig nachsorgende Maßnahmen notwendig werden, werden oftmals bei Neugestaltungen der vorhandene Pflanzenbestand teilweise oder ganz entfernt, vorhandene Bebauungen werden nur selten nach ihrer Funktionalität untersucht und harmonisch in die Gestaltung einbezogen.

Zu den verschiedenen Nutzungsanforderungen

Die Nutzungsanforderungen werden vor allem von der Zahl der Bewohner und deren Altersstruktur bestimmt. Bei Wohninnenhof- und Spielplatzgestaltungen unterscheidet man entsprechend den spezifischen Nutzungsgewohnheiten folgende Altersgruppen: Kinder, Jugendliche und Erwachsene, wobei bei den Kindern drei Untergruppen und bei den Erwachsenen zwei Untergruppen gebildet werden, also insgesamt sechs.

Die altersmäßige Zusammensetzung der Kinder unterliegt dabei der schnellsten Entwicklung, was man besonders bei Standortwahl und Größenordnung der Sandspielplätze für Klein- und Kleinstkinder berücksichtigen muß. Das heißt, die Anzahl der Klein- und Kleinstkinder kann zum Zeitpunkt der Planung noch recht hoch sein, zwei, drei Jahre später haben diese Kinder andere Spielgewohnheiten. Von Kleinkindern werden Sand und Wasser und kleinere Spielgeräte bevorzugt, größere Kinder brauchen vielfach nutzbare Geräte, an denen sie richtig toben und ihre Geschicklichkeit trainieren können, wie Klettergeräte und -plätze, Ballspielplätze, Tischtennisplatten. Sie brauchen auch Gelegenheiten zum Zurückziehen.

Dieser Entwicklung der Spielgewohnheiten entsprechen die mit großem Aufwand jüngst fertiggestellten Wohninnenhöfe nicht. Man kann feststellen, daß vor allem an Kleinkinder gedacht wurde, da die mit Spielsand versehenen Spielflächen und sonstigen Gelegenheiten anzahlmäßig sehr groß sind. Auch Rutsch-, Kletter- und Sprungelegenheiten, die eigentlich mehr von größeren Kindern genutzt werden, wurden mit Spielsand versehen, obwohl es dafür geeignetere Materialien gibt. Dadurch werden für die übrige Gestaltung des Innenhofes Prämissen gesetzt, da derartig große Mengen an Spielsand durch ganze LKW-Ladungen ergänzt und erneuert werden, wofür wiederum entsprechende Zufahrten nötig sind.

Kinder sind im allgemeinen auch relativ laut, was oftmals im Widerspruch zu Interessen anderer Nutzergruppen und Anwohner führt, die auf demselben Hof vor allem Entspannung finden wollen. Durch abwechslungsreiche Gestaltung des Geländes, Höhenunterschiede, Nischenbildungen, Bepflanzungen kann man Lärm von vornherein verhindern und vorhandenen Lärm schlucken.

Kinder sollen sich auch mal auf dem Hof aufhalten können, wenn die Außentemperaturen niedrig sind. Die Sitzgelegenheiten sollten also möglichst aus Holz, gleichzeitig auch zum Toben nutzbar sein. Dazu würden sich entsprechend bearbeitete, im Boden verankerte Baumstämme sehr gut eignen - dergleichen ist nur selten auf diesen Innenhöfen zu finden.

Betreuer von Kleinkindern brauchen Möglichkeiten, sich gemeinsam mit diesen Kindern dort erholen zu können, was durch entsprechende Gestaltung von Sandkasteneinfassungen, weiteren Sitzgelegenheiten in unmittelbarer Nähe dieser Spielflächen usw. möglich wäre, aber ebenfalls kaum anzufinden ist.

Jugendliche wollen ebenfalls was zum Kräfteressen, aber auch zum Quatschen in kleinerer oder größerer Runde haben. Aus Ermangelung an geeigneten Geräten für sie, nutzen sie die Kinderspielgeräte und "besetzen" sie eben dann auch. Aus Ermangelung anderer Gelegenheiten für abendliches Beisammensein halten sie sich auch bis spätabends auf diesen Innenhöfen auf, meistens laut, was die anderen Bewohner stört.

Die Sitzecken, die von vielen Altersgruppen genutzt würden, sind so gebaut, daß man entweder weit auseinander sitzt und sich nur schreiend verständigen kann oder mit dem Rücken zueinander sitzen muß, also so, als sei von vornherein beabsichtigt, daß die Nutzer auf keinen Fall miteinander kommunizieren sollen.

Platz für individuelle Gestaltung durch die Mieter, seien es ein paar andere Pflanzen, seien es weitere Aufenthaltsmöglichkeiten für besondere Anlässe, wie eine größere Familien- oder Anwohnerfeier oder sonstiges ist bei diesen Projekten überhaupt nicht vorgesehen. Sie sind von vornherein so hermetisch, daß dafür auch bei großen Innenhöfen gar kein Platz ist, jeder, der gerne etwas machen würde, sich als Eindringlich vorkäme. Also läßt man`s.

Zu den Vorstellungen der Mieter zur Gestaltung

Die Vorstellungen der Mieter kann man am besten durch Beteiligung der Mieter am gesamten Verfahren berücksichtigen. Es gibt unter den Mietern immer einige, die sich für derartige Vorhaben interessieren und daran beteiligen würden. Wichtig ist, sie rechtzeitig vor Beginn der Arbeiten einzubeziehen, das heißt, bevor die Projekte begonnen werden, damit die ersten Projektvarianten die Vorstellungen der Mieter widerspiegeln können. Dafür gibt es verschiedene Möglichkeiten - Moderation durch die WBG oder durch den Architekten. Am besten bewährt hat sich dabei ein unabhängiges Büro, da dieses am unvoreingenommensten sein kann. Dann kann man mehrere Arbeitsgruppen nach Altersgruppen bilden, diese arbeiten ihre konzeptionellen Vorstellungen aus, machen entsprechende Zeichnungen oder Modelle. Die Ergebnisse werden zur Diskussion gestellt und der Sieger ermittelt.

Dieses Verfahren wurde jedoch bei den bisher neugestalteten Wohninnenhöfen nicht praktiziert. Die Mieter wurden lediglich über Neugestaltungsabsichten und die damit verbundenen vorübergehenden Nutzungseinschränkungen informiert.

Zu den verschiedenen Gestaltungsvarianten

Aus den drei vorgenannten Kriterien ergeben sich meistens mehrere Möglichkeiten hinsichtlich der künftigen Gestaltung des Innenhofes, aus denen man eine auswählen kann. Als günstig haben sich auf längere Sicht solche Varianten herausgestellt, die in sich nicht hermetisch geschlossen sind, sondern noch Platz für spätere individuelle Gestaltungen durch die Mieter, seien es ein paar andere Pflanzen, seien es weitere Aufenthaltsmöglichkeiten für besondere Anlässe, wie eine größere Familien- oder Anwohnerfeier oder sonstiges zulassen. All das ist bei diesen Projekten überhaupt nicht vorgesehen, jeder, der gerne etwas machen würde, käme sich als Eindringlich vor, so daß er nichts macht.

Zur Pflege der Neuanpflanzungen

Neuanpflanzungen von Bäumen und Sträuchern brauchen die ersten drei bis vier Jahre besondere Fürsorge, damit sie anwachsen; sie müssen vor allem regelmäßig und oft gegossen werden. Da man das mit der gegenwärtigen Arbeitsweise nicht schafft, sind bei den neu angelegten Innenhöfen bereits viele Neuanpflanzungen eingegangen bzw. mickern vor sich hin. Es gibt anscheinend niemanden, der dafür zuständig ist, der Hauswart ist es nicht. Die wenigen Pflegeeinsätze von GaLaBau-Firmen reichen für diesen Zweck jedenfalls nicht aus.

Man sollte also an bewährte Formen der Mieterbeteiligung in Ost und West anknüpfen und die Anwohner in die Pflege einbeziehen. Welche Form gewählt wird, sollte man besonders von der Entscheidung der jeweiligen Mietergemeinschaft abhängig machen. Die Befragungen ergaben, daß viele Mieter die zu DDR-Zeiten üblichen Pflegeverträge auch weiterhin für gut halten bzw. man sich an diese Erfahrungen anlehnen sollte.

Zur Pflege der Spielgeräte

Die Pflege der Spielgeräte wird später ebenfalls ein Betriebskostenbestandteil. Da das in Anbetracht der stark gestiegenen und weiter steigenden Mieten sowie der Undurchschaubarkeit der Betriebskosten ohnehin ein heikles Thema ist, muß von vornherein darauf geachtet werden, daß solche Spielgeräte und Sitzgelegenheiten ausgewählt werden, die vom TBV abgenommen sind und deren Wartung, Reparatur und Ersatz nur geringfügige Auswirkungen auf die Betriebskosten hat. Stattet man zum Beipiels einen Innenhof mit großen Sandkisten aus, so sind damit relativ hohe Betriebskosten vorprogrammiert, da für Sandkisten der Sand einmal pro Jahr ausgewechselt werden muß. Da die Anlieferung bei größeren Mengen direkt vom LKW erfolgt, sind außerdem entsprechend große Zufahrten bei der Gesamtgestaltung zu berücksichtigen.

Zu den Durchwegungen

Zu DDR-Zeiten wurden im Zusammenhang mit Neubaumaßnahmen viele Innenhöfe so angelegt, daß sie auch von Fremden zu Fuß genutzt werden konnten, als kürzeste Verbindung zum Beispiel zum nächsten öffentlichen Verkehrsmittel. Diese Anlage vieler Innenhöfe bringt heute vor allem zwei Probleme mit sich: die umliegenden Gebäude gehören verschiedenen Eigentümern, die Mieter dieser Gebäude befürchten nun eine Übervorteilung in ihren Betriebskosten. Die möglichen Verfahrensweisen, angefangen von der

Gestaltung über die Nutzung bis zur Begehrbarkeit und Pflege der Innenhöfe, sind zwischen allen beteiligten Eigentümern vorher zu klären und durch Vereinbarungen schriftlich zu fixieren, was nicht in ausreichendem Maße geschieht.

Zu Gewerbe, Dienstleistungen und Vereinen im Umfeld

Die WBG vermietet auch viele Räume an Gewerbetreibende, Dienstleistungseinrichtungen und Vereine. Viele von ihnen wären fachlich oder finanziell in der Lage, die WBG bei Wohnumfeldmaßnahmen zu unterstützen. Dazu wäre es notwendig, sie in Vorbereitung und Durchführung der Maßnahmen einzubeziehen. Seitens der WBG gab es in dieser Hinsicht bisher keine Überlegungen, bei der zuständigen Abteilung Wohngrün auch keine Übersicht über die Gewerbemieter.

Abschließend zu diesem Thema muß man einschätzen, wenn es versäumt wird, die Bewohner einzubeziehen, dann wird der Innenhof an ihnen vorbei gebaut und nicht für sie, dann muß es früher oder später zu Konflikten kommen. Jeder Fehler bei der Gestaltung führt zu nachfolgendem Veränderungswillen von einzelnen Nutzern oder Nutzergruppen. Falsch platzierte Bänke, falsche Aufteilungen der Spielgeräte, unmotiviert Durchwegungen usw. bieten dafür viele Anlässe. Seitens anderer Bewohner wird das dann als Vandalismus aufgefaßt und schon sind weitergehende Konflikte vorprogrammiert, ein neu gestalteter Innenhof hat statt zu mehr Miteinander zu mehr Entfremdung geführt (vgl. Fallbeispiel zum Wohninnenhof JOS).

Welche Möglichkeiten bereits verschenkt wurden, weil man die vorgenannten Kriterien nicht berücksichtigt hat, wird man im Laufe des Prozesses der nachsorgenden Maßnahmen bei diesem Wohnhof erkennen müssen. Über den nachsorgenden Aufwand, mit dem in diesem Falle wahrscheinlich lediglich Schadensbegrenzung betrieben werden kann, sollte man Buch führen, um die Dimension dieses Aufwands genau vor Augen zu haben.

Das gesamte Herangehen ist umso unverständlicher, als bekannt ist, daß man sowohl zu Fragen der naturnahen, von vielen Nutzergruppen angenommenen Gestaltung von Wohninnenhöfen als auch der Pflege durch die Bewohner seit Jahren Erfahrungen sammeln können - in West- und in Ostberlin. Wenn man sich das Herangehen hier ansieht, gewinnt man den Eindruck, als gäbe es das alles nicht und man müßte in jeder Hinsicht von vorne anfangen.

2.9 Wohnungstausch/-wechsel

Diese Thematik wurde einerseits im Rahmen von Befragungen langjährig in Lichtenberg lebender Mieter als eines unter mehreren Problemen behandelt, andererseits wurden Personen befragt, die vorher nicht in Lichtenberg ansässig waren. Beide Personenkreise haben unterschiedliche Erfahrungen mit der WBG gemacht.

Die langjährigen Bewohner einer Wohnung der WBG Lichtenberg äußerten solche unterschiedlichen Gründe für den Wunsch nach Wohnungstausch oder -wechsel, wie Familienzuwachs, Wunsch nach separatem kleinen Schlafräum bei Alleinerziehenden oder Auszug von Familienmitgliedern, zum Beispiel erwachsenen Kindern, aus der elterlichen Wohnung. Das heißt, es wurden sowohl größere als auch kleinere Wohnungen als bislang gewünscht.

Fast allen diesen Mietern gemeinsam war der Wunsch, in der ihnen vertrauten Umgebung bleiben zu wollen. Der Wunsch nach Verbesserung des Wohnkomforts bestand hier nur in einem Fall, wo die jahrelangen Bemühungen des Mieters, in seiner Wohnung in Eigeninitiative eine moderne Heizung einzubauen, auf Grund der Weigerung der KWV/WBG fruchtlos geblieben waren. Nach den Befragungen kann eingeschätzt werden, daß alle Mieter normale, nicht übertriebene Forderungen stellten.

Einige dieser Mieter hatten sich selbst bereits in ihrer Wohngegend umgesehen und der WBG konkrete Wünsche in Bezug auf leerstehende Wohnungen genannt, zum Teil mit dem Angebot, diese Wohnungen selbst malermäßig instand zu setzen.

Die Absichten von Mietern, innerhalb der WBG ihre Wohnung zu tauschen oder zu wechseln, werden von der WBG nicht ausreichend unterstützt, es wird in keiner Weise deutlich, daß der WBG daran gelegen sein könnte, zuverlässig zahlende Mieter zu behalten, wie sich im folgenden zeigt:

- eingehaltene Zusagen für angebotene Wohnungen werden nicht eingehalten,
- formale Probleme, die mit den Wohnberechtigungsscheinen zusammenhängen, werden zu langsam gelöst,
- es werden unterschiedliche Fristen für die Kündigung der bislang vom Mieter bewohnten Wohnung und der von ihm neu ausgewählten Wohnung gesetzt, so daß der Mieter mitunter bis zu drei Monaten für zwei Wohnungen Miete bezahlen muß,
- Wünsche eines Mieters hinsichtlich einer bestimmten Wohnung werden mit dem Hinweis, er hätte keinen Anspruch auf eine bestimmte Wohnung abgetan, auch wenn diese frei ist,
- Antragsteller mit WBS, die einen Tag vor der Sondersprechstunde zur Vergabe der instandgesetzten kohlebeheizten Wohnungen zum regulären Termin erscheinen, werden auf den nächsten Tag verwiesen,
- älteren Bürgern wird entgegen, sie hätten keinen dringlichen WBS,
- es werden Wohnungen in einer ganz anderen Gegend als gewünscht angeboten,
- bei Renovierungsarbeiten wird mit unterschiedlicher Elle gemessen, der wohnungstauschende Mieter wird unter Umständen zweimal zur Kasse gebeten - einmal in der bisherigen Wohnung, einmal in der neuen,
- Zustand und Sanierungsbedarf einschließlich Auswechseln alter Ausstattungsgegenstände werden vor Überlassung nicht genau erfaßt, so daß für den Mieter zusätzlicher Aufwand und auch Unsicherheiten eintreten,
- die WBG verlangt zum Teil selbst bei Mietern, die vor dem Tauschwunsch eine Wohnung der WBG gemietet hatten, eine Mietkaution, obwohl sie deren Zahlungsmoral doch nach Jahren kennen müßte,
- Wohnungswechselwünsche innerhalb eines bestimmten Wohngebietes werden nicht koordiniert.

Das Ergebnis sind Frustrationen bei den Mietern, die mitunter so weit geführt haben, daß sich zuverlässige Mieter mit ihrem Wohnungswunsch an andere Wohnungsbaugesellschaften gewandt haben, um weiteren Auseinandersetzungen mit der WBG Lichtenberg aus dem Wege zu gehen.

Die befragten Personen, die als Wohnungssuchende keine Mieter der WBG waren, darunter auch ehemalige Vertragsarbeiter, hatten gute Erfahrungen gemacht. Sie wurden freundlich behandelt, ihre Wünsche wurden weitgehend berücksichtigt.

2.10 Weitere Probleme

In Befragungen und anderen Gesprächsrunden mit Mietern und Vertretern von soziokulturellen Projekten wurden folgende weitere Probleme genannt, die bisher nicht unbedingt Gegenstand von Konflikten beider Seiten waren, die aber beide Seiten in Zukunft stärker berühren dürften:

- das Nebeneinander von Wohnen und kulturellem Angebot
- die fehlenden Einrichtungen für aktive Beschäftigungsmöglichkeiten von Jugendlichen
- die weitgehend fehlende Integration der Ausländer
- das Nebeneinander von Wohnen und Arbeiten
- Lage und Kapazität der Autostellplätze.

3. Mögliches Herangehen

In den Befragungen waren mit den Mietern Möglichkeiten beraten worden, um die bestehenden Probleme besser und in Kooperation von Vermieter und Mieter zu lösen. Sie sind im folgenden der besseren Übersicht halber bis auf eine Ausnahme gesondert von den zuvor genannten Problemen dargestellt. Sie stellen ein Angebot der Mieter als Grundlage für die weitere Diskussion dar.

3.1 Instandhaltung

Es müßte grundsätzlich gewährleistet werden, daß ein Mieter die WBG nur ein einziges Mal über einen bestehenden Mangel informieren muß, damit diese sich um die Einordnung in geplante Reparaturmaßnahmen kümmert und den Mieter darüber informiert. Aus der Sicht der Mieter bedarf es dazu sowohl einer anderen Arbeitsweise innerhalb der WBG, eindeutiger Verantwortlichkeiten und bestimmter Ermessensspielräume, aber auch der Gewährleistung der Informationsflüsse innerhalb der WBG und zum Mieter.

Bestandsaufnahmen von Wohnungen, deren Zustand sowie erforderliche Maßnahmen müßten besser vorbereitet sein und nachbereitet werden. Vor einer beabsichtigten Wohnungsbesichtigung sollte dem Mieter durch ein entsprechendes zugesandtes Formblatt die Möglichkeit gegeben werden, sich kurz und übersichtlich vorbereiten zu können. Die Erfassung des Zustandes könnte auf dem vorhandenen Formblatt erfolgen. Auf dieser Grundlage sollte der Mieter über die fachlich sinnvollste Reihenfolge einschließlich der von ihm zu erbringenden Leistungen sowie über die vorgesehenen Zeiten für die Mängelbeseitigungen informiert werden. Diese ausgearbeitete Verfahrensweise zur Behebung der Mängel wäre dann Gegenstand der weiteren Beratungen zwischen WBG und Mieter, und nicht die ständig wiederholte Mängelmeldung.

Zur Gewährleistung einer besseren gegenseitigen Information zwischen WBG, Mieter und Handwerker über Leistungsumfang und Qualitätskriterien der Reparatur sowie Abstimmung der Termine sollte überprüft werden, ob folgende Verfahrensweise effektiver ist als die gegenwärtig praktizierte:

- WBG erteilt Handwerker einen schriftlichen Auftrag
- Mieter erhält eine Kopie des Auftrags
- Mieter vereinbart mit dem Handwerker einen Termin.

Bei Reparaturen, die mehrere Wohnungen oder Boden und Keller usw. des Hauses betreffen, sollten die Ansprechpartner im Haus entsprechend einbezogen werden.

Viele Mieter sprachen sich eindeutig für mehr Qualität als Quantität bei den Reparaturen aus. Ihrer Einschätzung nach wäre es dazu notwendig, die Leistungen der Firmen bereits vom Angebot über die Baudurchführung bis zur Abnahme genauer zu überprüfen und die Arbeiten verschiedener Firmen zu vergleichen. Die Reparaturmaßnahmen bei gleichartigen Mängeln in verschiedenen Wohnungen und anderen Räumen eines Objektes, wie defekte Fenster, sollten miteinander koordiniert durchgeführt werden, um Wege und damit Zeit zu sparen und die Arbeiten durch die WBG besser kontrollieren zu können, was bei einer solchen Verfahrensweise auf jeden Fall möglich sein sollte.

Die Mieter schlagen vor, vorgesehene Reparaturen, die nur die Wohnungen betreffen, grundsätzlich vorher mit ihnen bzw. bei Reparaturen, die das gesamte Haus bzw. mehrere Mieter eines Hauses betreffen, mit den Ansprechpartnern des Hauses abzustimmen, um die Vorstellungen, Wünsche und Bedenken der Mieter dabei mit berücksichtigen zu können. Sie halten das für sinnvoll und beiden Seiten nützend, da sie die konkreten Gegebenheiten der Wohnungen und Häuser, aber auch ihre Probleme damit, kennen. Besonders zu berücksichtigen wären dabei solche Probleme, die Menschen mit Handicap, Kleinwüchsige und Kinder mit Bauweise und Anordnung von Türen, Fenstergriffen, Lichtschaltern, Fahrstuhlknöpfen usw. haben. Aber auch sinnvolle Teilmodernisierungen, entweder auf Wunsch der Mieter oder auf Vorschlag der WBG, sollten bei Reparaturen mit berücksichtigt werden. Viele Mieter würden eine derartige Verfahrensweise begrüßen und die Modernisierungsumlage oder einmalige Beträge zahlen.

Zu solchen Instandhaltungs- und Ersatzmaßnahmen, die man gleich von vornherein mit Modernisierungen verbinden sollte, gehören zum Beispiel:

- Erneuerung der Wasserver- und -entsorgungsleitungen in Küche und Bad,
- Hausklingelanlagen,
- Reparaturen von Fenstern an stark lärmbelasteten Straßen,
- Ersatz alter Küchenherde.

Die Mieter sind der Auffassung, daß zumindest in den Fällen, in denen einzelne oder mehrere Mieter der WBG gravierende Mängel am Haus mitteilen, die WBG das zum Anlaß nehmen müßte, das gesamte Haus zu betrachten. Diese Mieter sollten, wenn es keine dem entgegenstehenden Gründe gibt, als Ansprechpartner der WBG für Hausangelegenheiten angesehen werden. Mit ihnen sollte ein Termin vereinbart werden, auf dem sich beide über die weitere Verfahrensweise verständigen. Die objektweise Betrachtung ergibt sich für

die Mieter recht logisch daraus, daß nicht einzelne Wohnungen, sondern ganze Häuser jahre- zum Teil jahrzehntelang vernachlässigt wurden.

Wesentliche Etappen der abgestimmten Verfahrensweise wären:

- Einberufung einer Mieterversammlung vor Ort, wo die Mängel am Haus und in den Wohnungen aufgelistet werden und die Mieter aus ihren Reihen einen oder zwei Ansprechpartner für beide Seiten benennen bzw. wählen,
- Vereinbarung eines innerhalb eines angemessenen Zeitraums liegenden Termins, an dem die Mietersprecher gemeinsam mit Fachleuten der WBG, die entsprechend den Mängelmeldungen ausgewählt wurden, zur Begutachtung der Mängel,
- gemeinsame Begehung, bei der die festgestellten Mängel einschließlich deren Größenordnung aufgelistet werden,
- Vereinbarung über eventuell notwendige Nachmeldungen oder auch Korrekturen zu Mängeln und deren Größenordnungen,
- Ermittlung der Rangfolge der Mängel auf Grund der zu erwartenden Schadensprognose durch die WBG,
- Beratung der Rangfolge der Mängel mit den Mietersprechern und Vereinbarung von Reihenfolge, in der die Mängel beseitigt werden sollen, mit den Mietersprechern, wobei Mängel, die das gesamte Haus betreffen, wahrscheinlich vorrangig sind; dabei sollten auch gleich aus den Maßnahmen resultierende Einschränkungen für die Mieter besprochen und mögliche Verfahrensweisen geklärt werden,
- Abstimmung zu aus finanziellen Gründen erst später möglichen Mängelbeseitigungen,
- Vereinbarungen zwischen WBG und jedem Mieter über die festgelegte Reihenfolge sowie weiteren Fragen.

In diesen Abstimmungsprozeß sollten neben der Planung der Maßnahmen weitere Problemkreise mit einbezogen werden, wie Beschaffenheitszuschlag, Berücksichtigung von Mieterwünschen im Rahmen von WBG-Vorgaben, Einbeziehung von Modernisierungsmaßnahmen in notwendige Instandhaltungsmaßnahmen, Durchführung der Maßnahmen, Mitwirkung der Mieter an der Durchführung, Kontrolle der durchgeführten Maßnahmen unter Mitwirkung der Beteiligten.

Bei einem notwendigen Ersatz von Ausstattungsgegenständen, wie zum Beispiel des Küchenherdes, könnte man wie folgt verfahren:

- Begutachtung durch Fachfirma,
- Schrottschein von der Fachfirma direkt an die WBG, Mieter erhält einen Durchschlag,
- Information der WBG an den Mieter mit Angebot, sich aus einem Katalog ein Ersatzgerät auszuwählen; bei Wahl eines Gerätes, das über die standardmäßige Grundausstattung hinausgeht, Vereinbarung zwischen WBG und Mieter über die finanziellen Konditionen.

Die Erarbeitung eines derartigen Katalogs, der den Mietern auf Anfrage leihweise zur Verfügung gestellt werden soll, wurde von allen Befragten ausdrücklich begrüßt. Ein solcher Katalog sollte enthalten:

- einen Überblick über mögliche Instandsetzungsmaßnahmen und deren Spielraum einschließlich Modernisierung
- Angaben zu den von der WBG eingesetzten Materialien und Arbeitsverfahren enthalten
- Angaben über aus Umwelt- und Brandschutzgründen ungünstige oder verbotene Materialien und Arbeitsverfahren
- die Spielräume für vorgesehene größere oder kleinere Modernisierungsmaßnahmen
- deren Auswirkung auf die Miethöhe und abzuschließende Vereinbarungen über die Verfahrensweise bei Auszug des Mieters aus der Wohnung aufzeigen.

Ein derartiger Katalog sollte eine Informationsquelle für die Mieter sowohl bei den von der WBG durchzuführenden Maßnahmen sein als auch zur Unterstützung für ihre eigenen Reparatur- und Renovierungsarbeiten.

Darüber hinaus sollte die WBG im Rahmen einer ständigen Rubrik in der hauseigenen Zeitung dazu Informationen bringen.

Unter den Gesichtspunkten der Wirtschaftsförderung, des Umweltschutzes und einer gewissen Vertrautheit mit der Umgebung sollten regionale Kreisläufe bewußt gefördert werden.

3.2 Beschaffheitszuschlag und Mietminderung

Aus den Befragungen ergab sich, daß viele Mieter von ihrem Recht auf Nichtzahlung von Beschaffheitszuschlägen sowie Vornahme von Mietminderungen deshalb Gebrauch machen, weil sie das als einzige Möglichkeit ansehen, die WBG zu einer Reaktion zu bewegen. Manche von ihnen würden davon Abstand nehmen, wenn die Mängel wahrheitsgemäß und widerspruchsfrei aufgenommen würden und beide Seiten zu gegenseitig akzeptablen Vereinbarungen über eine gediegene Abarbeitung der Mängel kämen. Es wird eingeschätzt, daß bei einer solchen, auf die Berücksichtigung der Interessen beider Seiten gerichteten Verfahrensweise ein größerer Anteil der Mieter bereit wäre, bei ausgewählten, in den Gesamtablauf eingepaßten Reparaturen mitzuwirken. Dabei wäre grundsätzlich eine objektweise Betrachtung unter Einbeziehung aller Mieter notwendig.

3.3 Betriebskosten

Die Mieter forderten grundsätzlich ihre Einbeziehung, da ihr Interesse an der Senkung der Betriebskosten naturgemäß höher ist, als das der WBG, wo die Betriebskosten einen Durchlaufposten darstellen. Die Mieter schlugen folgende Maßnahmen zur Betriebskostensenkung vor:

- Einteilung der Wirtschaftseinheiten nach sachlichen Gründen, wie Alter und Typ des Gebäudes
- Kontrolle der Tätigkeit der Firmen durch die WBG
- Kontrolle der Rechnungen der Fremdfirmen
- Einbeziehung der Mieter in die Kontrolle über die Tätigkeit der Fremdfirmen und deren Rechnungslegung
- Reparatur von Wasserversorgungsleitungen
- Reparatur von Keller- und Treppenhausfenstern
- bessere Isolierung von Warmwasserleitungen
- kleinteilige Wärmedämm-Maßnahmen
- Einbau von Kalt-, Warm- und Heizwasserzählern, Ermittlung des Verbrauchs pro Wohnungseinheit und verbrauchsabhängige Berechnung
- abgeschlossene Müllstandsplätze
- Übernahme einiger Arbeiten, wie Hausreinigung und Gartenpflege, durch die Mieter.

Vertreter des Umweltamtes Lichtenberg machten auf folgende Faktoren aufmerksam:

- Wahl der richtigen Dimension der Restmülltonnen
- konsequente Wertstofftrennung
- Verringerung des Restmülls durch Biokompostierung
- Information der Mieter über Möglichkeiten der Betriebskosteneinsparung durch Abfallverminderung.

Dafür sind ein engeres Zusammenwirken zwischen Vermieter, Mieter und den im Bezirk ansässigen Fachleuten im Umweltamt, in der Umweltberatungsstelle sowie freien Trägern notwendig. Verwiesen wurde auch auf das bezirkliche Abfallvermeidungsforum.

3.4 Modernisierung

Die Befragten schlugen vor, bei notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen in den Wohnungen und in den Häusern zu überprüfen, ob eine Modernisierung oder Teilmodernisierung letzten Endes dauerhafter und

sinnvoller wäre. In den zutreffenden Fällen sollten den Mietern Varianten von Modernisierungen oder Teilmodernisierungen angeboten und gemeinsam entschieden werden.

Bei Anträgen auf Mietermodernisierung sollte die Wohnungsbaugesellschaft überprüfen, ob das mit der Mietermodernisierung verbundene Anliegen eventuell besser oder doch zumindest annähernd durch eine Variante realisiert werden kann, bei der das gesamte Haus berücksichtigt wird und welche Kosten sich bei den verschiedenen Varianten ergeben. Auf dieser Grundlage sollte man vor Genehmigung der Mietermodernisierung die Mieter auf einer Mieterzusammenkunft in den Entscheidungsprozeß über die durchzuführende Variante einbeziehen.

3.5 Hausreinigung

Viele der befragten Mieter wiesen darauf hin, daß es in ihrer Wohngegend oder -anlage sehr viele Menschen gäbe, von denen sie auf Grund deren persönlicher Situation annähmen, daß sie diese Reinigungsleistungen gerne übernähmen und auch sorgfältiger ausführen würden. Einige Mieter würden die Treppenhausreinigung für die die von ihnen bewohnte Etage übernehmen, inwieweit andere mitmachen würden, konnten sie auf Anhieb nicht einschätzen.

Einige andere Mieter äußerten direkt den Wunsch nach Übernahme der Hausreinigung für ein angemessenes Entgelt und auf vertraglicher Grundlage. Diese Methode hätte sich zu DDR-Zeiten bewährt, da waren die Treppen ihres Wohnhauses sauber.

Manche Mieter äußerten die Vermutung, daß die Reinigung durch Fremdfirmen ein der Faktoren sei, die bei manchen Mietern zu einer Entfremdung von ihrem Wohnumfeld und damit zu achtloserem Verhalten diesem und damit auch den Mitbewohnern gegenüber geführt haben. Sie sähen in einer anderen Organisation der Hausreinigung auch eine der Möglichkeiten, die allgemein vorhandenen Entfremdungstendenzen wieder aufzubrechen.

3.6 Hauswartstätigkeit und Einführung von Elementen der Selbstverwaltung

Das gegenwärtig praktizierte Hauswartssystem sollte in der Hinsicht verändert werden, daß die Arbeit der Hauswarte stärker auf die Mieter bezogen ist und für diese durchschaubar wird, daß sie Mittler zwischen den Mietern und anderen Mitarbeitern und Bereichen der WBG werden. Gleichzeitig sollten die Mieter entsprechend ihrer fachlichen Kompetenz und ihrem Verantwortungsbewußtsein in ausgewählte Aufgabenbereiche, wie Mängelmeldungen, Erarbeitung der Reihenfolgen von Maßnahmen und deren mieterfreundliche Umsetzung, Schlüsselgewalt für Boden, Keller und Haustüren sowie Kontrollen von Maßnahmen einbezogen werden.

Die Mitarbeiter der WBG sollten besser berücksichtigen, daß die Mieter schneller über Mängel informiert sind und meistens auch zuverlässiger im Dranbleiben an der Beseitigung des Mangels sind, als sie selbst. Das hat unter anderem seine Ursache darin, daß die Mieter unmittelbar von den Mängeln betroffen sind. Das hat seine Ursachen aber auch darin, daß sich in vielen Häusern ein oder mehrere Mieter finden, die sich verantwortlich fühlen für das Funktionieren aller Abläufe im Haus und sich oftmals ganz selbstverständlich ohne großen Aufhebens um Hausangelegenheiten kümmern. Manche Mitmieter im Haus wissen davon, es ergibt sich im Laufe der Zeit eine stillschweigende Übereinkunft und entsprechendes gegenseitiges Vertrauen. Man sollte ihnen einen offiziellen Status als Ansprechpartner der Mieter und der WBG geben.

3.7 Gemeinschaftsräume

Viele der befragten Mieter schlugen vor, die in den Neubauten leerstehenden Räume für eine mieterorientierte Nutzung freizugeben. Als Voraussetzung dafür sollten gemeinsam von den Mietergemeinschaften und der WBG konkrete Nutzungsvorstellungen und -konzepte erarbeitet und entsprechende Vereinbarungen abgeschlossen werden. Die Mieter sehen den inhaltlichen Schwerpunkt auf der Kompensation von baulichen und sozialen Defiziten und der Wiederherstellung und Neuschaffung von Kommunikationsmöglichkeiten aller Altersgruppen der Häuser, um damit letzten Endes zur Verbesserung der Wohnqualität der anwohnenden Mieter beizutragen und zunehmenden Entfremdungstendenzen entgegen zu wirken.

In den Kellergeschossen sollten Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt und hergerichtet werden, die als Fahrradaufbewahrungsräume für mehrere Familien geeignet sind und ausreichend gesichert werden können. Bei Suche und Herrichtung der Räume sollte auf Mieterbeteiligung orientiert werden.

3.8 Wohnumfeld

Zur Pflege bestehender Grünflächen

Die Mieter wagten keine generellen Aussagen zu diesem Thema, da sie nicht einschätzen könnten, welche Auffassungen die Mehrzahl der Mieter dazu inzwischen hat. Sie halten es jedoch für sinnvoll, wenn dort, wo mehrere Mieter gemeinsam oder auch nur ein Mieter des Hauses den dazugehörigen Innenhof oder Vorgarten selbst pflegen wollen, die entsprechenden Vereinbarungen zwischen diesen und der WBG getroffen würden. Dabei ging es ihnen einerseits um die soziale Funktion des gemeinsamen Wirkens im unmittelbaren Wohnumfeld und der dadurch geschaffenen Kommunikationsmöglichkeiten untereinander, da Häuser, in denen soziale Kontakte bestehen, insgesamt gepflegter sind als solche Häuser, in denen die Mieter nicht miteinander reden.

Andererseits ging es ihnen auch um die qualitative Seite der Pflege, den Erhalt der in der Vergangenheit durch die individuellen Pflanz- und Pflegemaßnahmen der Mieter erzielten Vielfalt, die Erhaltung und Schaffung von Lebens- und Nistmöglichkeiten für Insekten und Vögel, von Unterschlüpfen für Igel und andere Kleinsäuger. Der Nebeneffekt der Einsparung von Betriebskosten spielte eine geringere Rolle.

Zur Gestaltung von Balkons und Fensterbrettern

Die gegenwärtig meistens recht eingeschränkten Begrünungsmöglichkeiten der Balkone und Fensterbretter könnten durch Anbringen von geeigneten Halterungen und Klimmervorrichtungen wesentlich erweitert werden. Dazu sollten die Mieter über die gestatteten Veränderungen, die ausführenden Handwerker sowie weitere verwendbare Materialien in geeigneter Weise informiert werden. Derartige Maßnahmen wären besonders in Wohnanlagen wenig umgebendem Grün notwendig.

Zur Neuanlage von Innenhöfen

Mögliche Herangehensweisen wurden im Zusammenhang mit der Darstellung der Probleme bereits in Punkt 2.8 ausführlich behandelt, so daß hier darauf verzichtet wird.

3.9 Wohnungstausch/-wechsel

Soziologische Untersuchungen der letzten Jahre haben gezeigt, daß in den Ostberliner Stadtbezirken auf Grund der in der DDR betriebenen Wohnungsvergabepolitik eine gute soziale Durchmischung besteht. Ein weiteres Merkmal ist die Vertrautheit und Verbundenheit vieler Bewohner der Neubaugebiete mit ihrem Wohnumfeld, was sowohl in deren Lage (verkehrsberuhigt) inzwischen recht üppige Vegetation, die sie zum Teil mit angelegt und gepflegt haben und damit das Bestreben und Bemühen, diese Lebensqualität auch zu erhalten und auch die Bereitschaft, dafür etwas zu tun und das auch anderen zu vermitteln.

Ein anderes Ergebnis der Wohnungsvergabepolitik besteht in den großen Unterschieden der altersmäßigen Zusammensetzung vor allem zwischen verschiedenen Neubausiedlungen. Es gibt also Wohngebiete mit einem größeren Anteil älterer Menschen und solche mit einem größeren Anteil jüngerer Menschen. Soziologen und Städteplaner sind sich einig, daß man durch geeignete Maßnahmen dafür sorgen sollte, die gute soziale Durchmischung zu erhalten und dabei Gebiete mit einem großen Anteil älterer Menschen gleichzeitig zu "verjüngen".

Die Untersuchungen haben aber auch gezeigt, daß bereits Migrationsprozesse begonnen haben. Da stärkere soziale Polarisierungen auch stärkere soziale Konflikte in sich bergen, müßte es im ureigensten Interesse der Wohnungsbaugesellschaft liegen, durch ihr Handeln zum Erhalt der günstigen Sozialstruktur beizutragen.

Das heißt, die in den letzten Jahren praktizierte mietervertreibende Wohnungsvergabepolitik müßte im Interesse einer mieterfreundlichen Wohnungstausch- und -vergabepolitik zu den Akten gelegt werden. Die

WBG sollte differenzierter auf die Wünsche und Probleme ihrer Mieter eingehen, Partner bei der Lösung dieser Probleme sein und die Angebote der Mieter zur Mitwirkung bei der Suche nach einer für sie geeigneten Wohnung annehmen.

Die Befragungen haben gezeigt, daß viele der Mieter, die ihre Wohnung wechseln möchten, das gerne innerhalb von Lichtenberg und viele davon wiederum innerhalb ihres gewohnten Kiezes tun würden, weil ihnen dieser Kiez vertraut ist, sie dort Freunde und Bekannte dort haben. Bei den älteren unter den Mietern ist dieser Wunsch etwas stärker ausgeprägt als bei den jüngeren, was auch damit zusammenhängt, daß viele von ihnen durch eigene Pflanz- und jahrelange Pflegearbeiten das Gesicht dieses Kiezes mitgestaltet und -bewahrt haben.

Wenn man die vertraute und harmonische Atmosphäre dieser Kieze bewahren will, dann sollte man bei der Wohnungsvergabe darauf achten, daß nur ein allmählicher Wechsel der Mieter und damit auch ein allmählicher Verjüngungsprozeß stattfindet. Bei der Vergabe von Wohnungen an Ausländer sollte zusätzlich darauf geachtet werden, daß erstens einer Ghettoisierung vorgebeugt wird, ihnen aus Sicherheitsgründen möglichst keine Erdgeschoßwohnungen vermittelt werden und durch geeignete Maßnahmen ein schnelles und reibungsarmes Eingewöhnen erfolgen kann. Gerade für eine derartig große Wohnungsbaugesellschaft, wie die Lichtenberger, mit einem Bestand von über 40 000 Wohnungseinheiten dürfte die Realisierung solcher Vorstellungen kein Problem sein, zumal es sich dabei um eine größere Palette verschiedenartiger Wohnungen handelt.

Sie verfügt über die Möglichkeit, im eigenen Interesse und im gesamtstädtischen Interesse die genannten soziologischen Erfordernisse umzusetzen. Diese Aufgabe und die vorhandenen Chancen sollte sie zu einem Schwerpunkt ihrer unternehmerischen Tätigkeit machen.

3.10 Zu weiteren Zusammenhängen

Es müßten bessere Möglichkeiten der Kommunikation und Beschäftigung der Mieter im engeren Umfeld der Wohnanlagen zur Vorbeugung vor zunehmender Entfremdung geschaffen werden, zum Beispiel, indem Angebote der in der Umgebung ansässigen soziokulturellen Projekte, die zum Teil Mieter der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg sind, genutzt werden. Im Rahmen einer Kooperation von Mietern, den Vertretern dieser Projekte und der WBG sollte man die gegenseitigen Vorstellungen, Wünsche und Möglichkeiten abstimmen. Wichtig wäre dazu eine Analyse der Defizite bei den Angeboten für die unterschiedlichen Zielgruppen, wie ältere Menschen, Jugendliche und Ausländer, sowie Überlegungen zur Vorbeugung vor zukünftig möglichen Konfliktfeldern.

Die Wohnungsbaugesellschaft sollte das Problem der beschränkten Kapazität für Autostellplätze in den Wohngebieten unter anderem auch dadurch lösen, daß sie Möglichkeiten für ein autoarmes Wohnen schafft.

Bei der großen Anzahl von Mietern der WBG, die auf eine große Fläche mit teilweise sehr gutem Anschluß an den öffentlichen Personennahverkehr verteilt sind, bietet es sich an, die guten Erfahrungen bundesdeutscher Städte hinsichtlich des Car sharings zu untersuchen und im Bezirk unter den eigenen Mietern zu popularisieren, um allmählich ein Umdenken in Richtung gemeinsamer Nutzung eines Autos durch mehrere Personen, darunter auch den eigenen Mietern, zu erreichen.

4. Einschätzungen der Mieter über die Mieter

Entsprechend dem Ziel der Untersuchung, das Handlungspotential der Mieter herauszufinden, war es wichtig, über die Mieter solche Aussagen zu bekommen, die in diesem Zusammenhang von Bedeutung sind. In den Befragungen wurden keine Mieterinitiativen in dem Sinne gefunden, daß diese in einer wie auch immer organisierten Weise gemeinsam zusätzlich zu ihrer eigenen Mietzahlung anstelle der Wohnungsbaugesellschaft bestimmte Aufgaben zur Erhaltung der Bausubstanz übernommen haben oder übernehmen würden.

Neben vielen gleichgültigen und lethargischen Mietern gibt es jedoch viele Mieter, die sich einzeln intensiv und ausdauernd um die Behebung von solchen Mängeln in ihren Wohnungen kümmern, deren Ursachen in mehr oder minder schweren Mängeln an der Bausubstanz der Häuser liegen und von solchen, die wichtige Funktionen im Haus, wie zum Beispiel Treppenbeleuchtung, betreffen. Es zeigte sich, daß sich oftmals mehrere Mieter eines Hauses unabhängig voneinander, manchmal sogar ohne von der Aktivität des anderen

zu wissen, um die Behebung der gleichen Mängel im Haus kümmern, da andere Wohnungen ebenfalls betroffen sind.

Aus den Befragungen geht hervor, daß sich ein relativ hoher Anteil der Mieter für viele Fragen, die das Haus und das Zusammenleben der Mieter im Haus betreffen, direkt mitverantwortlich fühlt, ein Eigentümerbewußtsein zeigt. Das bezieht sich sowohl auf die Erhaltung der Bausubstanz und entsprechende Mängelbeseitigung als auch auf Fragen der Sicherheit und Sauberkeit sowie auf die Erhaltung gutnachbarschaftlicher Beziehungen mit einem gewissen Maß an Vertrauen zueinander. Das kann zusätzlich zu dem bereits genannten durch folgende Beispiele belegt werden:

- selbständige Reinigung stark verschmutzter Hauseingänge und Fahrstuhlkörbe sowie der Treppenhauswände,
- Öffnen der Haustüren für die BSR,
- Kontrolle der Sicherheit von Bodentüren und -fenstern und Haustüren,
- Grünflächenpflege, Nachbarschaftshilfe.

Bei der Darstellung der Probleme durch die Befragten und den damit verbundenen weitergehenden Gesprächen zu möglichen Herangehensweisen (vgl. B 1, B 4 und B 7) und zum Teil auch aus den Beschwerdebriefen konnten folgende weitere Erkenntnisse hinsichtlich der Haltung vieler Mieter festgestellt werden:

- die Mieter stellen von sich aus eine Rangfolge der Mängel entsprechend der mutmaßlichen Größenordnung ihrer Auswirkungen auf. Wesentliche Mängel am Haus, wie zum Beispiel defekte Dächer, Dachrinnen und Fallrohre, stehen oftmals an erster Stelle (vgl. A 2, B 1),
- ihnen ist es wichtig, daß diese schwererwiegenden Ursachen zuerst beseitigt werden (D 8),
- sie sind unter Umständen bereit, auf Reparaturen zur Beseitigung weniger schwerwiegender Mängel längere Zeit zu warten (vgl. A 2),
- die vorgesehenen Reparaturen sollten mit den betroffenen Mietern und Mietergemeinschaften vorher abgestimmt werden,
- vor notwendigen Reparaturen sollten gemeinsam mit den Mietern und Mietergemeinschaften Möglichkeit oder Sinnhaftigkeit von Teilmodernisierungen überprüft werden (vgl. B 7, D 1 und D 2) und bei positivem Ergebnis durchgeführt werden,
- die Mängel sollten rationell und mit den geringstmöglichen Kosten beseitigt werden, wie zum Beispiel die Reparatur von defekten Fenstern im Treppenhaus zum gleichen Zeitpunkt, wie in den Wohnungen (vgl. B 1),
- die Mieter erwarten eine Kontrolle der durchgeführten Reparaturen und sonstigen Leistungen, sie würden in vielen Fällen daran mitwirken bzw. diese ausüben (vgl. D 3).

Wichtig in dem untersuchten Zusammenhang ist auch zu wissen, daß es bei vielen Mietern Berührungs- und Erwartungsängste gibt, die mit der neuen Situation als BRD-Bürger, den unbekanntem oder wenig bekannten Gesetzen und Rechten, der geringen Praxis der Durchsetzung des eigenen Rechts zusammenhängen. Da die Ängste durch die WBG-Mitarbeiter befördert werden, ziehen sich viele ältere Mieter in ihre vier Wände zurück. Das fällt besonders bei denjenigen auf, die sich noch vor einigen Jahren selbstverständlich und gerne an Gemeinschaftsaktionen beteiligt hatten.

Von einige Befragten wurde besonders darauf hingewiesen, daß die Befindlichkeiten der älteren Menschen sich von denen jüngerer in der Hinsicht unterscheiden, daß sie mehr an ihrer Wohnung und an dem Kiez hängen. Die Gründe sind eigentlich ganz einfach. Sie wohnen oftmals seit Jahrzehnten in dem Kiez, kennen dadurch viele Menschen in der Umgebung, haben dort ihre Freundschaften, haben gerade in Neubaugebieten oftmals an der Gestaltung des Wohnumfeldes mitgewirkt und dieses über Jahre gepflegt und pflegen es zum Teil heute aus Freude daran weiter. Sie fühlen sich dort, und nur dort, zu Hause.

In den Häusern, wo viele ältere Bewohner leben, sind vor allem auf gegenseitige Hilfe orientierte Kontakte untereinander auch über die letzten Jahre erhalten geblieben. Durch die Wegnahme gemeinsamer Betätigungsfelder, indem zum Beispiel die Grünflächenpflege an Fremdfirmen vergeben wurde, sowie der Gemeinschaftsräume wurden ihnen wichtige Kommunikationsmöglichkeiten genommen. Dieses Entziehen eines Teils der Alltagskultur brachte ausgerechnet in einer Zeit, wo viele Menschen einen Halt brauchten, große Verunsicherung. Welche Bereitschaft unter dieser Altersgruppe bestehen könnte, bei anderem Herangehen der WBG an der Lösung bestehender Probleme mitzuwirken, kann nicht eingeschätzt werden.

Da das Handlungspotential einzelner Personen, die sich wie oben beschrieben im die Klärung von Problemen und die Beseitigung von Mängeln in den Wohnungen und Häusern kümmern, unter Umständen in Widerspruch zum Interesse der Mehrheit der Mieter eines Hauses kommen kann, selbst, wenn es auf das Gemeinwohl gerichtet ist, mußte der Ansatz bei einer Gruppe von Mietern gefunden werden. Diese Möglichkeit lieferten die befragten Mieter oftmals ebenfalls unbewußt, wenn sie darauf hinwiesen, daß nicht nur sie, sondern auch andere Mieter des Hauses die Probleme und/oder ihre Lösungsmöglichkeiten wie geschildert oder ähnlich sehen.

In vielen Häusern hatten sich die Mieter vor Jahren zu notwendigen Reparaturen verständigt, mit der KWV abgestimmte Arbeiten selbst erledigt, die Hausreinigung und Grünflächenpflege übernommen oder Handwerker bis zu einer vorgegebenen Größenordnung mit Reparaturen beauftragt. Man kann feststellen, daß die Mieter nach mehreren Jahren Neu- und damit stärkerer Außenorientierung seit gut einem Jahr wieder verstärkt miteinander reden, gewohnte und neue nachbarschaftliche Beziehungen pflegen.

Auch die Mietsteigerungen im Oktober 1991, die Betriebskostenerhebung, die unbefriedigenden Leistungen der Fremdfirmen bei Hausreinigung und Grünflächenpflege sowie die Berechnung von Beschaffheitszuschlägen haben, insbesondere in Häusern mit größeren Mängeln, als Nebeneffekt eine stärkere Kommunikation der Mieter untereinander bewirkt. Das war insbesondere dann notwendig, wenn die Mieter ihre Weigerung auf Zahlung des Beschaffheitszuschlages durchsetzen wollten. Viele der Befragten schätzten ein, daß eine große Anzahl Mieter anstatt sich über Mängel aufzuregen lieber über deren sinnvolle Abarbeitung mit der WBG beraten und selbst einen Teil davon übernehmen würde, wenn seitens der WBG die entsprechende Einsicht käme und die notwendigen Voraussetzungen geschaffen würden.

Darunter verstehen sie vor allem die objektweise Betrachtung bei der Ermittlung der Rangfolgen der Schäden und Mängel, die Ermittlung von Reihenfolgen der Reparaturen sowie die konkreten Formen der Einbeziehung der Mieter in alle Phasen von der Zustandsermittlung bis zur Kontrolle der durchgeführten Arbeiten und Bauabnahme.

Aus den bisherigen Verfahrensweisen in ihren Wohnhäusern und weiteren Kontakten untereinander zogen viele der Befragten die Schlußfolgerung, daß das wesentliche Handlungspotential der Mieter in Mitwirkungsleistungen der Mietergemeinschaft besteht. Möglich wären folgende Mitwirkungsleistungen:

- bei Mängeln an der Bausubstanz die Ermittlung des Zustands,
- bei fachlich fundierten Einschätzungen der Mängel, deren Dimension und Prognose weiterer Schäden die Ermittlung von Reihenfolgen durchzuführender Maßnahmen,
- koordinierende und kontrollierende Tätigkeiten bei Maßnahmendurchführung,
- Verringerung unumgänglicher Belastungen für betroffene Mieter,
- Informationstätigkeiten zwischen Wohnungsbaugesellschaft und Mietern.

Die Baufachleute unter den Mietern mit ingenieurtechnischen und handwerklichen Berufen könnten für weitergehende, ausführende Arbeiten bei Projektierung von Reparaturmaßnahmen, Bauleitung sowie Handwerksarbeiten hinzugezogen werden. Die Befragten schätzten ein, daß eine derartige Verfahrensweise ein relativ breites Echo unter vielen Mietern finden könnte.

Es sollte jetzt etwas getan werden, um diese Bereitschaft zu aktivieren und die wenigen noch vorhandenen Ansätze zur Kommunikation zwischen den Mietern untereinander sowie den Mietern und der WBG zu nutzen und zu fördern.

Während der Befragungen war es interessant zu beobachten, daß von dem Moment an, wo man sich über ein mögliches Herangehen und Projektideen unterhielt, sie über ihre eigene Bereitschaft zum Mitwirken befragte, eine größere Aufgeschlossenheit der Befragten zu spüren war.

Abschließend zu diesem Punkt kann also eingeschätzt werden, daß anstelle von Initiativen kritische und konstruktive, an der Erhaltung und Verbesserung der Wohnsubstanz interessierte Mieter gefunden wurden, die entweder als Baufachleute oder auf Grund von jahrelangen Erfahrungen und Beobachtungen der Häuser, in denen sie wohnen, über bestimmte Kenntnisse verfügen und ein großes Verantwortungsbewußtsein hinsichtlich der Bewahrung des Geschaffenen haben und damit ein Potential zur Mitwirkung an der Sanierung der Bausubstanz darstellen.

5. Einschätzungen der Mieter zum Verhältnis Wohnungsbaugesellschaft - Mieter

Um die oben dargelegten Herangehensweisen, deren Umsetzung im wesentlichen von der Entwicklung des Verhältnisses Vermieter - Mieter abhängt, konstruktiv diskutieren zu können, soll der gegenwärtige Stand dieser Beziehungen aus der Sicht der Mieter dargestellt werden.

Das Verhältnis zwischen Wohnungsbaugesellschaft und Mietern ist vor allem von Mißtrauen und Konfrontation geprägt. So konnte man bereits Ende 1989 von Mitarbeitern der damaligen KVV recht eigenartige Bemerkungen vernehmen, wie "Sie werden sich noch umgucken, nun weht ein anderer Wind" und ähnliches. Solange die alten Mieten galten, waren die Mieter jedoch noch ruhig, zumal ihnen dieselben Mitarbeiter jahrelang gesagt hatten, sie müßten Verständnis dafür haben, das nicht alles auf einmal ginge.

Viele Mieter nahmen die erste Mieterhöhung noch recht gelassen auf, sahen sie doch selbst ein, hatten es zum Teil auch schon zu DDR-Zeiten gefordert, daß man mit derartig geringen Mietbeträgen Wohnungen nicht instandhalten kann. Mit der Ankündigung der neuen Mieten verbanden sie jedoch logischerweise bestimmte Erwartungen, die auch seitens des Gesetzgebers geschürt worden waren. Sie begannen, nun entschiedener auf die Mängel in Wohnungen und Häusern hinzuweisen in der Erwartung, daß seitens der WBG diese Hinweise festgehalten und mit dazu benutzt würden, Instandhaltungskonzepte zu erarbeiten.

Diese Erwartungen erfüllten sich bei den Befragten nicht. So waren sie schon in Habachtstimmung, als weitere Mieterhöhungen ins Haus standen. Mit der schrittweisen Erhebung der Beschaffheitszuschläge für Dach, Fenster und Fassade ab 1993 begannen sie, sich stärker zu wehren, indem sie diese zum Beispiel nicht bezahlten. Die Mieter haben Verständnis dafür, daß nicht alles auf einmal geht, sie haben jedoch kein Verständnis dafür, daß ihnen dafür so viel Mühe abverlangt wird und Reparaturen oftmals nicht nach Dringlichkeit, sondern anscheinend nach Hartnäckigkeit des jeweiligen Mieters durchgeführt werden.

Sowohl im BGB als auch im Mietvertrag sind die Pflichten von Vermieter und Mieter geregelt. Danach hat der Vermieter die vermietete Sache dem Mieter in einem zu dem vertragsgemäßen Gebrauche geeigneten Zustande zu überlassen und sie während der Mietzeit in diesem Zustande zu erhalten (vgl. BGB § 536 sowie Mietvertrag Punkt V.1.). Der Mieter ist nach BGB sowie Mietvertrag verpflichtet, dem Vermieter unverzüglich Anzeige zu machen, wenn sich im Laufe der Miete ein Mangel der gemieteten Sache zeigt oder sich eine Vorkehrung zum Schutze der Sache gegen eine nicht vorhergesehene Gefahr erforderlich macht (vgl. BGB § 545 und Mietvertrag Punkt V.1.).

Die Mieter kommen dieser Pflicht nach und informieren die Wohnungsbaugesellschaft über bestehende Mängel in der Wohnung und im Haus und erwarten, daß der Vermieter seiner Pflicht ebenfalls nachkommt und die Mängel erfaßt und schrittweise behebt. Da ihnen bewußt ist, daß durch die jahrelange Vernachlässigung wichtiger Wartungs- und Reparaturmaßnahmen nur eine schrittweise Behebung der Mängel möglich ist, erwarten die meisten Mieter eine dieser Situation angemessene Verhaltensweise des Vermieters. Darunter verstehen sie in erster Linie Kooperation anstatt Konfrontation. Diese legitimen Erwartungen werden durch solche Verhaltensweisen wie den folgenden nicht erfüllt:

- der Vermieter nimmt seine Pflicht, die vermietete Sache dem Mieter in einem zu dem vertragsgemäßen Gebrauche geeigneten Zustande zu überlassen und sie während der Mietzeit in diesem Zustande zu erhalten, in den Fällen nicht wahr, wo er den Zustand nicht wahrheitsgemäß feststellt oder falsche Schlußfolgerungen trifft. Eine nicht wahrheitsgemäße Feststellung ist zum Beispiel die Ignorierung durchnäßer Außenwände unter undichten Fenstern, falsche Schlußfolgerungen sind zum Beispiel solche Behauptungen, wie "der Mieter lüftet nicht", anstatt den Mieter gegebenenfalls darauf hinzuweisen, daß er nicht richtig lüftet,
- der Vermieter nutzt die Pflichterfüllung vieler Mieter nicht für eigenes rationelles Handeln, da er ihre Aktivitäten, die Mängel zu melden und auf ihrer Beseitigung zu bestehen, nicht in sein Handeln einbezieht,
- bei Sprechstunden in der WBG sowie bei Mängelaufnahmen durch den Hauswart bekommt der Mieter über die beratenen Fragen und die entsprechenden Absprachen keinen schriftlichen Beleg, so daß er keine Beweise über getroffene Vereinbarungen oder Zusicherungen hat,
- die Informationsbeziehungen vom Vermieter zum Mieter sind lückenhaft und willkürlich. So werden die Mieter über Entscheidungen der WBG hinsichtlich Art, Umfang und Zeitpunkt von Maßnahmen nicht oder nicht umfassend genug informiert. Meistens erfahren sie, daß eine Entscheidung getroffen wurde, dadurch, daß ein Handwerker auftaucht, in die Entscheidung einbezogen wurden sie nicht,

- die Kontrolle der durchgeführten Maßnahmen wird durch den Vermieter nicht gewährleistet, so daß keiner weiß, ob die Mietsache wieder in einen zu dem vertragsgemäßen Gebrauche geeigneten Zustand versetzt wurde, der Mieter nur eine Einschätzung geben kann,
- dem Vermieter reicht die Mängelmeldung des Mieters oftmals nicht, um darauf konstruktiv zu reagieren; der Mieter muß sich weigern, Beschaffenheitszuschlag zu zahlen oder sogar eine Mietminderung vornehmen,
- der Mieter muß seine eigene Pflichterfüllung unter Umständen noch mit Gerichtsurteilen untersetzen. Die Mieter wiesen darauf hin, daß es ihnen dabei nicht um den jeweiligen Betrag geht, sondern darum, daß erstens die Mängelbehebung nachvollziehbar eingeplant wird und sie zweitens nicht eines Tages wegen Unterlassung und dadurch verursachter progressiver Schadensentwicklung belangt werden können.

Alle Befragten sind über den dargestellten Stand in den Beziehungen zwischen WBG und Mietern sehr unzufrieden. Die Befragten haben auf Grund der vielen schlechten Erfahrungen mit der KWV und der WBG inzwischen keine Lust mehr, sich mit der WBG bzw. deren Mitarbeitern zu streiten. Ihre anfängliche Hoffnung, daß sich andere wirtschaftliche Bedingungen und höhere Mieten auch in der Wohnraumerhaltung niederschlagen würden, haben sich nicht realisiert. Manch einer resigniert, viele gehen aber auch in die Offensive und lassen es auf Streits und Gerichtsverfahren ankommen. Sie haben sich in den letzten Jahren bei den Interessenverbänden der Mieter sachkundig gemacht und scheuen sich auch nicht mehr, gerichtliche Schritte gegen die WBG zu unternehmen, da sie sich im Recht fühlen. Das ist insofern beachtenswert, als das für die meisten ehemaligen DDR-Bürger doch eine neue Erfahrung ist und viele von ihnen diese Art "Volkssport" nicht unbedingt als das Erstrebenswerte ansehen.

Mehrere der Befragten haben die mündlichen und schriftlichen Aktivitäten in dem seit 1991 mit der WBG geführten Auseinandersetzungsprozeß zu Mängelerfassungen und -beseitigungen in Wohnungen und Häusern, damit verbundenen Beschaffenheitszuschlägen und Mietminderungen sowie zu Betriebskosten auf Bitte des Befragers aufgelistet. Das Ergebnis von 40 wechselseitig verfaßten Schriftstücken mit unterschiedlichen Anteilen beider Seiten, meistens einem höheren Anteil bei den Mietern, war keine Seltenheit. Dazu kamen dann bei den meisten weitere mündliche Auseinandersetzungen.

Die Mieter schätzten ein, daß ein Gesamtaufwand von 100 Stunden für Schriftwechsel und Vorsprachen auf keinen Fall zu hoch gegriffen sei, zumal darin die Zeiten, in denen man sich erst einmal damit beschäftigt, bevor man zum Stift greift, nicht enthalten sind. Die Verärgerung als solche kann ohnehin nicht gemessen werden. In gewisser Hinsicht treffen hier die Worte von Heinrich Zille zu, wonach man den Menschen mit einer Wohnung genauso erschlagen kann wie mit einer Axt. Mit anderen Worten, wenn bestehende Probleme trotz vieler Bemühungen nicht geklärt werden, diese einen in den vier Wänden, die eigentlich das Zuhause, ein Ruhepol, sein sollten, täglich neu empfangen und umgeben, kann man sich dort nicht richtig wohlfühlen und zur Ruhe kommen. Zusätzlich zur Entfremdung zwischen Mieter und WBG kommt also auch noch ein Gefühl der Verlorenheit, des Ausgeliefertseins, wenn man endlich in seinen eigenen vier Wänden ist.

Die Briefe der WBG-Mitarbeiter an die Mieter enthalten vom Tonfall her eine seltsame Mischung aus sachlich richtigen Feststellungen und Belehrungen, die dann aber relativ zusammenhanglos platziert werden, so daß sie hinsichtlich ihrer Bedeutung verschieden auslegbar sind. Dem Mitarbeiter kann man unterstellen, daß er das richtige tun will, für den Empfänger sind diese Bemerkungen oftmals ein Rätsel bis hin zur Demütigung. Zur Klärung des eigentlichen Problems wird dadurch wahrscheinlich in den seltensten Fällen beigetragen.

Die WBG erweckt in ihren Schreiben unter "Ihre Nachricht vom.." den Anschein, als würde sie sich auf die Schreiben der Mieter beziehen. Bei näherem Hinsehen muß man feststellen, daß nur auf jeweils einen Teil der im Brief des Mieters genannten Punkte eingegangen wird. Auf einen anderen Teil wird dann in einem späteren Schreiben zusammenhanglos eingegangen. Der Mieter kann sich dann denken, was das soll.

Überhaupt nicht zu verstehen ist ein solcher Hinweis: "Weiterhin möchten wir Sie darauf aufmerksam machen, daß im Mietvertrag festgesetzt ist, daß die Mietzahlung bis zum 3. des laufenden Monats erfolgt.", gefunden im Schriftwechsel mit Mietern, die zum Teil mehrere Monate im voraus bezahlt haben. Wahrscheinlich soll das bedeuten, daß der Mieter nicht fristgemäß bezahlt hat. Das ist natürlich eine falsche Auslegung, ist aber in der WBG seit Jahren (bereits zu DDR-Zeiten gab es solche "Belehrungen") üblich.

Die WBG stempelt Mieter, die von den rechtlich möglichen Mitteln, wie Nichtzahlung von Beschaffenheitszuschlag oder Vornahme einer Mietminderung Gebrauch machen, zu Mietschuldnern. Bei einer kumulierten Summe des Zweifachen einer Monatsmiete der sogenannten Mietschuld wird ihm dann gekündigt. Damit hat er weder die Möglichkeit, einen Wohnberechtigungsschein zu erhalten, noch einen neuen Vermieter zu finden. Dieser will ja von ihm den Nachweis haben, daß er mietschuldenfrei ist. Es bleibt ihm also nur die Möglichkeit, selbst zu klagen. Es kann festgestellt werden, daß immer mehr Mieter zu diesem als dem letzten Mittel greifen, um nicht wegen der Wahrnehmung ihrer vertragsgemäßen Pflichten und Rechte obdachlos zu werden.

Diese Fakten werden dann besonders pikant, wenn der Mieter eines Tages doch aus der Wohnung auszieht. Dann wird der Zustand jedes Raumes der Wohnung von Mitarbeitern der WBG noch einmal in Augenschein genommen und in einem Protokoll festgehalten. In diesem Fall werden Mängel auch als Mängel deklariert, die Wohnung erst nach Instandsetzung weitervermietet.

Die Befragten empfinden das Verhalten der Mitarbeiter der WBG ihnen gegenüber als überwiegend demütigend, manche sprechen von einer Mauer von Ignoranz und Überheblichkeit, andere von Gleichgültigkeit, wieder andere von Abwimmelungs- und Verekelungsgebaren.

Die Bewohner, die seit vielen Jahren in einer bestimmten Gegend wohnen und mit ihren Häusern, der Wohnung und den Menschen vertraut sind, sowie diejenigen, die selbst in verschiedenen Bau- und verwandten Berufen arbeiten, und auch ältere Menschen, fühlen sich vom Verhalten der Mitarbeiter der WBG besonders betroffen. Sie haben eine hohe Sachkenntnis, was den Zustand ihrer Häuser betrifft, haben auch eine konstruktive Haltung dazu, wie man die Probleme lösen kann und haben eine hohe Bereitschaft zum Gespräch mit der WBG, finden jedoch seitens des Vermieters nicht die notwendige Resonanz.

Wie allgemein bekannt ist, übertrifft in Ostberlin die Entwicklung der Mietpreise die Entwicklung des Realeinkommens weit. Wie aus entsprechenden Erhebungen, zum Beispiel den Sozialstudien zu den Sanierungsgebieten Viktoriastadt und Weitlingstraße, ersichtlich (vgl. Lit. Verz. Nr. 4), beträgt die Miete bei einer größeren Anzahl von Mietern einen erheblichen Teil des Familiennettoeinkommens. Unter diesem Hintergrund ist es umso unverständlicher, wenn die Mieter, die auf einer wahrhaftigen Bestandsaufnahme der Mängel und deren Behebung beharren, wie Bittsteller und Straffällige behandelt werden, als hätten sie sich etwas zuschulden kommen lassen und sich fragen, ob Mietschuldner auch so behandelt werden.

Viele Mieter verbringen nunmehr gezwungenermaßen ihre Zeit damit, sich bei Mietervereinen, in der Tagespresse und bei Rechtsanwälten sachkundig zu machen und Rechtskenntnisse anzueignen, um ihre Rechte auf Nichtzahlung von Beschaffenheitszuschlag beziehungsweise auf Mietminderung durchzusetzen. Sie sehen das im Prinzip als sinnlos an, da es ihnen eigentlich nicht darum, sondern um die Behebung wesentlicher Mängel geht. Durch ihre Beschäftigung damit wissen sie, daß derartige Bemühungen unverhältnismäßig mehr Aufwand fordern, als sie im Ergebnis einbringen, einen ein gewonnenen Rechtsstreit nur für kurze Zeit froh macht, zumal dann, wenn die WBG-Mitarbeiter das nicht zum Anlaß nehmen, ihr Verhalten zu ändern.

Jüngere wie ältere Mieter, die den Wunsch nach Wechsel aus einer in eine andere Wohnung aus dem Bestand der Wohnungsbaugesellschaft haben, werden nicht als Partner, mit denen man gerne weiter zusammenarbeiten möchte behandelt, sondern durch solche Bemerkungen, wie "sie hätten kein Anrecht auf eine bestimmte Wohnung" gedemütigt, verprellt und vertrieben (vgl. A 2, D 2, D 7). Es stellt sich die Frage, warum Mieter, die jahrelang ihren vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Vermieter nachgekommen sind, keinen Anspruch auf eine in ihrem Interesse liegende Lösung eines Problems haben, z.B. hinsichtlich einer bestimmten Wohnung, wenn diese frei ist, und welches Recht eine WBG-Mitarbeiterin hat, ihm die Ablehnung diesbezüglicher Ersuchen nicht einmal zu begründen bzw. darauf gar nicht erst zu reagieren. Der Eindruck des Mieters ist, daß es den Mitarbeitern der WBG einzig um Machtausübung und Willkür gehe, daß sie demonstrieren wollen, daß der Mieter auf sie angewiesen sei.

Aus den Befragungen und Beschwerdebriefen kann man erkennen, daß die Mieter bisher vor allem als Einzelpersonen gegenüber der Wohnungsbaugesellschaft aufgetreten sind, daß die WBG in ihrem Handeln bis auf wenige zufällige Ausnahmen auch nur von Einzelpersonen ausgeht (vgl. B 1). Mieter, die in einem Zuge mit Problemen in ihrer Wohnung anderen Mietern einen Weg abnehmen wollen, werden belehrt "jetzt kümmert sich jeder um sich allein" (vgl. B 4). WBG-Mitarbeiter unterstellen den Mietern, sie könnten sich miteinander nicht einigen, da es in Märzahn auch Probleme gäbe (vgl. A 4).

Die meisten Befragten kamen in unterschiedlichen Zusammenhängen auf die schlechte Arbeitsorganisation innerhalb der WBG zu sprechen. Hier sollen einige Beispiele aufgelistet werden:

- wenn der Hauswart einen Schaden aufgenommen hat, folgt im Anschluß daran wochenlang nichts, bei Nachfragen erhält der Mieter die Antwort, daß der Vorgang dem Bewirtschafter nicht bekannt ist,
- ein und derselbe Schaden wird von verschiedenen Mitarbeitern der WBG innerhalb eines größeren Zeitraumes nach Rückfragen der Mieter unabhängig voneinander mehrere Male aufgenommen (vgl. B 1),
- der Mieter erfährt nicht, wie der Schaden eingeschätzt wird und welcher Auftrag an welchen Handwerker ergangen ist,
- wenn Mieter zur Sprechstunde der WBG gehen, müssen sie feststellen, daß die Unterlagen für ihre Wohnung nicht auffindbar sind und sich erst nach Wochen wieder anfinden (vgl. B 4),
- vorhanden gewesene Unterlagen mit wesentlichen Daten über das gesamte Haus einschließlich seines Bauzustandes und Reparaturbedarfs sind angeblich nach Aussage der WBG-Mitarbeiter nicht auffindbar (vgl. B 4),
- es besteht kein Überblick über den jeweiligen Bearbeitungsstand eines Mangels (vgl. B 4),
- an einem Tag werden Briefe mit dem gleichen Inhalt bei geringfügigen Abweichungen in der Formulierung mit Unterschrift von verschiedenen Sachbearbeitern und demselben Abteilungsleiter an einen Mieter geschickt (vgl. A 10),
- bei laufenden Gerichtsverfahren, die die WBG gegen Mieter wegen nichtgezahltem Beschaffenheitszuschlag und/oder vorgenommener Mietminderung angestrengt hat, werden den Mietern parallel dazu Mahnungen geschickt oder es wird dem Mieter parallel dazu gekündigt,
- die WBG informiert den Mieter mit Unterschrift von Teamleiter und Abteilungsleiter, daß sie einer genannten Firma den Auftrag über ein Gutachten zu einem von ihr bestrittenen Mangel gegeben hat, daß der Mieter dieses Gutachten unter Umständen würde bezahlen müssen, zwei Tage später schickt sie mit denselben Unterschriften eine Kündigung an den Mieter (vgl. B 1),
- Kündigungen erreichen den Mieter später als der angegebene Kündigungstermin.

Die Mieter haben insgesamt den Eindruck, daß in der WBG auf einigen Gebieten ohne Konzepte gearbeitet wird. Das soll mit folgenden Beispielen verdeutlicht werden:

- es macht den Eindruck, daß die Ermessensspielräume für die einzelnen Arbeitsgebiete so klein sind, daß die Mitarbeiter kaum eigenverantwortlich entscheiden können (vgl. E 3),
- wenn verschiedene Mitarbeiter der WBG denselben Schaden aufnehmen, hat man so viele unterschiedliche Einschätzungen wie Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter (vgl. B 1),
- es fehlt eine systematische Erfassung der von den Mietern gemeldeten Mängel und ihres Bearbeitungsstandes (vgl. D 3),
- es fehlt eine objektweise Erfassung und Abarbeitung der Mängel. Es wird auch dann nicht das ganze Haus betrachtet, wenn mehrere Mieter aus dem Haus gleiche oder ähnliche Mängel anzeigen (vgl. B 1, B 4 4, D 4/5),
- die günstige Gelegenheit, durch Mängelmeldungen der Mieter einen Überblick über wesentliche Mängel des Hauses zu erhalten, wird abgewiesen anstatt zu nutzen,
- es werden möglichst zuerst die unwichtigen Reparaturen ausgeführt,
- es wird an der falschen Stelle gespart, indem Reparaturen schlecht ausgeführt werden (vgl. D 4),
- bei Instandhaltungs- und Sanierungsmaßnahmen werden Notwendigkeiten und Möglichkeiten der alters- und behindertenfreundlichen Wohnungsanpassung nicht von vornherein berücksichtigt,
- die Mieter werden nicht in geeigneter Weise zu verschiedensten Sachverhalten informiert,
- der Dialog mit den Mietern wird so organisiert, daß viele Mißverständnisse entstehen, anstatt sie im Laufe des Prozesses abzubauen,
- Wohnungswechsel werden so organisiert, daß ein möglichst hohes Maß an Unzufriedenheit bei den Mietern hervorgerufen wird, langjährige zuverlässige Mieter vertrieben werden (vgl. A 2, D 2, D 7),
- Wohnungswechsel werden so organisiert, daß ein möglichst hohes Maß an Unzufriedenheit bei den Mietern hervorgerufen wird, langjährige zuverlässige Mieter vertrieben werden (vgl. A 2, D 2, D 7),
- Auseinandersetzungsprozesse werden auf keinen Fall dazu genutzt, etwas daraus zu lernen,
- Beispiele günstiger Lösungen zwischen Vermieter und Mieter werden möglichst geheimgehalten, damit sie ja keiner nachahmt,

- der persönliche Einsatz einzelner Sachbearbeiter zur konstruktiven Lösung von Problemen wird nicht befördert, sondern gehemmt.

Aus dem Gesamtverhalten der Mitarbeiter der WBG ziehen die Mieter die Schlußfolgerung, daß sich die meisten von ihnen über das Eingebundensein der Wohnungsbaugesellschaft in gesellschaftliche Zusammenhänge nicht bewußt sind, daß soziale Probleme auf die Wohnungsbaugesellschaft zurückschlagen, diese aber auch die Möglichkeit hat, in soziale Beziehungen einzugreifen, schwerer wiegenden Problemen an vielen Stellen vorzubeugen. Das Interesse der Wohnungsbaugesellschaft müßte sein, Nachsorgekosten aus sozialen Konflikten zu vermeiden und stattdessen durch geeignete Vorsorgemaßnahmen, die oftmals nichts oder verhältnismäßig weniger kosten, diesen Konflikten vorzubeugen.

In die Vorsorge vor sozialen Konflikten würden nach Auffassung der Mieter folgende, bei der Wohnungsbaugesellschaft kaum vorhandene Verhaltensweisen, gehören:

- Betrachtung und Behandlung des Mieters als ebenbürtigem Vertragspartner,
- bewußte Suche nach gemeinsamen Lösungen,
- Einbeziehung der Mieter entsprechend ihren Voraussetzungen und Angeboten in die Lösungen,
- Erhalt bestehender Kommunikationsbeziehungen unter den Mietern,
- Erhalt bestehender sozialer Beziehungen unter den Mietern,
- Vorsorge vor Entfremdungsprozessen zwischen den Mietern und zwischen Mietern und Wohnungsbaugesellschaft,
- die Beziehungen zwischen WBG und Mieter dürfen nicht von rein kommerziellen Aspekten geprägt sein, da es sich um existentielle Probleme der Menschen handelt,
- überall dort, wo Grundbedürfnisse des Menschen befriedigt werden, muß Vertrauen zwischen den Partnern aufgebaut werden.

Außer im Schriftwechsel und zu den Sprechstunden gäbe es verschiedene Gelegenheiten, bei denen die Mitarbeiter der Wohnungsbaugesellschaft mit Bürgern des Stadtbezirks und damit also auch mit ihren Mietern relativ zwanglos und unverbindlich in Kontakt kommen könnten. Bei solchen Gelegenheiten könnten sie einen allgemeinen Überblick über verschiedenste Aspekte des Lebens im Stadtbezirk, über Probleme der Menschen, ihre Lebensumstände und ihre Sichten erhalten. Als Beispiele seien die Beratungen der Ausschüsse und des Plenums der Bezirksverordnetenversammlung, der mietenpolitische Stammtisch, einschlägige Veranstaltungen des Abgeordnetenhauses, Kiezprojekte, Kinder- und Sozialprojekte genannt. Mitarbeiter von Unternehmen, Unternehmensberatungen, verschiedener Dienststellen des Senats und des Bezirksamtes und andere nutzen derartige Gelegenheiten, um als Teil ihrer Entscheidungsgrundlagen ihre Einblicke in Problemlagen und Konfliktfelder der Bevölkerung zu erweitern. Von der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg nimmt außer einem sehr kleinen Personenkreis solche Gelegenheiten niemand von sich aus wahr. Auch das muß im Zusammenhang mit den anderen untersuchten Fragen eindeutig als Interesselosigkeit und Ignoranz gewertet werden.

6. Schlußbemerkungen

Die vorliegende Studie faßt die Ergebnisse der Befragungen von mehr als 50 Mietern der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg, ihrer Interessenvertreter, von Vertretern der Öffentlichkeit, aus soziokulturellen Projekten und von Gewerbetreibenden aus Lichtenberg sowie aus über 40 an die Geschäftsführung der WBG gerichteten Beschwerdebriefen zusammen. Es wurden alle die Probleme erfaßt, die diese im Hinblick auf die Erhaltung und Verbesserung der Wohnqualität in den Häusern und Wohnanlagen aus dem Bestand der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg sehen. Die Probleme wurden auch in dieser Breite dargelegt, um

- einen möglichst großen Überblick über die Vielfalt der Probleme zu erhalten,
- Ansatzpunkte für mögliche Projekte und Arbeitsweisen auf verschiedenen Gebieten herausarbeiten zu können,
- einen Überblick über das Potential der Mieter zur Mitwirkung an den Projekten zu erhalten,
- fördernde und hemmende Faktoren in der Konstellation Wohnungsbaugesellschaft und Mieter darzustellen.

Das bedeutet, daß jedes Problem soweit untersucht wurde, wie es notwendig war, für die vier Teilziele entsprechende Aussagen zu erhalten. Bei praktischer Umsetzung der Projekte werden sich weitere Gesichtspunkte, Erkenntnisse, Einsichten und Möglichkeiten ergeben.

Es sei noch einmal betont, diese Studie diene dazu, die Sicht der Mieter und ihrer Interessenvertreter auf die verschiedensten Probleme darzustellen. Dem entspricht die Auswahl der Befragten, der Fallbeispiele und der zusammenfassende Überblick über die Ergebnisse der Befragungen. Es ist zu vermuten, daß die Mitarbeiter der WBG eine andere Sicht haben werden. Ziel der nächsten Etappe sollte es sein, auf der Grundlage des dargestellten eine Verständigung zwischen beiden Seiten zu erzielen, die Ansätze zu diskutieren und schrittweise zu neuen Verfahrensweisen zu finden. Das entspräche im wesentlichen dann auch den Unternehmensgrundsätzen, die sich die WBG mit ihrer 2. Fassung vom Dezember 1993 gestellt hat.

Im Ergebnis der Befragungen stellte sich heraus:

- die für die Mieter gravierendsten Probleme, die sie den größten Aufwand kosten, sind die Instandhaltung und die damit zusammenhängenden Beschaffungszuschläge sowie die Betriebskosten. Es wird in den Häusern oftmals nur das und so viel getan, was von Mieterseite gegenüber der WBG angeschoben und durchgehalten wird.
- gesellschaftliche Entfremdungstendenzen wurden durch Entzug von wohnanlageninternen Kommunikationsmöglichkeiten, wie Gemeinschaftsräume, und Grünanlagenselbstpflege durch Mieter, verstärkt und
- das destruktive, wenig dialogorientierte und im Innenverhältnis unstimmige Verhalten der WBG-Mitarbeiter wirkt sich zumindest hemmend, wenn nicht gar verhindernd auf die notwendigen Sanierungsmaßnahmen in den Häusern aus.

Das Potential der Mieter, an der Verminderung dieser Probleme mitzuwirken, ist vorhanden und besteht in Verantwortungsbewußtsein, konstruktivem Herangehen, erworbener Sachkenntnis, Bereitschaft, Zuverlässigkeit und Ausdauer sowie sozialer Kompetenz, man kann es zum Teil sogar als Eigentümerbewußtsein bezeichnen. Dieses Potential wird besser zum Tragen kommen, wenn zu spüren sein wird, daß die WBG die Mieter bei ihren ureigensten Wohnungsproblemen ernst nimmt und mit ihnen in partnerschaftlicher Kooperation gemeinsam Lösungswege sucht. Es ist zu vermuten, daß dabei viele Kosten eingespart werden können.

Dabei könnte man auf Vorschläge der Mieter, sowohl bei ingenieurtechnischen Projektierungsfragen als auch bei handwerklichen Durchführungsfragen zurückgreifen. Es wurde deutlich, daß einige der Mängel nicht von den Mitarbeitern der WBG erkannt werden können, daß manche Mieter sinnvollere Lösungen als die WBG kennen und auch manche von ihnen handwerkliche Fragen einschließlich damit verbundener sozialer Fragen besser lösen könnten, die WBG eigentlich objektiv auf die Mitwirkung der Mieter angewiesen ist. Viele Mieter würden mitwirken, wenn sie nun endlich wirklich gefragt würden. Die Aussicht auf dementsprechende Projekte nahmen sie mit Spannung, aber auch Skepsis an.

Der Lernprozeß ist gegenwärtig vor allem auf Seiten der WBG notwendig.

Als Übergang sollte man nach inhaltlichen Schwerpunkten Arbeitsgruppen bilden, in denen WBG-Mitarbeiter, Mieter und externer Sachverstand unter unabhängiger Moderation und Mediation miteinander die Probleme genau definieren, die Lösungsansätze fundieren und anhand von Modellfällen allgemeine Verfahrensweisen erarbeiten.

Dabei sollte man in der ersten Etappe die Befragten sowie bestehende Mietergemeinschaften sowie solche, die dazu geeignet erscheinen, zum Beispiel in den Häusern, in denen die Bewohner miteinander reden, einbeziehen.

Die Mietergemeinschaft sollte als Partner der WBG angesehen werden. Es sollten geeignete Formen gefunden werden, wie die Mietergemeinschaft und die WBG miteinander umgehen können. Es gibt bereits Häuser, wo die Mieter von sich aus Sprecher gewählt haben bzw. Mitbewohner auf Grund ihrer Aktivitäten ohne Wahl als Sprecher angenommen haben. Dieses System sollte ausgebaut werden, da es sich vor allem um grundlegende Sanierungen der Häuser handelt, was eine Betrachtungsweise der Häuser als gesamtes verlangt.

Die Mieter sind bereit, die Befragten warten darauf, daß sie angesprochen werden.

III. Fallbeispiele

Fallbeispiel A 1

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen achtgeschossigen Neubaublock mit drei Aufgängen, Baujahr 1963. Die Wohnung befindet sich in der zweiten Etage.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter nannte folgende Probleme:

- defektes Dach
- Ersatz von defekten Ausstattungsgegenständen, z.B.
 - Mischbatterie
 - Fußbodenbelag
 - Wohnungstür
- Betriebskosten - Kosten für Wasser, Fernheizungskosten, Grundsteuer
- Wohnumfeldgestaltung
- Wohnungswechsel
- Aufgaben und Kompetenzen des Hausmeisters.

Zum Dach

Der Mieter informierte darüber, daß das Dach nun schon seit längerer Zeit sehr schadhaft sei und schilderte Auswirkungen auf die darunter liegenden Wohnungen in der achten und siebenten Etage, wie durchnäßte Wände und Decken, obwohl er davon nicht unmittelbar betroffen sei.

Zum Ersatz von defekten Ausstattungsgegenständen

- Mischbatterie

Im Jahr 1990 hatte die Mischbatterie im Bad einen Defekt, der nicht mehr reparierbar war, so daß die Mischbatterie ausgewechselt werden mußte. Der Reparaturstützpunkt konnte ihm keinen Ersatz stellen, so daß der Mieter sich selbst eine kaufte und einbaute. Da ihm jedoch weder Fabrikat noch Preis vorgegeben worden war, kaufte er sich eine nach Gutdünken.

Im Januar 1994 trat in dieser neuen Mischbatterie ein Defekt auf. Da die Mischbatterie eigentlich zur Ausstattung der Wohnung gehört, hielt der Mieter es für selbstverständlich, daß die Reparatur von der WBG beauftragt und bezahlt wird. Nach eindringlichem Gespräch mit dem Hauswart war die WBG dazu bereit.

- Fußbodenbelag

Der Fußbodenbelag der Wohnung ist, wie im gesamten Haus, noch Erstausrüstung von 1963. Er ist dort am brüchigsten, wo er am meisten betreten wird, im Wohnungsflur. Die Kommunale Wohnungsverwaltung antwortete auf eine entsprechende Schadensmeldung im Jahr 1985, dafür sei kein Geld vorhanden, so daß sich der Mieter 1993 selbst einen Fußbodenbelag für den Flur kaufte und auf eigene Kosten verlegen ließ. Nun ist unklar, wie verfahren werden wird, wenn der Mieter auszieht - bekommt er die Kosten anteilig erstattet oder muß er den alten Zustand wieder herstellen, was nicht möglich ist?

- Wohnungstür

Im Jahr 1991 beantragte der Mieter bei der WBG aus Sicherheitsgründen den Einbau einer neuen Wohnungstür auf eigene Kosten. Das wurde ihm von der WBG ohne eine weitere Festlegung genehmigt. Das heißt, er wurde weder beauftragt, bei Auszug den alten Zustand wieder herzustellen, noch wurde etwas

hinsichtlich einer anteiligen Kostenerstattung im Falle des Auszugs vereinbart. Ein Jahr später erhielt der Nachbar auf Antrag ebenfalls die Genehmigung zum Einbau einer neuen Tür, jedoch mit der Auflage, bei Auszug den alten Zustand wieder herzustellen. Das heißt, die WBG praktiziert bei analogen Fällen unterschiedliche Verfahrensweisen.

Zu den Betriebskosten

Die größten Posten bei den Betriebskosten (ohne Heizungs- und Warmwasserkosten) bilden die Be- und Entwässerung mit 28%, die Hausreinigung mit 19%, die Grundsteuern mit 14% sowie die Müllabfuhr mit 9%. Dem Mieter fehlt eine Begründung für die erhobene Grundsteuer sowie, da er in einem fernbeheizten Haus wohnt, für die Schornsteinfegergebühren.

Dem Mieter ist, wie anderen Mietern im Hause auch, unklar, wie die Höhe für Fernheizungskosten ermittelt wird und warum die Kosten in München ausgerechnet werden. Da er seinen Energieverbrauch für Heizzwecke selbst bestimmen will, fordert er den Einbau von Heizungszählern.

Er fordert ebenfalls den Einbau von Wasserzählern, um einen Überblick über seinen Wasserverbrauch zu haben.

Zur Wohnumfeldgestaltung

Die Hausgemeinschaft hatte drei Verträge: einen über die Pflege der Grünanlagen mit dem Gartenamt, einen über Eigenleistungen für Kleinreparaturen im Haus mit der KWV und einen zur Erfassung und Abholung von Altstoffen mit SERO. Auf der Grundlage der Pflegeverträge mit dem Gartenamt hat der Mieter vor ca. 20 Jahren gemeinsam mit anderen Mietern des Hauses einen Teil der Bäume und Sträucher, die auf dem das Gebäude umgebenden Gelände stehen, selbst gepflanzt und gepflegt. Ein Teil davon war vom damaligen Gartenamt zur Verfügung gestellt worden, einen Teil hatte die Hausgemeinschaft aus der durch Eigenleistungen und Altstoffsammlung gespeisten Hauskasse selbst gekauft. Dabei wurde besonderes Augenmerk darauf gelegt, daß unterschiedliche Gehölze angepflanzt wurden.

Die Pflegeverträge haben motiviert, eigene Gestaltungsvorstellungen zu realisieren und damit zur Identifikation mit dem Umfeld beigetragen. Der Mieter empfindet es als angenehm, daß man auch heute noch solche individuell bepflanzten Bereiche sehen kann. Seiner Auffassung nach sollte man prüfen, ob man an die gesammelten Erfahrungen heute durch geeignete Verfahrensweisen anknüpfen könnte.

Zum Wohnungswechsel

Der Mieter beabsichtigt bereits seit längerer Zeit, aus seiner schönen großen Drei-Raum-Wohnung in eine Zwei-Raum-Wohnung zu wechseln, möchte dabei jedoch in der ihm vertrauten Umgebung bleiben, da er sowohl mit anderen Bewohnern des Kiezes guten Kontakt hat als auch das weiterhin von ihm mitgestaltete Wohnumfeld genießen möchte, zumal er aus gesundheitlichen Gründen auf ein solch günstiges Mikroklima, wie in diesem Gebiet, angewiesen ist. Das heißt, er fühlt sich in seiner jetzigen Wohngegend sowohl von den sozialen Kontakten als auch vom Wohnumfeld her wohl.

Im Herbst 1993 ergab sich, daß im Haus eine ihm bekannte und zusagende Zwei-Raum-Wohnung frei wurde. Er besorgte sich einen WBS und trug dieses Anliegen einschließlich Begründung im März 1994 der zuständigen Mitarbeiterin der WBG vor. Er erhielt zur Antwort, er hätte keinen dringlichen WBS, er hätte eine gute Wohnung und keinen Anspruch auf eine bestimmte Wohnung. Obwohl er keinen dringlichen WBS hatte, machte ihm die WBG zwei Angebote, die jedoch keinen der von ihm genannten Aspekte berücksichtigten.

Zu den Aufgaben und Kompetenzen des Hausmeisters

Der Mieter hatte dem Hausmeister einen Schaden (undichtes Kaltwasserrohr) in seiner Wohnung gemeldet. Nachdem sich wochenlang nichts tat, erkundigte er sich bei der zuständigen Verwalterin und beim Hauswartstützpunkt danach, doch diese wußten angeblich davon nichts, so daß auch kein Auftrag ausgelöst worden war. Nach diesem nochmaligen Bemühen des Mieters wurde dann erfreulicherweise innerhalb von 24 Stunden repariert.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

- Die Betrachtung des gesamten Hauses bei der Zustandserfassung, Instandhaltungsplanung und -durchführung wird ausdrücklich unterstützt. Die Reaktion der Mieter darauf, wenn z.B. so wichtige Arbeiten, wie eine Grundinstandsetzung des Daches, durchgeführt würden, wäre: "Endlich machen sie es mal richtig!". Mit anderen Worten, es sollten alle Mängel des Hauses aufgelistet, die Rangfolge entsprechend der Schadensgröße und-entwicklung ermittelt sowie die Reihenfolge der durchzuführenden Arbeiten festgelegt werden. Da die Mieter über einen entsprechenden Sachverstand und Erfahrungsschatz verfügen, sollten diese in diesen Prozeß mit einbezogen werden.

In dem untersuchten Gebäude wären nach Ansicht des Mieters das wichtigste das Dach einschließlich Dachrinne und Fallrohren, die Wasserver- und -entsorgung sowie die Balkone.

- Der Mieter befürwortet den Gedanken, einen Katalog der in WBG-Wohnungen möglichen Ausstattungsgegenstände, zu verwendende Bau- und Anstrichmaterialien usw. zu erstellen sowie die damit verbundene generelle Verfahrensweise festzulegen. Er ist der Auffassung, daß trotz hoher Mieten einige Mieter einiges selbst bezahlen würden, wenn die Randbedingungen dafür günstiger wären. Mit solchen Randbedingungen sind gemeint:
 - eine größere Bandbreite bei den Ausstattungsgegenständen,
 - eindeutige Vertragsregelungen für den Fall des Auszugs des Mieters,
 - Vermittlung der Vertragswerkstätten,
 - Übernahme in den Bestand der WBG, was hinsichtlich der Wartungs- und Reparaturleistungen wichtig ist.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Der Mieter hatte den Schwerpunkt seiner Vorbereitung für diese Befragung auf das Verhältnis der Mieter untereinander sowie auf das auszubauende Verhältnis zur WBG gelegt. Die weitere Entwicklung dieser Aspekte sei wesentlich für das künftige soziale Klima in den Wohngebieten.

Gleich ihm wohnen viele Mieter bereits seit mehr als dreißig Jahren dort. Ihnen gefällt es in den Wohnungen bzw. Häusern sowie in der Wohnumgebung. Sie kennen sich untereinander, reden miteinander und leben harmonisch miteinander und unterstützen sich gegenseitig. Sie haben bis vor wenigen Jahren die Grünfläche am Haus gemeinsam gepflegt und dort auch Feste miteinander gefeiert.

Sie verständigen sich untereinander auch über Fragen, die das Haus betreffen und sind an guten Beziehungen zur WBG interessiert.

Seiner Einschätzung nach haben die Mieter mit zunehmendem Alter eine engere Beziehung zu dem sie umgebenden Umfeld und auch das Bedürfnis, sich um Belange, die mit diesem Umfeld zusammenhängen, zu kümmern. Das heißt, außer ihm wären wahrscheinlich noch weitere Mieter daran interessiert, sich wieder gemeinsam um das Wohnumfeld kümmern zu dürfen.

Der Mieter hat den Eindruck, daß die durch Kommunikation gekennzeichneten gewohnten sozialen Beziehungen in den Gebieten, in denen viele ältere Menschen leben, noch in relativ großem Maße erhalten werden konnten. Er hat jedoch die Befürchtung, daß eine zunehmende Entfremdung einsetzen wird, wenn

man es versäumt, behutsam und einfühlsam die natürlichen Umstrukturierungsprozesse bei den Mietern im Zusammenhang mit Wohnungswechseln und Neuzuzug zu begleiten.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

- Die Mieter kritisieren das Fehlen eingehender Informationen zu Vorhaben seitens der WBG. Des weiteren erwarten sie, daß sie an der Vorbereitung von Entscheidungen beteiligt werden.
- Bei vielen Mietern des gesamten Gebäudes besteht Bereitschaft zum Gespräch mit den Mitarbeitern der WBG. Sie haben Verständnis dafür, daß Instandhaltungsmaßnahmen nur nacheinander erfolgen können, daß einiges auch warten muß. Kein Verständnis haben sie dafür, daß allerwichtigste Reparaturen, wie solche am Dach, nicht durchgeführt werden, da der Aufwand für derartige Maßnahmen durch Verzögerungen meistens progressiv ansteigt.
- Mieter stellen die Frage, wo die Gelder aus ihren Mietzahlungen bleiben, wann die WBG die Voraussetzungen geschaffen hat, um Höhe und Zusammensetzung der Betriebskosten für die Mieter durchschaubar und nachvollziehbar zu machen und wann sie wie gemeinsam mit den Mietern nach Möglichkeiten sucht, diese Betriebskosten zu senken.
- Der Mieter stellt fest, daß er in den das Mietverhältnis und die Wohnbedingungen betreffenden Fragen nicht ausreichend als Partner der WBG angesehen wird, obwohl Zustand von Haus und Wohnung und ausgeführte oder nicht ausgeführte Mängelbeseitigungen sich in erster Linie auf ihn als Mieter auswirken. Außerdem hat er den Eindruck, daß die WBG-Mitarbeiter das Verhältnis zu den Mietern als ein rein kommerzielles ansehen, was seiner Meinung nach nicht mit dem Selbstverständnis einer städtischen Wohnungsbaugesellschaft übereinstimmt. Das bedeutet, daß der Umgang miteinander und auch die Verfahrensweisen verändert werden müssen. So schlägt er zum Beispiel vor, einmal im Jahr zwischen der Mietergemeinschaft bzw. der von ihr gewählten Vertretung und der WBG eine Bilanz der durchgeführten und noch zu erledigenden Arbeiten einschließlich Zeithorizonten, Arbeitsfolgen usw. zu ziehen sowie die im kommenden Jahr durchzuführenden Arbeiten zu beraten.
- Der Mieter hält es für sehr bedenklich, daß die bei den Mietern durch die neuen Lebensumstände hervorgerufenen Erwartungs-, Berührungs- und Existenzängste durch das Verhalten von WBG-Mitarbeitern noch befördert werden. Das bewirkt letzten Endes, daß sich viele Bewohner die innere Zensur auferlegen und auf ihr Privatleben zurückziehen, andere in die Isolierung geraten und damit das Potential an Unsicherheit, Frustration und Aggressivität erhöht wird. Er ist der Auffassung, daß die WBG-Mitarbeiter sich mehr Gedanken darüber machen sollten, welche Auswirkungen ihr Handeln auf längere Sicht haben wird, daß Entladungen dieses Potentials auch für die WBG negative Folgen haben werden.

Fallbeispiel A 2

Angaben zum Gebäude und zur Abrechnungseinheit

Es handelt sich um einen viergeschossigen "Altneubau" aus dem Baujahr 1929, der als Lückenbau zwischen ältere Altbauten gesetzt worden war. Dieses Gebäude wurde mit den Nachbargebäuden trotz folgender Unterschiede zu einer Abrechnungseinheit zusammengefaßt:

- das besagte Gebäude hat Vier-Raum-Wohnungen, die Nachbargebäude haben Dreiraumwohnungen,
- die Nachbarhäuser wurden in den 70er Jahren rekonstruiert, dieses Gebäude nicht,
- die zu den Gebäuden gehörenden Innenhöfe sind durch Zäune voneinander getrennt.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Die Befragung wurde in einer Runde mit zwei von der Mietergemeinschaft gewählten Sprechern durchgeführt. Gegenstand der Befragung waren Konflikte, die die Mieter mit der WBG im Zusammenhang mit solchen Fragen haben, die das gesamte Haus betreffen:

- Wohninnenhof,
- Arbeitsorganisation in der WBG,
- Instandhaltungsmaßnahmen,
- Beschaffheitszuschläge,
- Betriebskosten.

Zum Wohninnenhof

Der Innenhof wurde von den Mietern des Hauses zu Beginn der 80er Jahre mit der Genehmigung der KWV nach den Vorstellungen der Mieter gemeinsam gestaltet und anschließend gemeinsam gepflegt, wofür es einen mündlichen Pflegevertrag zwischen Hausgemeinschaft und Kommunaler Wohnungsverwaltung (KWV) gab. Die notwendigen Materialien für Baumaßnahmen, die Bänke und die Pflanzen haben die Mieter sich zum größten Teil in Eigeninitiative besorgt, bezahlt wurden sie von der KWV. Sie hatten Freude daran, gemeinsam eigene Vorstellungen zu entwickeln und umzusetzen. Der Innenhof ist nach wie vor der Treffpunkt der Mieter im Alltag und zu gemeinsamen Festen, er gehört insbesondere für die Mieter der Erdgeschoßwohnungen zum unmittelbaren Lebensraum. Hinsichtlich der Pflegemaßnahmen haben sich im Laufe der Zeit bestimmte, von allen Mietern akzeptierte Gepflogenheiten herausgebildet.

Obwohl der Pflegevertrag nie aufgekündigt wurde, wurde den Mietern 1991 und 1992 von der WBG mitgeteilt, daß sie sich die Pflege durch eine GaLaBau-Firma vorbehält. Die Mietergemeinschaft klagte auf Fortführung des Pflegevertrages. Das Gericht urteilte im August 1993, der Vertrag aus der DDR-Zeit gelte nicht mehr. Von diesem Urteil wird die Pflege des Hofes jedoch in keiner Weise berührt.

Der Konflikt besteht darin, daß die WBG eine GaLaBau-Firma mit der Pflege des Hofes beauftragt hat, der jedoch nicht wirksam wurde, weil die Mieter ihren Hof weiterhin selbst pflegen wollen, da ihnen das erstens Freude bereitet und ihnen solche unfizierten Pflegeergebnisse, wie man sie überall sehen kann, wo Fremdfirmen beauftragt werden, nicht gefallen.

Von der Abteilung Wohngrün wurde der Vorschlag der Mietergemeinschaft zum Abschluß eines Pflegevertrages strikt abgelehnt. Auf Grund der Hartnäckigkeit der Mieter wurde dann ein Termin mit Vertretern der WBG vereinbart, an dem die zuständige Teamleiterin der Abteilung Wohngrün sowie die Abteilungsleiterin Frau Franz anwesend waren. Die für das Haus zuständige Sachbearbeiterin war nicht anwesend, inwieweit sie eingeladen wurde, ist nicht bekannt.

Bei diesem Termin informierte die WBG, daß es Absprachen mit dem Berliner Mieterverein gibt, wonach die WBG bereit sei, bei kleineren Wohnanlagen (bis zu drei Mietparteien) mit den Mietern Verträge über die Grünpflege durch Mieter abzuschließen. Da in dieser Wirtschaftseinheit jedoch pro Aufgang acht Mietparteien seien, wäre das aus folgenden Gründen nicht möglich:

- es kann nur einen Partner für die WBG geben,
- die Berechnung der Betriebskosten würde dadurch erschwert, da die Pflegekosten auf die Wohnflächenzahl aller Wohnungen der Wirtschaftseinheit bezogen seien,
- wenn ein Mieter die Pflege durchführt, dann müsse er das zu den gleichen Konditionen tun, wie die Pflegefirmen, was er jedoch in den meisten Fällen nicht könne,
- man müsse mit Konflikten zwischen den Mietern rechnen, je größer die Mietergemeinschaft, desto wahrscheinlicher seien künftige Probleme. Dabei bezogen sich die WBG-Vertreter auf Erfahrungen, die man in Marzahn bei größeren Wohnanlagen gesammelt hätte,
- Fragen der Verkehrssicherungspflicht bei Bäumen und Geräten seien nicht geklärt, eine zusätzliche Versicherung würde zusätzliche Kosten verursachen, die wiederum auf die Betriebskosten umgelegt würden.

Zum Ende des Gespräches konnten sich beide Seiten auf folgende Verfahrensweise einigen:

Seitens der WBG werden folgende Schritte veranlaßt:

- die Abteilung Wohngrün wird den Innenhof auf seinen Pflegezustand hin begutachten,

- der Geschäftsführung wird der Vorschlag unterbreitet, auf diesem Hof den Versuch zu wagen, die Pflege durch die Mieter zu organisieren und auch die Verrechnung der Grünpflegekosten zwischen den Mietern diesen Mietern in Eigenverantwortung zu überlassen,
- im Falle der Bestätigung dieses Verfahrens durch die Geschäftsführung wird ein entsprechender Vertragsentwurf ausgearbeitet,
- die Pflege durch Fremdfirmen wird bis zur Entscheidung durch die Geschäftsführung ausgesetzt,
- die Mieter werden über das Ergebnis informiert.

Die Mieter des Hauses unterschreiben eine Erklärung, daß sie damit einverstanden sind, daß ein Mieter des Hauses als Kontaktperson für die WBG benannt wird. Sie wurden darauf hingewiesen, daß im Falle eines ihrem Anliegen entsprechenden Entscheides die WBG weder Zahlungen für Neuanpflanzungen noch für die Pflege leisten würde.

Im September 1994 kam es dann zur Unterzeichnung des Pflegevertrages durch eine Familie dieses Hauses und die WBG. Damit endete ein vierjähriger nervenaufreibender und die Mieter sehr stark belastender Konflikt einschließlich aus der Notlage heraus, beim Vermieter kein Gehör zu finden, heraus erfolgter Gerichtsanhörung. Das nunmehrige positive Ergebnis entspricht genau dem Vorschlag, den die Mieter im August 1991 der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg unterbreitet hatte. Die Mieter fragen sich, warum man darauf nicht konstruktiv reagiert, sondern drei weitere Jahre Streit heraufbeschworen hat.

Zur Arbeitsorganisation

Die Mieter wiesen darauf hin, daß eine Reihe von Angelegenheiten, die das gesamte Haus betreffen, von der WBG schleppend oder gar nicht abgearbeitet wurden. Wenn Mieter die Abarbeitung anmahnten, stellten sie fest, daß auch in den Fällen, in denen ein Mieter gegenüber der WBG Hausangelegenheiten zur Sprache gebracht hatte, diese nicht in einer Akte für das Haus festgehalten wurden, sondern in der Akte des betreffenden Mieters. Dadurch steht eine der gegenwärtig wichtigsten Grundlage für Entscheidungen in der WBG, die Mieterinformation über Mängel usw., nicht mehr zur Verfügung, da niemand weiß, in welcher Mieterakte welche wichtige Information abgelegt wurde.

Zu Instandhaltungsmaßnahmen

Das Haus hat Mängel, von denen alle Mieter betroffen sind. Dazu gehören ein erneuerungsbedürftiger Dachstuhl, beschädigte Dachrinnen, Fassadenschäden, defekte Fenster und ungenügende Hofentwässerung. Die Mieter stellten fest, daß diese Mängel nicht systematisch behoben werden, obwohl mehrere Mieter darauf hinwiesen und sich teilweise auch weigern, Beschaffenheitszuschläge zu zahlen, daß aber andererseits im Zusammenhang mit Elektroarbeiten die Wohnung eines Mieters komplett einschließlich der malermäßigen Instandsetzung in Ordnung gebracht wurde, was nicht ganz billig war.

Zu den Beschaffenheitszuschlägen

Die Mieter haben der Erhebung von Beschaffenheitszuschlägen für Fenster und Fassade widersprochen, weil fast alle Fenster des Hauses undicht, ungestrichen, schwer gang- und schließbar waren und die Fassaden eine Vielzahl kleiner bis mittlerer Schadflächen ausweisen. Nach wiederholter Zurückweisung der Widersprüche durch die WBG mit ein Mieter seine Miete zusätzlich zu der Verweigerung des Beschaffenheitszuschlags für die Fenster, was zu einer Besichtigung seiner Fenster und anschließend aller Fenster des Hauses führte. Es sollten daraufhin im Mai 1993 Tischler und Maurer kommen. Nachfragen der Mieter im September 1993 ob der Tatenlosigkeit der WBG führten im Oktober 1993 zu einem Kostenvoranschlag von 26.000 DM seitens einer Tischlerfirma für das gesamte Haus. Daraufhin wurde im November 1993 ein Sprecher der Mietergemeinschaft des Hauses von der WBG informiert, diese hätte dafür kein Geld, da gerade dringend Leerstand beseitigt werden müßte.

Im Frühjahr 1994 wurden in der Wohnung des Mieters, der zusätzlich zur Nichtzahlung des Beschaffenheitszuschlags eine Mietminderung wegen der Fenster vorgenommen hatte, alle Fenster repariert und abgedichtet. Im Sommer 1994 wurden dann alle anderen Fenster des Hauses repariert und abgedichtet, im September von außen gestrichen.

Soweit den befragten Mietern bekannt ist, wurde seitens der WBG nur dem Mieter, der zusätzlich zur Nichtzahlung des Beschaffenheitszuschlages die Mietminderung wegen der schlechten Beschaffenheit der Fenster vorgenommen hatte, die Beschaffenheitszuschläge auch nicht erhoben. Allen anderen Mietern, die den Zuschlägen widersprochen und diese nur unter Vorbehalt gezahlt hatten, müßte die WBG die nicht rechtmäßig erhobenen Beschaffenheitszuschläge für den Zeitraum vom Widerspruch der Mieter bis zur Reparatur zurückzahlen. Dazu gibt es bis Mitte Oktober jedoch keine Information an die Mieter durch die WBG.

Das Problem der von der WBG weiterhin geforderten Zuschläge für die beschädigten Fassaden ist weiterhin ungeklärt.

Zu den Betriebskosten

Die Betriebskosten werden auf die vier zu einer Wirtschaftseinheit zusammengeschlossenen Gebäude entsprechend der Wohnfläche aufgeteilt. Die Mieter des Hauses sind damit nicht einverstanden, weil die ihnen berechneten Betriebskosten ihrer Auffassung nach zu hoch sind. Um das überprüfen zu können, ist eine genaue Zuordnung notwendig, was ihrer Erfahrung nach bei der Zusammenlegung von unterschiedlichen Häusern in einer Wirtschaftseinheit nicht gewährleistet ist. Die Mieter fordern deshalb, das Haus aus der Wirtschaftseinheit herauszulösen und die entstehenden Betriebskosten für dieses Haus zu berechnen.

Sie wollen eine nach Grundstücken getrennte Erfassung der Betriebskosten, um solche Kostenfaktoren, wie Wasser, Energie und Müll, mit dem Ziel der schrittweisen Senkung genauer unter die Lupe nehmen zu können. Die Messung des Wasserverbrauchs für die Pflege dieses Wohninnenhofes könnte, wie zwischen den Mietern vereinbart, über den Hauswasserzähler erfolgen, die Kosten würden streitfrei von allen Mietern mitgetragen und nicht den Nachbarhäuser auferlegt.

Eine derartige Verfahrensweise würde nach Kenntnis der Mieter keinen zusätzlichen Aufwand erfordern, da die Abrechnungsbeträge für die gesamte Einheit zum Teil durch Addition der Beträge für jedes Haus ermittelt werden. Darüber hinaus weist ein von der WBG in Schreiben an Mieter des öfteren erwähntes Gerichtsurteil aus Koblenz im Umkehrschluß auf die Unterschiede solcher Gebäude wie den hier vorhandenen hin, die gegen eine gemeinsame Abrechnung sprechen.

Die gegenwärtige Zusammenlegung mehrerer Häuser zu einer Wirtschaftseinheit schafft nach Meinung der Mieter keinerlei Anreize zu einer auf Kostensenkung gerichteten Verhaltensweise, da niemand einen genauen Überblick darüber hat, wer durch welches Verhalten wie die Kostenhöhe beeinflusst. Derjenige, der spart, ist selbst dran schuld!

Im übrigen vermögen die Mieter nach wie vor nicht, die Betriebskostenabrechnungen nachzuvollziehen, weil

- die Abrechnung für den Zeitraum 1992 - 1993 kam, obwohl noch nicht einmal die Widersprüche zur Abrechnung 1991 - 1992 einvernehmlich geklärt worden waren,
- es in der Abrechnung 1992 - 1993 unverständliche Erhöhungen gegenüber dem Vorjahreszeitraum gibt, die höher sind, als die bekanntgegebenen Preiserhöhungen,
- nach wie vor die Zuordnung einiger Kostenarten, wie "Gartenpflege" und "Hauswart" unverständlich bleibt.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

In den Häusern, in denen es feste Gepflogenheiten hinsichtlich Gestaltung und Pflege des Innenhofes gibt, sollte die WBG ihre Tätigkeit auf unbedingt notwendige Sicherheitsmaßnahmen beschränken. Die Verfahrensweise sowie die Auswirkungen auf die Betriebskosten sollten mit den Mietern in einem Vertrag geregelt werden.

Die Mieter sind der Auffassung, daß es auf Grund dessen, daß die Häuser nach jahrzehntelanger Flickschusterei als Ganzes sanierungsbedürftig sind, keinen Sinn macht, wenn seitens der WBG einzelne Wohnungen betrachtet werden. Erst, wenn grundlegende Sanierungsarbeiten der Häuser realisiert wurden, kann man sich einzelnen Problemen der Wohnungen verstärkt zuwenden. Es sollten für jedes Haus

Sanierungskonzeptionen erarbeitet werden, in denen Reihenfolgen entsprechend der Dringlichkeit der Maßnahmen festgelegt werden.

In Abstimmung mit den Mietern sollten die Sanierungsmaßnahmen gleich mit Teilmodernisierungen verbunden werden, da das auf längere Sicht für beide Seiten oftmals vorteilhafter ist. Als Beispiel nannten sie, daß eine notwendige Strangerneuerung mit Neuverlegungen sämtlicher Wasserzu- und -ableitungen nach neuen Standards verbunden werden sollte. Dabei wäre es sinnvoll, wenn die WBG den Mietern mehrere Varianten anbieten würde, unter denen die Mieter entsprechend ihren individuellen Wünschen und Voraussetzungen wählen könnten. Solche Varianten sollten sowohl hinsichtlich der Leistungen als auch der Ausstattung zur Verfügung stehen. Über den Umfang sowie die finanziellen Konditionen sollte mit jedem Mieter ein Vertrag gemacht werden.

Als Grundlage einer hausweisen Bearbeitung sollte es eine Hausakte geben, in der alle Fragen festgehalten werden, die das Haus betreffen, unabhängig davon, wer diese Fragen aufgeworfen hat, ob es ein Mieter war, mehrere Mieter oder die WBG. Die WBG sollte bemüht sein, bei den Mietern einen Ansprechpartner zu haben, der das Vertrauen der Mieter genießt und alle wichtigen Fragen von der Zustandserfassung über Planung bis zu Durchführung und Kontrolle der durchgeführten Maßnahmen mit ihnen berät.

Die Mieter dieses Hauses wären daran interessiert, eine solche Verfahrensweise als Modellprojekt mit der WBG zu praktizieren.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Die Mieter fühlen sich als Mietergemeinschaft und haben aus eigenem Antrieb, um gemeinsam ihre Interessen vertreten zu können, Sprecher gewählt.

Den Mietern macht es Freude, selbst herumzupusseln, den Rasen zu mähen, Sträucher zu beschneiden, Unkraut zu jäten usw. Sie haben eine innere Beziehung zu dem Umfeld, in dem sie leben. Die gemeinsamen Arbeiten und Aufenthalte auf dem Hof haben wesentlich zur Herausbildung und Festigung von gutnachbarschaftlichen und freundschaftlichen Beziehungen der Mieter untereinander beigetragen. Dieser Hof ist nach wie vor der gemeinsame Treffpunkt des Hauses und ein wesentliches Bindeglied zwischen den Mietern. Alle Veränderungen, die die Gepflogenheiten stören, werden sich auch störend auf die Beziehungen der Mieter untereinander auswirken. Mit der Weigerung, den Hof durch Fremdfirmen pflegen zu lassen, wehren sie sich dagegen, daß man ihre sozialen Beziehungen nicht nur stört, sondern unter Umständen zerstört.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Die Mieter haben den Eindruck, daß es seitens der Wohnungsbaugesellschaft insbesondere seit Anfang dieses Jahres das Bemühen gibt, mit den Mietern besser zusammenzuarbeiten. Die Mieter bewerten es auch als durchaus positiv, daß man für verschiedene mit Mieten und Instandhaltung zusammenhängende Fragen in der WBG einen Ansprechpartner findet und nicht zu verschiedenen Sachbearbeitern gehen muß.

Bei aller Anerkennung dieser begrüßenswerten Entwicklung sehen sie jedoch weiterhin eine Reihe von ungeklärten Fragen, die den Umgang miteinander erschweren:

- die Mieter haben den Eindruck, daß es hinsichtlich der Bewirtschaftung des Wohnungsbestandes seitens der WBG keine Prioritäten zur Abarbeitung der Probleme gibt, daß Entscheidungen von Fall zu Fall und nicht unbedingt nach Dringlichkeit gefällt werden. Dabei vermissen sie vor allem ein auf einer Analyse des Zustandes und des daraus resultierenden Sanierungsbedarfes für das gesamte Haus resultierendes Sanierungskonzept. Dabei scheint es so, daß die Mitarbeiter der WBG eine wichtige Quelle von Informationen und konstruktivem Herangehen, nämlich die Mieter, so gut wie gar nicht als solche erkannt haben, denn warum sonst werden die Mängelmeldungen der Mieter nicht systematisch in einer zusammenfassenden Akte für das Haus erfaßt und warum sind die Zuständigkeiten bei der WBG so undurchschaubar,

– die Mieter haben den Eindruck, daß es den WBG-Mitarbeitern schwerfällt, gewohnte bürokratische Verfahrensweisen abzulegen und stattdessen etwas mehr Lebensnähe zu praktizieren, das heißt, ihre formalen Argumente hinsichtlich ihrer tatsächlichen Sachbezogenheit zu prüfen und sich intensiver mit den auf Engagement und teilweise auch großer Sachkenntnis der Mieter beruhenden Hinweisen und Forderungen zu beschäftigen,

- die Mieter haben den Eindruck, daß es den WBG-Mitarbeitern schwerfällt, sich als Dienstleister an ihren Kunden, den Mietern, zu begreifen. Wäre das anders, so würden sie den Mietern grundsätzlich anders gegenüberreten. Sie würden mit ihnen gemeinsam die Probleme zu klären versuchen, und nicht, wie es bisherige Praxis ist, gegen die Mieter,
- die Mieter haben den Eindruck, daß die WBG-Mitarbeiter ihre Entscheidungen treffen, ohne ihre sozialen Dimensionen zu durchdenken. Wäre das anders, so würden sie insbesondere Eigeninitiativen von Mietergemeinschaften stärker befördern, auch deren Forderungen als konstruktives Element begreifen und nicht als lästig oder unangemessen abwehren. Sie würden erkennen, daß Mietergemeinschaften die Potenz einer zuverlässigen, konstruktiven und auch verständnisvollen Partnerschaft bergen, deren Einbeziehung zu gegenseitigem Nutzen führen würde. Das betrifft sowohl eine Verminderung sozialer Konflikte als auch die Erhaltung und Verbesserung der Substanz der Wohnungen als auch des Umfeldes. Sie würden das Entstehen und Festigen von Mietergemeinschaften befördern.

Fallbeispiel A 3

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen 10-geschossigen Neubau aus den 70er Jahren, die Wohnung liegt in der 4. Etage an einer der Krümmungen der aus 8 Aufgängen bestehenden Häuserzeile.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter nannte in der Befragung folgende Probleme:

- Neubezug,
- Mietminderung,
- Nachrüstung von Ausstattungsgegenständen,
- Beschaffenheitszuschlag,
- Betriebskosten,
- Warmwasserzähler,
- Aufbewahrung von Fahrrädern,
- Arbeitsorganisation.

Zum Neubezug

Der Mieter hat die Wohnung im November 1991 vom Bundesvermögensamt übernommen. Da sich die Wohnungsbaugesellschaft diese Wohnung nicht angesehen hatte, dem Mieter demzufolge auch keinen Überblick über vorhandene Mängel und einzuleitende Maßnahmen geben konnte, erledigte das der Mieter und übergab der WBG Anfang Dezember 1991 eine Liste von Mängeln, die ihm als Laien auffielen. Da ihm beim Einräumen der Wohnung weitere Mängel auffielen, übergab er Mitte Dezember 1991 einen Nachtrag zur Mängelliste.

Die Wohnungsbaugesellschaft reagierte auf bestimmte Mängel überhaupt nicht bzw. betrieb Hinhaltetaktik, der Mieter forderte seitdem die WBG regelmäßig auf, die Mängel zu beheben. Bestimmte Mängel, wie Einbau eines Briefkastenschlosses, Anbringen von Türklinken, behob der Mieter selbst, ohne daß sich die WBG platzierte. Es ist damit nicht geklärt, wie bei einem Auszug des Mieters hinsichtlich der von ihm auf eigene Kosten behobenen Mängel verfahren werden wird.

Zur Mietminderung

Das von seiner Lage, Größe sowie seinem Zuschnitt als Wohnzimmer prädestinierte Zimmer der Wohnung wurde in der Heizperiode nicht warm genug, man konnte sich darin nur nach täglich mehrstündiger zusätzlicher Beheizung mittels eines eigens für diesen Zweck gekauften elektrischen Heizkörpers mit einer Nennleistung von 2000 Watt aufhalten. Da es sich um einen gravierenden, die Bewohnbarkeit stark einschränkenden Mangel handelt, nahm der Mieter für die Monate September bis April, also für die Heizperiode, eine Mietminderung von 10%, bezogen auf die gesamte Wohnfläche, vor. Die WBG erkannte die Mietminderung nicht an mit der Begründung, dieser Raum sei üblicherweise kein Wohnzimmer.

Nach längerem Hin und Her zwischen Mieter und WBG wurde der Mangel im Mai 1993 dann behoben. Es stellte sich heraus, daß der ursprüngliche Heizkörper zu klein dimensioniert gewesen war. Obwohl damit der Mangel als solcher nun anerkannt war, wurde durch die WBG nur eine geringfügige und nicht nachvollziehbare Summe als Mietminderung anerkannt. Dabei wurden dann aber noch verschiedene Auskünfte gegeben, es wurde weder die Berechnungsgrundlage klar noch fand eine Rechtsmittelbelehrung statt.

Zur Nachrüstung von Ausstattungsgegenständen

Da sich als Ursache der zu niedrigen Temperaturen im Wohnzimmer die zu geringe Dimensionierung des Heizkörpers herausstellte, wurde dieser durch einen größeren ausgetauscht. Dabei stellte der Mieter fest, daß die Arbeiten sehr dilettantisch ausgeführt wurden. Das betrifft die Befestigungen, die Verlegung sowie die Isolierung der Leitungen. Das ganze System macht jetzt den Eindruck, als sei es eine improvisierte Lösung für einen Werkstattraum, jedoch nicht eine endgültige Lösung für einen Wohnraum und gefällt dem Mieter nicht. Beratungen mit Technikern der WBG brachten nach langem Ausweichen die Erklärung dafür - eine andere Lösung wäre teurer geworden. Darüber war jedoch mit den Mietern im Vorfeld nicht gesprochen worden, so daß man auch nicht über Alternativen geredet hat.

Die Nachrüstungsarbeiten wurden ebenfalls nicht mit dem Einbau von Meßfühlern verbunden, was in absehbarer Zeit allgemeine Vorschrift wird.

Zum Beschaffheitszuschlag

Der Mieter hat den Beschaffheitszuschlag für Installationen mit der Begründung eines Rohrschadens nicht bezahlt, da an der Decke des Bades große schwarze Flecke und braune Wasserflecke sind. Seitens der WBG wurde als Ursache Wassermatschen beim Duschen, Waschen usw. durch den Obermieter vermutet, der das jedoch verneint. Genauer untersucht wurde nicht. Dem Mieter wurde als "Kompromiß" angeboten, daß der Mieter den Schaden nach Zahlung des dafür notwendigen Betrags durch die WBG an ihn selbst behebt und dafür rückwirkend den Beschaffheitszuschlag zahlt. Diese vereinbarte Gutschrift ist bis Mitte September 1994 nicht an den Mieter erfolgt.

Zu den Betriebskosten

Der Mieter stellte fest, daß die Betriebskostenabrechnungen der WBG bei den Positionen Wasser, Elektroenergie, Hausreinigung sowie Telefonkosten undurchschaubar waren und vermutete, daß sie zu hoch berechnet wurden. Als Ursache vermutet Unsicherheiten in der entsprechenden Abteilung der WBG. Eine bereits im Januar 1994 zugesagte Klärung erfolgte insofern, als der Mieter ein halbes Jahr später eine Gutschrift für Wasser und Hausreinigung erhielt. Die auf Grund der Rechnungseinsichtnahme erstellte Klärungsliste ist bis Mitte September 1994 unbeantwortet geblieben.

Zum Warmwasserzähler

Im Februar/März 1992 wurden in einzelnen Strängen des Gebäudes Warmwasserzähler eingebaut, die von einer Firma geleast wurden, die pro Monat einen Betrag von 3,32 DM Leasinggebühren erhebt. Die Ablesung erfolgt zweimal jährlich. Da noch nicht alle Stränge und Häuser mit Warmwasserzählern ausgestattet wurden, hat der Einbau in einigen Strängen bisher jedoch keinerlei Auswirkung auf die Berechnung der Warmwasserkosten durch die WBG. Senkungen des Warmwasserverbrauchs durch den Mieter führen damit nicht zu einer Senkung der Betriebskosten.

Ein grundsätzliches Problem hinsichtlich der Warmwasserzähler besteht in Kauf oder Leasing. Der Mieter widersprach dem Leasing in einer Gemeinschaftsaktion mit anderen Mietern des Aufganges. Das ließ die WBG nicht gelten, obwohl der Mieter das Recht hat, auf einem Kauf zu bestehen.

Zur Aufbewahrung von Fahrrädern

Zu den Wohnungen gehören kleine Kellerverschläge, in die maximal zwei Fahrräder hineinpassen. Größere Familien haben demzufolge keine legitimierte Möglichkeit zur Aufbewahrung von Fahrrädern, da das Unterbringen in den Hausfluren eigentlich nicht gestattet ist. Der Mieter hat bei der WBG nachgefragt, ob die anderen im Keller vorhandenen und nicht genutzten Räume in Fahrradräume umgewandelt werden könnten. Die Antwort lautete, daß die WBG dazu nicht verpflichtet sein, da vorher auch keine Fahrradräume vorhanden gewesen seien.

Zur Arbeitsorganisation

Der Mieter gewann im Laufe des langwierigen Schriftwechsels sowie weiterer Auseinandersetzungen mit der WBG folgende Eindrücke:

- die Informationen, die er der WBG schickt, werden dort zum Teil gar nicht gelesen, da die Antwortschreiben oftmals nicht auf die Anliegen eingehen,
- die Zuständigkeiten der Mitarbeiter sind nicht geklärt, da sich verschiedene Mitarbeiter mit demselben Problem beschäftigen,
- es gibt keinen genauen Überblick über den Bearbeitungsstand, da zu einem Vorgang am selben Tag von verschiedenen Mitarbeitern nahezu gleichlautende Schreiben an den Mieter geschickt wurden,
- es gibt keine Abstimmung zwischen den Abteilungen, die die Schreiben an die Mieter über die Grundmietenerhöhungen verfassen und abschicken, und den Bestandsverwaltungen. Die Schreiben über Grundmietenerhöhungen enthalten die Möglichkeit, vorgenommene Mietminderungen zu erfassen und in die Neuberechnung der Mieten einzubeziehen. Das wird nicht getan, so daß es parallel seitens der WBG zwei verschiedene Berechnungsgrößen gegenüber dem Mieter gibt, was zusätzlich zu den Sachklärungen weitere Klärungen notwendig macht,
- von der WBG dem Mieter geschickte Berechnungen, z.B. bei Nichtzahlung von Beschaffenheitszuschlägen oder Mietminderungen, die ihn eigentlich über den aktuellen Zahlungsstand, nicht anerkannter kumulierter Mietminderungen oder ähnliches informieren sollen, damit beide Seiten über die gleichen Zahlen reden können, sind dermaßen konfus, daß das wahrscheinlich nicht nur der Mieter nicht begreift, sondern er auch vermutet, daß die WBG-Mitarbeiter daß auch nicht begreifen.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Bei Neubezug sollten grundsätzlich alle Mängel in Anwesenheit des Mieters von einem Fachmann der WBG hinsichtlich ihrer Ursachen und Dringlichkeit der Abarbeitung untersucht werden. Auf dieser Grundlage könnten dann vertragliche Vereinbarungen zwischen der Bestandsverwaltung und dem Mieter zu Verantwortungen und Reihenfolgen sowie auch Unterstützungen von Maßnahmen der WBG durch den Mieter abgeschlossen werden. Dabei sollte man dem Mieter die Möglichkeit geben, unter verschiedenen Varianten der Instandsetzung sowie Teilmodernisierung einschließlich Auswahlmöglichkeiten bei zu ersetzenden Ausstattungsgegenständen zu wählen.

Bei Mietminderungen sollte seitens der WBG nicht von vornherein alles abgelehnt werden, sondern die Einwendungen des Mieters von einem Fachmann überprüft werden und auf dieser Grundlage eindeutige Regelungen hinsichtlich weiterer Verfahrensweisen getroffen werden. Die erforderlichen Berechnungen sollen sowohl dem Mieter als auch der WBG tagfertig absolut und kumulativ als Grundlage der Klärungen zur Verfügung stehen.

Nachrüstungen oder Ersatz von Ausstattungsgegenständen sollten mit den Mietern hinsichtlich aller Kriterien, die für sie von Belang sind, wie Typ, Standort, Leitungsanschlüsse, Isolierungsarten, weitere Einbauten und Verkleidungen usw. abgestimmt und in ihrer Ausführung einer Wohnung angemessen sein. Hinsichtlich eines Standards, der den Rahmen einer normalen Wohnungsausstattung überschreitet, sollten gesonderte Vereinbarungen zwischen den Mietern und der WBG getroffen werden.

Die Weigerung der Zahlung von Beschaffenheitszuschlägen sollte von der WBG als ein Zeichen für gravierende Mängel am Haus angesehen und zum Anlaß genommen werden, mit den Mietern des Hauses über die Mängel und deren Beseitigung in einen Dialog zu treten. Ziel sollte eine abgestimmte Verfahrensweise über Reihenfolgen von Mängelbeseitigungen sowie über eventuelle Mitwirkungsleistungen der Mieter oder anschließende Reparaturleistungen durch die Mieter sein.

Da die Senkung der Betriebskosten im Sinne beider Seiten, der WBG sowie der Mieter, liegt, sollte hier bei Nachfragen oder Kritiken der Mieter auf jeden Fall der Dialog gesucht werden. Es sollte ein Verfahren abgestimmt werden, wonach die Zusammensetzung und Höhe der Betriebskosten für die Mieter durchschaubar wird, damit beide gemeinsam über mögliche Kostensenkungen nachdenken können. Die WBG hat ein substantielles Interesse an der Erhaltung der Zahlungsfähigkeit der Mieter. Bei absehbaren weiteren Steigerungen der Mieten und gleichzeitigen Senkungen der Wohngeldzahlungen ist die WBG gut beraten, wenn sie die Mieter dort unterstützt, wo sie Kosten senken können.

Der Einbau von Warmwasserzählern muß in einer solchen Reihenfolge durchgeführt werden, daß die Mieter nach spätestens einem Vierteljahr die Möglichkeit haben, die damit verbundenen Kosten durch gezielte Einsparungen zu kompensieren.

Zur Verbesserung der Arbeitsorganisation bietet es sich an, die arbeitsteiligen Prozesse einschließlich Datenerfassung und -speicherung sowie Berechnungen besser miteinander zu verknüpfen, als es bisher der Fall ist.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter legte dar, daß er noch niemals so viel Zeit wie seit November 1991, als diese Wohnung bezog, dafür aufwenden mußte, um mit dem Vermieter zu in der Wohnung vorhandenen Mängeln eine Lösung zu finden, mit der beide Seiten einverstanden sind. Der Mieter wandte sich im Zeitraum vom Dezember 1991 bis Juli 1994 15 mal an die WBG zwecks Klärung oftmals gleicher Fragen. Dieser Zeitaufwand ist seiner Meinung nach unzumutbar hoch, denn, wenn man sachlich richtig antworten möchte, braucht man für jedes Schreiben auf jeden Fall zwei Stunden reine Schreibzeit, die oftmals tage-, oder sogar wochenlange Beschäftigung mit dem Problem erfordert einen weitaus größeren Zeitaufwand.

Der Mieter hat den Eindruck, daß es in der WBG an Konzepten mangelt hinsichtlich

- der Instandsetzung der Häuser und Wohnungen, die bewohnt sind,
- der Einbeziehung der Mieter in Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen,
- eines abgestimmten Auftretens der WBG gegenüber den Mietern,
- der auf den Mieter als Kunden abgestimmten inneren Organisation der WBG sowie
- der Entwicklung von partnerschaftlichen Beziehungen zwischen WBG und Mietern.

Die Verfahrensweise der WBG sowie die durch sie anerkannte Mietminderungshöhe erwecken in dem Mieter den Eindruck, daß es dem Unternehmen WBG

- mangelt an Kenntnissen über den Zustand der Häuser und Wohnungen und damit an Kenntnissen über die zu erwartenden Konflikte,
- mangelt an ausreichenden Rechtskenntnissen einschließlich Spruchpraxis in den alten und neuen Bundesländern, sowohl hinsichtlich der anerkannten Voraussetzungen für Mietminderungen als auch deren Höhe sowie
- mangelt an einem Konzept des Umgangs mit Mietminderungsvornahmen durch die Mieter hinsichtlich Berechnungsgrundlage und -zeitraum.

Die Auseinandersetzungen über Berechtigung und Höhe von Mietminderungsvornahmen der Mieter verschlingen deshalb Arbeitskraft und Zeit in solchen Größenordnungen, die vermutlich einen wesentlichen Anteil der für die Beseitigung der Ursachen notwendigen Aufwendungen ausmachen. Darüber hinaus stellt ein solche Äußerung seitens der WBG, wie die Behauptung, daß ein bestimmter Raum üblicherweise kein Wohnzimmer sei, einen Eingriff in die Intimsphäre dar.

Der Mieter empfindet es als Schikane, wenn die freien Kellerräume angesichts dringenden Bedarfs, wie zum Beispiel zur Unterbringung von Dreirädern, Rollern oder Fahrrädern, ungenutzt sind. Er hält dieses

Verhalten der WBG außerdem aus verschiedenen Gründen für äußerst kurzfristig. Zum einen nimmt sich die WBG damit selbst wieder eine Möglichkeit, zur Zufriedenheit der Mieter mit ihren Wohnbedingungen beizutragen und zum anderen wäre die verstärkte Nutzung von Fahrrädern durch die Mieter eine Möglichkeit, Verkehrslärm zumindest im Wohngebiet zu verringern, evtl. sogar den Autostellplatzbedarf der Mieter zu verringern.

Fallbeispiel A 4

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Die Splanemannsiedlung wurde in den Jahren von 1926 bis 1927 in industrieller Plattenbauweise mit Hartbetonfachwerk erbaut, wobei die Bauelemente in einem direkt neben der Baustelle errichteten Betonwerk vor Ort hergestellt wurden, ähnlich wie das "Betondorp" in Amsterdam (vgl. dazu auch Lit. Verz. Nr. 5).

Es handelt sich um zwei- und dreigeschossige Gebäude mit Vorgärten und Mietergarteninnenhöfen.

Die für die Siedlung dargestellten Sachzusammenhänge betreffen mehrere Gebäude. Die betroffenen Aufgänge und ggfs. Wohnungsnummern werden in den Sachzusammenhängen genannt. Die grundsätzlichen Aussagen treffen für die gesamte Siedlung zu. Auf Grund der unterschiedlichen Art und Schwere der Bombenschäden aus den Jahren 1944 und 1945 waren in den ersten Nachkriegsjahren verschiedenartige Wiederherstellungsverfahren angewandt worden, so daß der Bauzustand der Häuser sich unterscheidet.

Von den Mietern genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Die Befragung wurde ursprünglich mit einem Mieter der Splanemannsiedlung, der die wesentlichen Zusammenhänge kennt, durchgeführt. Durch seine Vermittlung wurden weitere Mitglieder der Mieterinitiative, die daran interessiert waren, in die Erarbeitung dieses Fallbeispiels einbezogen, wodurch ein Beispiel für die Problemsicht einer größeren Gruppe von Mietern in einem Siedlungskomplex geschaffen wurde.

Die Mieter nannten folgende Problemkomplexe:

- Instandhaltung
 - . Dächer
 - . Fassaden
 - . Elektroinstallation
 - . weitere Instandhaltungsfragen
- Betriebskosten
- Leerstand
- Mietergärten
- Regenwasserstau.

Zu den Dächern

Die Dachkonstruktionen aus dem Jahre 1926 entsprechen dem heute gültigen Standard nicht (siehe Gutachten Pistorius und ASA). Die vom Vorgänger der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg ausgeführten Instandsetzungen waren durch Material- und Arbeitsfehler nicht dauerhaft. Speziell die in den 20er Jahren übliche Dachklempnerei, die an den erkerförmigen Eingangsfassaden speziell gelötete Wasserführungen zur Dachrinne beinhaltet, scheint auch nach 1990 nicht in allen Fällen nachvollziehbar zu sein.

Undichte Dachhaut führt in manchen Häusern seit Jahren zu Nässeschäden in den oberen Stockwerken. Bekannt sind sie in der Ontarioseestraße 2, 4, 10 und 14, in der Splanemannstraße 3, 7, 11, 13, 18, 20 und 21 sowie in der Friedenhorster Straße 5.

Zu den Fassaden

Die Fassaden wurden nach 1962 nicht mehr instandgesetzt oder -gehalten. Die verwendete Betonqualität hätte einer periodischen Schutzbehandlung (Anstrich oder Putz) bedurft. Ein Schutzanstrichversuch an den Häusern Ontarioseestraße 2-6 wurde 1989 wegen statischer Unsicherheit der Bausubstanz, speziell der Balkone, eingestellt. Moniereisen liegen an allen Hoffassaden und an den Frontfassaden der Häuser Splanemannstraße 3, 11, 18 und 20 frei und sind zum Teil bis zu einem Drittel verrostet.

Zur Elektroinstallation

Bei der "Rekonstruktion" 1975 wurden die Hausanschlüsse mit 200 A und die Steigleitungen je Wohnungseinheit mit 50 A nach der damals gültigen TGL erneuert sowie Feuchträume schutzgeerdet installiert. Die Installation der Wohnräume verblieb auf dem vorgefundenen, zwischen 1926 und 1946 installierten Stand, dadurch entstandene Provisorien entsprechen dem heute gültigen VDE-Standard nicht.

Zu weiteren Instandhaltungsfragen

Seit der sogenannten Rekonstruktion 1975 waren Instandhaltungsarbeiten, die sich wegen des damals üblichen minderwertigen Materials sowie wegen eingeschränkter und dillettantischer Arbeit häuften, nicht ausreichend, um den Wohnstandard zu halten. Undichte und zerfallende Fensterrahmen, eintrübende und lockere Fensterscheiben (besonders bei verbliebenen Kassettenfenstern), rostende Wasserrohre und undichte Abwasserrohre wurden nur mit großer Verzögerung instandgesetzt. Der Zustand dauerte auch nach Übernahme durch die WBGL bis Anfang 1993 an.

Zu den Betriebskosten

Die Siedlung wurde in den früheren Jahren nach sachlich nicht nachvollziehbaren Gesichtspunkten in drei Wirtschaftseinheiten aufgeteilt. Bei annähernd gleichen Bedingungen stehen die Betriebskosten von einer Wirtschaftseinheit zur anderen in einem Verhältnis bis 1 zu 3. Die Betriebskostenzuordnung und -abrechnung weist Fehler auf. Die vorgelegten Rechnungen sind zum Teil pauschal, die erbrachten Leistungen nicht erkennbar oder unrichtig ausgewiesen, wie die Einsichtnahme von Mietern in die Betriebskostenabrechnung ergeben hat.

Der Wirtschaftseinheit, deren Mieter die höchsten Betriebskosten zahlen müssen, werden ein Spielplatz, der am Rande der Siedlung liegt, sowie Garagen, die zum geringsten Teil von Mietern der Splanemannsiedlung genutzt werden, in den Positionen Grundsteuer und Grünpflege angerechnet. Die Rechnungen über Wasserver- und -entsorgung sowie Hausenergieverbrauch sind über Pauschalrechnung auf die Wirtschaftseinheiten aufgeschlüsselt, obwohl pro Aufgang gemessen und abgelesen wird.

Die Mieter sind der Auffassung, daß die für den Zeitraum 1991/1992 berechneten Kosten für die Gartenpflege weit über den gebrachten Leistungen liegen. Für 1992 wurden zum Beispiel 3 Baumfällungen in Rechnung gestellt, die als solche nicht nachgewiesen sind. Die WBGL kann keinen Auftrag zum Bäumefällen erteilt haben, da keine Bäume vorhanden waren, die man hätte fällen müssen. Demzufolge kann die WBGL auch keine Abrechnung über Bäumefällen akzeptieren. Es fragt sich, aus welchem Grund die Rechnung über Bäumefällen akzeptiert und gegenüber den Mietern verteidigt wurde. Für die Gartenpflege werden pauschal Stunden abgerechnet, ohne die Art der Arbeiten nach Grundstücken bzw. Höfen anzugeben. Beim Buddelkasten wurde ein Mal der Sand gewechselt, zu einer anderen Zeit wurde das umliegende Gelände mit Sand aufgefüllt, berechnet wurde es beide Male mit Sandwechsel, was teurer ist.

Zum Leerstand

In der Siedlung gibt es mehrere (8, eventuell sogar 10, mit insgesamt 700m² geschätzter Wohnfläche) faktisch leerstehende Wohnungen, die ganzjährig nicht bewohnt, nicht belüftet, nicht beheizt werden. Davon sind zwei als renoviert ausgewiesen, ob die übrigen sechs oder acht als leer oder noch vermietet gelten, war nicht herauszubekommen, da es seitens der WBGL unterschiedlich Auskünfte gab. Für eine Wohnung wurde inzwischen eine Vergabe an einen Bewerber zugesagt.

Der Zustand dieser leerstehenden Wohnungen entspricht demjenigen der anderen Wohnungen auch. Den Mietern ist bekannt, daß es Interessenten an diesen Wohnungen gab, die WBGL sie jedoch mit unterschiedlichen Begründungen nicht vermietete.

Zu den Mietergärten

Viele Mieter nutzen seit vielen Jahren einen Teil der Innenhöfe als Mietergärten individuell, nach eigenen Vorstellungen. Die Mietergärten sind zum Teil so angeordnet, daß in der Mitte zwischen ihnen Gemeinschaftsflächen liegen, die von allen Mietern genutzt werden können. Ursprünglich waren pro Haushalt Größenordnungen von ca. 50 m² eingeteilt worden. Im Laufe der Zeit haben einige Mieter größere Flächen bewirtschaftet, wenn zum Beispiel Nachbarn aus Altersgründen ihren Garten abgaben. Die Nutzung der Innenhöfe in der geschilderten Weise ist allen Mietern gewohnt und vertraut und macht einen Teil ihrer Lebensqualität aus.

Deshalb stieß die Pflege der Mietergärten durch Fremdfirmen auf großen Widerspruch der Mieter, da man ihnen gegen ihren Willen einen Teil ihrer Lebensqualität nehmen wollte. Nur durch vereintes Auftreten vieler Mieter mit Unterstützung des Bürgerverss war es gelungen, Mieterinteressen durchzusetzen. Es wurde nach Wirksamwerden der 1. Grundmietenverordnung eine Pacht in Ergänzung des Mietpreises erhoben. Für das verwendete Bewässerungswasser eine Pauschale erhoben, die sich nach der Größe der genutzten Gartenfläche richtet.

Nach Einführung der Pachtverträge wurden ca. drei Viertel der großflächigen Mietergärten von den Mietern aufgegeben, die Mieter, deren Mietergärten in den Größenordnungen von 50 m² lagen, behielten diese. Zum Regenwasserstau

Das System der Straßenentwässerung wurde durch den U-Bahnbau an der Treskowallee und damit verbundene Straßenbaumaßnahmen erheblich gestört bzw. unterbrochen. Bei starken Regengüssen staut sich das Regenwasser in den Abläufen, überschwemmt die Straßen, dringt in Kellerräume ein und führt zur Überlastung der Hausentwässerung mit allen dementsprechenden Folgen. Besonders betroffen sind die Aufgänge Ontarioseestraße 6 bis 14 sowie die Splanemannstraße 3.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Auf Grund der annähernd gleichen Bedingungen in der gesamten Siedlung sind die Mieter der Auffassung, daß diese in einer Wirtschaftseinheit zusammengefaßt werden sollte und die Plätze, deren Eigentum bisher nicht geklärt ist, soweit aus der Berechnung herausgenommen werden, wie sie nicht von Mietern der Splanemannsiedlung genutzt werden.

Die Mieter sind der Auffassung, daß gerade in Anbetracht der zu erwartenden Mietsteigerungen durch die Modernisierungsmaßnahmen niedrigen Betriebskosten eine große Bedeutung zukommt. Sie sind daran interessiert, sämtliche Möglichkeiten für sparsames Haushalten mit Wasser, Licht- und Wärmeenergie haushaltsbezogen auszunutzen. Deshalb sind sie zum Beispiel sogar bereit, Kaltwasserdurchflußmesser auf eigene Kosten zu kaufen statt zu leasen.

Weitere Möglichkeiten für die Minimierung der Betriebskosten sehen sie in:

- Eigenleistungen der Mieter durch die Beibehaltung der Mietergärten. Dafür wären die erforderlichen Voraussetzungen dadurch zu schaffen, daß die Mieter, die das wünschen, ihren Mietergarten langfristig auch behalten können, das heißt, daß die NutzungsEntgeltVerordnung (NuEGV) für diese Mietergärten nicht in Anwendung kommt, da die damit verbundenen Pachtzinsen solche Größenordnungen erreichen, daß viele Mieter diese zusätzlich zu den zu erwartenden Mietsteigerungen nicht mehr verkraften können.
- Eigenleistungen der Mieter durch Wiederzulassung der Vorgartenpflege durch die Mieter,
- Eigenleistungen der Mieter durch die Senkung des Hausreinigungsaufwandes auf das notwendige Maß oder sogar Übernahme der Hausreinigung durch Mieter.

Darüber hinaus sehen die Mieter weitere Möglichkeiten der Einsparung von Wasser und damit Senkung der Betriebskosten darin, daß man im Zusammenhang mit der Dach- und Regenrinnensanierung Möglichkeiten zum Auffangen des Regenwassers und seiner Nutzung für die Gartenpflege schafft. Ein solches Vorgehen erfordert die Mitwirkung der Mieter, kann durch Fremdfirmen nicht realisiert werden. Es erfordert ebenso gewisse Kenntnisse bei den Mietern und damit eine zielgerichtete Weiterbildung. Man könnte an Erfahrungen in Westberlin, z.B. Dessauer Straße anknüpfen.

Des Weiteren sind die Mieter der Auffassung, daß eine Sanierung der Haussubstanz der Splanemannsiedlung in den Teilen, wo das rückgestaute Regenwasser die Hausentwässerungen überlastet, nur wirklich einen Sinn hätte, wenn die Regenwasserkanalisation ebenfalls in Ordnung gebracht würde. Dazu wäre eine konstruktive Zusammenarbeit mit dem Bezirksamt, eventuell dem Senat, notwendig.

Hinsichtlich der Leerstands-beseitigung haben die Mieter folgende Auffassungen:

- die per Leerstands-beseitigungsprogramm sanierten Wohnungen müssen umgehend belegt werden,
- für die faktisch leerstehenden Wohnungen sollte die WBG gemeinsam mit dem in Gründung befindlichen Mieterbeirat Lösungen finden, um einen weiteren Verfall der Bausubstanz zu verhindern,
- für die auch juristisch leerstehenden Wohnungen, die in einem vergleichbaren baulichen Zustand wie die bewohnten Wohnungen sind, sollten Möglichkeiten einer befristeten Vermietung für den Zeitraum bis zur Sanierung geprüft werden mit der Option, daß der Mietvertrag im Anschluß an die Sanierung in einen unbefristeten umgewandelt wird.

Vor Beginn der Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen sollten die WBG und der Sanierungsträger ASA gemeinsam mit dem Mieterbeirat bei einem Lokaltermin klären, welche Arbeiten in welchen Arbeitsetappen bei jedem Haus unter Berücksichtigung des unterschiedlichen Bauzustandes der Häuser durchzuführen sind. Ausgehend von den konkreten Förderbedingungen sollten den Mietern die Auswirkungen auf ihre Mieten dargelegt werden. Auf dieser Grundlage sollten die WBG und der Mieterbeirat über den mit den Maßnahmen zu erreichenden Zustand jeder Wohnung, die daraus resultierenden Mietpreiserhöhungen, die Mitwirkungsleistungen der Mieter sowie das erforderliche Umzugsmanagement Vereinbarungen treffen.

Die neu zu findenden Kooperationsbeziehungen zwischen der Wohnungsbaugesellschaft und den Mietern, dabei insbesondere deren Vertretern, der Mieterinitiative bzw. dem in Vorbereitung befindlichen Mieterbeirat, sollten schrittweise auf vertraglicher Grundlage erprobt werden. Die dabei zu sammelnden Erkenntnisse sollten für eine Weiterentwicklung der Vertragsbeziehungen genutzt und auf ihre Allgemeingültigkeit auch für andere Wohnanlagen hin überprüft und eventuell entsprechend umgesetzt werden. Die Wahl des Mieterbeirates, eventuell auf Grund des fehlenden Versammlungsraumes auch als Briefwahl, sollte noch vor den Sanierungsmaßnahmen durchgeführt werden, um mögliche Reibungsverluste zu minimieren.

Wie schätzen die Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

In der Siedlung wohnen 108 Mietparteien, ca. 210 Menschen, davon einige seit mehr als 50 Jahren. Ein großer Teil der Bewohner ist älter als 65 Jahre, ein ähnlich großer Teil ist jünger als 40 Jahre. Die Lebensweise in der Siedlung erinnert an eine Dorfgemeinschaft, das heißt, es gibt vielfältige Beziehungen der Mieter untereinander, sie reden miteinander, verständigen sich auch zu Problemen der Häuser, viele helfen sich gegenseitig, manch einer übernimmt Verantwortung für Fragen von allgemeinem Belang.

Die Bewohner der Siedlung fühlen sich in dem sozialen Umfeld wohl. Wesentlich dazu beigetragen haben die vor und hinter den Häusern liegenden, nur durch leichte Markierungen von einander getrennten Gärten, die die Mieter über Jahrzehnte nach eigenen Vorstellungen gestalten und pflegen durften. Die Kommunikation untereinander fand und findet zum großen Teil in diesen Mietergärten statt.

Da ihnen diese Lebensweise so wichtig war, haben sie sich gemeinsam und energisch gegen die von der WBG verordnete Fremdfirmenpflege gewehrt und beschworene Probleme hinsichtlich der Betriebskostenabrechnung geklärt, wobei sich 56 Mietparteien, also etwas mehr als die Hälfte, für Belange von allgemeinem Interesse engagieren.

Die Mieter wiesen jedoch ausdrücklich darauf hin, daß viele jüngere Menschen diese Siedlung wegen des schlechten Zustandes der Häuser und des geringen Ausstattungsstandards wieder verlassen haben, obwohl sie sich in dem sozialen Umfeld wohlfühlten. Die Mehrzahl der Mieter ist sehr daran interessiert, die gegenwärtige soziale und altersmäßige Zusammensetzung der Bewohner bei den im Zuge der notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen vorgesehenen Modernisierungen zu erhalten, alteingesessene Bewohner nicht zu verdrängen. Diese Mieter sind bereit, dazu beizutragen. In welcher Form das geschehen soll, wird von den konkreten Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen abhängen.

Der verhältnismäßig hohe Leerstand erregt aus mehreren Gründen den Unmut der Bewohner. Das Leerstehen von Wohnungen bringt keine Substanzverbesserung, notwendige Mieteinnahmen bleiben aus,

obwohl es von der hohen Anzahl Wohnungssuchender Interessenten an einer Wohnung in dieser Siedlung gibt. Sie sind interessiert und bemüht, das spezifische Klima dieser Siedlung durch eine schrittweise Ansiedlung durch neue Mieter, die in diesem räumlichen und sozialen Umfeld wohnen möchten, zu erhalten.

Wie schätzen die Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Die oben dargelegten Probleme wurden von einigen Mietern vor Jahren erkannt und deren Lösung von ihnen immer wieder angemahnt. Sie zeigen gerade dadurch, daß sie Probleme geklärt haben wollen, ein hohes Verantwortungsbewußtsein für die Erhaltung der Bausubstanz einzelner Häuser, aber auch der gesamten Siedlung sowie des sozialen Friedens. Ihre Hartnäckigkeit und Konsequenz resultiert nicht aus krankhaften Konfrontationsabsichten, sondern aus dem Bestreben, dem Verfall Einhalt zu gebieten und Häuser und Siedlung zu erhalten und ein menschenwürdiges Wohnen für alle Mieter zu ermöglichen.

Ihre Forderungen und Hinweise sind Ergebnis von genauer Beobachtung der Entwicklung, auf Grund ihrer Berufe und ihrer Verständigung untereinander aber auch Zeichen von hoher fachlicher Sachkenntnis und sozialem Verantwortungsbewußtsein. Und ein Zeichen von Aufmerksamkeit und Abwendung von Übervorteilungen. So sind die Mieter der Auffassung, daß die Wohnungsbaugesellschaft in manchen Fragen direkt am Interesse der Mieter vorbei handelt, so zum Beispiel, wenn sie Dienstleistungsfirmen Rechnungen bezahlt, obwohl diese die entsprechenden Leistungen dafür nicht erbracht haben. Das ist eigentlich sogar ein Betrug am Mieter.

Dem Engagement der Mieter entsprach die Reaktion einiger Mitarbeiterinnen der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg nur in wenigen Fällen. Sie behandelten die Mieter, als seien sie notorische Meckerer, die Unerhörtes fordern, wurden ihnen sogar asoziale Verhaltensweisen, wie zum Beispiel "fehlendes Lüften" unterstellt, als sie durch bestehende Baumängel bedingte Nässeschäden immer wieder ins Gespräch brachten.

Nach Auffassung der Mieter haben sich die Mitarbeiter der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg in der Vergangenheit zu wenig mit den tatsächlichen Problemen, Interessen und Wünschen, Erfahrungen und Fähigkeiten der Mieter in den von ihnen bewirtschafteten Wohnanlagen beschäftigt. Dadurch haben sie auch kaum eine Vorstellung davon, welches Potential für ein gemeinsames Handeln sie brach liegen lassen und sogar abschrecken. Zu vielen Fragen, die von den Mietern angesprochen werden, könnten Mieter und WBG gemeinsam eine für beide Seiten akzeptable Verfahrensweise finden, wenn die WBG-Mitarbeiter zu Gesprächen und Kooperation mit den Mietern bereit wären.

In der gegründeten Mieterinitiative hat die WBG bereits Ansprechpartner, die von den Mietern akzeptiert sind. Die Mieter sehen der Entwicklung der in letzter Zeit gefundenen Ansätze einer Zusammenarbeit mit großer Erwartung entgegen.

Fallbeispiel B 1

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um ein Gebäude aus den 30er Jahren. Der Mieter bewohnt das dritte Obergeschoß seit ca. 30 Jahren.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter nannte folgende Problemkreise, die seit Ankündigung der Mietpreiserhöhung für 1. Oktober 1991 immer wieder auf der Tagesordnung standen, durch neue ergänzt wurden und zum Teil noch immer nicht behoben sind:

- Dach,
- Dachrinne und Balkon,
- Haustür,
- Hausflur,
- Abdeckgitter für die Kellerfenster,
- Kalt- und Warmwasserversorgung,

- Hausreinigung,
- Küchenherd,
- Wohnungsfenster,
- Feuchtigkeit in Küche, Bad, Speisekammer und im kleinen Zimmer,
- Beschaffenheitszuschlag und Mietminderung,
- Hauswart.

Zum Dach

Das Dach ist seit Jahren schadhaft. In der darunterliegenden Wohnung des Mieters traten dadurch verursacht wiederholt Wasserschäden auf, wovon nunmehr alle Räume der Wohnung mal betroffen waren. In vergangenen Jahren behoben Mieter des Hauses in Selbsthilfe kleinere Schäden durch Einziehen neuer Ziegel als dann ab ca. 1990 größere Schäden auftraten, konnten sie sich so nicht mehr behelfen. Um dem Durchnässen der Wohnungsdecken an den bekannten defekten Stellen vorzubeugen, stehen ständig mehrere Behälter zum Auffangen des Regenwassers auf dem Boden, die von den Mietern von Zeit zu Zeit geleert werden. Durch einige schadhafte Stellen im Dach dringen Tauben ein und haben sich dort eingerichtet, sie beschmutzen unter anderem den Balkon des befragten Mieters.

Der Mieter renovierte alle Räume der Wohnung jährlich, damit man die Wasserschäden nicht sieht. Die Wohnungsbesichtigung durch die WBG erfolgte im Oktober 1991 - Bad und Küche waren kurz zuvor renoviert worden, alle Fenster in der Wohnung waren auf Grund der warmen und trockenen Witterung geöffnet. So waren die Wasserflecke an der Decke gerade nicht sichtbar, der durch feuchte Wände hervorgerufene Geruch nicht wahrnehmbar.

Seit Herbst 1991 wird die Reparatur des Daches durch den Mieter immer wieder angemahnt. Im Dezember 1991 sollte das Dach repariert worden sein, was der Mieter, wie einige andere Mieter des Hauses auch, bezweifelt, da niemand die Handwerker gesehen hat und weiterhin Wasserschäden auftreten.

Per 1.1.93 wurde für das Dach ein Beschaffenheitszuschlag erhoben, den der Mieter auf Grund der Mängel, die der WBG bekannt waren, nicht bezahlen kann, da er damit bestätigen würde, daß das Dach in Ordnung sei.

In einem Schreiben der WBG vom Januar 1994 wurde ein weiteres Gutachten durch eine Firma in Aussicht gestellt. Im Februar war ein Baubetrieb vor Ort, mit welchem Ergebnis ist unbekannt, da der Mieter trotz Nachfragen keine Kopie davon erhalten hat. Im August soll nach mündlichen Informationen eine Architekturfirma das Dach begutachtet haben. Wie und mit wem die Vertreter dieser Firma in das Haus und auf den Boden kamen, ist den Mietern nicht bekannt, der Hauswart konnte dazu keine Auskunft geben.

Zu Dachrinne und Balkon

Die über dem Balkon befindliche Dachrinne ist seit Jahren schadhaft, sie hat mehrere große und kleine Löcher, so daß das Regenwasser nur zu einem Teil durch das Fallrohr in die Kanalisation abgeleitet wird, der weitaus größere Teil fließt am Dachkasten entlang die Wand hinunter. Der Balkon hat dadurch folgende Schäden:

- abbröckelnde Decke,
- der darüber befindliche Dachkasten ist durch gefault.

Der Balkon ist dadurch nur bedingt benutzbar.

Seit dem Herbst 1991 wurde die Reparatur der Dachrinne und des Fallrohres immer wieder angemahnt, die WBG reagierte darauf bereits im November 1991 in der Weise, daß man merkte, sie sehen das Problem ebenfalls, einen Termin der Abarbeitung konnten sie jedoch Monate später im 1992 noch immer nicht nennen, bis Ende Oktober 1994 ist nichts passiert.

Zur Haustür

Die Haustür zur Straßenseite war im Herbst 1991 von außen nicht abschließbar und nicht aufschließbar. Dadurch konnte morgens die Post nicht ordnungsgemäß zugestellt werden, es sei denn, ein Mieter wurde zwischen 5.00 und 6.00 Uhr wachgeklingelt; es standen auch schon Mieter spätabends vor verschlossener Haustür und mußten ein Telefon suchen, um andere Mieter um Öffnung des Hauses zu bitten.

Die WBG informierte den Mieter im April 1992, daß eine Überprüfung ihrerseits ergeben hätte, das Schloß sei weder reparatur- noch erneuerungsbedürftig. Bei der Überprüfung des Schlosses war kein Mieter des Hauses zugegen gewesen. Nach weiteren Bemühungen der Mieter wurde im Februar 1994 ein neues Haustürschloß einschließlich Schließautomatik eingebaut. Es wurde jedoch, im Gegensatz zu den Nachbarhäusern, keine Sprechanlage eingebaut. Die Mieter wurden nicht nach ihren Wünschen gefragt.

Zum Hausflur

Im Hausflur war es im Winter durch Zugluft, die durch undichte Fenster im Treppenhaus sowie undichte Türen zur Straßen- und zur Hofseite verursacht war, sehr kalt.

Der Mieter wies extra darauf hin, daß von den vier Flurfenster die drei höher gelegenen undicht waren, nur das Fenster zwischen Erdgeschoß und 1. Etage war dicht. Die von der WBG zu einem bestimmten Termin angekündigte Firma war nicht erschienen. Zu einem anderen Termin, als sich die Firma zu einer Reparatur von Fenstern in der Wohnung des Mieters ankündigte, lag ihr kein Auftrag für die Flurfenster vor. Der Mieter bat um Reparatur aller Fenster zu einem Termin, damit die Firma rationeller arbeiten kann und auch der Mieter sich vergewissern kann, was gemacht wurde und auch wie. Nach diesem intensiven Bemühen durch den Mieter wurden die Treppenflurfenster dann tatsächlich auch erledigt. Die Türen wurden vor Beginn der kälteren Jahreszeit 1994 repariert. Der Mieter vermutet, ohne seine sofortigen und energischen Bemühungen gegenüber dem Handwerker und der WBG die Mängel noch nicht beseitigt worden wären.

Zu den Abdeckgittern für die Kellerfenster

Der Mieter informierte Anfang Januar 1991 darüber, daß die drei Abdeckgitter für die Kellerfenster zum Teil locker oder eingetreten waren und neu eingemauert werden müßten, da die Gefahr von Unfällen und Einstiegen Fremder in das Gebäude bestanden. Mitte August 1992 informiert die WBG, daß der Einbau der drei Kellerroste demnächst erfolgen würde. Der Mieter hat darauf geachtet, es geschah dann immerhin noch im Oktober 1992.

Zur Kalt- und Warmwasserversorgung

Der Mieter hat die Mängel seit Herbst 1991 gemeldet, zeitweise floß braunes Wasser aus den Trinkwasserleitungen, da die Leitungen überaltert sind. Der Mieter verwies darauf, daß für 1990 nach Hausreparaturplan der KVV eine Sanitätsanierung des Hauses geplant gewesen wäre. Im Laufe des letzten halben Jahres hat sich die Situation verbessert, es gibt jedoch pro Monat durchschnittlich 3 bis 4 Tage Ausfall, da die Anlage total überaltert ist.

Zur Hausreinigung

Ende 1991 wurde der Wohnungsbaugesellschaft schriftlich mit Unterschrift aller Mieter des Hauses mitgeteilt, daß die Mieter mit der Qualität der Hausreinigung nicht zufrieden sind. Da es darauf keine Reaktion gab, wandten sich die Mieter des Hauses im Frühjahr 1992 direkt an die zuständige Reinigungsfirma, worauf sich auch nichts änderte. Auch weitere Schreiben aus dem Jahr 1993 an die WBG brachten keine Besserung. Der Einsatz eines Pflegemittels hat bewirkt, daß der Schmutz auf dem Belag fixiert wurde. Der Boden und der Keller wurden noch nie gefegt, nur 3 von 5 Flurfenstern geputzt und das auch noch schlecht.

Zum Küchenherd

Auf die Mängelmeldung des Mieters informierte die WBG, daß eine bestimmte Firma käme, um den Küchenherd zu begutachten, es kam eine andere als von der WBG angekündigt. Da der Monteur feststellte,

daß der Küchenherd schrottreif sei, wurde ein Schrottschein ausgestellt, den der Mieter von der Firma abholen und der WBG zuleiten mußte. Der Ersatz durch einen neuen Küchenherd erfolgte zügig innerhalb weniger Wochen.

Zu den Wohnungsfenstern

Der Mieter hatte noch von der KWV eine Genehmigung zum Einbau von drei neuen Fenstern, in der Wohnung sind fünf Fenster, erhalten. Die Erneuerung der Fenster lief über die Mietermodernisierung, zunächst über den Magistrat, dann über den Senat. Die Kosten eines Fensters wurden übernommen, die Kosten von zwei Fenstern mußte der Mieter tragen, da sie unter 1.000,-- lagen. Die WBG hat diese Kosten nicht übernommen. Der Mieter bat im November 1992 um eine grundsätzliche Klärung, ob die WBG die Kosten dafür übernimmt und welche Vereinbarung für den Fall des Auszugs des Mieters getroffen werden könnte. Im Juli 1993 teilte die WBG mit, daß die Kosten für den Einbau der zwei Fenster durch die WBG nicht übernommen werden können. Das wirft die Frage nach der Rechtsnachfolge auf und nach der Berechnung der Höhe des Mietzinses auf, die nicht geklärt sind.

Die WBG berechnet jedoch trotz weiterer defekter Fenster im Haus Beschaffenheitszuschlag, den der Mieter nach Information des Mietervereins nicht zu zahlen brauche.

Im April 1992 teilte die WBG mit, daß der Fensteraußenanstrich für 1992 eingeplant sei, man jedoch noch keinen genaueren Termin nennen könne. Bis Ende Oktober 1994 ist nichts dergleichen erfolgt.

Zur Feuchtigkeit

Die Außenwände von Küche, Bad, Speisekammer sowie im daneben gelegenen kleinen Zimmer sind sehr feucht, die Speisekammerdecke ebenfalls. Dort haben sich graue und gelbe Schimmelflecken gebildet. Die Gardinen weisen ebenfalls Spuren von großer Feuchtigkeit auf, sie wurden stellenweise vom Schimmel zerfressen.

Die WBG besichtigte die Wohnung im Oktober 1991 und stellte keine Wasserschäden fest. Dabei berücksichtigte sie folgende Faktoren nicht:

- einige Mieter des Hauses, darunter auch der befragte Mieter, hatten die Mühe auf sich genommen, jedes Jahr alle Räume ihrer Wohnungen zu renovieren, da sie nicht in einer von Schimmel gezeichneten Umgebung wohnen möchten. Darauf haben die WBG-Gesandten jedoch nicht geachtet, ebenso wenig haben sie berücksichtigt, daß es zur Zeit des Ortstermins draußen sehr warm war und die Wohnungsfenster nahezu ganztägig geöffnet wurden. Obwohl nun ein Ortstermin vorgenommen wurde, brachte der nichts.

Im April 1992 bot die WBG an, einen neuen Ortstermin zu vereinbaren, wenn eine Durchfeuchtung der Außenwände sichtbar würde. Das ist insofern bemerkenswert, als es im April schon wieder recht warm und trocken ist, so daß die Außenwände abtrocknen und durch häufigeres Lüften der Geruch auch verfliegt.

Im Februar 1993 wurde die Wohnung wiederum von zwei Mitarbeitern der WBG besichtigt - diese gaben zu, daß die Wände feucht seien, die Feuchtigkeit jedoch normal sei. Der Mieter erhob dagegen Einspruch und wies noch einmal ausdrücklich darauf hin, daß die Wohnung acht Jahre zuvor trocken gewesen sei.

Im Dezember 1993 wurde die Wohnung wieder von zwei WBG-Mitarbeitern besichtigt, die behaupteten, daß die Wände trocken seien. Als sich der Mieter dagegen verwahrte, kündigte die WBG ein nochmaliges Gutachten betreffs der Schimmelbildung an mit der Warnung, der Mieter müsse das Gutachten bezahlen, wenn seine Aussagen falsch seien.

Im Februar 1994 wurden die Räume zur Hofseite wieder besichtigt. Das Gutachten wurde dem Mieter nicht zur Kenntnis gegeben, der Hauswart bestätigte dem Mieter jedoch, daß ihm Mietminderung zustände. Ende April 1994 erhielt der Mieter ein mehrere Wochen vorher von der WBG datiertes Schreiben, wonach ihm rückwirkend ab 1.1.1993 ein Mietminderungsbetrag zugestanden wurde. Es wurde ein geringfügiger Betrag ohne Bezugsgröße genannt, womit der Mieter nichts anfangen kann. Er vermutet, daß es sich eigentlich um einen Beschaffenheitszuschlag handelt, der in diesem Fall auf einen Teil der Wohnung bezogen wurde.

Zu Beschaffenheitszuschlag und Mietminderung

Der Mieter hat unmittelbar nach Ankündigung der Beschaffenheitszuschläge für Dach, Fenster und Fassade durch die WBG gegen alle drei Bestandteile begründeten Widerspruch eingelegt. Trotzdem war er bereit, 0,30 DM als allgemeine Mieterhöhung zu bezahlen, da er die Notwendigkeit höherer Mieten auch prinzipiell einsieht. Die WBG reagierte darauf wie folgt: "Im Zusammenhang hiermit (gemeint ist die Mieterhöhung) sind auch bei anderen Mietern Fragen aufgetreten, die eine individuelle Klärung erfordern." Der Mieter war ja einerseits froh, daß mal reagiert wurde, fragte sich jedoch, wieso man allgemein auftauchende Fragen nicht in erster Linie grundsätzlich und dann vielleicht im Anschluß erst individuell klären will. Ob die nun rückwirkend ab 1.1.1993 gewährte sogenannte Mietminderung damit zusammenhängt, ist nicht feststellbar.

Zum Hauswart

Das Haus hat zur Zeit den vierten Hauswart. Jeder neue Hauswart hat angeblich keine Unterlagen seines Vorgängers, alle Mängel, besonders am Dach und an der Dachrinne, wurden immer wieder erneut vorgetragen und auf die Notwendigkeit einer Begutachtung bei Regenwetter hingewiesen.

Eine Kontrolle von Reparaturarbeiten oder der Haussäuberung durch den Hauswart wird bis heute vermißt.

Der jetzige Hauswart ließ neue Schlösser in die Boden-, Hof- und Kellertüren einbauen, ohne die Mieter vorher oder hinterher zu informieren. Das neue Schloß funktioniert zwar, aber die Kellertür hängt jetzt schief in den Angeln und steht unten spaltweit ab, so daß Mäuse ungehindert durchlaufen können.

Hinzugefügt werden muß, daß der Hauswart sich nicht sachkundig gemacht hat, erstens darüber, wem die ausgewechselten Schlösser gehören, so daß sie dem Eigentümer (dem befragten Mieter) auch nicht zurückgegeben wurden und zweitens ob und an wen Räume auf dem Boden an Mieter vermietet wurden, was in diesem Hause der Fall ist.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Der Mieter ist der Auffassung, daß zumindest in den Fällen, in denen Mieter der WBG gravierende Mängel am Haus mitteilen, die WBG das zum Anlaß nehmen müßte, das gesamte Haus zu betrachten. Die WBG sollte daraufhin sowohl prüfen, ob sich andere Mieter des Hauses ebenfalls zu diesen Mängeln geäußert haben, als auch den Mieter, der die Mängel gemeldet hat, als ihren vorläufigen Ansprechpartner für das Haus ansehen und mit ihm einen Termin vereinbaren, auf dem sich beide über die weitere Verfahrensweise verständigen.

Wesentliche Etappen der abgestimmten Verfahrensweise wären:

- Einberufung einer Mieterversammlung vor Ort, wo die Mängel am Haus und in den Wohnungen aufgelistet werden und die Mieter aus ihren Reihen einen oder zwei Ansprechpartner für beide Seiten benennen bzw. wählen,
- Vereinbarung eines innerhalb eines angemessenen Zeitraums liegenden Termins, an dem die Mietersprecher gemeinsam mit Fachleuten der WBG, die entsprechend den Mängelmeldungen ausgewählt wurden, zur Begutachtung der Mängel,
- gemeinsame Begehung, bei der die festgestellten Mängel einschließlich deren Größenordnung aufgelistet werden,
- Vereinbarung über eventuell notwendige Nachmeldungen oder auch Korrekturen zu Mängeln und deren Größenordnungen,
- Ermittlung der Rangfolge der Mängel auf Grund der zu erwartenden Schadensprognose durch die WBG,
- Beratung der Rangfolge der Mängel mit den Mietersprechern und Vereinbarung von Reihenfolge, in der die Mängel beseitigt werden sollen, mit den Mietersprechern, wobei Mängel, die das gesamte Haus betreffen, wahrscheinlich vorrangig sind; dabei sollten auch gleich aus den Maßnahmen resultierende Einschränkungen für die Mieter besprochen und mögliche Verfahrensweisen geklärt werden,
- Abstimmung zu aus finanziellen Gründen erst später möglichen Mängelbeseitigungen,
- Vereinbarungen zwischen WBG und jedem Mieter über die festgelegte Reihenfolge sowie weiteren Fragen.

In diesen Abstimmungsprozeß werden neben der Planung der Maßnahmen weitere Problemkreise mit einbezogen, wie Beschaffenheitszuschlag, Berücksichtigung von Mieterwünschen im Rahmen von WBG-Vorgaben, Einbeziehung von Modernisierungsmaßnahmen in notwendige Instandhaltungsmaßnahmen, Durchführung der Maßnahmen, Mitwirkung der Mieter an der Durchführung, Kontrolle der durchgeführten Maßnahmen unter Mitwirkung der Beteiligten.

Bei einem notwendigen Ersatz von Ausstattungsgegenständen, wie zum Beispiel des Küchenherdes, könnte man wie folgt verfahren:

- Begutachtung durch Fachfirma,
- Schrottschein von der Fachfirma direkt an die WBG, Mieter erhält einen Durchschlag,
- Information der WBG an den Mieter mit Angebot, sich aus einem Katalog ein Ersatzgerät auszuwählen; bei Wahl eines Gerätes, das über die standardmäßige Grundausstattung hinausgeht, Vereinbarung zwischen WBG und Mieter über die finanziellen Konditionen.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Die Mieter des Hauses standen seit Jahren und stehen auch weiterhin im regen Gedankenaustausch zueinander, wie auch von früher her gewohnt, verständigen sie sich zu den Mängeln im Haus und in ihren Wohnungen und entwickeln Vorstellungen zu deren Beseitigung. Dabei sehen sie die Beseitigung der Mängel am Haus für vorrangig an, da das indirekt günstige Wirkung auf die Wohnungen hat. So werden zum Beispiel als Ursachen von Feuchtigkeit und Schimmelgeruch in der Wohnung des Mieters sowie einer anderen, im Erdgeschoß des Hauses gelegenen Wohnung, eindeutig die defekte Dachrinne und das defekte Fallrohr angesehen.

In der Vergangenheit haben fast alle Mieter des Hauses einige Mühen und auch größere finanzielle Aufwendungen auf sich genommen, um Wohnungen und Haus bewohnbar und vermietbar zu erhalten. Dazu gehörten neben malermäßigen Instandhaltungsarbeiten der Kauf und das Verlegen eines neuen Fußbodenbelags für die Treppe und den Trockenboden, die Ausbesserung von Dielen, Reparaturen und Anstrich der Fenster.

Die Mieter des Hauses haben sich gegenüber dem im Rahmen der Studie befragten Mieter sehr aufgeschlossen gezeigt, als er sie bat, die ihrer Auffassung nach gravierendsten Mängel aufzuschreiben und haben sich ihm gegenüber sofort einverstanden erklärt, an einem Modellprojekt einer Haussanierung mit Mieterbeteiligung mitzuwirken. Sie haben damit gezeigt, daß sie einen Mieter, der sich um die Belange des Hauses kümmert, selbstverständlich als Vertrauensperson ansehen.

Die Mieter sehen die Gefahr einer zunehmenden Entfremdung untereinander, da ständig schwelende Konflikte mit dem Vermieter nicht gerade stimmungsfördernd sind und sich dadurch gegenwärtige Mieter des Hauses veranlaßt fühlen, die Wohnung zu wechseln.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter schätzt das Verhältnis zwischen der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg und den Mietern denkbar schlecht ein. Er empfindet das Verhalten der WBG-Mitarbeiter gegenüber den Mietern als demütigend und entwürdigend.

Der Mieter hat die oben genannten Mängel nach Ankündigung der ersten Mieterhöhung mit Wirkung vom 1.10.1991 der Wohnungsbaugesellschaft vor diesem Stichtag schriftlich mitgeteilt und auf der Grundlage einschlägiger Fachliteratur mögliche Mietminderungen wegen dieser Mängel aufgelistet. Den sich in der Summe daraus ergebenden Prozentsatz von 65% hat er selbst mit dem Hinweis auf die zuvor jahrelang verzögerte Instandhaltung halbiert. Die WBG lehnte diese Mietminderungen ohne Kommentar ab.

Da es sich immerhin um eine größere Anzahl von Mängeln handelte, die gravierendsten Mängel nicht in erster Linie in der Wohnung, sondern am Haus bestanden, hatte der Mieter erwartet, daß die WBG einen Termin der Besichtigung der Mängel durch einen Fachmann nennt, mit der Bitte, der Mieter als immerhin bestens Informierter möge anwesend sein, um vor Ort gemeinsam alles in Augenschein nehmen und mögliche Maßnahmen beraten zu können. Dergleichen geschah 1991 nicht.

Seitdem geht einerseits zwischen der WBG und dem Mieter der Streit hin und her, ob ein bestimmter Mangel überhaupt besteht. Andererseits ist man sich in der WBG selbst nicht einig. Da werden widersprüchliche und zum einander ausschließende Aussagen getroffen: beim ersten Besichtigungstermin wird behauptet, es sei alles in Ordnung, bei einer nächsten Besichtigung durch einen anderen Mitarbeiter wird der vorhandene Zustand, wie die feuchten Wände, als normal hingestellt, bei einer weiteren Besichtigung wird behauptet, der Mieter lüfte nicht ausreichend.

Oder es wird gleichzeitig die Reparatur entsprechend der Mängelmeldung angekündigt und auf der vollen Mietzinszahlung beharrt, wie aus folgendem Beispiel hervorgeht:

"Ein erheblicher Schaden liegt vor, wenn das Gebäude, in dem eine Wohnung liegt, mit einem Schaden behaftet ist, der die Tauglichkeit des Gesamtgebäudes zum Wohnen aufhebt oder erheblich mindert. Die Reparatur des Daches wird langfristig eingeplant. Wir erwarten die Begleichung des Mietzinses in geforderter Höhe."

Oder es wird nach wiederholten Anmahnungen des Mieters, die Mängel zu beseitigen, einerseits die sehr dreiste Behauptung aufgestellt, daß der Zustand der Mietsache dem Mieter bei Mietung bekannt gewesen sei, obwohl er sie zuvor darauf hingewiesen hatte, daß die Wohnung einige Jahre zuvor trocken gewesen sei, und andererseits wie folgt belehrt: "Der Beschaffheitszuschlag wird nicht für die Wohnung, sondern für das gesamte Objekt bezahlt".

Oder es werden mit einem Zeitunterschied von zwei Tagen zwei Briefe von der WBG an den Mieter geschickt - einer mit der Ankündigung, daß das Dach und die Schimmelbildung durch einen Gutachter begutachtet werden sollen, einer, in dem dem Mieter die angeblichen Rückstände aufgelistet werden einschließlich fristloser Kündigung. Der erste Brief trägt die Unterschrift mit Namen und Funktion des Abteilungsleiters, der zweite Brief enthält nur die Unterschrift und Funktion des Abteilungsleiters ohne Namen.

Zu den Besichtigungsterminen kommen immer wieder andere Mitarbeiter der WBG, der Mieter hatte den Eindruck, daß es nie die entsprechenden Fachleute für das Gebiet waren.

Aus all dem kann man unterschiedliche Schlußfolgerungen ziehen: die WBG-Mitarbeiter sind sich vollkommen bewußt, daß die Mängelmeldungen des Mieters wie von anderen Mietern vom Grunde her gerechtfertigt sind, aber meinen, wenn sie das Gegenteil behaupten und abwimmeln, wird dem Mieter schon die Luft ausgehen. Oder man kann die Schlußfolgerung ziehen, daß es in der WBG kein Konzept gibt, wie mit den Mängelmeldungen, die das Maß von Bagatellen überschreiten, verfahren werden soll. Und dann kann man die Schlußfolgerung ziehen, daß sich die WBG nicht um die tatsächlichen Probleme der Mieter kümmert, sondern an ihnen vorbei handelt.

Dem Mieter fiel auf, daß die WBG-Mitarbeiter die Wohnungen nicht im Zusammenhang des Hauses betrachten. Aus dem Haus, in dem der Mieter wohnt, haben sich mehrere Mieter zu den gleichen Mängeln des Hauses geäußert, wie dieser Mieter, da sich diese Mängel auch in ihren Wohnungen auswirken. Doch die WBG trennt und reagiert auf jeden Mieter einzeln, anstatt den Zustand des gesamten Hauses zu erfassen.

Der Mieter hat auch den Eindruck, daß die WBG die Durchführung beauftragter Reparaturen nicht kontrolliert, da oftmals nach angeblich durchgeführten Reparaturen weitere Mängel auftraten. Der Mieter bezweifelt zum Teil, daß vorgegebene Reparaturen wirklich durchgeführt wurden, da von den angekündigten Handwerkerfirmen niemand im Hause gesehen ward. Oder die Qualität der Ausführung ist nicht ausreichend. Die Mieter sind daran interessiert, daß notwendige Maßnahmen durchgeführt und richtig durchgeführt werden.

Dem Mieter ist es unverständlich, warum die WBG das Verantwortungsbewußtsein derjenigen unter den Mietern, die sich um die Häuser, die Wohnungen sowie das Wohnumfeld kümmern, nicht nutzt, um gemeinsam sinnvolle Sanierungskonzepte usw. zu erarbeiten und ihre Umsetzung zu befördern. Die WBG informiert einen Mieter höchstens einmal stellvertretend für die Mietergemeinschaft über irgendwelche Vorhaben, wobei auch darin wieder kein Konzept zu erkennen ist.

Die WBG-Mitarbeiter scheinen ein Bild von den Mietern zu haben, wonach diese nur anscheinend nur fordern und keine Miete zahlen wollen. Solche Fälle wird es geben, das ist unstrittig, eine große Zahl der Mieter will eigentlich nur ganz normal leben und sich in der Wohnung und im Haus wohlfühlen. Da die dazu notwendigen Voraussetzungen in dem Hause nicht gegeben sind, wendet sich der Mieter so hartnäckig an die WBG, damit diese auf der Grundlage der Mietzahlungen nach und nach die Mängel beseitigen kann. Doch anstatt ihn als Partner sowohl hinsichtlich der Angelegenheiten, die seine Wohnung betreffen als auch

der, die das gesamte Haus betreffen, zu betrachten, wird er hingehalten, abgewimmelt, beschuldigt, beleidigt, wird ihm Zeit und Kraft genommen.

Der Schriftwechsel zwischen WBG und Mieter hat inzwischen seit Herbst 1991 in der Summe mehr als 40 Briefe ergeben. Bei vorsichtiger Schätzung kann man von einem Zeitaufwand für den Mieter von mindestens 100 Stunden ausgehen, wovon auf jeden Fall 80 Stunden durch die nicht auf konstruktive Lösungen zielende Arbeitsweise der WBG zurückzuführen sind, also eingespart hätten werden können.

Fallbeispiel B 2

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Das Haus wurde in den 30er Jahren gebaut, war ausgebombt, wurde Anfang der 50er Jahre wieder aufgebaut und steht unter Denkmalschutz. Es befindet sich am Rande eines Parkes. Im Keller des Hauses befindet sich eine gasbetriebene Heizung, die außer dem genannten noch drei benachbarte Häuser mit Heizwärme und Warmwasser versorgt.

Einschließlich Erdgeschoß werden fünf Geschosse bewohnt, die untersuchte Wohnung befindet sich im dritten Obergeschoß.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Befragte hob drei Problemkreise hervor:

- die Fenster
- die Haustüren zur Straßen- und Hofseite
- eine leerstehende Wohnung im Nachbargebäude.

Zu den Fenstern:

In den Jahren 1988/89 wurden durch die damalige KWV Begehungen gemacht und in der Wohnung das eine Fenster des Kinderzimmers und die drei Fenster des Wohnzimmers schrottreif geschrieben (so wurde das nach Angaben des Mieters auch bei Holz genannt). In einer Wohnung der drei Wohnungen im vierten Obergeschoß waren bereits Anfang der 80er Jahre mit Genehmigung der KWV durch die Mieter selbst die Fenster ausgewechselt worden.

Der Mieter hat sich mit diesem Befund nach Konsolidierung der WBG von Anfang Januar 1991 an an die zuständige Abteilung gewandt, damit die Fenster ausgewechselt würden. Da sammelte er also nun folgende Erfahrungen:

- der Mieter mußte sich zu mehrfach wiederholten Malen an die WBG wenden, damit man sich dort überhaupt mit dem Problem beschäftigte. Das tat er einige Male schriftlich, da die Antworten unbefriedigend waren, ging er ca. alle vier Wochen in die Sprechstunde,
- die zuständigen Mitarbeiter der WBG wechselten mehrmals, so daß der Mieter die Sachlage jedes Mal wieder schildern mußte,
- die bereits vorhanden gewesenen Unterlagen waren bei den Sprechstunden meistens nicht auffindbar, erst Tage später,
- es wurden keine konkreten Angaben zum Zeitraum der Reparatur oder des Auswechselns der Fenster genannt,
- bei den Ausschreibungen wurden keine Auflagen zu Material und Form der Fenster gemacht,
- die Fenster wurden nicht nach Dringlichkeit mit Zeitplan ausgewechselt, sondern nach nicht nachvollziehbaren Grundsätzen das erste 1991, das zweite 1992 und die beiden letzten nach vielen weiteren Laufereien auf einmal ganz schnell zum Jahresende 1993, da angeblich plötzlich noch Geld vorhanden sei,

- bei vier Fenstern gibt es nun drei verschiedene Lösungen, das betrifft das Material und die Form, denkmalschützerische Aspekte wurden nur bei einem Fenster nach Hinweisen des Mieters berücksichtigt,
- die Abnahme seitens der WBG erfolgte unangekündigt, so daß kein Erwachsener zu Hause war; seitens der WBG-Mitarbeiter wurde der zwölfjährige Sohn zum Türöffnen benötigt.

Zu den Haustüren:

Unter Ausnutzung von Fördermöglichkeiten wurde ca. 1992 die zentrale Kohleheizung auf Erdgas umgerüstet. Damit war wahrscheinlich ein hoher Kostenaufwand verbunden. Umso unverständlicher ist den Mietern, daß ein relativ kleiner Posten, der aber erheblich zur Erhöhung der Sicherheit im Hause beitragen würde, Mittelpunkt weiterer Auseinandersetzungen sein muß. Es geht darum, daß die beiden Haustüren zur Straßen- und Hofseite den Sicherheitsanforderungen in keiner Weise genügen. Sie haben einfache Schlösser, schließen nicht selbsttätig und stehen häufig offen. Zu beachten ist dabei auch die Nähe des Parkes, wodurch sich in der Dunkelheit öfter auch Leute in den Hausflur verirren. Da die Mieter den Zustand für zu unsicher halten (Gefahr der Brandstiftung), haben sie sich mehrfach bei der zuständigen Abteilung der WBG um den Einbau von neuen Haustüren, Schließanlagen, Sicherheitsschlössern sowie einer Klingelanlage bemüht.

Von der WBG bekommen sie zur Antwort, das sei eine Modernisierung und dafür sei kein Geld da.

Die Mieter sind der Auffassung, daß eine derartige Heizungsanlage einen bestimmten Sicherheitsstandard erfordert, wozu eben auch Tag und Nacht verschlossene Haustüren gehören.

Eine überschlägliche Rechnung ergibt, daß Haustüren, Schließanlagen, Sicherheitsschlösser und Klingelanlage bei einer angenommenen Kostenhöhe von 10.000,- DM bezogen auf eine geschätzte Gesamtmieteneinnahme für das Haus im Jahr 1993 von ca. 50.000,- DM und im Jahr 1994 von ca. 60.000,- DM eine durchaus machbare Größe ist.

Zur leerstehenden Wohnung im Nachbargebäude

Seit mindestens zweieinhalb Jahren steht eine 2-Zimmer-Wohnung im Nachbargebäude leer. Die damit zusammenhängende Arbeitsweise stößt auf absolutes Unverständnis der Mieter, ein Mieter des Aufganges hatte auf Nachfrage bei der WBL keine befriedigende Antwort erhalten. Da sie vor einiger Zeit sogar renoviert wurde, glaubt niemand, daß von der großen Zahl Wohnungssuchender niemand sich für diese Wohnung interessieren sollte. Es wird vielmehr vermutet, daß die Ursache einfach Gleichgültigkeit und Konzeptionslosigkeit sind.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Der Mieter bestätigte, daß er hinsichtlich der Mängelbeseitigung grundsätzlich folgende Verfahrensweise akzeptiert hätte:

- Mängelmeldung durch Mieter
- Begutachtung durch die WBG
- Aufmessen durch Fachfirmen
- Finanzierungsplan durch die WBG
- konkretes Zeitangebot an den Mieter unter Berücksichtigung der vorhandenen Mittel - das hätte auch einen längeren Zeitraum als ein Jahr betreffen können.

Der Mieter hatte im Laufe des geschilderten Verfahrens von sich aus der WBG angeboten, der WBG einen zinslosen Kredit für den Ersatz von zwei der ursprünglich vier Fenster vorzuschließen. Die Mitarbeiterin der WBG hat das nicht geprüft, sondern sofort geantwortet, daß das nicht ginge, da sie das nicht rückrechnen könnten. Der Mieter hätte auch einer Kostenteilung zwischen beiden Seiten für die Fenster zugestimmt.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter hat Verständnis dafür, daß angesichts des großen Umfangs notwendiger Sanierungsmaßnahmen eine Rangfolge berücksichtigt werden muß. Er hat jedoch kein Verständnis dafür, daß seitens der WBG Hinhaltepolitik betrieben wird, die Mieter nicht als Vertragspartner, sondern als störendes ßbel angesehen und behandelt wird, ihm mehr oder weniger deutlich klagemacht wird, daß er hier gar nichts zu sagen hätte. Die WBG-Mitarbeiter scheinen nach Auffassung des Mieters zu übersehen, daß der Mieter regelmäßig eine Leistung bezahlt, auf deren Erbringung er ein Recht hat. Und wenn er auf seinem Recht beharrt, dann muß er dafür zusätzlich sehr viel Zeit aufbringen. Täte er das aber nicht, könnte die WBG ihrer Instandsetzungspflicht nicht nachkommen, da niemand da wäre, der den Mangel meldet und niemand, der auf Beseitigung des Mangels drängt.

Um das ein bißchen deutlicher zu machen, wurde bei diesem Beispiel mal im Nachhinein der Versuch unternommen, den Zeitaufwand, den der Mieter durch die Auseinandersetzungen mit der WBG hatte, bis die genannten Mängel und Probleme beseitigt waren, zu rekapitulieren. Da das im Nachhinein geschah, handelt es sich um einen Schätzwert, der tatsächliche Aufwand liegt vermutlich sogar noch höher. Als Nettozeit, also die Zeit, die als Summe des Zeitaufwands für verschiedene Einzelaktivitäten, wie schriftliche Information der WBG, mündliche Nachfragen per Telefon, Wahrnehmung der Sprechzeiten, benötigt wurden, wurde die Anzahl von 30 Stunden als realistisch eingeschätzt. Berücksichtigt man, daß solche Probleme, wie zum Beispiel defekte Fenster, dieses Thema immer wieder aufgegriffen werden mußten, um "dranzubleiben", so kommt man auf eine Zeitbelastung von 100 Stunden brutto, also mehr auf mehr, als ein halber Arbeitsmonat ausmacht. Müßte die WBG das nach BAT bezahlen, kämen gehörige Summen zusammen. Welche Einbuße das aber auch an Lebensqualität für den Mieter ausmacht, kann man nicht ermesen. Die WBG kann aber bei einem derartigen Verhalten auch kein Entgegenkommen der Mieter mehr erwarten.

Als ausreichende Gesamtzeit für die Beseitigung des Problems schätzt der Mieter 10 Stunden, also ein Zehntel der aufgewendeten Zeit, ein.

Auf Grund dessen, daß seitens der WBG konzeptionslos gearbeitet wurde und auch dort mehrere Anläufe notwendig waren, war der Aufwand für die WBG wahrscheinlich mindestens dreimal so hoch wie notwendig.

Dieser Mieter will, wie die meisten, keine Konfrontation, sondern er bemüht sich um eine Lösung. Er fragt, was eigentlich mit dem Geld gemacht wird, daß er als Miete zahlt. Der befragte Mieter wollte die Probleme in Kooperation mit der WBG lösen, was nicht möglich war, denn der für den Mieter durch die WBG heraufbeschworene Aufwand war dafür zu hoch. Ein anderer Mieter des Hauses hat sich daraufhin gegenüber der WBG wesentlich unerbittlicher verhalten.

Der Mieter hält es für sinnvoll, wenn über einen längeren Zeitraum seitens der WBG jeweils nur ein Ansprechpartner für ein zuständig ist, der die Probleme des Hauses und der Mieter kennt, um auftretende Fragen rationaler klären zu können. Alle WBG-internen Arbeitsprozesse sollte dieser Ansprechpartner koordinieren.

Zusammenhang zwischen der Klärung von Fragen, die eine Wohnung betreffen und denjenigen, die das gesamte Haus betreffen

Auf die Frage, wie weit der befragte Mieter dazu beitragen würde, das gesamte Haus betreffende Fragen zu klären, verwies er darauf, daß er im Zusammenhang mit der Klärung von Fragen, die seine Wohnung betrafen, bei der WBG auch das Haus betreffende Fragen, wie z.B. die Haustüren (vgl. oben), mit zu klären versucht. Hinsichtlich der Haustüren bekam er wenigstens noch eine Antwort (vgl. Anlage). Als er aber auch andere Mieter betreffende Fragen ansprach, wurde ihm von der WBG geantwortet, daß er nicht für die anderen zu sprechen bräuchte, es müsse sich jetzt jeder alleine kümmern.

Hausinteresse vor Wohnungsinteresse stellen - das hätte er also bis vor zwei/drei Jahren gerne getan, heute ist er dazu auf Antrieb nicht mehr bereit. Als Gründe nannte er: Der Zusammenhalt im Haus sei nicht mehr so groß, inzwischen seien auch schon einige der ehemaligen Mieter ausgezogen. Als zweiten wesentlichen Grund nannte er aber auch das Verhalten der WBG-Mitarbeiter gegenüber den Mietern. Wesentliche Punkte dabei sind:

- Die WBG-Mitarbeiter besitzen nicht die ausreichende Sachkunde hinsichtlich des konkreten Mangels, den möglichen Sanierungsmethoden, dem möglichen Sanierungsaufwand, der Einordnung in den

Gesamtrahmen der notwendigen Arbeiten sowohl von der inhaltlichen als auch von der finanziellen Seite,

- die WBG-Mitarbeiter treffen ihre Entscheidungen nach einem nicht durchschaubaren System, auf keinen Fall nach Dimension des Mangels oder Schadens, der ihnen von den Mietern gemeldet wird,
- die WBG-Mitarbeiter handeln nicht selbständig als Sachwalter der Häuser und deren Substanz,
- die WBG-Mitarbeiter behandeln die Mieter nicht als ihre Kunden, sondern so, als wären sie Schuldner oder Bittsteller. Von einem Auftreten als Mitarbeiter eines Dienstleistungsunternehmens, das seine Leistung verkaufen will, ist schon gar nichts zu spüren.

Die Bereitschaft einiger Mieter, für notwendige Reparaturen selbst durch Bereitstellung von Mitteln oder durch eigene Arbeitsleistung aufzukommen, ist in dem Haus auch dadurch gesunken, daß durch die WBG das Gerücht gestreut wurde, es gäbe Rückübertragungsansprüche.

Fallbeispiel B 3

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Das Gebäude ist Bestandteil einer größeren Siedlung mit jeweils mehreren parallelen Häuserreihen aus den 20er Jahren, die nach starken Kriegszerstörungen Anfang der 50er Jahre wieder aufgebaut wurden.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter nannte folgende Probleme hinsichtlich Wohnung und Wohnumfeld:

- Lärmisolierung
- Wohnumfeld
- Wohnungsleerstand.

Zu Lärmisolierung

Im Zusammenhang mit seinem Beruf spielt der Mieter Klavier. Um möglichst wenig zu stören, hatte er mit seiner vormaligen Nachbarin eine Übereinkunft über die Zeiten getroffen, zu denen er, ohne daß sie sich gestört fühlte, mit dem Klavier Musik machen konnte. Da die Nachbarwohnung durch die Überwechslung dieser Mieterin in ein Seniorenheim im Frühjahr des Jahres frei wurde, wandte er sich an die WBG mit dem Vorschlag, im Zuge der Instandsetzung dieser Nachbarwohnung Maßnahmen der Schallisolierung an der Zwischenwand zu ergreifen, zumal das Gebäude ohnehin sehr hellhörig ist. Eine solche Maßnahme läge in beiderseitigem Interesse, da er bei seiner Musikausübung größere Freizügigkeit erhielte und der potentielle Nachbar zu keiner Zeit dadurch gestört würde.

Die WBG reagierte auf diesen Vorschlag mit der Zusage, daß er in seiner Wohnung eine derartige Maßnahme durchführen dürfe. Das heißt, die WBG bezog eine Schallisolierungsmaßnahme nur auf den Mieter, der Musik ausüben möchte, aber nicht auf den Mieter, der ungewünschten Klängen ausgesetzt ist. Daß eine derartige Maßnahme in beiderseitigem Interesse wäre, wurde nicht in die Überlegung einbezogen.
Zu Wohnumfeld

Die gesamte Siedlung ist eingebettet in parkähnliche Grünflächen aus Rasen, Bäumen und Sträuchern in einer Größenordnung, wo neben verschiedenen Vogelarten auch Insekten und Kleintiere einen ausreichenden Lebensraum und Anwohner Möglichkeiten für eine individuelle Gestaltung von Teilbereichen finden könnten. Das wird jedoch durch die seit ca. 2 Jahren üblichen Pflegemaßnahmen, vor allem seit einem neuen Pflegevertrag von 1994, verhindert.

Der Rasen wird so oft gemäht, daß wichtige Lebensgrundlagen für Insekten, wie Wildkräuter, oder der als Futter für Jungsperrlinge notwendige Grassamen gar nicht erst entstehen können. Mehrere Male im Jahr, 1994 z.B. um den 20. März herum sowie am 31. Mai, wurde das Unterholz dermaßen stark ausgelichtet, daß

Vogelnistgelegenheiten vermindert oder sogar vorhandene Vogelnester zerstört werden und der Lebensraum für Kleinsäuger, wie z.B. Igel, nahezu ganz verschwindet. Dort wachsende Blumen wurden ausgerissen.

Beim Beschneiden der Sträucher wurde offensichtlich nicht auf Verjüngung orientiert, sondern auf Durchschaumöglichkeit, da sehr viele junge Triebe der Sträucher kurz über dem Erdboden abgeschnitten wurden. Das heißt, sowohl Rasen als auch Sträucher werden in ihrer Funktion auf eine fragwürdige "ordentliche" optische Wirkung beschränkt, die günstigen Möglichkeiten, etwas Natur in die Stadt zu bringen, weitgehend genommen. Aus dem Sachverhalt, daß gleichzeitig wilder Hopfen nicht beschnitten wurde, obwohl er andere Sträucher bereits stark überwucherte, muß man auch auf weitgehende Unkenntnis seitens der GaLaBau-Firmen schließen.

Durch diese "Ordnungsmaßnahmen" wird weiterhin bewirkt, daß unbewachsene Flächen unter Sträuchern so sehr von herabfallenden Blättern usw. beräumt werden, daß der kahle Boden schneller austrocknet. In der gesamten Wohnanlage wurde nach den Pflegemaßnahmen vom 31.5.1994 vergeblich nach einer Fläche gemulchten Bodens gesucht. Erst, nachdem der Mieter sich selbst mehrere Male mit den Mitarbeitern der GaLaBau-Firma unterhalten hatte, wurden auf dem Boden vor seiner Loggia geschredderte Baumteile aufgetragen.

Das Konzept für die Baumpflegemaßnahmen wird auch nicht klar - mitten auf einer Grünfläche stehende gesunde Bäume werden stark ausgelichtet, halb abgestorbene Bäume läßt man stehen.

Da die Grünanlage insgesamt recht eintönig ist und der befragte Mieter auch gerne an seiner Loggia im Erdgeschoß einen Blickfang und Sonnenschutz haben wollte, hat er sich 1989 und 1993 mehrere Exemplare Clematis davor gepflanzt und im Einverständnis mit dem über ihm wohnenden Mieter Klimmerhilfen an die Außenwand von dessen Loggia befestigt. Die Clematispflanzen wurden bei den Pflegemaßnahmen einfach abgeschnitten. Auf seine dementsprechende Beschwerde bei der WBG vom Frühjahr 1994 wurde ihm versichert, daß man keine Bedenken gegen seine Clematispflanzen habe und dafür sorgen würde, daß diese bei weiteren Pflegemaßnahmen nicht zuschaden kämen. Nachdem sie dann bereits wieder eine Länge von ca. 3 Metern hatten, wurden sie am 31. Mai 1994 kurz über der Erdoberfläche wieder abgeschnitten.

Auf eine wiederholte Beschwerde bei der WBG hat diese nun durch die GaLaBau-Firma vier neue Clematispflanzen setzen lassen - zwei sind angewachsen, die dritte gleich nicht angewachsen, die vierte läßt bei einer Länge von drei Metern die Blätter hängen. Das läßt darauf schließen, daß es sich um aus Holland importierte, auf Substrat gezogene Pflanzen handelt, die man vor dem Einpflanzen weitgehend von dem Substrat befreien muß, da das Substrat erstens keine Nährstoffe enthält und oftmals kein Wasseraustausch zwischen dem Substratballen und dem umgebenden Erdreich stattfindet.

Zum Wohnungsleerstand

Die Nachbarwohnung steht seit ca. März 1994 leer; außer dem Einbau eines neuen Schlosses waren keinerlei handwerkliche Aktivitäten feststellbar. Der Mieter vermutet deshalb, daß sich in diesem Jahr auch nichts mehr tun wird und fragt, wie das mit den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit in Einklang zu bringen ist. Wohnungsinteressenten, die er auf diese Wohnung aufmerksam gemacht hat, haben von der WBG eine abschlägige Antwort erhalten.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ?

Der Mieter hat es als angenehm empfunden, daß die WBG Verständnis für seine diversen Anliegen hatte und ihn auch unterstützte. Er schätzt jedoch ein, daß bestehende Gesamtzusammenhänge seitens der WBG nicht berücksichtigt werden. Das wurde sichtbar bei seinen Bemühungen um Instandsetzungsmaßnahmen problemlos integrierbare Schallisierungsmaßnahmen. In Bezug auf das Wohnumfeld bedeutet das, daß es ihm einerseits um die Möglichkeit geht, kleinere Bereiche in unmittelbarer Wohnungsnähe individuell einschließlich eigener Mitwirkungsmöglichkeit gestalten zu können. Andererseits bedauert er, daß vorhandene Möglichkeiten zur Schaffung von kleinräumigen Voraussetzungen für geschlossene Naturkreisläufe, in denen Pflanzen, Insekten, Vögel und Kleinsäuger zur sinnlichen Bereicherung der Bewohner ihr Domizil finden könnten, zunichte gemacht werden.

Er wertet dieses Verhalten als ein Zeichen dafür, daß es seitens der WBG weder auf den genannten Gebieten noch hinsichtlich des Dialogs mit den Mietern sinnvolle konzeptionelle Vorstellungen gibt.

Fallbeispiel B 4

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Bei dem Gebäude handelt es sich um einen viergeschossigen Altbau, der Mieter wohnt mit seiner Familie (fünf Personen) in einer Vierraumwohnung in der 3. Etage.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter nannte folgende Mängel im Haus und in der Wohnung:

- die gesamte Trinkwasserleitung des Hauses ist überaltert,
- die Abwasserleitung des Hauses ist undicht,
- aus der Vorderfront des Hauses sind bereits einige Ziegel herausgefallen, andere haben sich gelockert, was eine Verletzungsgefahr darstellt,
- das Treppenhaus ist in einem schlechten malermäßigen Zustand, trotzdem wurde dafür Beschaffenheitszuschlag erhoben,
- die Fenster des Treppenhauses sind in einem schlechten Zustand,
- die defekte Hausklingelanlage wurde repariert, anstatt sie gleich gegen eine Wechselsprechanlage auszutauschen,
- die Mischbatterie im Bad seit langem undicht.

Die meisten der aufgelisteten Schäden sind der Wohnungsbaugesellschaft seit langem bekannt. Seitens des befragten Mieters und auch anderer Mieter des Hauses wurde die Mängelbeseitigung des öfteren angemahnt. Im Januar 1994 nahm die WBG die Schäden am Haus und in der Wohnung durch eine Ortsbesichtigung auf. Im März 1994 sollte sich der Mieter wieder bei der WBG melden, da dann das Geld für Reparaturen vorhanden wäre und Reparaturtermine vereinbart werden könnten.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

- Die vorhandene Hausklingelanlage hätte man gleich in eine Wechselsprechanlage umwandeln können, anstatt sie nur zu reparieren. Dazu hätte es aber einer Abstimmung mit allen Mietern bedurft, was seitens der WBG nicht veranlaßt worden war.
- Bei Instandhaltungsfragen sollte möglichst jeweils das ganze Haus betrachtet werden. Auf der Grundlage der von den Mietern genannten Mängel sollte eine Besichtigung durch entsprechende Fachleute erfolgen, auf deren Grundlage die Rangfolge der notwendigen Reparaturen ermittelt wird, Reihenfolgen, Zeithorizonte sowie Kontrollmechanismen festgelegt werden. In diesen Prozeß sollte der Mieter als ebenbürtiger Partner einbezogen werden. Dabei hält es der befragte Mieter für durchaus legitim, daß die Kostenvoranschläge für die Instandhaltungsmaßnahmen als Grundlage für eine Abstimmung zwischen der WBG und den Mietern hinsichtlich der Reihenfolge der Reparaturen, deren Zeithorizonten, der in absehbarer Zeit nicht durchführbaren Reparaturen sowie weiterer Verfahrensweisen genommen werden. Auf dieser Grundlage könnten dann unter Umständen individuelle Vereinbarungen zwischen Mietern und WBG hinsichtlich der Durchführung weiterer Maßnahmen getroffen werden. Für Bagatellreparaturen müßten allerdings jederzeit genügend Mittel vorhanden sein.
- Das Pflegen und Gestalten der Grünflächen auf dem Hof, der gegenwärtig fast überall der einzige Raum ist, den Mieter gemeinsam nutzen können, durch die Mieter, die das wünschen, befürwortet der Mieter, da dadurch eine wesentliche Möglichkeit gegeben ist, um soziale Beziehungen im Haus zu knüpfen und zu erhalten. Er hält es für wichtig, wenn die WBG diese Gemeinsamkeit der Mieter insbesondere dort fördern und nutzen würde, wo sie schon vorhanden ist, und nicht durch Fremdfirmenpflege eine Entfremdung in eine Mietergemeinschaft hineinbringen würde. Hinsichtlich der finanziellen Auswirkungen sollte man mit den Mietern eine Regelung finden.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

- Der Mieter stellte fest, daß er seit seinem Einzug in diese Wohnung vor einigen Jahren nur Bürger mit der damaligen KWV und der heutigen WBG hat. Es gab bisher so gut wie keinen Mängelfall, der nach einmaliger Absprache durch die WBG zügig bearbeitet wurde. Viele Fragen konnten nur nach Konfrontation geklärt werden.
- Im Zusammenhang mit Rückfragen zu Mängelbeseitigungen am Haus erhielt der Mieter von der WBG die Auskunft, daß die Unterlagen zu den vor längerer Zeit aufgelisteten Mängeln des Hauses angeblich nicht mehr auffindbar waren. Dieses Verhalten ist seiner Beobachtung nach symptomatisch für die Nichtachtung von Mietern, die sich verantwortungsbewußt um den Erhalt der Häusersubstanz kümmern, für Konzeptionslosigkeit hinsichtlich der Sanierung der Bausubstanz und für eine schlechte Arbeitsorganisation.
- Es ist dem Mieter unverständlich, warum derartige Kleinreparaturen, wie der Einbau eines Dichtungsringes in eine Mischbatterie, nicht nach kurzer Rücksprache, auch telefonisch, mit dem Hauswart geklärt werden können.
- Der Hauswart hat dermaßen ungünstige Öffnungszeiten, daß er für Berufstätige schwer erreichbar ist.
- Wenn man die WBG über Mängel oder ähnliches informiert, erhält man nichts Schriftliches, es gibt immer nur mündliche Aussagen, auf die man sich nicht berufen kann.
- Es ist unverständlich, warum die WBG erstens mehrmals über dieselben Schäden informiert werden muß und warum nicht gleich für den Mieter günstige Besichtigungstermine mit ihm vereinbart werden können.
- Dem Mieter ist unklar, nach welchen Kriterien Aufträge an Fremdfirmen vergeben werden. Da die Mieter durch ihre Mietzahlung die Reparaturen etc. bezahlen, möchte er auch Einblick in die Verfahrensweise bei der Auftragsvergabe, die Art und Qualität der zu erbringenden Leistungen, deren Kontrolle sowie Kosten haben. Diese Forderung ist deshalb umso dringender, als viele notwendige Reparaturen unter Hinweis auf fehlende Geldmittel nicht durchgeführt werden.
- Er empfindet das Verhalten der WBG-MitarbeiterInnen als eine Mauer der Ignoranz gegenüber den Mietern. Er erlebt die WBG-Mitarbeiter weder als Vertragspartner noch als Sachwalter von riesigen Vermögenswerten. Das Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Mietern ist durchaus unterschiedlich, es gibt auch mal Freundlichkeit, in der nächsten Phase geschieht dann aber trotzdem nichts.

Fallbeispiel B 5

Angaben zum Gelände

Es handelt sich um einen Wohninnenhof mit einer Fläche von ca. 3 bis 4 000 m². Er ist nach allen vier Seiten rechtwinklig umbaut, wobei jeweils ein Zugang an der nordöstlichen und an der nordwestlichen Seite belassen wurde. Die Abgrenzung zur Nordseite wird durch einen langen zehngeschossigen Wohnblock gebildet, dessen Eigentümer die WGLi ist. An den drei anderen Seiten stehen sechsgeschossige Wohnblocks mit jeweils fünf bis sieben Eingängen. Es wohnen dort also schätzungsweise 1000 Menschen aller Altersklassen.

Darstellung des Problems:

Im Verlaufe des Jahres 1993 wurde der Wohninnenhof mit Senatsfördermitteln in Höhe von 1,4 Millionen DM umgestaltet, im Herbst war er fertig. Darüber waren die Mieter über die zu dem Zeitpunkt dem Lichtenberger Monatsblatt beigelegte WBG-Zeitung "Die Haustür" vom Januar 1993 informiert worden und hatten das Vorhaben begrüßt. Doch der fertiggestellte Innenhof brachte nicht die Verbesserung, die sich die Mieter damit erhofft hatten. Wie sich im Verlaufe der letzten Monate bei Gesprächen zwischen den Mietern herausstellte, empfinden viele den jetzigen Zustand als Verschlechterung.

Im Ergebnis von mehrmonatigen Gesprächen zwischen verschiedenen Mietern sowie einer kurzfristig einberufenen Zusammenkunft von vier Mietern mit dem Befragten am 2. September 1994 sollen im folgenden die Probleme der Mieter mit dem Innenhof sowie die von den Mietern gesehenen Gestaltungsmöglichkeiten aufgelistet werden.

Die Probleme der Mieter mit dem Innenhof bestehen in:

- unter der Seilbahn und unter den Schaukeln ist es nach Regenfällen oftmals tagelang naß, so daß diese Geräte nicht genutzt werden können. Obwohl es bekannt ist, daß auf dem Gelände bei stärkeren Regenfällen stauende Nässe auftritt, so ist der Keller des Hauses Josef-Orlopp-Straße 17 seit Jahren immer bei Regen naß, wurden die Bodenverhältnisse nicht berücksichtigt,
- der Spielbagger sowie das Mühlrad funktionieren nicht,
- der als Zugang zur Rutsche dienende Spielturm ist so eng, daß viele Kinder ihn nicht nutzen können, die Form der Stufen führt dazu, daß man beim Klettern oftmals abrutscht, die Gleitfähigkeit der Rutsche ist schlecht,
- als Spielmöglichkeit für größere Kinder, Jugendliche und Erwachsene gibt es insgesamt eine Tischtennisplatte,
- für Ballspiele steht nur eine kleine Fläche zur Verfügung, die zudem nicht weit von Fenstern gelegen ist,
- das Seil der Seilbahn ist nicht straff genug, obwohl es bereits einmal nachgespannt werden mußte, der Sitz ist bereits zerbrochen, so daß sie nicht genutzt werden kann,
- das Karussell hat bereits bei mehreren Kindern Erbrechen verursacht, so daß es nur noch selten genutzt wird,
- an vielen Stellen hält sich der angesäte Rasen nicht, wodurch Schmutz und Staub aufgewirbelt werden,
- die Durchwegungen entsprechen nur zum Teil natürlichem Verhalten,
- es hallt in dem Innenhof sehr stark, auch im Sommer, wenn die Blätter voll ausgebildet sind,
- ein umgepflanzter großer Baum ist inzwischen eingegangen,
- die einzige zum Verweilen einladende Aufenthaltsmöglichkeit ist der Pavillon,
- einige Sitzbänke wackeln auf dem Untergrund,
- die Anordnung der Sitzgelegenheiten ist ungünstig, da man erstens auf dem Präsentierteller sitzt, sie zweitens so weit voneinander entfernt sind, daß man sich nur laut sprechend verständigen kann, weitere Sitzgelegenheiten gibt es nicht,
- es halten sich oftmals sowohl Kinder einer benachbarten Kita als auch fremde Personen auf dem Innenhof auf, da die beiden Zugänge nicht verschließbar sind; sie verursachen starken Lärm und hinterlassen Müll einschließlich zerbrochenem Glas als Gefahrenquelle insbesondere für Kinder,
- die Hofbeleuchtung brennt auch nachts.

Die Mieter identifizieren sich nicht mit diesem Hof, da sie sich dort nicht wohlfühlen. So hat sich trotz der warmen Sommerabende kaum jemand mal auf eine der Bänke gesetzt, geschweige dort gemeinsam mit anderen ein paar Stunden verbracht. Die Ursachen sehen die Mieter darin, daß einerseits das Potential des Hofes und andere Standortbedingungen kaum berücksichtigt wurden und andererseits die Mieter in keine der Phasen von der Planung bis zur Umsetzung und Pflege einbezogen wurden, um ihre Vorstellungen und Wünsche mit einarbeiten zu können. Dazu kommt, daß trotz der hohen dafür aufgewendeten Summen einige Spielgeräte nicht mal funktionieren. Solche auf den ersten Blick als Vandalismus erscheinende Aktionen, wie das wiederkehrende Rauspolken der Mosaikpflastersteine, sind mit großer Wahrscheinlichkeit auf dieses Nichtidentifizieren zurückzuführen.

Die Nichtübereinstimmung von Standortbedingungen und Nutzungsbedürfnissen mit der vorhandenen Gestaltung kann man zum Beispiel auch an den Stellen erkennen, an denen die Rasenansaat nicht angewachsen ist und daran, daß Neuansaat niedergetrampelt wird.

Ein weiterer für die Mieter wichtiger Sachverhalt ist, daß das Anliegen einiger Mieter aus verschiedenen Häusern, die zur WBG gehören, in Anlehnung an vertraute Verfahrensweisen auch weiterhin einen Teil des Wohnumfeldes selbst zu bepflanzen und zu pflegen, von der WBG zuvor mit der Begründung abgelehnt worden war, daß das künftig nur noch durch Fremdfirmen durchgeführt würde.

Der Wunsch der Mieter nach Mitgestaltung eines für sie wichtigen Aufenthalts- und Kommunikationsbereiches sowie ihre Bereitschaft nach Übernahme von Verantwortung für die Erhaltung und Pflege des Geschaffenen wurde durch die an dem Vorhaben Beteiligten nicht in Erfahrung gebracht, so daß ihm auch nicht entsprochen werden konnte.

Die geschilderte Herangehensweise hatte vor allem sozialen Unfrieden zur Folge, der noch verstärkt wird durch die Tatsache, daß die Bewirtschaftungskosten dieses Innenhofes, mit dem sich die Mieter nicht identifizieren, ihnen als Betriebskostenumlage auferlegt werden.

Die Mieter haben andere Vorstellungen über die Gestaltung und Funktionszusammenhänge dieses Innenhofes und auch darüber, wie man ihn nutzt und pflegt. Hier soll das Ergebnis des Lokaltermins vom 2. September dargestellt werden:

- Berücksichtigung der Bodenverhältnisse und der Struktur des Geländes. Die sich sammelnde Feuchtigkeit soll nicht durch künstliche Maßnahmen abgeleitet, sondern in einem Feuchtbiotop, an das eventuell auch ein Wasserspielplatz angeschlossen werden kann, gesammelt werden. Damit würde eine der Besonderheiten dieses Geländes genutzt und Möglichkeiten geschaffen, daß sich unter Umständen entsprechende Tierarten ansiedeln, wodurch eine sinnliche Bereicherung für die Anwohner erzielt würde. Außerdem kann damit weiteren Konflikten und zusätzlichen Aufwendungen optimal vorgebeugt werden.
- bessere Nutzung des gesamten Vegetationsbestandes, z.B. durch Einordnen von kleinteiligen strapazierfähigen Sitzgelegenheiten, die aus Holz sein sollten. Das könnten liegende, mit Krampen befestigte sowie senkrecht eingebrachte Baumstämme sein. Das dient sowohl der Erhöhung der Anzahl der Aufenthaltsmöglichkeiten für alle Altersgruppen als auch der Verminderung der Lärmbelästigung;
- Anpflanzung von hochwachsenden Sträuchern, um die durch die besonderen akustischen Verhältnisse dieses Innenhofes hervorgerufene starke Lärmeinwirkung zu vermindern. Dabei wiesen die Mieter darauf hin, daß es auf dem Hof vor der Umgestaltung nicht so laut gewesen sei, was sie auch darauf zurückführen, daß erst im Zuge der Baumaßnahmen mehrere Bäume gefällt wurden. Sie haben die Befürchtung, daß die neugepflanzten Bäume auf Grund ihrer Hochstämmigkeit nur sehr wenig zur Verminderung des Lärms beitragen werden. Die bei der Beratung anwesenden Jugendlichen bestätigten, daß derartige Maßnahmen wichtig seien, da sie feststellen mußten, daß ihre abendlichen Gespräche durch den Innenhof hallten, sie unbeabsichtigt zu Lärmverursachern werden;
- Schaffung weiterer kleinteiliger Sitz- und Aufenthaltsgelegenheiten, umgeben von Buschgruppen, unter Pergolen usw., damit man nicht auf dem Präsentierteller sitzen muß und um die Lärmeinwirkung zu vermindern;
- Einbeziehung der Eingangsbereiche und der Abstandsflächen an den Häusern in die Gestaltung, z.B. durch Möglichkeiten der individuellen Bepflanzung;
- Demontage der funktionsgestörten Spielgeräte, wie Mühlrad, Bagger, Spielturn sowie des Karussells;
- Aufbau von Spielgeräten, an denen Kinder verschiedener Altersgruppen spielen können;
- Aufstellung von weiteren Tischtennisplatten;
- Anlegen eines Feldes für Ballspiele, wie Basketball oder Streetball. Als Fläche käme wahrscheinlich das Stück vor den Häusern Josef-Orlopp-Straße 21/23 infrage, da sie relativ groß ist und das gegenwärtig dort aufgestellte Karussell von den Mietern nicht gewünscht wird;
- Abgrenzung der Innenhofanlage;
- Abschaltung der Hofbeleuchtung von einer bestimmten Zeit an.

Einschätzung der Gesamtsituation einschließlich des Verhältnisses zwischen den Mitarbeitern der WBG und den Mietern

Das hier aufgezeigte Problem ist in den Augen der Mieter symptomatisch für den Umgang mit den Mietern, was durch folgende Beispiele belegt werden soll:

1. Die Mieter wurden durch die dem Lichtenberger Monatsblatt beigelegte WBG-Zeitung "Die Haustür" vom Januar 1993 in Kenntnis gesetzt, daß der Innenhof neugestaltet werden soll. Des weiteren steht darin: "Mieterinnen und Mieter, die Näheres über dieses Projekt erfahren wollen, können sich dazu im Hauswartstützpunkt Weißenseer Weg 2 zu den Sprechzeiten informieren."

Nach Information durch die WBG (sh. Schreiben vom 2.8.94) machte kein Mieter davon Gebrauch. Dafür sind folgende Ursachen zu vermuten: die Sprechzeiten sind für Berufstätige ungünstig gelegen, der Weißenseer Weg ist nicht in unmittelbarer Nachbarschaft, das Lichtenberger Monatsblatt kam nur in wenigen Haushalten an. Außerdem ist das Interesse an einer Information meistens dann sehr gering, wenn die eigenen Vorstellungen nicht gefragt sind.

2. Aus dem Artikel geht nicht hervor, daß man die Mieter in die Planung einbeziehen wollte.
3. Das Projekt wurde u.a. wie folgt in der "Haustür" vorgestellt:
"Ziel ist es, den Gartenhof qualitativ zu verbessern, attraktive und abwechslungsreiche Spielmöglichkeiten für Kinder verschiedenster Altersklassen zu schaffen und auch Jugendlichen und Erwachsenen im Umfeld ihrer Wohnungen Bereiche zum Verweilen und Plaudern anzubieten." Des weiteren wurden verschiedene Spielgeräte angekündigt. Ganz abgesehen davon, daß das Grundkonzept, wie aus den oben genannten Problemfeldern hervorgeht, nicht stimmte, wurden die angekündigten Geräte und Spielmöglichkeiten ohne irgendeine Information nur zu einem Teil realisiert.
4. Nachdem der Innenhof übergeben worden war, die Mieter im Laufe von einigen Wochen die Verschlechterungen und Defizite mitbekamen, wendeten sie sich an die WBG. Ihre allgemeinen Erfahrungen wurden dadurch bestätigt, daß sie sich monatelang bei der Bauabteilung der WBG darum bemühen mußten, daß zumindest die große Wasserstelle unter der Seilbahn durch einen Regenwasserablauf beseitigt werden konnte. Auf alle die anderen Forderungen hinsichtlich einer Schadensbegrenzung wurde nicht reagiert, so daß dann zum letzten Mittel gegriffen wurde, sich direkt an den Geschäftsführer zu wenden.
5. Der Antwortbrief auf diese Beschwerde entspricht dem bislang gewohnten Verhaltensmuster: die Mieter werden ausführlich über Rahmenbedingungen informiert, auf viele der genau dargelegten Konfliktpunkte wird nicht angemessen reagiert. Besonders hervorzuheben ist der Satz: "Beachtung fanden hierbei die Befindlichkeit des Gesamtgebietes Fennpfuhl Ost, statische Erhebungen aus dem Gesamtkonzept für dieses Gebiet, baurechtliche Verordnungen und Bestimmungen sowie Auflagen von öffentlichen Bedarfsträgern." Ganz abgesehen davon, daß einige der Begriffe wahrscheinlich nur Fachleute verstehen können, gehen die Mieter selbstverständlich davon aus, daß bei Baumaßnahmen die notwendigen Voraussetzungen überprüft und Abstimmungen mit Behörden usw. durchgeführt werden. Sie mußten jedoch feststellen, daß das in wesentlichen Punkten nicht geschehen sein kann, denn sonst wären beispielsweise die Nässeprobleme nicht aufgetaucht, da man die schon vorhandene Feuchtigkeit für das Anlegen eines Feuchtbiotops im Zusammenhang mit einem wirklich funktionierenden Wasserspielplatz genutzt hätte und nicht beabsichtigt hätte, an anderer Stelle einen Wasserspielplatz einzurichten, der dann ja auch nicht entstanden ist.

Erstaunt muß man dann auch über die Formulierung sein "Unser Angebot zur Diskussion wurde von den Mietern leider nicht angenommen", da eine Information über Informationsmöglichkeiten kaum als Angebot zum Mitplanen und -gestalten verstanden werden kann.

Aus dem vorliegenden Ergebnis muß man die Schlußfolgerung ziehen, daß die am Verfahren Beteiligten grundsätzliche Erkenntnisse über Standortbedingungen und Nutzungsanforderungen sowie mehrjährige Erfahrungen hinsichtlich der Einbeziehung der von einer Maßnahme Betroffenen nicht ausreichend in Betracht gezogen haben. Ein solcher Innenhof unterliegt einer Eigendynamik und bringt wiederum eine Eigendynamik hinein, die wesentlich aus diesen genannten Faktoren entsteht.

Wenn das nicht berücksichtigt wird, besteht die Gefahr, daß eine Maßnahme an den Betroffenen bzw. potentiellen Handlungsträgern vorbeigeht und damit Konflikte vorprogrammiert sind. Die ausführlichen Darstellungen oben zeigen, daß die Mieter erstens selbst, ohne viel Vorkenntnis zu topographischen und landschaftsplanerischen Vorhaben zu haben, recht genaue Vorstellungen über das haben, was in einem solchen Innenhof stattfinden könnte und welche strukturellen und kleinräumlichen Aufteilungen dem entsprechen würden.

Diese Vorstellungen bräuchten nur mit einem in der Bürgerbeteiligung geübten Landschaftsplaner durchgesprochen und entsprechend fachlichen Anforderungen ergänzt zu werden. Nach nur wenigen Beratungen käme ein für alle Nutzergruppen optimales Konzept heraus.

Forderungen der Mieter zum weiteren Herangehen

Auf Grund der dargestellten Situation haben die Mieter zu diesem Zeitpunkt folgende Forderungen:

1. Durchführung einer Versammlung von Mitarbeitern der WBG sowie der Senatsbauverwaltung mit den Mietern. Gegenstand der Versammlung sollten sein:
 - die Standortbedingungen sowie die von den Mietern gesehenen Gestaltungsmöglichkeiten,
 - Information zu Regreßforderungen gegenüber dem planenden Architektenbüro sowie den Herstellern der Spielgeräte,
 - Verfahren der Einbeziehung der Mieter in die Umgestaltung des Innenhofes von der Planung bis zu konkreten Bau- und Pflanzmaßnahmen auf der Grundlage der von den Mietern gesehenen Gestaltungsmöglichkeiten,

- Inhalt und Zeitfolge der durchzuführenden Arbeiten,
- Information über die erforderlichen Pflegemaßnahmen an Spielgeräten, Vegetationsflächen und Wegen und die dementsprechenden Auswirkungen auf die Betriebskosten.

Die im Schreiben der WBG vom 2. August 1994 angekündigten Maßnahmen sollten nicht vor diesem Termin durchgeführt werden, da sie sich nicht mit der Auffassung der Mieter decken.

2. Auf Grund der bisher gesammelten schlechten Erfahrungen fordern die Mieter eine Begleitung des Prozesses durch unabhängige, in der Mieterbeteiligung bei Wohnninnenhofgestaltungen erfahrene Berater.

Fallbeispiel C 1 - Müll

Ein wesentliches Problem, mit dem auch die WBG konfrontiert ist, ist der Müll, Hausmüll und Gewerbemüll.

Die Hausmüllmengen haben in den letzten Jahren auf Grund von veränderten Konsummöglichkeiten und des veränderten Konsumverhaltens der Bewohner stark zugenommen. Da gleichzeitig auch die Preise für die Müllentsorgung stark gestiegen sind, wirken sich die größeren Mengen in erhöhten Betriebskosten aus. Die Müllmengen und damit die Betriebskosten können durch zwei Methoden gesenkt werden - Abfallvermeidung und Wertstofftrennung. Die Abfallvermeidung wäre das wirkungsvollste Mittel, es läßt sich aber auch schon durch Trennung der verschiedenen Fraktionen der im Haushalt entstehenden Abfälle einiges verändern. Solche Abfälle, wie Papier, Glas, Verpackungsmaterial und Biomüll, werden in der Stadt getrennt entsorgt, weil sie durch entsprechende Methoden für die Wiederverwendung aufbereitet werden können. Die Entsorgungskosten von allen Verpackungsmitteln, die mit dem Grünen Punkt versehen sind, wurden deshalb in den Verkaufspreis bereits mit einbezogen. Wer diese Verpackungsmittel in die Mülltonne wirft, bezahlt die Entsorgung zweimal. Außerdem verursachen alle Abfälle, die für die Biokompostierung verwendbar sind, vermeidbare Kosten (vgl. Lit. Verz. Nr. 7).

Eine wesentliche Möglichkeit, um die Müllmengen zu reduzieren, besteht demnach in der Trennung der verschiedenen Fraktionen der im Haushalt anfallenden Abfälle. Mit anderen Worten, wer möchte, daß die Betriebskosten gesenkt werden, der muß dafür sorgen, die Haushaltsabfälle zu trennen. Weitere Möglichkeiten, die Kosten zu senken, bestehen in der Wahl der richtigen Dimension für einen Müllcontainer, da es verschiedene Größen von Müllcontainern gibt. Dabei werden die Kosten der Müllentsorgung nach der Größe der Container und der Anzahl der Entleerungen ermittelt wobei es gleichgültig ist, wie weit der Container gefüllt war.

Auch die Trennung von Hausmüll und Gewerbemüll wird sich günstig auf die Betriebskosten auswirken. Nach den Ermittlungen des Umweltamtes sowie aus Beschwerden der Mieter wird deutlich, daß diese Probleme bisher durch die WBG nicht gelöst sind. Hinsichtlich der Hochhäuser mit Müllabwurfanlage wäre dieses Problem noch einmal gesondert zu behandeln, da man bei einer derartigen Anlage die Wertstoffe nicht voneinander trennen kann. Bei einer Lichtenberger Wohnungsbaugenossenschaft gibt es in dieser Hinsicht bereits Erfahrungen.

Mit diesen Fragen hängen weitere zusammen, wie die Zuordnung geeigneter Flächen für Müllstandsplätze zu den Wohnanlagen, Verlauf, Größenordnung und Frequentierung von Zufahrten zu den Müllstandsplätzen sowie die entsprechenden Straßenbaumaßnahmen. Zu berücksichtigen dabei wären auch die Grünanlagen, Spielplätze und Wohnninnenhöfe. Es wäre demnach wichtig, daß die WBG ein klares Konzept hinsichtlich der Trennung und Entsorgung von Haushaltsabfällen hat, um gemeinsam mit den Mietern Maßnahmen der Müllentsorgung, der Dimensionierung und der Standortwahl der Müllstandsplätze im Interesse der Mieter klären zu können. Dazu sind gegenwärtig die günstigsten Voraussetzungen gegeben, da ein klares Konzept der Hausmüllentsorgung ein wichtiges Kriterium für die Neuvermessung der Grundstücke sein dürfte.

Hausmüll wäre also ein Thema, das die Mieter interessiert und damit auch die WBG interessieren müßte, da nicht zuletzt die Wohnqualität auch von der Lösung dieser Fragen abhängt.

Da es sich dabei um ein Problem der gesamten Stadt Berlin und des Stadtbezirks Lichtenberg handelt, wurde am... in Berlin-Lichtenberg durch den Bürgermeister von Lichtenberg im Rahmen des Berliner Abfallvermeidungsforums das Lichtenberger Abfallvermeidungsforum einberufen. Anliegen dieses Forums ist unter anderem, sich bei der Lösung damit zusammenhängender Probleme durch gegenseitige Information, Erfahrungs- und Wissensaustausch und auch gemeinsame Aktionen gegenseitig zu unterstützen.

Eingeladen war auch die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg, da sie in ihren Häusern als Schaltstelle zwischen dem generellen bezirklichen Anliegen und dem unmittelbaren Interesse der Mieter wirken und dieses Forum zur Beratung aller damit zusammenhängenden Fragen nutzen könnte, von der genauen Erfassung des Standes, der Probleme, verschiedener Lösungsmöglichkeiten bis zu konkreten Schritten.

Gekommen war eine Kollegin aus der WBG, die jedoch gleich sagte, daß sie nur in Vertretung gekommen sei. Sie trug sich in die Arbeitsgruppe Hausmüll ein. Zur zweiten Beratung kam... und an der dritten Beratung des Abfallvermeidungsforums am 6. Juli 1994 hat von der WBG gar keiner mehr teilgenommen. Als Begründung wurde angegeben, die verantwortliche Kollegin sei im Urlaub und der Termin sei zu spät bekannt geworden. Der Einladungsbrief war am 27.6.94 vom Umweltamt abgeschickt worden, bekannt war der Termin jedoch seit dem 8. Juni 1994, dem letzten Termin, an dem ... teilgenommen hatte.

Es macht den Eindruck, daß die WBG sich bisher noch nicht mit grundlegenden konzeptionellen Fragen der Verringerung und Trennung des Hausmülls beschäftigt hat. Hinsichtlich der akuten Fragen, wie die Müllstandsplätze für die 11-Geschosser, ist sie gegenwärtig mit dem Bezirksamt im Gespräch. Der WBG sollten entsprechende Flächen, die zur Zeit noch vom Bezirksamt verwaltet werden, zur kostenlosen Nutzung überlassen werden, bis alle Formalitäten im Zusammenhang mit der Vermessung erledigt sind.

Fallbeispiel C 2

Über die Probleme, die Kinder mit der Bauweise und den Ausstattungen der Wohnungen und Häuser haben, wurden Lehrer einer Grundschule aus Berlin-Lichtenberg befragt. Sie gaben folgende Hinweise:

- die Eingangstüren der Häuser sind oftmals so schwer, daß Kinder sie kaum öffnen können. Da meistens auch Möglichkeiten zum Feststellen der Türen fehlen, kommen die Kinder nicht ohne fremde Hilfe aus, wenn sie Roller oder Fahrräder wieder mit ins Haus nehmen wollen,
- die Knöpfe in den Fahrstühlen sind so hoch angebracht, daß viele Kinder sie nicht erreichen können,
- in vielen Neubauten fehlen geeignete Räume zum Aufbewahren von Fahrrädern; wenn welche vorhanden sind, sind sie zu klein für die dort wohnende Mieterzahl,
- an den Hauseingängen sind nur selten Fahrradständer aufgestellt,
- viele Spielplätze entsprechen nur zum Teil den tatsächlichen Spielbedürfnissen der Kinder, so daß sie von ihnen auch nicht angenommen werden. Das Angebot an Spielmöglichkeiten, wie Geräte und Sandkästen, ist für Kleinkinder im Verhältnis viel zu groß. Viele derartige Geräte werden deshalb nur wenig genutzt. Die Angebote für größere Kinder und Jugendliche reichen zahlen- und qualitätsmäßig nicht aus,
- für die Altersgruppe der Kinder, die nicht mehr in den Hort geht, fehlen in den Wohngebieten geeignete Anlaufpunkte.

Fallbeispiel D 1

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen viergeschossigen Altbau, der Mitte der 70er Jahre rekonstruiert wurde. Die Wohnung befindet sich in der ersten Etage. Durch Ausbau der Speisekammer und Außentoiletten auf halber Treppe sowie Versetzung eines Teils der Wand zur Küche war hier im Rahmen der Rekonstruktion Platz für eine Dusche geschaffen worden.

Von der Mieterin genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Die Mieterin hob drei Problemkreise hervor:

- Verfahrensweise bei der Wohnungsvermietung,
- Erfassung von Zustand und Sanierungsbedarf der Wohnung,
- Verfahrensweise bei Reparatur und Ersatz von Ausstattungsgegenständen.

Zu Verfahrensweise bei der Wohnungsvermietung

Die Mieterin kümmerte sich im Alter von 17 Jahren auf Hinweis der Sozialarbeiterin des Bezirksamtes um einen Wohnberechtigungsschein, sie erhielt einen, jedoch ohne Dringlichkeit. Ihr fünf Jahre älterer Freund hatte ebenfalls einen WBS ohne Dringlichkeit. Sie gingen gemeinsam mit der Sozialarbeiterin zur Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg, wo man ihnen, wie zugesagt, vier Wochen später eine Wohnung nachwies. Da sie noch nicht die für Lebensgemeinschaften geregelte Zeit von fünf Jahren zusammengelebt hatten, wurde diese Wohnung, obwohl sie etwas größer als 45 qm ist, nur auf einen WBS zugesprochen unter der Bedingung, daß die Mieterin sich um Reparatur bzw. Ersatz von Ausstattungsgegenständen - Gasherd, Duschkabine und Gasdurchlauferhitzer in der Küche - sowie um die Renovierung der Wohnung selbst kümmert.

Zu Erfassung von Zustand und Sanierungsbedarf der Wohnung,

Der Mieterin ist nicht bekannt, ob die WBG bei Wohnungsüberlassung den genauen Zustand der Ausstattungsgegenstände erfaßt und ein eigenes Konzept hinsichtlich der Verfahrensweise hatte. Durch den Elektriker wurde vor dem Einzug der Zustand der Dusche erfaßt, eine Überprüfung des Kochherdes sowie des Gasdurchlauferhitzers in der Küche fand nicht statt.

Zu Verfahrensweise bei Reparatur und Ersatz von Ausstattungsgegenständen.

Bald nach Einzug stellte die Mieterin fest, daß sowohl der Kochherd als auch der Gasdurchlauferhitzer defekt und reparaturbedürftig waren. Entsprechend der vorherigen Vereinbarung, daß sie sich um eventuelle Reparaturen kümmern müsse, wandte sie sich daraufhin an die WBG, wo sie dann ausdrücklich darum bitten mußte, daß die WBG die Reparatur bzw. den Ersatz der Gegenstände veranlasse. Um der Berechtigung ihrer Bitte den sachlichen Rückhalt und damit entsprechenden Nachdruck zu verleihen, mußte sie sogar den Zufall der turnusmäßigen Ablesung des Gasverbrauchs durch die GASAG nutzen. Das heißt, sie bat den GASAG-Mitarbeiter um Begutachtung von Gasherd und Gasdurchlauferhitzer. Er bestätigte, daß beide defekt seien.

Die Mieterin sprach dann mehrere Male in dieser Angelegenheit bei der WBG mündlich vor, sowohl beim Hauswart als auch direkt bei der zuständigen Wohnungswirtschaftlerin. An die genaue Anzahl kann sie sich heute nicht mehr erinnern.

Erst nach der Bestätigung durch den GASAG-Mitarbeiter kümmerte sich die WBG um die Behebung der Mängel bzw. um den Ersatz der Ausstattungsgegenstände.

Die Mieterin erhielt keine Information darüber, welcher technische Standard der Geräte im Mietpreis enthalten ist und hatte kein Mitspracherecht bei der Auswahl der Geräte.

Darüber hinaus wurde für das Waschbecken in der Sanitärzelle kein Warmwasseranschluß realisiert.

Bei der Dusche trat mehrere Male der gleiche Defekt auf - die Pumpe versagte. Die Mieterin meldete das jedesmal dem Hauswart, der kam nicht, sondern jeweils drei Monate später kam ein Monteur und behob den Mangel. Nachdem das mehrere Male passiert war, erkundigte sich die Mieterin bei dem Monteur nach der Ursache des Defektes. Dieser erklärte ihr, daß auf Grund eines fehlenden Siebes um Duschablauf dieser immer wieder durch Haare usw. verstopft würde.

Bevor die Mieterin auf die Idee gekommen war, den Monteur selbst zu fragen, hatte sie schon erwogen, eine Mietminderung vorzunehmen. Sie hatte der WBG mitgeteilt, daß die Dusche häufig defekt sei. Die WBG hatte ihr dann zugesagt, einen Auftrag auszulösen. Da dieser Auftrag jedoch verschwunden war, löste die WBG einen zweiten Auftrag aus. Das hatte zur Folge, daß nacheinander Monteure von zwei verschiedenen Firmen kamen: der erste sagte, die Dusche sei Schrott, die zweite Firma führte die Reparatur durch. Da sie auf Grund dieser widersprüchlichen Aussagen den Monteur der zweiten Firma nach den Ursachen gefragt hatte, wußte sie, daß sie von dem Zeitpunkt an alleine für Abhilfe hätte sorgen können. Doch nun wurde ohne weitere Rücksprache drei Monate später die Dusche ausgewechselt.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Die Mieterin ist der Auffassung, daß folgende Verfahrensweise bei Überlassung einer teilweise oder ganz instand zu setzenden Wohnung in beiderseitigem Interesse läge:

1. genaue Aufnahme des Zustandes der Wohnung gemeinsam WBG und Mieter in Form eines schriftlichen Protokolls, wobei man sich auch gleich über spätere Information zu verdeckten Mängeln einigen sollte,
2. gemeinsame Durchsprache des Zustandes der Wohnung, der notwendigen und gewünschten Sanierungs- und Reparaturschritte von WBG und Mieter sowie Vereinbarung zwischen WBG und Mieter über die durchzuführenden Arbeiten, deren Reihenfolge sowie deren Zeithorizonte sowie der Arbeitsteilung zwischen WBG und Mieter,
3. Auswahlmöglichkeit für den Mieter unter verschiedenen Geräten. Dabei sollten auch solche einbezogen werden, deren technischer Standard über den von der WBG allgemein gewählten bzw. im Mietpreis enthaltenen hinausgeht und es sollte dem Mieter ermöglicht werden, die Differenzkosten nach einem abzustimmenden Verfahren entweder durch Erhöhung des Mietpreises oder durch einmalige Zuzahlung selbst zu tragen. Rechte und Pflichten der Mieter sollten in einem gesonderten Vertrag verankert werden.

Dem Mieter sollte von der WBG ein Katalog leihweise zur Verfügung gestellt werden, nachdem er sich innerhalb von einem zu definierenden Zeitraum, z.B. drei Wochen, anhand der räumlichen Gegebenheiten sowie individueller Vorstellungen zu einem im Katalog bestimmten Gerät entscheiden könnte.

Sowohl das entsprechende Vertragsformular, die technischen Daten der Geräte, die Zurechnung der anteiligen Kosten als Mietbestandteil oder als vom Mieter zu erbringenden Betrag, die Abschreibungssätze als auch die Zahlungsart und -frist für den zusätzlichen Betrag für den Mieter könnten als Datenbanken in der EDV gespeichert und mit einem von den WBG-Mitarbeitern allgemein nutzbaren anwenderfreundlichen Programm sofort ausgedruckt und dem Mieter zur Verfügung gestellt werden. Dabei könnten evtl. sogar auch gleich noch die ausführende Firma sowie der Zeitraum der Durchführung der Maßnahme aufgenommen werden.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Die Mieterin empfand es als sehr angenehm, daß sie als siebzehnjährige Wohnungssuchende von der WBG ernstgenommen worden war, wobei sie sich nicht im klaren darüber ist, ob das vielleicht vor allem damit zusammenhing, daß beim ersten Termin bei der WBG die Sozialarbeiterin anwesend war. Daß die WBG das Problem auf jeden Fall hatte klären helfen wollen, entnimmt sie aus dem Umstand, daß trotz der fehlenden Voraussetzung der vier Jahre Zusammenleben bei Lebensgemeinschaften ein Weg gefunden wurde, das Wohnungsproblem zu lösen. Sie hält es ebenfalls für sehr sinnvoll, insbesondere jüngeren Wohnungssuchenden aus dem Bestand der leerstehenden Wohnungen solche anzubieten, die vor Bezug erst einmal in Ordnung gebracht werden müssen. Sie hält es auch für in beiderseitigem Interesse sinnvoll, daß der Wohnungssuchende Mitwirkungsleistungen bei der Sanierung der Wohnung sowie weiterer Arbeiten erhält.

Nicht akzeptieren kann sie, daß die WBG dabei ohne Konzept verfährt, der Mieter auf jedes Problem allein kommen muß, obwohl doch die Sachkenntnis vor allem auf Seiten der WBG vorhanden sein muß, so daß der Mieter drängen und mahnen muß, bis notwendige Arbeiten durch die WBG erledigt werden. Das geht über reine Mitwirkungsleistungen des Mieters hinaus.

In Auswertung ihrer Erfahrungen mit der Mängelbehebung bei der Dusche ist es der Mieterin unverständlich, welche Aufgaben der Hauswart eigentlich hat. Sie ist der Auffassung, daß der hinsichtlich der Dusche gemeldete Mangel durch den Hauswart hätte begutachtet werden müssen. Er müßte soviel Sachkenntnis besitzen, um Mängel entweder selbst beheben oder bei Auftragserteilung an den Handwerker die mögliche Ursache mit angeben zu können. Vom Handwerker müßte dann eine entsprechende Rückinformation kommen.

Die Mieterin freut sich zwar über die neue Dusche, da diese auf Grund einer anderen Bauweise wesentlich energiesparender ist als die alte, kann aber eine solche Verfahrensweise, wie sie die WBG hier gezeigt hat, vom Grundsatz her nicht akzeptieren.

Sie kann im nachhinein nicht mehr genau sagen, wieviel Zeitaufwand ihrerseits notwendig war, bis die Mitarbeiter der WBG die erforderlichen Aufträge erteilten, es war jedenfalls um ein mehrfaches höher als notwendig, wenn die WBG-Mitarbeiter sich als Dienstleister ihrer Vertragspartner, den Mietern, verstanden, der Entscheidungsspielraum der Mitarbeiter im Rahmen von Grundkonzepten größer und genauer definiert wäre sowie die Arbeitsorganisation besser wäre.

Fallbeispiel D 2

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Das viergeschossige Wohnhaus gehört zu einer nach zwei Seiten geschlossenen Wohnanlage aus den 20er Jahren, deren östliche und nördliche Seite in den 60er Jahren durch Neubauten ergänzt wurden. Die Häuserzeilen umgeben einen großen, nicht durch Zäune unterbrochenen Innenhof, vor den Gebäuden aus den 20er Jahren sind durch Heckenreihen begrenzte Vorgärten von ca. 10m Tiefe. Der Mieter bewohnt eine Zwei-Raum-Wohnung im ersten Obergeschoß.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter wurde angesprochen, weil dem Befrager bekannt war, daß der Mieter die Absicht hatte, von seiner gegenwärtigen Wohnung in eine größere bei der WBG zu wechseln. In der Befragung nannte er drei Problemkomplexe, die in der von ihm gewählten Reihenfolge dargelegt werden:

- Wohninnenhof
- Klingelanlage und Haustürschloß
- Wohnungswechsel.

Zum Wohninnenhof

Der durch die vier Häuserzeilen gebildete große Wohninnenhof stellt wie einige andere in der Umgebung ein großes Potential zum Erholen und Spielen sowie als Lebensraum für vielerlei Tierarten dar, das im wesentlichen dadurch entstanden ist, daß die Bewohner die vorhandene Vegetation von verschiedenen einheimischen Baum- und Straucharten nahezu ungestört belassen und ihre Eingriffe auf einige wenige Male Rasenmähen im Jahr, das Anlegen eines Sandspielkastens, das Aufstellen von ein paar Bänken sowie das Sauberhalten beschränkt haben. Viele Bewohner nutzen diesen Innenhof seit Jahren individuell allein oder in Gruppen, die Kinder haben Möglichkeiten für Lauf- und Versteckspiele. Ein Teil des Vorgartens wird von einem Mieter gepflegt, der ihn gemeinsam mit anderen auch zur Erholung nutzt. Die Bewohner fühlen sich wohl, mehr Maßnahmen als bisher jahrelang üblich wären auf diesem Hof nicht notwendig.

In jüngster Zeit wurden unnötige Pflegemaßnahmen durchgeführt, wie das Entfernen des Unterholzes und das Sauberharken unter den Sträuchern. Der Mieter hat den Eindruck, daß es weniger um Verjüngungsschnitte ging, als vielmehr darum, Bodenfreiheit zu schaffen, um durchharken zu können. Diese Maßnahmen sind überflüssig und stören zudem die natürliche Harmonie. Darüberhinaus wird den Kindern wieder ein Stückchen genommen, worin sie sich mal verstecken oder einfach auch nur zurückziehen können.

Zu Klingelanlage und Haustürschloß

Im Laufe des vergangenen Jahres wurden ein neues Haustürschloß eingesetzt sowie eine Hausklingelanlage eingebaut. Der Mieter hat derartige Maßnahmen erst einmal grundsätzlich begrüßt, da damit bestimmten Sicherheitsanforderungen besser entsprochen wurde. Ihm ist jedoch absolut unverständlich, warum man dabei auf halber Strecke stehen blieb, denn an der Außenseite der Haustür fehlt ein Griff, die Tür kann nicht durch Summer von der Wohnung aus geöffnet werden, es wurde keine Wechselsprechanlage eingebaut. Eine entsprechende Nachrüstung wird einen unnötigen zusätzlichen Aufwand und damit verhältnismäßig mehr Geld kosten.

Zum Wohnungswechsel

Der Mieter wohnt in einer Zwei-Raum-Wohnung in Lichtenberg, seine Lebensgefährtin hat eine Wohnung in einem anderen Stadtbezirk, sie haben für sich und ihren Sohn einen Wohnberechtigungsschein für eine Drei-Raum-Wohnung. Trotz dieses gemeinsamen WBS mußten beide im Mai 1994 jeweils einen gesonderten Wohnungsantrag ausfüllen. Auf ihre Bitte, die Unterlagen in die Lichtenberger Wohnung zu senden, wurde ihnen entgegnet, beide würden ihre Unterlagen in ihre jeweilige Wohnung erhalten. Da in der Lichtenberger Wohnung keine Unterlagen eintrafen, vermuteten beide, der Antrag sei im Bearbeitungsverfahren. Die Unterlagen waren jedoch in die andere Wohnung gesandt und dort später als notwendig gewesen wäre gefunden.

Die Anträge waren in der WBG nicht bearbeitet worden, da beide, entgegen der ursprünglichen Auskunft, einen gemeinsamen Antrag einreichen mußten. Da das entsprechende neue Formular jedoch, entgegen der Ankündigung im Schreiben, nicht mitgeschickt worden war, mußten die Antragsteller einen zusätzlichen Gang zur Abteilung Vermietung machen, um sich ein derartiges Formular abzuholen. Der ganze Prozeß begann von vorn - inzwischen war ein Vierteljahr umsonst verstrichen. Auf ihre Frage, warum das Antragsverfahren nun geändert worden sei, erhielten sie nur die Antwort, daß das jetzt so sei.

Der Mieter brachte die nunmehr gemeinsam ausgefüllten Antragsunterlagen zufällig am 2. August 1994 zur Abteilung Vermietung, wo auf Aushängen über die vorgesehenen Sondersprechzeiten für die Vergabe der instand gesetzten Wohnungen informiert wurde. Da er ein großes Interesse an einer kohlebeheizten Wohnung hat, hielt er es für normal, daß man ihm also am 2. August eine entsprechende Wohnung anböte. Das wurde seitens der WBG abgelehnt, dazu müsse er noch einmal wiederkommen. Am nächsten Tag fand er eine halbe Stunde vor angekündigter Öffnungszeit dort eine derartig lange Schlange von Wohnungsinteressenten vor, daß er sich mit seinem Säugling nicht mehr einreihen konnte. Der Mieter schilderte, daß er jedesmal, wenn er zur Abteilung Vermietung wollte, eine lange Schlange Wartender auf der dorthin führenden engen Treppe vorfand. bei einer Öffnungszeit bis 18.00 Uhr wurde gegen 15.00 Uhr von oben herunter gerufen, daß es keinen Zweck hätte, sich noch anzustellen. Auf den Hinweis von Wartenden, daß man seitens der WBG in Anbetracht einer derartig entwürdigenden Situation andere Organisationsformen wählen sollte, wurde wenig konstruktiv reagiert.

Der Mieter hatte bereits im Anhang zu den beiden im Mai 1994 ausgefüllten Wohnungsanträgen sein Interesse an der kürzlich zuvor freigewordenen Drei-Raum-Wohnung im gleichen Haus, in dem er wohnt, angemeldet. Darauf wurde durch die WBG lediglich mit der Auskunft "Leerstand" reagiert. Genau das hatte er gesehen, deshalb hatte er sich darüber mit der WBG unterhalten wollen. Dazu war jedoch auf Grund der knappen Zeit infolge der langen Schlange Wartender keine Gelegenheit. Gegenüber dem Befrager erklärte er Ende August, daß er nach wie vor diesen Wunsch habe. Er gab dafür zwei wesentliche Gründe an: erstens gefällt ihm das soziale Umfeld und zweitens würde er auch gerne Umzugskosten sparen, wenn dafür die prinzipielle Möglichkeit besteht.

Die unter Ziffer 2 des Informationsblattes zur Wohnungsbewerbung verlangte Kopie seiner Verdienstbescheinigung hält der Mieter für rechtlich nicht legitimiert. Erkundigungen seinerseits haben ergeben, daß eine derartige Verfahrensweise in Ostberlin wohl einmalig sei.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Die Wohnungsbaugesellschaft sollte bei vorgesehenen Instandhaltungs- und Pflegemaßnahmen solchen den Vorrang geben, die der Erhaltung und der Sicherheit von ganzen Gebäuden und ihrem Umfeld dienen. Damit sie auch den Mietern nützen, sollten diese in die Phase der Vorbereitung einbezogen werden, um gemeinsam die optimale Realisierungsvarianten zu finden und mögliche Auswirkungen auf die Miethöhe zu klären.

Der Mieter hält es für sehr sinnvoll, wenn die Wohnungsbaugesellschaft bei Überlassungen von Wohnraum solche Rahmenbedingungen schafft, daß der Mieter sich die überlassene Wohnung auf Wunsch malermäßig selbst instandsetzen kann. Der Mieter würde dabei gerne eine Beratung durch Fachleute der WBG in Anspruch nehmen, z.B. hinsichtlich zu verwendender ökologisch unbedenklicher Materialien sowie auch anderer Fragen.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ?

Viele Mieter des Hauses sowie der anderen Häuser wohnen dort schon sehr lange und nutzen den Innenhof gemeinsam. Der Mieter empfindet das dortige Klima als harmonisch. Einige Mieter pflegen den Innenhof und den Vorgarten. Der befragte Mieter vermutet, daß diese Mieter das auch weiterhin gerne tun würden, da ihre Pflegemaßnahmen ihrem Nutzungsbedürfnis entsprechen.

Dieses harmonische Miteinander war als Folge der gesellschaftlichen Veränderungen sowie der ersten Mietpreiserhöhungen 1991 unterbrochen worden. Die Mieter hatten sich dann um nichts mehr kümmern wollen, ihre Kontakte untereinander wurden auch spärlicher. Seit ca. einem Jahr haben sie sich wieder mehr zusammengesetzt und ihre alten Gewohnheiten hinsichtlich der Pflege des Hofes wieder aufgenommen.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter hat den Eindruck, daß die WBG nicht genügend Interesse daran hat, gemeinsam mit den Mietern rationell und in beiderseitigem Interesse zusammenzuarbeiten. Die Mieter werden kaum als Partner der WBG angesehen, die Mitarbeiter der WBG scheinen sich nicht als Dienstleister für die Mieter zu verstehen, was unter anderem aus den seltenen Öffnungszeiten sowie Ansprechmöglichkeiten für die Mieter deutlich wird. Bei den Mitarbeitern der Wohnungsbaugesellschaft scheint nur geringe Einsicht darin zu bestehen, daß die WBG Lichtenberg als größter Wohnungseigentümer im Stadtbezirk von großer Bedeutung für das Klima in den Wohngebieten und zwischen den Mietern ist, daß sich ein schlechtes Verhältnis zwischen den Mitarbeitern der WBG und den Mietern auf jeden Fall negativ auf das Verhalten der Mieter auch zur Wohnsubstanz auswirken muß. Die WBG hat eine soziale Funktion, die sie nur gemeinsam mit den in ihren Wohnungen lebenden Mietern erfüllen kann.

Die Phase des Aufschwungs und der Hoffnung in den Jahren 1990/91 ist nach Auffassung des Mieters einer Phase der Entfremdung, Gleichgültigkeit und Resignation gewichen, wozu auch das den Mieter nahezu ausschließende Verhalten der WBG-Mitarbeiter beigetragen hat. Es ist nicht verwunderlich, wenn die Bereitschaft der Mieter, zur Pflege und Instandsetzung des Wohnungsbestandes beizutragen, sehr gering ist. Die Mieter werden in Entscheidungen der WBG nur in wenigen Fällen einbezogen, oftmals nicht einmal informiert. Ihre Sachkenntnis ist kaum gefragt und ein gemeinsames Handeln der Mieter scheint nicht erwünscht.

Seiner Einschätzung nach sei es höchste Zeit für die WBG, ein anderes Verhältnis zu den Mietern aufzubauen, wenn der Entfremdungsprozeß zwischen ihnen aufgehoben und umgekehrt werden soll.

Er hält den Zeitpunkt insofern für günstig, als viele Mieter seit einiger Zeit, wie man in vielen Häusern beobachten kann, nach anfänglichem Zurückziehen wieder aufeinander zugehen und im Miteinander mit anderen Menschen in der Wohngegend einen wesentlichen Lebensinhalt sehen. Anderenfalls würden latente Entfremdungs- und Isolierungstendenzen unterstützt.

Fallbeispiel D 3

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen Altbau mit Rückübertragungsanspruch, der Mieter wohnt im Erdgeschoß.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Mit dem Mieter wurde nur über die Modernisierung des Bades sowie über die damit im Zusammenhang stehenden Instandhaltungsmaßnahmen sowie den Ersatz von Ausstattungsgegenständen gesprochen.

Zu Modernisierung

Der Mieter hatte im Herbst 1991 bei der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg den Antrag auf Modernisierung des Bades durch Wärmedämmung zum Treppenhaus und zur Decke sowie durch Flieseneinbau gestellt. Dieser Antrag war damals abgelehnt worden, bei einem zweiten Anlauf im Herbst 1992 war er dann genehmigt worden. Ende 1992/Anfang 1993 wurde ihm des weiteren genehmigt, den vorhandenen Kohlebadeofen auf eigene Kosten gegen einen 80l-Elektroboiler auszutauschen, mit der Bedingung, daß er bei einem Auszug den alten Zustand wieder herstellen oder sich mit dem Nachmieter einigen müsse.

Seitens der Wohnungsbaugesellschaft gab es keinerlei Vorgaben hinsichtlich Farbe, Design und Preis der Fliesen, hinsichtlich des Fabrikats des Elektroboilers und auch nicht hinsichtlich der Materialien, Verlauf der Leitungen, weiterer Anschlüsse sowie der Armaturen.

Zu Instandhaltung

Im Zuge der Modernisierungsmaßnahme stellte der Mieter im Dezember 1993 fest, daß das Fallrohr im Bad defekt sei und repariert werden müsse. Von der WBG kam niemand, um sich Art und Ausmaß des Schadens

anzusehen, es wurde jedoch ein Auftrag an eine Handwerksfirma erteilt. Die Reparatur konnte im Dezember nicht mehr durchgeführt werden, da der Mieter einen äußerst kurzfristigen Handwerkertermin nicht realisieren konnte, die Handwerksfirma aus Abrechnungsgründen im Dezember 1993 keine weiteren Termine mehr vergeben konnte. Daraufhin mußte der Mieter Anfang 1994 noch einmal zum Hauswartstützpunkt, damit von dort ein neuer Auftrag an eine Handwerksfirma ausgelöst würde.

Da sich dann jedoch die Handwerksfirma nicht meldete, erkundigte sich der Mieter bei ihr und erfuhr, daß dort kein neuer Auftrag für das Jahr 1994 vorlag. Erst nach mehreren Nachfragen beim Hauswart kam im Juli der Handwerker. Der stellte fest, daß der Schaden den erteilten Auftrag bei weitem überschritt und konnte deshalb die Reparatur an diesem Tag nicht ausführen. Es mußte ein neuer Termin vereinbart werden. Die im Frühjahr 1993 begonnene Modernisierungsmaßnahme im Bad konnte erst nach einer Unterbrechung von 8 Monaten zu Ende geführt werden.

Zum Ersatz von Ausstattungsgegenständen

Im Zuge einer regulären Überprüfung von Gasgeräten wurde der Gasdurchlauferhitzer in der Küche abgeklemmt. Als Ersatz war ein 5 l- Elektroboiler vorgesehen. Auf Wunsch des Mieters wurde ihm ein 10 l- Elektroboiler genehmigt, da das Waschbecken im Bad keinen Warmwasseranschluß hatte. Im Zuge der vom Mieter ein halbes Jahr später durchgeführten Modernisierungsmaßnahme im Bad wurde dieser Elektroboiler wieder abgeklemmt. Da der Mieter der Auffassung ist, daß dieser Boiler noch voll funktionsfähig ist, hielt er es für selbstverständlich, daß die WBG ihn durch die Fachfirma, die ihn eingebaut hatte, überprüfen und woanders einsetzen lassen würde. Das wurde seitens der WBG abgelehnt, nun liegt der Boiler im feuchten Keller.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Aus den oben dargestellten Erfahrungen schlägt der Mieter in folgenden Punkten eine andere Verfahrensweise vor.

Die Bearbeitung von Mängel- bzw. Schadensmeldungen muß in folgenden Punkten verbessert werden:

- zum Zeitpunkt der Mängel-/Schadensmeldungen der Mieter wird zwischen Mieter und WBG ein Termin vereinbart, an dem die WBG den Schaden bzw. Mangel sachkundig und gründlich aufnimmt,
- alle mit der Auftragsvergabe an die Handwerkerfirma notwendigen Arbeitsschritte werden von der WBG wahrgenommen, ohne daß der Mieter sich noch einmal darum kümmern muß.

1. Bei von der WBG genehmigten Modernisierungsmaßnahmen werden in der Planungsphase im Rahmen eines Grundkonzeptes der WBG hinsichtlich zu verwendender Materialien, Verfahren, Fabrikate und Design entsprechende Vereinbarungen getroffen. Bei Einhaltung dieser Vereinbarungen durch den Mieter würde er von allen Fragen entlastet, die ansonsten unter Umständen durch einen möglichen Auszug im Nachhinein mit der WBG oder dem Nachmieter zu klären wären.
2. Vor Genehmigung einer Modernisierungsmaßnahme durch einen Mieter müßte für das Haus ein Grundkonzept für derartige Modernisierungsmaßnahmen erarbeitet werden, um für künftige gleichartige Maßnahmen anderer Mieter entsprechende begründete Rahmenbedingungen zur Verfügung zu haben.

Bei der geschilderten Modernisierungsmaßnahme, Wärmedämmung der Treppenhauswand des Bades, sieht der Mieter eine andere Variante wie folgt:

Bevor eine Modernisierungsmaßnahme für eine Wohnung genehmigt wird, sollte überprüft werden, inwieweit man mit anderen, hausbezogenen Modernisierungsmaßnahmen den gleichen oder einen vergleichbaren Effekt, wie mit der auf die Wohnung bezogenen Modernisierungsmaßnahme erzielt. Auf den dargestellten Fall bezogen bedeutet das, daß man ein Konzept zur Wärmeisolierung aller Treppenhauswände im Haus hätte machen sollen, um einen Wärmedämmeffekt für das gesamte Haus zu erreichen. Als Grundlage dafür wäre eine Untersuchung sämtlicher Ursachen für Wärmeverluste im gesamten Haus notwendig gewesen. Dazu gehören in diesem Falle der große offene Torweg, die fast über das ganze Jahr hinweg defekten Glasscheiben in den Toren, die schlechte Abdichtung der Tore sowie der Hoftür, die großen Fenster im Treppenhaus, die teilweise großen Ritzen um die Fensterrahmen des Hauses und die schlechte Wärmeisolierung zum Dach. Diese Faktoren bewirken eine starke Abkühlung der am Treppenhaus gelegenen Wände der Bäder und aller anderen Räume. Einer auf das gesamte Treppenhaus bezogenen Variante wäre auch insofern der Vorrang zu geben, als durch die innenliegende Wärmeisolierung der Badezimmeraußenwand der Grundriß des ohnehin schon schmalen Bades verkleinert wurde sowie um Wärmebrücken durch nur punktuell ausgeführte Dämm-Maßnahmen zu vermeiden.

Einige dieser Ursachen ließen sich mit relativ geringem finanziellen und Arbeitsaufwand realisieren.

3. Der Mieter hält es grundsätzlich für sinnvoll, wenn die Wohnungsbaugesellschaft für jedes Haus eine Rangfolge notwendiger Sanierungsmaßnahmen ermittelt und eine dementsprechende Reihenfolge festlegt. In diesen Prozeß sollten die Mieter als die unmittelbar Betroffenen unbedingt einbezogen werden, da sie einerseits sachkundig sind und auf der anderen Seite ihre Mitwirkung gebraucht wird, um die Maßnahmen rationell und in optimaler Qualität ausführen zu können.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Der Mieter schätzt ein, daß sich viele Mieter mehr Gedanken darüber machen, wie man mit den vorhandenen Mitteln möglichst rationell umgehen sollte und das wichtigste zuerst machen sollte. Die Verfahrensweisen der WBG bei Mängelmeldungen durch den Mieter hält er einerseits für unrationell, kostenaufwendig und schadensbefördernd. Andererseits resultieren daraus für den Mieter zusätzliche Zeitaufwendungen und Unsicherheiten, die einfach unzumutbar sind. Das Beibehalten der gegenwärtigen Verfahrensweisen durch die WBG muß zur Verstärkung bestehender Frustrationen auf beiden Seiten führen und damit zu weiteren Entfremdungen. Der Mieter hat darüber hinaus den Eindruck, daß es in der WBG an Konzepten zu verschiedenen Problemkomplexen fehlt, so daß jeder Sachbearbeiter von Fall zu Fall nach seinem Gutdünken und zufällig vorhandenen Geldmitteln entscheidet.

Es müßte einen generellen Ansprechpartner für jedes Haus geben, mit dem alle Fragen durchgesprochen werden können und der die innerbetriebliche Klärung aller Fragen veranlaßt.

Fallbeispiel D 4

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Das Haus ist Teil eines Eckgebäudes mit drei Aufgängen, wurde ca. 1910 gebaut und Mitte der 70er Jahre rekonstruiert. Der Mieter wohnt im zweiten Obergeschoß.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter beschränkte sich auf ein Problem, da er das für symptomatisch hält: die Instandhaltung der Fenster sowie des umgebenden Mauerwerks.

Vor Ankündigung der Mieterhöhungen ab Oktober 1991 mit Schreiben vom 20.8.1991 erstmals und im Zusammenhang mit der Erhebung des Beschaffenheitszuschlags ab 1.5.1993 wiederum informierte er die Wohnungsbaugesellschaft darüber, daß alle Fenster der Wohnung undicht sind und einige schlecht schließbar. Da er nach Befragen anderer Mieter des Hauses feststellte, daß noch mehr Fenster des Hauses undicht sind, hielt er den Beschaffenheitszuschlag für nicht gerechtfertigt und informierte die WBG darüber. Die WBG belehrte ihn über die rechtlichen Grundlagen des Beschaffenheitszuschlags und behauptete, mehr als die Hälfte der Fenster des Hauses seien in Ordnung, so daß der Beschaffenheitszuschlag gerechtfertigt sei. Dieser Streitpunkt konnte bis Ende September 1994 nicht geklärt werden.

Sie erkannte gleichzeitig den schlechten Zustand der Fenster an und beauftragte eine Firma mit der Reparatur aller Fenster sowie der Balkontür. Im Juli 1993 wurden die Fenster sowie die Balkontür gekittet, abgedichtet und gang- und schließbar gemacht sowie die Wasserschenkel erneuert. Da der Außenanstrich nur noch teilweise vorhanden war, erkundigte er sich beim Handwerker, ob ein solcher mit im Auftrag enthalten sei. Da das nicht der Fall war, wandte er sich umgehend schriftlich an die WBG, damit diese Arbeiten kurzfristig in Auftrag gegeben werden konnten. Bis Ende September 1994 ist das nicht erfolgt, obwohl für Herbst 1993, später Sommer 1994 angeblich Maleraufträge ausgelöst werden sollten. Ein Fachmann, den der Mieter zurate gezogen hat, bestätigte ihm seine Befürchtung, daß die Fenster wegen des fehlenden Außenanstrichs bald wieder zusätzlich repariert oder sogar ausgewechselt werden müssen.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Der Mieter ist der Auffassung, daß man nach so vielen Jahren nur punktuell erfolgter Reparaturmaßnahmen in dem Haus, in dem er wohnt, die Wohnungen nicht unabhängig voneinander, sondern nur in ihrem Zusammenhang, das heißt als Bestandteil des gesamten Hauses, betrachten kann. Wie er aus Gesprächen mit anderen Mietern entnommen hat, gibt es bestimmte Schwerpunktprobleme an dem Haus, die man in ihrer Rangigkeit untersuchen muß, um Instandhaltungskonzepte abzuleiten.

Was die Fenster betrifft, so gibt es erstens generelle Erkenntnisse über die Belastung von Fenstern in Abhängigkeit von ihrer Lage, also der Geschoßhöhe und der Himmelsrichtung sowie weiterer Faktoren, wie Balkons, Bäume und ähnliches, die sich auf ihren Zustand auswirken und dementsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten erfordern. Darüberhinaus ist er der Auffassung, daß es keinen Sinn ergibt, wenn das Stückwerk vergangener Jahrzehnte nunmehr fortgesetzt wird. Als Beispiel führte er wiederum die Fenster an - neben der Ermittlung von Rangfolgen bei den Reparaturen wäre es notwendig, grundsätzliche Konzepte für die Reparatur der Fenster zu erarbeiten. Es müssen alle notwendigen Arbeitsschritte einschließlich Malerarbeiten berücksichtigt werden. Da die Mieter ohnehin auch Verantwortung für einen Teil der Arbeiten haben, sollten Reihenfolge und einzelne Arbeitsschritte mit ihnen abgestimmt werden, damit die Fenster einschließlich umgebendes Mauerwerk anschließend wirklich in Ordnung und haltbar sind.

Da die Mieter unmittelbar von Mängeln in den Wohnungen und Häusern betroffen sind, haben sie ein erhebliches Maß an Kenntnis und Erfahrung, so daß sie in den Prozeß der Mängelermittlung und Konzepterarbeitung bis hin zur Kontrolle der Arbeiten mit einbezogen werden sollten.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Der Mieter schätzt ein, daß die Mehrzahl der Mieter des Hauses ein konstruktiv-kooperatives Verhältnis zueinander hat und bestrebt ist, wesentliche Fragen, die die Substanzerhaltung und -verbesserung des Hauses sowie das Miteinanderleben im Haus betreffen, gemeinsam zu lösen.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter ist der Auffassung, daß viele Fragen, die man in kurzer Zeit lösen könnte, durch das destruktive Verhalten der Mitarbeiter schwieriger und längerdauernd werden, als nötig. Sie nehmen die konstruktiven Angebote der Mieter nicht an. Dadurch werden die Mieter mit der Zeit gleichgültig und weigern sich dann wiederum, an der Lösung von Fragen mitzuwirken. Auf diese Art und Weise besteht die Gefahr, daß sich der Zustand der Häuser trotz angezogener Mieten weiter verschlechtert, obwohl in der Bevölkerung viel Bereitschaft besteht, durch Eigenleistungen zur Substanzerhaltung und -verbesserung beizutragen.

Fallbeispiel D 5

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Das Haus ist Teil eines Eckgebäudes mit drei Aufgängen, wurde ca. 1910 gebaut und Mitte der 70er Jahre rekonstruiert, die untersuchte Wohnung befindet sich im dritten Obergeschoß.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Befragte wählte aus einer größeren Anzahl folgende Problemkreise aus:

- die Fenster,
- die Mängelprotokollierung durch die WBG.

Zu den Fenstern

Der Mieter hatte die WBG vor dem Oktober 1991 darüber informiert, daß die Fenster der von ihm gemieteten Wohnung undicht und in schlechtem malermäßigem Zustand sind und er mit der WBG eine geeignete Verfahrensweise abstimmen wollte. Er hatte dementsprechend Mietminderung angekündigt, auf

die abschlägige Reaktion der WBG das jedoch nicht realisiert. Im Zusammenhang mit der Erhöhung der Grundmiete durch die Pauschale für Fenster ab Mai 1993 wies der Mieter zuvor noch einmal auf die Mängel hin und daß demzufolge der Beschaffenheitszuschlag nicht gerechtfertigt sei.

Das auf der Westseite des Hauses befindliche Fenster des Mieters hatte den größten Defekt, so daß bereits Wasser die Wand hinuntergelaufen war. Dieses Fenster ließ die WBG im Mai 1993 auswechseln, die anderen Fenster sind trotz eines im Februar 1994 erstellten Mängelprotokolls bis Anfang Oktober 1994 nicht repariert worden.

Andere, vom Mieter später interessehalber befragte Fachleute sagten ihm, daß Kastenfenster an sich in Bezug auf Wärme- und Schallisierung günstig seien und möglichst erhalten werden sollten. Nach Begutachtung weiterer Fenster dieser Wohnung und einer Nachbarwohnung kamen sie zu der Auffassung, daß die Reparatur des ausgewechselten Fensters möglich gewesen wäre. Das für Bau und Montage des neuen Fensters erforderliche Geld hätte gereicht, um drei Kastenfenster solide zu reparieren, das heißt defekte Teile zu ersetzen, neu zu verkitten, abzudichten und einen Farbanstrich aufzubringen. Sie sagten ihm auch, daß derartige Fenster, wie man eines in seiner Wohnung eingebaut hat, nicht mehr verwendet würden, da Wärme- und Schallisierung nicht ausreichen. Der Mieter hat feststellen müssen, daß die Straßengeräusche im Verhältnis zu anderen Räumen auf der Straßenseite jetzt stärker zu hören sind und daß er seitdem ca. ein Drittel mehr Kohlen für die Beheizung des Raumes benötigt.

Zur Mängelprotokollierung

Zur genaueren Untersuchung eines vom Mieter gemeldeten Mangels war ein Besichtigungstermin der Wohnung vereinbart worden. Bei dieser Gelegenheit erfaßte einer der WBG-Mitarbeiter weitere Mängel in der Wohnung mittels eines Protokollformulars. Er sah sich die Räume allein an und machte seine Notizen. Da der Mieter die Gelegenheit der Anwesenheit von WBG-Mitarbeitern nutzen wollte, diesen bereits bekannte Mängel im Treppenhaus sowie im Keller zu zeigen, wurden diese gleich mit besichtigt. Im Anschluß daran wurden dem Mieter die im Alleingang erstellten Protokolle im Stehen im Treppenhaus zur Unterschrift hingehalten. Der Mieter unterschrieb diese Protokolle, da er annahm, daß nach seinen oftmaligen schriftlichen Mängelaufstellungen kein Fehler mehr unterlaufen könne.

Der Mieter war auf eine derartig umfassende Besichtigung seiner Wohnung nicht vorbereitet gewesen und hatte seine Unterlagen demzufolge nicht zur Hand gehabt. Er war außerdem durch die nicht angekündigte Besichtigung der gesamten Wohnung an dem Tag in persönliche Termenschwierigkeiten geraten und hatte an den darauffolgenden keine Zeit, sich mit den Protokollen zu beschäftigen. Als er sich dann ein paar Tage später eingehender mit dem Protokoll beschäftigte, fiel ihm auf:

- es waren einige der Mängel, die er in früheren Briefen ausführlich mitgeteilt hatte, nicht erfaßt,
- er hatte sich bis dahin immer auf die seiner Meinung nach wichtigsten Mängel bezogen, wäre er auf eine umfassende Wohnungsbesichtigung vorbereitet gewesen, hätte er die ihm als geringfügig erscheinenden Mängel ebenfalls mitgeteilt,
- der Bewirtschafter hat selbst offensichtliche Mängel nicht erfaßt,
- das Protokoll enthält nur einseitig Verantwortlichkeiten entweder des Mieters oder des Vermieters, die Verzahnung der notwendigen Arbeitsschritte wurde nicht berücksichtigt,
- die WBG hat die Verantwortung für die Beseitigung von Mängeln in der Wohnung des Mieters, die durch Mängel am Haus verursacht wurden, auf den Mieter abgewälzt, obwohl dafür die WBG zuständig ist,
- im Protokoll sind keine Termine und auch keine Zeiträume genannt.

Dazu wäre ergänzend zu sagen, daß es sich um Mängel im Dach handelt, worüber die WBG auch vor der ersten Mieterhöhung vom Oktober 1991 informiert wurde und nach mehreren Meldungen einigen Schäden hätte vorbeugen können. In den Augen des Mieters ist es ein Widerspruch, wenn die WBG sich weigert, das Dach gründlich in Ordnung bringen zu lassen, aber vom Mieter fordert, er solle seine Wohnung renovieren, obwohl die Gefahr besteht, daß es durch das nur geflickte Dach wieder durchregnet und dann wieder renoviert wurde. Selbst, wenn der Aufwand dann von der Versicherung getragen würde, wäre es für den Mieter ein zusätzlicher Aufwand und damit unzumutbar.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Die von Mietern gemeldeten Mängel sollten von der WBG systematisch für die gesamte Wohnung erfaßt werden, um von der isolierten Betrachtung einzelner Mängel zu einer ganzheitlichen für die Wohnung mit Abwägung zwischen verschiedenen Varianten zu gelangen. Auf dieser Grundlage könnten Instandhaltungs-/Teilmodernisierungspläne für die Wohnung erarbeitet werden. Noch günstiger wäre es, wenn nicht nur die Wohnung, sondern auch bei Mängeln in einer Wohnung das gesamte Haus betrachtet würde, da viele Mängel in den Wohnungen ihre Ursachen in Hausmängeln haben. Man sollte also auf der Grundlage von Mängelmeldungen für einzelne Wohnungen Instandhaltungs-/Modernisierungspläne für das gesamte Haus erarbeiten und die Wohnungsprobleme entsprechend ihrer Rangfolge darin berücksichtigen. Bei Aufstellung von Instandhaltungsplänen muß von allgemeinen Erkenntnissen der Beanspruchung, der Belastung, des Verschleißes als wesentlicher Grundlage ausgegangen werden.

In den gesamten Prozeß der Erfassung, Planung, Durchführung, Kontrolle und eventuell auch Wartung sollten die Mieter in geeigneter Weise als handelnde Partner der WBG mit einbezogen werden.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Die Mieter des Hauses verständigen sich über die Mängel des Hauses und der Wohnungen, zu Fragen der Hausreinigung und Hofgestaltung. Sie haben dadurch zum Beispiel festgestellt, daß alle Fenster im oberen Geschloß undicht und defekt sind, in den darunter liegenden Geschossen mehrere Fenster nicht in Ordnung sind, in der Summe waren das zum Zeitpunkt der Erhebung des Beschaffenheitszuschlags für Fenster im Mai 1993 mehr als 50% der Fenster. Sie haben durch die Gespräche ebenfalls festgestellt, daß sie das alle unabhängig voneinander der WBG mitgeteilt hatten.

Die Mieter verständigen sich seit ca. Mitte 1993 auch über andere Fragen im Haus und darüber, wie man diese lösen könnte. Sie erwägen, einige Arbeiten in die eigene Verantwortung zu übernehmen, wie Hausreinigung, Gestaltung und Pflege des Innenhofes, Renovierung von Teilen des Treppenhauses, Reihenfolge von Mängelbhebungen im Haus.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Als erstes stellt der Mieter fest, daß mehrere Mieter des Hauses einen recht guten Überblick über wesentliche Mängel des Hauses und die Wohnungsbaugesellschaft über diese Mängel auf dem laufenden gehalten haben. Wie andere Mieter des Hauses auch, stellt dieser Mieter ebenfalls fest, daß die WBG darauf nicht in angemessener Weise reagiert, weder in Bezug auf die Mängel noch in Bezug auf das Verantwortungsbewußtsein der Mieter hinsichtlich der Erhaltung der Bausubstanz.

Die Wohnungsbaugesellschaft reagiert nur bei von den Mietern gemeldeten Bagatellmängeln, wie defekte Dichtungsringe an Wasserhähnen und ähnlichem, sachlich und zügig; kurz nach der Begutachtung durch den Hauswart werden diese Mängel beseitigt. Die Wohnungsbaugesellschaft kümmert sich nicht selbständig um die Erfassung und Beseitigung von Mängeln im Haus. Bei allen etwas größeren Mängeln in den Wohnungen sowie solchen, die die Substanz des gesamten Hauses betreffen, reagiert sie oftmals überhaupt nicht bzw. informiert die Mieter nicht über das Besichtigungsergebnis.

Wider besseren Wissens beharrt die WBG auf der Berechtigung der Pauschale für Beschaffenheit der Fenster. Die gesamte Verfahrensweise bei der Mängelbehebung der Fenster, von der Begutachtung der Mängel bis zum Auswechseln eines Fensters und Belassen der Mängel an den anderen Fenstern der Wohnung, erweckt beim Mieter den Eindruck, als seien die Entscheidungsträger fachliche Laien, von einem Instandhaltungskonzept ganz zu schweigen.

Einen Dank der WBG-Mitarbeiter an Mieter, die sich als konstruktive Partner der WBG erweisen, gibt es nur in Ausnahmefällen.

Fallbeispiel D 6

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen 10-geschossigen Neubau mit 4 Eingängen, Baujahr ca. 1971. Das Gebäude bildet gemeinsam mit drei in gleicher Weise gebauten Gebäuden einen großen Innenhof. Der Mieter bewohnt eine große Wohnung im 7. Geschloß, die mehrere Fenster zur Westseite des Gebäudes hat.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter nannte folgende Probleme:

- defekte Fenster,
- Nässe an der Wand,
- Gemeinschaftsräume,
- Wohnumfeldpflege,
- Wohnungswechsel.

Zu den defekten Fenstern

Alle auf der Westseite des Gebäudes befindlichen Fenster sind undicht, die Außenfarbe blättert ab, der Kitt auf der Außenseite ist brüchig und bröckelt raus. Die Fenster wurden in den Jahren seit Einzug des Mieters im Jahr 1972 mehrere Male von ihm auf den Innen- und Außenseiten selbst gestrichen. Der Mieter hat sich vor ca. einem Jahr an den Hauswart gewandt, weil er die Fenster kitten wollte, um einer weiteren Lockerung der Glasscheiben vorzubeugen. Der Hauswart erklärte ihm, daß er das als Mieter nicht dürfe, das würde die Wohnungsbaugesellschaft erledigen. Inzwischen sind 10 Monate vergangen, es tat sich nichts.

Die Wände unter diesen Fenstern werden naß, wenn der Regen durch Westwind gegen die Fenster schlägt. So wie diesem Mieter wurde auch anderen Mietern des Hauses durch die WBG erklärt, daß die Fenster in Ordnung seien, über die nassen Wände wurde hinweggesehen. Für die drei Zimmer auf der Westseite wurde eine Mietminderung gewährt, der Zustand verschlechtert sich aber, so daß Abhilfe dringend notwendig wäre. Bei anderen schriftlich mitgeteilten Mängeln ist der Zustand noch unverändert.

Zu den Gemeinschaftsräumen

Die Mieter des Hauses richteten sich in Abstimmung mit der damaligen KWV im Jahr 1974 einen Kellerraum mit einer Größe von fast 30 m² ein. Die dazugehörigen Vorbereitungsarbeiten, wie Ausräumen, Malern und Tapezieren, führten sie gemeinsam durch und finanzierten sie aus einer Gemeinschaftskasse. Sie verständigten sich über die Einrichtungsgegenstände und finanzierten sie ebenfalls aus der Gemeinschaftskasse, die aus den Einnahmen gespeist wurde, die die Mieter für die VMI-Leistungen (Volkswirtschaftliche Masseninitiative) sowie aus den Einnahmen der zentral im Haus von ihnen gesammelten Sekundärrohstoffe bekamen. Dieser Raum wurde von den Mietern bei vielen Gelegenheiten genutzt, er diente als Treffpunkt für die Mieter des Hauses, für gemeinsame Feste und für Familienfeste einzelner Mietparteien. Der Raum konnte nur durch Mieter des Hauses genutzt werden, da keine Sanitärräume angeschlossen sind.

In einem anderen nicht benutzten Kellerraum richteten sich die Mieter einen Hauswirtschaftsraum mit einer Bügelmaschine und einer Kaltmangel ein, in einem Werkstattraum hatten sie die Möglichkeit für die Durchführung kleinerer Reparaturen durch die Mieter geschaffen. Einen vierten Raum nutzten sie für die zentrale Erfassung der Sekundärrohstoffe, er wird heute für die Aufbewahrung von Gartengeräten genutzt.

Der Bügelraum wird heute noch von ca. 30% der Mieter genutzt. Es wurde eine Nutzungsgebühr festgelegt, über die Nutzung wird genau Buch geführt, ein Mieter sammelt die Einnahmen und überweist sie an die WBG, was reibungslos läuft. Der Werkstattraum wird nur noch gelegentlich von den Mietern genutzt. Hinsichtlich des großen Gemeinschaftsraumes wurde ihnen ca. Anfang 1992 durch den Hauswart übermittelt, daß dieser anderweitig vermietet werden sollte. Das war bis zum Zeitpunkt der Befragung Anfang August 1994 nicht geschehen. Eine Beratung dazu gab es mit den Mietern nicht. So wurde auch nicht geklärt, wie mit dem Eigentum der Mieter zu verfahren sei.

Zur Wohnumfeldpflege

Die vor ca. 20 Jahren rings um das Haus herum liegenden öden Flächen wurden von den Mietern auf der Grundlage von Pflegeverträgen mit Sträuchern bepflanzt und regelmäßig gepflegt. Seit Aufkündigung der Verträge kümmert sich niemand mehr darum, das Unkraut überwuchert die Sträucher, der ungepflegte

Zustand auf den Flächen außerhalb des Innenhofes animiert zum Wegwerfen von Abfällen und Verpackungsmüll. Die Pflege auf der Innenseite des Hofes wurde Fremdfirmen übertragen, die Mieter sind nicht mehr gefragt.

Zum Wohnungswechsel

Der Mieter wollte aus der großen Wohnung in eine kleinere wechseln und hoffte dabei auf Unterstützung seitens der WBG. Eine schriftliche Anfrage wurde nicht beantwortet. Bei persönlichen Anfragen wurde er darauf hingewiesen, daß nur Wohnungstausch möglich sei, der vom Mieter unter Einholung einer Zustimmung durch die WBG selbständig zu organisieren sei. Zahlreiche und teure Bemühungen des Mieters um Wohnungstausch sind jedoch bisher gescheitert.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Der Mieter ist der Auffassung, daß eine Verbesserung der Bausubstanz der Häuser und eine Verbesserung der Kommunikationsmöglichkeiten der Mieter eine bessere Zusammenarbeit zwischen den Mietern und der WBG voraussetzt. Dazu ist es notwendig, an den früheren guten Erfahrungen in der Zusammenarbeit anzuknüpfen. Die Mieter erkennen die auftretenden Mängel als erste, haben aber auch Vorstellungen über die Dringlichkeit durchzuführender Maßnahmen.

Was die oft beklagten fehlenden Möglichkeiten für die Verbesserung kommunikativer Beziehungen in den Wohngebieten und die Schaffung von Freiräumen und Betätigungsmöglichkeiten für die Anwohner aller Altersklassen betrifft, bieten in den Häusern vorhandene Räumlichkeiten und das Wohnumfeld genügend Möglichkeiten, die man wiederum auch nur gemeinsam ermitteln und ausschöpfen kann. Es würde sich auch ein Versuch lohnen, festzustellen, inwieweit Mieter bereit wären an Eigeninitiativen mitzuwirken (z.B. Grünflächen) und dabei die Bedingungen zu nennen.

Was den Wunsch vieler Mieter nach dem Wechsel oder dem Tausch des Wohnraums betrifft, so vermutet er, daß es angesichts des großen Wohnungsbestandes der WBG wahrscheinlich vor allem eines anderen Konzeptes durch die WBG bedarf, um den Wünschen der Mieter besser entsprechen zu können, z.B. einer Tauschbörse innerhalb der WBG, auch gegen Gebühr.

Sinnvoll wäre es, für jeden Aufgang einen Sprecher gegenüber der WBG zu benennen, der gemeinsame Probleme regelmäßig ansprechen kann.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Zu DDR-Zeiten kannten sich viele Mieter des Hauses untereinander und beteiligten sich an Vorhaben, die alle betrafen, wie z.B. an der Grünflächenpflege. Im Laufe der Zeit bildete sich aus den 30 Mietparteien des Hauses ein gewisser Stamm von Mietern heraus, die ein Interesse an Gemeinsamkeiten im Haus hatten. Auf Grund der Veränderungen der gesellschaftlichen Verhältnisse in den letzten Jahren, der Entwertung von Lebensgewohnheiten im öffentlichen Bewußtsein, sowie auch persönlicher Veränderungen bei einigen Mietern fühlt er sich überfragt, ob eine Mehrheit an gemeinsamen Initiativen noch interessiert ist. Er selbst würde mitmachen, die Fäden sollte jedoch ein Jüngerer in die Hand nehmen.

Da seiner Beobachtung nach seit ca. einem Jahr wieder ein stärkeres Aufeinanderzugehen der Mieter untereinander stattfindet, wäre ein derartiger Versuch sehr interessant, zumal in den Gebäuden des Karrees viele ältere Menschen leben. Hinsichtlich Begegnungsstätten ist ihm bekannt, wird nicht weit entfernt versucht, in anderer organisatorischer Struktur, als es in dem Haus üblich war, Begegnungsstätten für Senioren einzurichten, die viele inhaltliche Elemente enthalten, die man in den Räumen seines Wohnhauses gepflegt hatte.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter informierte, daß die Mitarbeiter der KWV früher mehrere Male auf Einladung der Mieter an den Hausversammlungen teilnahmen. Sie haben die Eigeninitiative der Mietergemeinschaft entsprechend ihren geringen materiellen Möglichkeiten gefördert und z.B. Farbe für den Anstrich der Kellergänge zur Verfügung gestellt, die von den Mietern gestrichen wurden.

Heute redet niemand mehr mit den Mietern, es gibt vor allem unfruchtbare Auseinandersetzungen, Entscheidungen werden über die Köpfe der Mieter hinweg getroffen. Bei Mängelmeldungen werden die Mieter hingehalten oder es wird behauptet, die Mängel bestünden gar nicht, wie z.B., daß die Fenster in Ordnung seien, obwohl das Wasser die Wände herunterläuft. Die Folge solchen Verhaltens ist, daß sich viele Mieter gedemütigt fühlen und zurückziehen.

Die WBG-Mitarbeiter scheinen sich weder Gedanken über die sozialen Wirkungen ihres Verhaltens noch über die ihnen übertragenen Wohnkomplexe zu machen, denn sonst würden sie die bestehenden Mängel nicht ignorieren oder herunterspielen. Im gleichen Atemzug, wo sie über beschränkt verfügbare Geldmittel reden, verhindern sie durch Verzögerung notwendiger Reparaturen, diese knappen Mittel sinnvoll einzusetzen.

Was das Verhalten der WBG hinsichtlich der Gemeinschaftsräume in seinem Wohnhaus betrifft, so sieht er das als keinen Einzelfall an. Denn wenn die WBG in den anderen Häusern, in denen die Mieter sich ebenfalls Räume für gemeinsame Nutzungen, darunter auch Sporträume, geschaffen haben, ein anderes Konzept verfolgen würde, hätte sich das herumgesprochen. Ihm ist das Verhalten umso unverständlicher, als an anderen Stellen mühevoll und kostenaufwendig versucht wird, Möglichkeiten für kommunikative Beziehungen in den Wohngebieten zu schaffen.

Fallbeispiel D 7

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Der Mieter bewohnte bis vor ein paar Monaten eine kohlebeheizte Zwei-Raum-Wohnung ohne Bad in der dritten Etage eines Altbaus. Die Küche hatte ein einfaches Fenster.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Gegenstand der Befragung waren die im Zusammenhang mit dem Wohnungswechsel des Mieters entstandenen Konfliktpunkte im Bereich der Vermietung sowie der Wohnungsrenovierung.

Zur Vermietung

Der Mieter hatte sich zu DDR-Zeiten in Mieterselbsthilfe in der Toilette eine Dusche und ein Waschbecken eingebaut und das Waschbecken in der Küche auf eigene Kosten mit einem Warmwasseranschluß versehen. Weitere Bemühungen des Mieters gegenüber der KWV auf Verbesserung des Wohnkomforts, z.B. durch Gasheizungseinbau, blieben genau wie bei anderen Mietern des Hauses erfolglos, so daß er nach 7 Jahren in dieser Wohnung keine Chancen mehr sah, daß sich dort etwas ändern könne.

Der Mieter erhielt für sich und den elfjährigen Sohn Anfang Jahr 1993 einen Wohnberechtigungsschein für eine Drei-Raum-Wohnung und stellte bei der WBG einen entsprechenden Wohnungsantrag mit Einschränkungen, die die Heizungsart (keine Kohleheizung), das Bad sowie die Wohngegend betrafen. Beim Bemühen um einen Wohnungsantrag bei der WBG Lichtenberg wurde der Mieter schon beim Pförtner der Hauptverwaltung in der Treskowallee auf völlig überfüllte Warteräume zu den Sachbearbeitern der Vermietung und der Möglichkeit der schriftlichen Beantragung hingewiesen, die er aus verständlichen Gründen annahm. Auf Grund dieses Antrags erhielt der Mieter einen schriftlichen Bescheid der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg über seine Aufnahme als Wohnungsinteressent mit der eindeutigen Aussage, von persönlichen Nachfragen abzusehen, da die WBG bei der Möglichkeit der Berücksichtigung der Bewerbung den Mieter schon informieren würde.

Auf Grund dieser knappen schriftlichen Abfertigung kam zwischen dem Mieter und der WBG-Mitarbeiterin in der Abteilung Vermietung nie ein Gespräch hinsichtlich einer genaueren Beschreibung des Wohnungswunsches zustande. Das ist insofern von Bedeutung, als der Mieter als dritten Raum nur einen kleinen Nebenraum für Bett und Schrank gebraucht hätte, was unter Umständen hinsichtlich zur Diskussion stehender Wohnungen von Bedeutung hätte sein können.

Da man ihm nach Ablauf des Jahres keine Wohnung hatte nachweisen können, mußte er einen neuen WBS beantragen; auf Grund veränderter Regelungen erhielt er Anfang 1994 nur noch einen für eine Zwei-Raum-

Wohnung. Die darauf von der WBG unterbreiteten Angebote entsprachen von der Lage her nicht den Vorstellungen des Mieters, da sie in der Nähe von Hauptverkehrsstraßen oder Industriegebieten lagen, so daß er sich diese Wohnungen gar nicht erst ansah.

Obwohl in seinem Mietvertrag eine Kündigungsfrist von 14 Tagen vereinbart war, wurde ihm nur eine Kündigungsfrist von 3 Monaten zuerkannt.

Zur Renovierung

Kurze Zeit nach der Wohnungskündigung seinerseits fand eine Vorabnahme der Wohnung durch die WBG statt. Auf Verweis des Mieters auf den Mietvertrag, wonach die Wohnung bei einem normalen Verschleiß besenrein zu übergeben sei, reagierte der Sachbearbeiter mit der Behauptung, daß heutzutage ja irgendwie jeder einen DDR-Mietvertrag habe und die WBG entsprechend des nun geltenden BGB handle. Es wurde in einem Vorabnahmeprotokoll festgelegt, was der Mieter zu renovieren hätte. Auch der Hinweis des Mieters, daß die Wohnung auf Grund der vielen Mängel nur schwer, wenn überhaupt vermietbar sein dürfte, nützte nichts, er mußte renovieren, da weder durch ihn ein Nachmieter gefunden noch durch die WBG einer vermittelt wurde, mit dem sich der Mieter hätte einigen können, obwohl der WBG das Einverständnis zu Besichtigungen in der Wohnung während der dreimonatigen Kündigungsfrist vorlag.

Der Mieter mußte in sämtlichen Räumen malern. Das bedeutete, auch die zwei Jahre zuvor im kleinen Zimmer angebrachte neue und schonend behandelte Tapete mußte erneuert bzw. übermalert werden. Das schwierigste war die Decke in der Küche. Durch einen Wasserschaden in der darüber liegenden Wohnung hatten sich an der Küchendecke des Mieters Jahre zuvor Wasserflecke gebildet. Da alle Bemühungen des Mieters, diese zu übermalern, erfolglos geblieben waren, nahm er im Jahr 1993 die Mühe auf sich und beklebte die Decke mit handelsüblichen Styroporplatten. Da diese nach dem einen Jahr wie neu aussahen, war er nun doch sehr erstaunt, daß er diese mit der Begründung, daß ihre Verwendung in Räumen der WBG aus Brandschutzgründen verboten sei und die Verwendung ohnehin hätte beantragt werden müssen, da es sich um einen sogenannten "festen" Einbau handeln würde, wieder entfernen mußte. Wenn diese Begründung zutrifft, dann liegt seiner Auffassung nach hier vor allem ein Versäumnis der Wohnungsbaugesellschaft vor, da sie die Mieter über derartige Fragen nicht eingehend informiert hat. Die Begründung erschien dem Mieter auch insofern erstaunlich, als ihm nach Auskunft einer Sachbearbeiterin der KöWoGe (seiner für die neue Wohnung zuständigen Wohnungsbaugesellschaft) der Einbau von Styroporplatten dort nicht verboten ist und somit hinsichtlich Gefahren-/Brandschutz unterschiedliches Recht zu gelten scheint.

Der Mieter mußte also für eine Wohnung, die grundinstandgesetzt werden muß, für ein Vierteljahr zusätzliche Miete zahlen und außerdem sinnlos renovieren. Bis Mitte September ist dort kein Nachmieter sichtbar gewesen.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Der Mieter hält folgendes Herangehen für sinnvoller:

- Bei der Vermietung sollte man nicht nur formal den Antrag entgegennehmen, sondern die Wünsche des Mieters erfragen, aber genauer, als das geschehen ist. Wenn man die organisatorisch zeitsparende Variante einer schriftlichen Beantragung vorsieht, sollte ein besserer Fragenkatalog zu den Wünschen der Mieter zur Verfügung stehen. Es reicht nicht, die Anzahl der Räume anzugeben, sondern welche Vorstellungen der Mieter zum Beispiel hinsichtlich ihrer Größe hat. Die Wünsche der Mieter nach der Wohngegend sollten genauer erfaßt werden. Die WBG müßte einen besseren Überblick zu Wohnungsschnitt, zur Ausstattung und Aufteilung der Räume sowie zur Wohngegend haben, um die Wohnungsangebote mit entsprechenden Informationen untersetzen zu können. Ausgehend von wiederkehrenden Schwachpunkten bei bestimmten Wohnungen, sollten seitens der WBG Angebote zur Verbesserung der Ausstattung solcher Wohnungen für den Fall, daß der Mieter sie unter dieser Voraussetzung nehmen würde, vorbereitet sein.
- Das Verfahren der Renovierung von aufgekündigten Wohnungen stellt der Vermieter stark in Zweifel. Es dürfte der Wohnungsbaugesellschaft bekannt sein, daß viele Altbauwohnungen in dem gegenwärtigen Zustand nach Auszug eines Mieters nicht wieder vermietbar sind. Es nützt niemandem, wenn die WBG davor die Augen verschließt. Viel sinnvoller wäre es, sie würde unter dieser Voraussetzung die Gelegenheit nutzen und die Wohnung nach Auszug des Mieters entweder selbst sanieren oder Wohnungssuchenden zur Sanierung anbieten. Eine Renovierung durch den Vermieter bringt für diesen nur einen zusätzlichen Aufwand, jedoch keine Verbesserung des Wohnungsstandards.

- Da es eine große Anzahl Wohnungssuchender gibt, sollte die Wohnungsbaugesellschaft auch aktiver hinsichtlich der Weitervermietung von Wohnungen sein. Spätestens mit Kündigung durch den Mieter könnte sich die WBG um einen Nachmieter kümmern und in Abstimmung mit dem Mieter auch Besichtigungstermine vereinbaren.
- Was Brandschutz- und andere Sicherheitsbestimmungen betrifft, die die Mieter wissen müssen, so ist darüber in geeigneter Weise zu informieren.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter ist der Auffassung, daß die Mitarbeiter der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg nach rein formalen Gesichtspunkten entscheiden. Sie beschäftigen sich weder mit dem Zustand der Wohnungen und daraus resultierenden Sanierungsnotwendigkeiten noch sind sie an einem normalen Dialog mit den Mietern interessiert. Da er sich auch in anderen Wohnungsbaugesellschaften bemüht hatte, konnte er Vergleiche über den Umgang mit Wohnungsbewerbern anstellen. In einer der anderen Wohnungsbaugesellschaften erfaßte man die wesentlichen Vorstellungen des Mieters und fand eine diesen entsprechende Zwei-Raum-Wohnung mit einem kleinen Nebenraum.

Der Mieter hatte ursprünglich aus verschiedenen Gründen die Absicht, in Lichtenberg zu bleiben. Die Erfahrungen, die er im Jahr 1994 im Zusammenhang mit dem Wohnungswechsel mit zwei verschiedenen Bereichen der WBG sammeln mußte, erinnerten ihn an die früher jahrelang stets schwelenden Konflikte zwischen der KWV und den Mietern und machten ihm den Wegzug aus ihrem Tätigkeitsradius leicht. Da das Wohnen zu den grundlegenden Voraussetzungen des Lebens gehört, alle damit zusammenhängenden Konflikte unmittelbar an die Substanz gehen, hält er es für geradezu asozial, wenn Mitarbeiter einer städtischen Wohnungsbaugesellschaft vor allem gegen die Mieter entscheiden und nicht gemeinsam mit ihnen einen beiden Seiten gerecht werdenden Konsens suchen.

Ihm ist das umso unverständlicher, als ein solches Verhalten der WBG-Mitarbeiter ständig auf sie zurückschlägt, da sie von den Mietern geradezu erzwingen, daß diese sich von vornherein auf eine Konfrontation mit der WBG einstellen müssen.

Fallbeispiel D 8

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um ein Eckgebäude, erbaut ca. 1910 mit drei Aufgängen und einem nach allen Seiten geschlossenen Innenhof, das Mitte der 70er Jahre rekonstruiert wurde. Die Rekonstruktion umfaßte im wesentlichen Umbau der Speisekammern und Innentoiletten je nach Größe des vorhandenen Raumes in eine Dusche oder in ein Bad mit Innen-WC, Einbau von Sanitärzellen mit Dusche für die Mittelwohnungen, Erneuerung der Wasserver- und Abwasserentsorgungsstränge, Erneuerung der E-Anlage und E-Leitungen, Erneuerung der Gasleitungen, Einbau von Kohlebeistellherden in die Küchen, fallweise Erneuerung von Kachelöfen und Küchenherden, Belassung der Kohlebadeöfen in den meisten vorherigen Bädern, Einbau von Gasdurchlauferhitzern in einigen Bädern mit Gasinnenwandheizung, Einbau von Gasdurchlauferhitzern WG 125 für die Küche, unabhängig davon, ob Abgasabzug vorhanden oder nicht, in den meisten der ehemaligen Küchen Einbau von neuen Verbundfenstern, Erneuerung des Daches, Instandsetzung der Hausflure, großflächige Betonierung des Hofes. Ob die Hauptwasserleitung inzwischen richtig repariert wurde, ist nicht bekannt. Einschließlich Erdgeschoß werden vier Geschosse bewohnt.

Von den Mietern genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Nachdem sich die Mieter in den Jahren 1989/1990 mehr um ihre persönlichen Belange und Neuorientierungen kümmerten, kamen mehrere Mieter von zwei der drei Aufgänge ab 1991 wieder vermehrt ins Gespräch miteinander. Durch die etappenweise Erhöhung der Grundmieten sowie die Erhebung der Beschaffenheitszuschläge sahen sie sich veranlaßt, sich intensiver über die Mängel im Hause sowie ein abgestimmtes Vorgehen mit der WBG zu verständigen. Dabei konnten sie zum Teil an Erfahrungen aus DDR-Zeiten anknüpfen, als sich einige der Mieter bereits gemeinsam um Hausangelegenheiten gekümmert hatten.

Zwei Mieter ergriffen im Spätsommer 1993 die Initiative und schrieben die wesentlichen Aspekte, um die man sich gemeinsam mit der WBG kümmern wollte, in einem Brief an die WBG auf. Der Brief wurde von

der Mehrzahl der Mieter dieser beiden Aufgänge unterschrieben, von weiteren wurde im Nachhinein die mündliche Zustimmung eingeholt. Da es im dritten Aufgang zu der Zeit keinen Ansprechpartner gab, wurden die Mieter dieses Aufgangs in diese Phase nicht mit einbezogen. Einige der älteren Bürger wurden aus Rücksicht auf ihr Alter und der deshalb befürchteten Aufregungen nicht angesprochen. Da zu diesen Mietern jedoch ein sehr guter Kontakt besteht, ist die Wahrscheinlichkeit groß, daß die Klärung der Mängel auch in ihrem Interesse war. Dem zuständigen Teamleiter war diese Aktion bereits im August 1993 angekündigt worden, er hatte sein Interesse bekundet.

Nun das Schreiben der Mieter vom September 1993 im Wortlaut:

"Mieter des Hauses.. Die unten unterzeichneten Mieter der Häuser Heinrichstraße 36 und 37 möchten mit Ihnen in einen konstruktiven Dialog zur Klärung einiger Fragen, die Angelegenheiten des Hauses sowie der Mieter betreffen, treten. Ziel ist es, zu einer Vereinbarung zu gelangen, wie wir gemeinsam die bisher aufgetretenen Fragen am rationellsten und für alle am zufriedenstellendsten lösen können.

Wir denken dabei insbesondere an:

- Art und Umfang der notwendigen Reparatur- und Wartungsarbeiten am Gebäude sowie an Ausstattungsgegenständen
- Rang- und Reihenfolge dieser Arbeiten auf der Grundlage z.B. solcher Faktoren, wie Beeinträchtigung der Wohnqualität
- Einschätzung der Machbarkeit nach Zeit und Dimension der Maßnahmen

In diesem Zusammenhang möchten wir Ihnen vorschlagen, ab sofort keine weiteren Einzelaktionen in einzelnen Wohnungen, die mehrere Wohnungen betreffen, z.B. Fensterreparaturen, zu machen, sondern einen abgestimmten Ablauf dieser Arbeiten zu gewährleisten.

Als Grundlage kann man die den Mietern bekannten Mängel und Konfliktfelder nehmen, wie

- Schäden an der Fassade
- Schäden an den Fenstern
- mangelnde Wärmeisolierung zum Dachboden
- Schäden am Dach
- mangelnde Geräuschisolierung an den Fallrohren (Abwasser, Toilette), insbesondere in darunter liegenden Küchen und Wohnräumen
- Schäden an der Giebelwand.

Mit zur Diskussion müssen die bereits von einzelnen Mietern vorgebrachten Beanstandungen einschließlich Mietminderungsforderungen und Nichtzahlung von Beschaffenheitszuschlägen sowie die ab 1.1.1994 beabsichtigte Erhebung von Beschaffenheitszuschlägen für Hausflure und Installationen, als deren Grundlage wir eine nachweisbare Bewertung einschließlich bestehender Mängel fordern, stehen.

Darüberhinaus möchten wir solche Fragen wie Müllreduzierung, beabsichtigte Umstellung auf umweltschonendere Heizformen, Einbau von Wasserzählern, Wohnumfeldgestaltung einschließlich Spielplatz, Sitzecke und Wäscheplatz mit in unsere Gespräche einbeziehen.

Alle diese Fragen betrachten wir nicht als Einbahnstraße im Sinne von Forderungen an die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg, sondern sehen das als eine Möglichkeit an, Mieter, die die entsprechenden Voraussetzungen mitbringen, an der Lösung der Fragen zu beteiligen.

In der Gewißheit, daß die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg ein großes Interesse an der möglichst reibungsarmen Lösung bestehender Fragen hat, möchten wir Sie bitten, daß ein kompetenter Vertreter Ihrer Gesellschaft mit uns vor Ort die Fragen und deren Lösungsansätze berät. Wir schlagen Ihnen vor, ein solches erstes Treffen an einem der drei genannten Termine hier in der Heinrichstraße durchzuführen (Dann wurden drei Termine vorgeschlagen) und die Vertreter der Mietergemeinschaft genannt).

Wir würden uns freuen, wenn Sie uns bis zum 8. Oktober 1993 mitteilen könnten, wann der Vertreter Ihrer WBG kommt, der über entsprechende Kompetenz und Weisungsbefugnis verfügt, und verbleiben mit freundlichen Grüßen" .. Es folgen die Unterschriften der Mieter.

Auf ein Schreiben der WBG mit der Bitte um eine Konkretisierung der Mängel wurde durch die Mieter wie folgt geantwortet:

"Mieter des Hauses ...Wie in Ihrem letzten Schreiben erbeten, einige Konkretisierungen der Mängel und Konfliktfelder:

1. Anstr.:

- Fassaden im Umfeld der Fenster und Balkontüren
- Fassade auf der Hofseite

2. Anstr.:

- Lücken zwischen Fassade und Fensterrahmen
- Fenster
- Lücken zwischen Fassade, Fensterbretter und Fenstern

3. Anstr.:

- schlechte Wärmeisolierung über allen Wohnungen der 3. Etage zum Dachboden

4. Anstr.:

- da wurde was gemacht, was, wissen wir nicht

5. Anstr.:

- betrifft mehrere Wohnungen pro Haus

6. Anstr.:

- Fassade Südgiebel - zusätzlicher Heizbedarf

weitere Mängel:

- auch die bisher nicht reparierten Schornsteine sind versottet
- Forderung des Ersatzes von defekten Kohleöfen durch modernere Heizung nicht entsprochen
- schlechte Wärmeisolierung der Bäder zum Treppenhaus hin
- Wände im Treppenhaus verdrecken
- Treppenfenster noch nie von außen geputzt
- ungünstige Verriegelung der Tore zu Hof und Straße
- alte, enge Briefkästen
- Kellerlicht ungünstig angebracht, so daß mehrere Schlösser nur mit Taschenlampe oder Ertasten aufgeschlossen werden können
- funktionslose Rohre hängen in den Kellergang rein
- Kellergang noch nie gefegt
- Darüberhinaus wäre zu klären, wie Reparaturen im Haus mit geringerem Aufwand realisiert werden können..."

Darauf wurden die als Ansprechpartner genannten Mieter zu einem Gespräch in der Bestandsverwaltung eingeladen. Soweit wurde die Reaktion der WBG als angenehm empfunden. Doch insgesamt waren die

Mieter vom Gesprächsverlauf enttäuscht und zogen die Schlußfolgerung, daß die viele Mühe eigentlich umsonst gewesen war. Dieser Eindruck wurde noch verstärkt, als sie hinterher von einem anderen Mieter des Hauses erfuhren, daß dieser durch Zufall mitbekommen hatte, daß der Hauswart und die zuständige Bewirtschafterin am Morgen des Tages entgegen dem ausdrücklichen Angebot einer gemeinsam von Mietern und WBG durchzuführenden Hausbesichtigung das Haus allein besichtigt hatten, wegen fehlenden Schlüssels jedoch nicht einmal alle Räume. Damit wurde das konstruktive Partnerschaftsangebot der Mieter schon vor Beginn von entsprechenden Verhandlungen ins Gegenteil umgekehrt.

Die Wohnungsbaugesellschaft gab über das Gespräch keine Informationen an die Mieter, die Mietervertreter fertigten die folgende Niederschrift an, die sie an alle Haushalte der beiden Aufgänge verteilten:

"An die Mieter des Hauses ... Am .. fand das gewünschte Gespräch von Mietern des Hauses ... mit Vertretern der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg statt.

Daran nahmen teil: Als Vertreter des Hauses ... Herr ..., Herr ...

Als Vertreter der Wohnungsbaugesellschaft - drei Mitarbeiter/innen.

Im Gespräch wurde erläutert, daß die Wohnungsbaugesellschaft nur Verwalter der Häuser sei, da mit den Eigentümern über Rückgabeansprüche verhandelt wird, dieser Vorgang sich aber über Jahre hinziehen kann. Deshalb wird in diese Häuser nicht investiert oder größere bauliche Veränderungen vorgenommen. Für die Renovierung, Instandsetzung, Reparaturen usw. stehen nur Pfennige pro m² jährlich zur Verfügung (Bestandsschutz).

Große Reparaturen, sofern nicht unbedingt notwendig, z.B. bei Gefährdung der Sicherheit oder der Bewohnbarkeit, werden deshalb nicht durchgeführt.

Am ... fand durch(Bewirtschafterin) und ... (Hauswart) eine Hausbegehung statt - ohne Absprache mit den Mietern, obwohl wir das in unserem Schreiben an die WBG extra betont hatten.

Die Vertreter der Wohnungsbaugesellschaft gaben uns ihre folgenden Feststellungen und Festlegungen bekannt:

1. Die Mauer zum Grundstück ... müßte erneuert werden, aber durch die derzeitige Rechtslage entfällt die Erneuerung.
2. In Berlin gibt es ein Programm zur Umgestaltung der Höfe in Wohnhöfe. Für die Häuser ... sind dafür keine Maßnahmen, also auch keine Mittel vorgesehen. Der Hof wird nur weiterhin 1 bis 2 mal im Jahr gepflegt (Betriebskosten).
3. Der Gewerbeschuppen auf dem Hof soll dahingehend überprüft werden, daß er nicht Anziehungspunkt für Ungeziefer wird.
4. Die Putzabplatzungen an den Fassaden haben den 50%-Anteil nicht überschritten, der eine Reparatur zur Folge haben müßte (Beschaffenhheitszuschlag). Darin eingeschlossen ist auch die Giebelwand des Hauses Um evtl. Abhilfe zu schaffen, ist vom Mieter ein Temperaturprotokoll anzufertigen und der Nachweis von Nässeinbruch zu erbringen.
5. An der Straßenfassade ist Farbe abgeblättert bzw. sind Risse in der Farbe. Diese Schäden werden nicht behoben, nur die Stuckabplatzung am Haus Nr.
6. Die Haus- und Hoftüren wurden als in Ordnung befunden. Neue Briefkästen gibt es erst bei einer Instandsetzung. Wenn ein Briefkasten defekt ist, dann muß der Hausverwalter verständigt werden.
7. Die Treppenstufen und Podeste werden als i. O. befunden, auch die kleinen Belagblasen im Haus Sie stellen keine Unfallgefahr dar. Kleinere Putzschäden in den Treppenhäusern werden kurzfristig behoben.
8. Auf beiden Böden ist das Licht teilweise defekt, Reparaturen sind schon eingeleitet, ebenfalls für die Beleuchtung im Keller (fehlende Lampen werden nachgerüstet).
9. Die Wärmeisolierung der Böden ist ausreichend. Im Haus ... fehlen Dielenbretter, die Stelle ist aber abgesichert. Das Dach ist an zwei Stellen undicht, wobei eine Stelle von einer unsachgemäßen Antennenaufstellung stammen soll. Dafür wird der entsprechende Mieter zur Verantwortung gezogen.
10. In Nr. ... muß ein Türblatt erneuert werden, ebenso eine Anschlagschiene.

11. Die Farben in den Fluren und Treppenhäusern werden als alt angesehen, aber trotzdem nicht als mietmindernd (Beschaffenheitszuschlag). Die Reinigungsfirma soll einen Reinigungsversuch an den Wänden vornehmen. Fällt dieser positiv aus, können die Wände gereinigt werden, wobei die Reinigungskosten auf die Betriebskosten aufgeschlagen werden. (Bei einer eventuellen Reinigung muß eine Befragung darüber entscheiden.)
12. Für den Außenanstrich der Fenster stehen derzeit keine Mittel zur Verfügung, aber in Zusammenarbeit mit der Mitarbeiterin ... ist die Bereitstellung von Farbe möglich.
13. Über die Nichtbelegung zweier Wohnungen im Haus ... konnten keine Angaben gemacht werden. Das wird geprüft.
14. Die Reinigung der Flurfenster und der Keller wird zugesagt."

Die einzigen Reaktionen der WBG auf dieses Gespräch bestanden in:

- an einige Mieter ging die Information, daß entsprechend den Wünschen der Mieter das Treppenhaus mit zusätzlichen Kosten einer Spezialreinigung unterzogen werden soll,
- Anfang Dezember 1993 wurden ohne Ankündigung die im Zusammenhang mit den Rekonstruktionsmaßnahmen Mitte der 70er Jahre für die Beleuchtung einiger Keller montierten notwendigen Steckdosen entfernt.

Im folgenden soll die weitere Entwicklung seit dem Herbst 1993 nach Problemen dargestellt werden, wobei es sich um eine Auswahl handelt:

- Beschaffenheit der Fenster und des umgebenden Mauerwerks,
- nasse Zimmerwände,
- Nässe im Keller,
- Kellerfenster,
- Sicherheit,
- Hausreinigung,
- Treppenhaus,
- Keller- und Treppenhausbeleuchtung,
- Grünpflege,
- Hauswart,
- Leerstand,
- weitere Probleme.

Zur Beschaffenheit der Fenster und des umgebenden Mauerwerks

Viele Mieter haben festgestellt, daß der schlechte Zustand vieler Fenster den von der WBG berechneten Beschaffenheitszuschlag für Fenster nicht rechtfertigen. Diese Mieter haben sich lange Zeit im Alleingang geweigert, diesen Zuschlag zu zahlen. Ein Mieter hat auf Grund des besonders schlechten Zustands seines Fensters, wodurch bei stärkerem Regen oftmals Wasser die Wand hinunter lief und diese Wand feucht war, den Beschaffenheitszuschlag für Fenster nicht gezahlt und eine Mietminderung vorgenommen. Die WBG reagierte jedoch nicht durch ein Fachgutachten, sondern mit gerichtlicher Klage, die mit einem Vergleich endete: die Nichtzahlung des Beschaffenheitszuschlags für Fenster sowie die Berechtigung einer Mietminderung wegen des schlechten Zustands des Fensters wurden bestätigt.

Für die Vorbereitung dieses Urteils hat der Mieter in seinem Aufgang eine Erhebung machen müssen, in deren Ergebnis sich herausstellte, daß zum Zeitpunkt der Berechnung des Beschaffenheitszuschlages ab Mai 1993 mehr als 50% der Fenster größere Mängel hatten. Alle Fenster einer anderen Wohnung wurden nach dem 1. Mai 1993 abgedichtet und zum Teil mit neuen Wasserschenkeln versehen. Eine dritte Wohnung wurde nach Auszug eines Mieters unter anderem wegen der Fenster als demnächst nicht weitervermietbar erklärt. Bei einer vierten Wohnung hat die WBG ein Fenster ausgewechselt und für die anderen schriftlich bestätigt, daß die Fenster undicht sind und repariert werden müssen. Bei einer fünften Wohnung im Nachbaraufgang wurde ein Fenster erneuert. Obwohl nun also sowohl gerichtlich als auch durch das

Handeln der WBG schon ein großer Teil der Fenster als defekt bestätigt wurde, weitere Mängelmeldungen von Mietern vorliegen, wird der Beschaffenheitszuschlag außer dem einen Mieter nach wie vor allen in Rechnung gestellt.

An diesem Beispiel kann man erkennen, daß die mit der Einführung der Pauschale für Beschaffenheit verfolgte Absicht, den Vermieter zu einer zügigen Sanierung zu veranlassen, durch diesen nicht realisiert wurde.

Zwischen den Fensterrahmen und dem Mauerwerk sind im Laufe der Jahre große Zwischenräume entstanden, in die Feuchtigkeit und Kälte eindringen. Die Folgen sind Zugluft und feuchte Innenwände, zum Teil mit Schimmelbildung, an vielen Stellen bröckelt die Fassade ab. Es ist auch mit durchgefaulten Fensterrahmen zu rechnen, wie man am Kasten des Mitte Oktober ausgewechselten Fenster erkennen konnte. Auf diese großen Lücken wiesen einige Mieter im Zusammenhang mit ihren Mängelmeldungen ebenfalls hin, es gab keine Reaktion seitens der WBG.

Zu den nassen Zimmerwänden

Im Mai 1994 meldeten zwei Familien des zweiten Aufgangs, daß die Wände einiger Zimmer naß seien. Als Ursache vermuteten die Mieter überalterte defekte Dachrinnen und Fallrohre. Mit der zuständigen Bewirtschafterin gab es eine mündliche Vereinbarung über eine baldige Reparatur nach einer Besichtigung. Diese Besichtigung erfolgte Ende Juli 1994 durch den Hauswart. Nach mehreren Rückfragen wurde die Reparatur eines Fallrohres im September 1994 durchgeführt, zu einem Zeitpunkt also, als die Wände nicht mehr austrocknen konnten.

Zur Nässe im Keller

Seit dem Frühjahr 1994 stellten einige Mieter des ersten Aufgangs im Kellergang ständig Nässe fest. Da sie den Eindruck hatten, daß seitens der WBG nichts dagegen getan würde, wendeten sie sich Mitte des Jahres unabhängig voneinander an den Hauswart, wobei sie hinsichtlich der Ursachen unterschiedliche Vermutungen haben.

Im zweiten Aufgang, in dem sich der Wasserhauptanschluß für alle drei Aufgänge befindet, mußte im Sommer und Herbst 1994 fünf mal der Reparaturschnelldienst geholt werden, da im Keller Überschwemmungen waren. Die Folgen waren nasse Kohlen, Rostschäden an Fahrrädern und weitere Schäden. Derartige Schäden sind nach der Rekonstruktion Mitte der siebziger Jahre sehr häufig aufgetreten, da zwar der Wohnungskomfort durch Duschen- und Bädereinbau erhöht, die aus Blei bestehende Hauptleitung dabei jedoch nicht erneuert worden war. Mitte der 80er Jahre gab es umfangreichere Reparaturen, es ist jedoch zu vermuten, daß diese nicht gründlich genug waren. Genauere Auskunft könnte wahrscheinlich ein Mieter, der auf diesem Gebiet Fachmann ist, geben. Die Mieter sind der Auffassung, daß für den Fall, daß nicht bald Maßnahmen gegen die Schadensursachen unternommen würden, schwerer wiegende Folgen für die Bausubstanz zu erwarten seien.

Da durch derartige Defekte große Wassermengen freiwerden, erhöhen sich außerdem die Betriebskosten für eine Position, die den Mietern nicht nutzt. Die demnächst beabsichtigte Erhöhung der Wasserpreise ist ein zusätzlicher Grund für die schnellstmögliche Behebung der Schäden.

Zu den Kellerfenstern

Nach Aussagen von Mietern, die bereits vor der Rekonstruktion in dem Gebäude gewohnt haben, waren die Kellerfenster früher mittels eines Gitters und einer Glasscheibe verschlossen worden. In den Kellern dieser alteingesessenen Mieter funktioniert dieses System auch noch, die Fenster der anderen Keller sind nicht verschließbar. Vor ca. 10 Jahren unternommene Versuche einiger Mieter, die Fenster zu verschließen, scheiterten an fehlender fachlicher Koordinierung zwischen diesen Mietern, der damaligen KWV und Handwerkern. Nahezu die Hälfte der Kellerfenster steht seitdem immer offen, wodurch hohe Wärmeverluste in den darüber liegenden Erdgeschoßwohnungen, wahrscheinlich aber auch noch in anderen auftreten.

Die Mieter des zweiten Aufgangs hatten von der WBG eine Zusage erhalten, daß bis 31.10.94 Kellerfenster eingesetzt werden sollten, was nicht geschah.

Zur Sicherheit

Hinsichtlich Sicherheit gibt es zwei Grundprobleme - die Verschließbarkeit der Haustüren zur Straßen- und Hofseite und die Verschließbarkeit der Bodentüren. Die Haustüren haben zwar vor ca. drei Jahren neue Schlösser bekommen, sind jedoch tagsüber nicht verschlossen, die Verriegelung der beiden Tore ist eine primitive Notlösung, auf keinen Fall sicher. Da Klingel- und Wechselsprechanlage fehlen, bleiben die Türen zur Straßenseite oftmals die ganze Nacht über geöffnet. Fremde haben ungehinderten Zutritt zu den Häusern, zum Hof und auch zum Boden, da die Bodentüren von unbekannt öfter aufgeschlossen und nicht wieder verschlossen werden. Diese Probleme wurden bereits zu DDR-Zeiten gemeldet; auf Angebote von Mietern, einen Teil der Kosten selbst zu übernehmen, wurde niemals eingegangen.

Zur Hausreinigung

Im Mieterschreiben war die Hausreinigung nicht erwähnt worden, da sich die Mieter auf Schwerpunkte konzentriert hatten, obwohl die Mieter mit der Hausreinigung unzufrieden sind, da sie nicht den von ihnen zu bezahlenden Leistungen entspricht. Die Reinigung der Treppen erfolgt oberflächlich, Treppenfenster und Kellergang sind noch nie gereinigt worden. Letzteres war im Gespräch zwischen Mietervertretern und WBG zugesagt worden. Nach einem knappen Jahr muß man feststellen, daß sich nichts geändert hat, als Ausgleich dafür jedoch die für Reinigung berechneten Betriebskosten sehr hoch sind. Nach einigen Spuren zu urteilen, soll wohl am 18. Oktober 1994 etwas ähnliches wie Fensterreinigung gemacht worden sein, in Anbetracht des verbliebenen Schmutzes kann das jedoch nur als eine Ankündigung von Fensterreinigung verstanden werden.

Die Treppe wird im Prinzip einmal die Woche feucht gewischt, dreimal wurde bisher Pflegemittel aufgetragen - Anfang Februar 1994, am 4. Juli 1994 (an dem Tag erschien in der "Haustür" der Hausreinigungstest mit Angaben zu den vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen) und Anfang Oktober 1994. Für die Reinigung des gesamten Treppenhauses wird ein Eimer kaltes Wasser verwendet, wenn mal gefegt wird, dann wird von Treppenstufe zu Treppenstufe gefegt und so der Staub zum Absetzen an den Wänden aufgewirbelt. Die Folge ist, daß der Belag immer dunkler wird, sich von einem mittleren rötlichbraunen Ton nunmehr zu einem schmutzigen fleckigen Braunton verwandelt hat. Man kann stellenweise noch erkennen, welche Farbe der Belag hatte, als die Mieter das Treppenhaus selbst reinigten. An dem besagten Julitag reichte auch ein Eimer Pflegemittellösung - als man im Erdgeschoß ankam, war die schmutzige Brühe aufgebraucht. Außer auf dem Belag sind die Spuren an der Wand über den Scheuerleisten seit Juli deutlich zu als schmutziggraue Streifen zu sehen, seit Oktober ist ein zusätzlicher Fleck an der Wand, immer, wenn Pflegemittel verwendet wird, kleben die Handläufe am Treppengeländer über eine längere Zeit. Die Fenster und der Kellergang sind bisher noch nicht gereinigt. Eine überschlägliche Rechnung hat ergeben, daß die Reinigungsfirma pro Stunde Reinigungsleistung ca. 100,-- DM berechnet, was die Mieter aus den Betriebskosten zu zahlen haben.

Zum Treppenhaus

In dem Gespräch der Mietervertreter mit der WBG hatten erstere die Berechtigung des Beschaffenheitszuschlags für das Treppenhaus wegen des hohen Verschmutzungsgrades von deren Wänden infragegestellt. Die WBG informierte, daß diese beiden Faktoren nicht miteinander in Verbindung stünden, eine Spezialreinigung der Wände jedoch durchaus möglich sei. Die WBG-Vertreter wiesen darauf hin, daß sie dazu jedoch erst einmal eine Befragung der Mieter hinsichtlich deren Einverständnis mit dieser Maßnahme durchführen müßten, da die Mieter die anfallenden zusätzlichen Kosten von ca. 600,-- DM tragen müßten. Um über eine Gesamtreinigung zu entscheiden, sollte jedoch das Ergebnis einer durchzuführenden Probereinigung abgewartet werden.

Mit einer derartigen Reinigung war ein Mieter aufgrund der hohen Kosten nicht einverstanden und bot an, die Wände vom 3. Obergeschoß bis zum Erdgeschoß selbst zu reinigen, die Reinigung der Wände bis zur Kellertür und in der Toreinfahrt wollte die WBG nach Probereinigung durchführen lassen. Obwohl der Mieter die von ihm angebotenen Leistungen realisiert hat, sprach ein Vertreter der WBG andere Mieter des Hauses noch einmal wegen der durchzuführenden Wandreinigung auch für die Obergeschosse an. Der Grund dafür ist unbekannt. Dieser Mitarbeiter hat darüber nicht mehr mit dem betreffenden Mieter oder den Mietervertretern gesprochen. Es ist also unklar, was die WBG nun wirklich beabsichtigt und wie sie das umsetzen will.

Der Mieter führte interessehalber mit verschiedenen Reinigungsmitteln und unterschiedlichem mechanischen Druck eine Probereinigung in der Toreinfahrt durch.

Im Ergebnis der Reinigungsarbeiten im gesamten Treppenhaus und in der Toreinfahrt kam der Mieter zu folgender Einschätzung:

- der Zustand der Wände des Treppenhauses in den Obergeschossen ist über große Flächen recht gut, das heißt, diese Flächen sind glatt, die Wandfarbe hat an vielen Stellen jedoch kaum sichtbare Risse,
- bei den Stellen, wo im Zusammenhang mit der Rekonstruktion nur grob verputzt wurde, zum Beispiel bei unter Putz verlegten Leitungen und den zugemauerten Wänden auf den Zwischenabsätzen der Treppe, läßt sich der Schmutz nicht mehr vollständig aus den Poren beseitigen,
- auf die Wände der Toreinfahrt und des Ganges zur Kellertür hat sich einerseits eine dicke Staubschicht abgesetzt, andererseits ist der Schmutz so fest, daß eine Reinigung mit Reinigungsmitteln und mechanischem Druck sehr arbeitsaufwendig wäre.

Zur Keller- und Treppenhausbeleuchtung

Durch die Entfernung der Steckdosen in den Kellergängen finden einige Mieter von dem Zeitpunkt an zusätzlich dazu, daß immer schon einige Kellertüren und Schlösser nicht richtig ausgeleuchtet worden waren, nunmehr absolute Finsternis im Kohlenkeller vor, das heißt, daß die Mieter die Kohlen nun mit Händen und Füßen ertasten müssen. Eine Rückfrage bei Mieterberatungen hat bestätigt, daß diese Willkürmaßnahme von der WBG zurückgenommen werden muß, da sie eine Verschlechterung der Wohnqualität brachte, der Vermieter nach BGB § 536 "die vermietete Sache dem Mieter in einem zu dem vertragsgemäßen Gebrauche geeigneten Zustande zu überlassen und sie während der Mietzeit in diesem Zustande zu erhalten" hat. Außerdem wurde von der WBG versäumt, die Mieter über die Entfernung der Steckdosen offiziell zu informieren sowie diese Maßnahme im Einklang mit weiteren Planungen und Konzepten durchzuführen.

Auch die Begründung dieser Demontagemassnahme mit der Gefahr des Mißbrauchs durch einzelne Mieter ist insofern fadenscheinig, da keiner von ihnen bis zu dem Zeitpunkt im Keller irgendeine Geräte zur privaten Nutzung angeschlossen hatte. Außerdem wäre das in erster Linie eine Frage, die die Mieter untereinander klären müßten. Die Mieter hatten bislang keinerlei Konflikte hinsichtlich des Stromverbrauchs im Keller und werden auch allgemein akzeptable Verfahrensweisen finden, wenn jemand mal für eine halbe Stunde eine Werkzeugmaschine anschließt, um zum Beispiel Kleinholz für die Ofenfeuerung zu machen.

Die Variante, die ca. 1991 von der WBG angeboten wurde, daß sich jeder privat aus seiner Wohnung eine Leitung legen lassen soll, damit er beim Kohlenholen in seinem Keller auf eigene Rechnung Licht anmacht, ist ein Fall für eine Satire. Erstens braucht man dazu eine Genehmigung von der WBG, da bestimmte bauliche Gesichtspunkte und Sicherheitsbestimmungen eingehalten werden müssen. Das bedeutet, wieder einmal Laufereien, zuerst zur WBG. Ausgehend von den allgemeinen Erfahrungen dürfte damit einige Zeit ins Land gehen. Dann steht der Arbeits- und Finanzaufwand für den einzelnen Mieter in keinem Verhältnis zu den der noch eventuell möglichen Einsparung an Betriebskosten von wenigen Pfennigen im Jahr. Die Mieter sind der Auffassung, daß dieser Betrag innerhalb eines normalen Toleranzbereiches liegt und demzufolge keiner Erwähnung bedarf.

Obwohl Mitarbeiter der WBG Mitte Februar 1994 direkt vor Ort auf den Beleuchtungsmißstand hingewiesen wurden und die Montage von Kellerlampen zusagten, ist bis Mitte Oktober nichts geschehen. Dieser Beleuchtungsmißstand hat übrigens dazu geführt, daß Mieter ihre provisorische Abdichtung der Fenster entfernt haben, um wenigstens tagsüber etwas Licht im Keller zu haben. Dadurch dringt ungehindert Kälte in die Keller ein, was entsprechende Auswirkungen auf die Temperaturen in den darüberliegenden Wohnungen hat.

Gegenüber dem bei der Kellerbeleuchtung erwiesenen übereilten Handeln reagiert die WBG bei einem seit Jahren immer wieder gemeldeten Mißstand wiederum überhaupt nicht. Die Relais für die beiden Treppenbeleuchtungen in einem Aufgang des Hauses funktionieren häufig nicht, das Licht wird nicht automatisch ausgeschaltet. Das bedeutet, daß entweder zwei oder vier Glühlampen über viele Stunden nutzlos brennen. Der dadurch verursachte unnütze Stromverbrauch ist höher, als die über Steckdosen abgezapften Mengen für das täglich Kohlenholen während der Heizperiode. Der Defekt an den Relais wird in Eigeninitiative von einigen Mietern, die sich inzwischen gegenseitig sachkundig gemacht haben, von Fall zu Fall durch Abschalten der Automatik vorübergehend wieder beseitigt.

Zur Grünpflege

Auf dem eingegrenzten Wohninnenhof des Gebäudes war im Zusammenhang mit den Rekonstruktionsmaßnahmen Mitte der 70er Jahre ein großer Teil der Hoffläche versiegelt worden. Auf den verbleibenden Grünflächen sind Rasen, zwei Pflaumenbäume, mehrere Fliederbüsche, ein Ahorn und ursprünglich zwei Sträucher Goldjohannisbeere.

Es wurde eine großdimensionierte Müllecke angelegt, ebenfalls betoniert und mit einer Ziegelsteinmauer umgeben. Daneben wächst ein wahrscheinlich wild ausgesäter Strauch langsam heran. Der Hof ist zur Ostseite über die Länge von ca. 18 m mit einer ca. 3 m hohen Mauer sowie zusätzlich über ca. 13 m von der Rückseite einer Werkstatt umgeben abgegrenzt, auf dem Hof schließt sich ein Gewerbeschuppen aus Backstein über die restliche Länge bis zu insgesamt ca. 30 m an. Die Begrenzungsmauer zum südlich daneben gelegenen Grundstück war Mitte der 80er Jahre umgefallen. An deren Stelle sind inzwischen gut bewachsene Abgrenzung aus Draht und Holzlatten.

Im Sommer 1993 wurden die beiden Grünflächen von einer Neuenhagener GaLaBaufirma von Pflaumenschößlingen und den Mauerresten beräumt. Dabei wurde einer der beiden Goldjohannisbeersträucher entfernt. Anschließend wurden auf beiden Flächen Rasen angesät. Diese gesamte Maßnahme wurde weder vorher angekündigt noch mit den Mietern abgesprochen. Die Mieter hatten zu der Zeit, nachdem jahrelang nichts passiert war, begonnen, sich über mögliche Umgestaltungsvarianten des Hofes zu verständigen. So hätte man zum Beispiel die Ziegelsteine oder einen Teil von ihnen nicht auf den Müll zu werfen brauchen, sondern gut für gestalterische Zwecke verwenden können. Ebenso hätte man einige Pflaumenschößlinge als Spielmöglichkeiten für die Kinder und Schattenoase bei der mitunter starken Sonneneinstrahlung auf dem Hof, deren Wärmewirkung durch die großen Ost- und Südseiten des Eckgebäudes sowie die weitgehend versiegelte Hoffläche noch verstärkt wird, belassen sollen. Der durch die Firma geschaffene Hof war vor allem kahl und sauber. Das Mikroklima auf dem Hof wurde durch diese Maßnahme verschlechtert, ohne dafür eine Ausgleichsmaßnahme zu schaffen.

Nach dieser einmaligen Aktion im Sommer 1993 wurden bis zum 5. Juli 1994 keine weiteren Pflegemaßnahmen mehr durchgeführt. Nach einer bereits längere Zeit andauernden Hitzeperiode, deren Ende nicht abzusehen war, wurde also die linke Rasenfläche (ca. 70 qm) nachmittags zwischen 14.00 und 15.00 Uhr, am 6. Juli die rechte Rasenfläche (ca. 100 qm) zwischen und 13.00 und 13.30 Uhr mit jeweils sehr lauten Geräten gemäht. Innerhalb weniger Tage war die gesamte Fläche braun. Durch privaten Kauf eines Wasserschlauches und tägliche Bewässerung verhinderten Mieter weitere Schäden an der Fläche.

Der Rasenschnitt wurde weggefahren und nicht zum Mulchen der Flächen unter den Sträuchern genutzt. Immerhin konnte vermerkt werden, daß ein kleines, von einer Mieterin angelegtes Blumenbeet, nicht abgemäht wurde und auch zwei Absperrungen um von Mietern gepflanzte Klimmerpflanzen und weitere Pflanzen respektiert wurden.

Im September wurde der ob der Trockenheit nur gering gewachsene Rasen noch einmal mit lautem Getöse mit einer dieselmotorbetriebenen Mähmaschine gemäht. Ist der Schadstoffausstoß derartiger Maschinen ohnehin auf Grund der schrittweisen Kontamination der so gemähten Böden schon ein Problem, verstärkt sich dieses auf Grund der Binnenlage des Hofes noch mehr.

Zur Hauswartstätigkeit

Die Mieter sind nicht informiert worden, welche Aufgaben der Hauswart hat. Bei ihnen verbindet sich mit einer solchen Tätigkeit die Vorstellung, daß das der gute Geist des Hauses sein sollte, der also Mängelmeldungen an die richtige Stelle weitergibt, die Abnahme der durchgeführten Maßnahmen organisiert, regelmäßig Kontrollgänge macht, um selbst Mängel in Treppenhaus, Keller, Dach und Hof festzustellen, wie Defekte an den Relais der Treppenbeleuchtung, defekte Treppenhauschalter, defekte Treppenhauslampen, unzureichende Hausreinigung, Nässe im Keller, Taubendreck und tote Tauben sowie überfüllte Papiercontainer auf dem Hof, zerschlagene Fensterscheiben an den Haustüren, Aktualisierung der Informationen auf der Informationstafel, die entsprechenden Schritte veranlaßt und die von Reparaturfirmen durchgeführten Arbeiten fachlich kontrolliert.

Von alledem spüren die Mieter nur sehr wenig. Wenn der Hauswart in der Wohnung Mängel in Augenschein genommen hat, gibt es oftmals gar keine oder undefinierbare Reaktionen, offensichtliche Mängel im Haus, wie die oben aufgezählten, werden nach Monaten nicht festgestellt, manche Informationen hängen Wochen später noch im Kasten. Für ein Grundstück gibt es zwei Hauswarte.

Nach Auffassung der Mieter wäre die Gewährleistung der Sicherheit ebenfalls ein wichtiges Aufgabengebiet des Hauswarts. Aus bisher nicht nachvollziehbaren Gründen sind die Türen zum Boden oftmals nicht verschlossen. Mieter, die entweder aus aktuellem Anlaß oder aus Verantwortungsbewußtsein nachsehen, finden geöffnete Bodenfenster und -luken auch bei niedrigen Temperaturen vor, mitunter ist auch der Dachausstieg geöffnet. Ein gesuchter Tummelplatz für Kinder aus den Häusern und aus der Nachbarschaft. Bisher haben entsprechende Hinweise von Mietern dazu nichts gebracht.

Zum Leerstand

In dem Gebäude stehen seit Jahren drei Wohnungen mit einer Gesamtfläche von immerhin ca. 220 m² leer. Diese Fläche entspricht gemäß Betriebskostenabrechnungen fast einem Zehntel der gesamten Fläche des Hauses.

Auf die Frage der Mieter konnte ihnen die WBG keine Auskunft geben. Über diesen Leerstand sind die Mieter unzufrieden, da damit ein einerseits erhebliche Mietsummen ausfallen, andererseits sinnlose Kämpfe zwischen der WBG und den Mietern, zum Beispiel zu Beschaffenheitszuschlägen und Mietminderung stattfinden beziehungsweise gründliche Reparaturen, zum Beispiel des Daches, aus Kostengründen nicht durchgeführt werden können.

Die Mieter fragen sich auch, woraus die verbrauchsunabhängigen Betriebskosten, die auch auf diese Wohnungen umgerechnet werden, bezahlt wurden und werden.

Das beträfe also die Bestandteile Grundsteuer, Schornsteinfeger, Hauswart, Reinigung, Grünpflege. Da die Anzahl der Müllcontainer durch die WBG sicherlich nach Wohnfläche berechnet wurde, sind höhere Kosten als notwendig für die Müllentsorgung zu vermuten.

Zu weiteren Problemen

Im Laufe der letzten Jahre tauchten diverse weitere Probleme auf, noch andere Schadensarten in den beiden hier näher untersuchten Aufgängen oder gleiche Schäden im dritten Aufgang. Die Reaktion der Mieter war unterschiedlich - einige weigerten sich, bestimmte Beschaffenheitszuschläge zu zahlen, andere machten von ihrem Recht auf Mietminderung Gebrauch. In diesen Fällen gab es als Reaktion der WBG unter anderem die Drohung, das Mietverhältnis aufzukündigen. Da die Darstellung ohnehin schon sehr lang ist, soll an dieser Stelle mit Verweis auf die folgenden Punkte mit der Darstellung von Problemkomplexen aufgehört werden.

Aus der Sicht der Mieter mögliches Herangehen

Die Mieter haben bereits in ihrem Brief vom Herbst 1993 ein zwischen der WBG und den Mietern abgestimmtes Vorgehen hinsichtlich aller die Instandhaltung des Hauses und der Wohnungen betreffenden sowie weiterer Fragen vorgeschlagen. Dabei legten sie besonderen Wert darauf, "ab sofort keine weiteren Einzelaktionen in einzelnen Wohnungen, die mehrere Wohnungen betreffen, z.B. Fensterreparaturen, zu machen, sondern einen abgestimmten Ablauf dieser Arbeiten zu gewährleisten. ... Als Grundlage kann man die den Mietern bekannten Mängel und Konfliktfelder nehmen, wie

- Schäden an der Fassade
- Schäden an den Fenstern
- mangelnde Wärmeisolierung zum Dachboden
- Schäden am Dachmangelnde Geräuschisolierung an den Fallrohren (Abwasser, Toilette), insbesondere in darunterliegenden Küchen und Wohnräumen
- Schäden an der Giebelwand."

Dabei nannten sie folgende Kriterien:

- Art und Umfang der notwendigen Reparatur- und Wartungsarbeiten am Gebäude sowie an Ausstattungsgegenständen,
- Rang- und Reihenfolge dieser Arbeiten auf der Grundlage z.B. solcher Faktoren, wie Beeinträchtigung der Wohnqualität sowie

- Einschätzung der Machbarkeit nach Zeit und Dimension der Maßnahmen."

Dieses Herangehen ergänzen sie durch die Punkte, die Mieter an der Lösung der Fragen zu beteiligen sowie vor der Planung von Maßnahmen und bei der Abnahme der Arbeiten die Besichtigung durch einen Fachmann in Anwesenheit von Mietervertretern zu gewährleisten.

Dieses grundlegende Herangehen soll hier mit einigen konkreten Punkten, die beim Haus eine Rolle spielen untersetzt werden:

Hinsichtlich der Reparaturen an den Fenstern sind die Mieter der Auffassung, daß endlich ein Konzept für das Haus her muß. Auf der Grundlage einer gründlichen Analyse des Zustandes aller Fenster sind die möglichen Varianten der weiteren Verfahrensweise auszuarbeiten. Zu wählen wäre zwischen gründlichen Reparaturen einschließlich sämtlicher Malerarbeiten und dem Ersatz der Fenster. Eine bisher auch praktizierte Verfahrensweise, Fenster lediglich mit neuen Wasserschenkeln zu versehen und abzudichten, ohne einen schützenden Farbanstrich aufzutragen, wird von den Mietern abgelehnt, da der Zustand dadurch nicht nachhaltig verbessert wird. Da Kastenfenster günstige Wärme- und Schallsolierungseigenschaften haben, eine Reparatur, auch eine gründliche Reparatur, nach vorliegenden Kostenvoranschlägen meistens billiger ist als ein Ersatz und einen sparsamen Umgang mit Ressourcen ermöglicht, wäre der gründlichen Reparatur der Fenster einschließlich der Fensterrahmen und -kästen der Vorrang zu geben. In die Konzeptarbeit müßten die Erkenntnisse aus dem Einbau der beiden neuen Fenster einbezogen werden, wozu vorher allerdings eine Abnahme dieser beiden Fenster durch einen Fachmann einschließlich Befragung der Mieter hinsichtlich der oben genannten Eigenschaften erfolgen müßte.

Was die Treppenreinigung betrifft, sind einige Mieter der Auffassung, daß diese wieder durch die Mieter übernommen werden sollte, da es dann sauber ist und zudem noch ein erheblicher Anteil der Betriebskosten eingespart werden kann.

Zur Reinigung der glatten Flächen des Treppenhauses empfiehlt es sich, den sich absetzenden Staub zweimal pro Jahr mit einem Staubwedel zu entfernen sowie weiteren Schmutz einmal jährlich feucht mit einer leichten Waschmittellauge abzuwischen. Wenn man einen absolut sauberen Eindruck haben will, dann müßten die grobverputzten Stellen abgeschliffen und neu gestrichen werden.

Da die Rekonstruktion des Hauses vor nahezu 20 Jahren erfolgt ist, schlagen die Mieter dieses Aufganges vor, anstelle einer Spezialreinigung die Toreinfahrt und den Treppenflur im Erdgeschoß malermäßig einschließlich glätten der Wände zu erneuern. Die Mieter möchten diese Arbeiten in Eigeninitiative selbst durchführen, wenn das Material durch die WBG zur Verfügung gestellt wird.

Solche Mängel wie Nässe im Keller sollten Anlaß sein, Formen der Zusammenarbeit zwischen WBG und Mietervertretern zu finden, wie zum Beispiel turnusmäßige Beratungen, um auf rationelle Weise Baumängel zu erkennen sowie wirksame und dauerhafte Maßnahmen einzuleiten.

Einschätzung des Verhältnisses der Mieter untereinander

An der Verfahrensweise der Mieter, sich der WBG in allen das Haus betreffenden Fragen als Partner anzubieten, kann man erkennen, daß es untereinander gute Kontakte gibt und die Mieter wesentliche Angelegenheiten des Hauses gemeinsam klären wollen.

Wie schätzen die Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Die Mieter des Hauses, die den Brief an die WBL unterschrieben hatten, sowie einige weitere sind der Auffassung, daß die Ursachen für den dargestellten Zustand weitgehend in fehlenden Konzepten der WBG zu suchen sind, was letzten Endes auf Kosten der Mieter und der Bausubstanz der Häuser geht. Im Ergebnis ihrer gesamten Bemühungen kommen die Mieter zu folgender Einschätzung:

1. es scheint so, als hätten die Mitarbeiter der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg nicht verstanden, daß die Mieter ihnen engagierte und zum Teil fachlich fundierte Kooperation angeboten haben, um gemeinsam dafür zu sorgen, daß die Substanz der Wohngebäude sich nicht noch weiter verschlechtert, sondern die vorhandenen Kräfte und Mittel so rationell wie möglich eingesetzt werden,

2. es scheint so, daß sich die Mitarbeiter der WBG nicht als Vertreter eines Dienstleistungsunternehmens verstehen, dessen Zielgruppe die Mieter sind, für deren Wohnqualität und damit Lebensqualität man als WBG-Mitarbeiter zumindest mit verantwortlich ist,
3. es scheint so, daß es in der WBG zu keinem der dargestellten Probleme ein Lösungskonzept gibt, sondern nach Willkür und Stimmung von Fall zu Fall entschieden wird,
4. es scheint so, als fühlten sich die WBG-Mitarbeiter von den sich ständig um Wohnung und Haus kümmernden Mietern vor allem belästigt; manches Mal hat man sogar den Eindruck, als meinen die WBG-Mitarbeiter, sie müßten die kritischen Mieter, die auf die Lösung ihrer oftmals doch recht gravierenden Probleme drängen, in die Schranken weisen,
5. es scheint so, als wäre es den Mitarbeitern der WBG relativ gleichgültig, ob die Mieter bei besserer Berücksichtigung von Umweltschutzaspekten Betriebskosten senken könnten,
6. es scheint so, als wollten sich die WBG-Mitarbeiter selber überflüssig machen, da sie den Unmut der Mieter über sie geradezu heraufbeschwören.

Fallbeispiel D 9

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Mit diesem Mieter wurde über zwei Probleme gesprochen, die er im Zusammenhang mit einem Wohnungstausch innerhalb des Bestandes der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg gemacht hat. Das erste betrifft solche Fragen, die mit der Vermietung unmittelbar zusammenhängen, wie Wohnungsangebot, Wohnberechtigungsschein, Kündigungsfristen, das zweite betrifft Fragen der malermäßigen Instandsetzung.

Der Mieter hatte eine große Vier-Raum-Wohnung (ca. 100 m²), die der Wohnungsbaugesellschaft gehörte. Er wollte aus dieser großen in eine kleinere Vier-Raum-Wohnung oder Drei-Raum-Wohnung der WBG tauschen.

Er besaß einen Wohnberechtigungsschein für drei Zimmer. Durch der Abteilung Vermietung der WBG war ihm eine kleinere Vier-Raum-Wohnung angeboten und fest zugesagt worden. Dann wurde diese Zusage mit der Begründung zurückgezogen, die Freistellung des vierten Raumes sei durch das Bezirksamt nicht genehmigt worden. Eine entsprechende Anfrage des Mieters beim Bezirksamt ergab jedoch, daß der Antrag auf Freistellung beim Bezirksamt nicht vorlag.

Die dem befragten Mieter fest zugesagte Wohnung war dann von der Abteilung Vermietung an andere Interessenten vermietet worden.

Die WBG unterbreitete dem Mieter dann ein weiteres Angebot und verlangte vom Mieter, er müsse den Mietvertrag von einem Tag auf den anderen mit sofortiger Wirkung, also auch Mietzahlung, unterschreiben. Für die Wohnung, die er aufgab, erhielt er jedoch nur eine Kündigungsfrist gemäß BGB, also von einem Vierteljahr. Der Mieter hatte bereits Nachmieter für diese Wohnung, eine Frau mit zwei Kindern mit einem WBS für drei Zimmer und deren Lebenspartner mit einem WBS für ein Zimmer. Die zwei Wohnberechtigungsscheine wurden von der WBG nicht zusammengelegt. Die neue Mieterin sollte beim Bezirksamt einen WBS für eine Vier-Raum-Wohnung beantragen, was dort abgelehnt wurde. Daraufhin wurde seitens der WBG eine Freistellung des vierten Raumes durch das Bezirksamt beantragt. Diese Prozedur dauerte sechs Wochen.

Der ausziehende Mieter sah natürlich nicht ein, daß er innerhalb der Wohnungsbaugesellschaft über mehrere Monate die Miete für zwei Wohnungen bezahlen sollte und bezahlte nur noch für einen Monat. Die zweite Monatsmiete hat sich die WBG dann ohne Absprache dadurch besorgt, daß sie die fälligen Rückzahlungen für zu viel einbehaltene Betriebskosten aus der bisherigen Wohnung des Mieters einfach einbehält, was annähernd der Größenordnung einer Monatsmiete dieser Wohnung entspricht. Die dritte Monatsmiete erließ die WBG dem Mieter dann stillschweigend, da zwischenzeitlich, nach Verlauf von zwei Monaten, mit dem Nachmieter ein Mietvertrag abgeschlossen worden war.

Als symptomatisch für die Arbeitsweise der WBG und deren hohen Selbstwertgefühl soll hier an kleines Ereignis am Rande nicht unerwähnt bleiben: Bei der Wohnungsabnahme der bis dahin bewohnten Wohnung durch die WBG war das Kündigungsschreiben nicht vorhanden, so daß die Wohnung eigentlich nicht hätte abgenommen werden dürfen, womit dann alles vorherige umsonst gewesen wäre. Über diesen Fehler in den eigenen Reihen sah die WBG großzügig hinweg.

Der Mieter mußte vor dem Ausziehen für die Renovierung der bis dahin gemietete Wohnung sorgen. In Absprache mit dem Nachmieter tat er das in Form der Überlassung einer kompletten Zimmereinrichtung für den Nachmieter. Das wurde in der WBG aktenkundig gemacht.

Dann mußte der Mieter jedoch auch noch für die Renovierung der von ihm neu angemieteten Wohnung aufkommen. Insgesamt mußte also der Mieter, der innerhalb der WBG von einer größeren Wohnung in eine kleinere wechseln wollte folgende damit zusammenhängende Kosten tragen:

- die Kosten für die Renovierung von zwei Wohnungen,
- zwei zusätzliche Monatsmieten für die bisher bewohnte größere Wohnung.

Für die neu angemietete Wohnung wurde ihm dann der Betrag einer Nettokaltmiete für einen Monat erlassen, was aber keinesfalls einen finanziellen Ausgleich darstellt.

Dazu kommt weiterhin, daß die neu gemietete Wohnung von der WBG nicht genau abgenommen wurde:

- das Bad dieser Wohnung ist gefliest, was nicht der Grundausstattung des Hauses entspricht, der Mieter weiß nicht, wie das eingeschätzt wird und was auf ihn bei notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen zukommt,
- Waschbecken, Toilettenbecken und Badewanne waren alt, nur das Toilettenbecken wurde ausgetauscht, die Risse im Waschbecken waren erst sichtbar, als der neue Mieter es gründlich gesäubert hatte - es ist unklar, wie Waschbecken und Badewanne gewertet werden,
- im gesamten Gebäude waren kurz vor Einzug des Mieters neue Heizkörper eingebaut worden. Die Sockel, auf denen die alten Heizkörper befestigt waren, wurden dabei jedoch nicht herausgenommen, obwohl sie für die neuen nicht benötigt werden und stören. Wenn der Mieter sie nun entfernt, wer kommt für den Aufwand auf, wer für evtl. entstehenden Schaden?

Kritikpunkte des Mieters sowie aus seiner Sicht mögliches Herangehen

In Auswertung dieser Erfahrungen kommt der Mieter zu folgenden Schlußfolgerungen:

- es wäre ein Leichtes für die Mitarbeiter der Abteilung Vermietung, alle Fragen, die den Tausch bzw. Wechsel von Wohnungen innerhalb der Wohnungsbaugesellschaft betreffen, zu koordinieren,
- wenn die WBG diese Koordinierungsfunktion übernehme, dann würde sie sich selbst sowie den Mietern einiges an Aufwand sparen und dazu beitragen, bei den Mietern unnötigen Verdruß zu vermeiden und ihr eigenes Ansehen zu erhöhen,
- eine inhaltliche und zeitliche Koordinierung zwischen gegenwärtigem und Nachmieter ist in vielen Fällen möglich,
- bei Tausch oder Wechsel von Wohnungen innerhalb des Bestandes der WBG muß der Zeitpunkt der Kündigung des alten Mietvertrages mit dem des neuen übereinstimmen,
- das Verlangen, daß ein Mieter für die Renovierung von zwei Wohnungen aufkommt, ist unzumutbar,
- Zustand und Mängel in der Wohnung müssen vor Überlassung genau erfaßt werden, es müssen alle Mängel angesprochen und Vereinbarungen über Verantwortlichkeiten, Reihenfolgen und ungefähren Zeitpunkt des Abschlusses der notwendigen Maßnahmen getroffen werden.

Fallbeispiel E 1

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen Gewerbemieter (Textilgeschäft) in einem Altbau von ca. 1910.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Auf Grund des Gewerbemietvertrages vom Januar 1992 ist der Gewerbemieter verpflichtet, alle Instandhaltungsarbeiten und Erneuerungen in den angemieteten Räumen auf seine Kosten ausführen zu

lassen.

Der Mieter nannte folgende Probleme:

- Fenster und Tauben,
- Heizungskosten,
- Reparatur und Ersatz von Ausstattungsgegenständen,
- Betriebskosten.

Zu den Fenstern und Tauben

Die Fenster zur Hofseite waren undicht, defekt und hatten bereits keinen Innen- und Außenanstrich mehr. Der Mieter mußte sie mit erheblichem Aufwand reparieren und zum Teil neu verglasen lassen. Über Art und Umfang der Reparaturen gab es keine Abstimmung mit der Wohnungsbaugesellschaft.

Die instand gesetzten Fenster und Fensterbretter der Gewerberäume des Mieters zur Hofseite sind ständig durch Taubenkot beschmutzt, auch die neuen Scheiben bereits verätzt, die Hauswand ist stellenweise ebenfalls ekelerregend beschmutzt. Die Tauben haben seit Jahren ihren Unterschlupf auf dem Dachboden des Hauses, da einige Fenster nicht verschlossen bzw. die Glasscheiben heraus gefallen waren. Das Taubenproblem ist der WBG seit Jahren bekannt. Sie begegnete dem unprofessionell, dilettantisch und dementsprechend erfolglos; die fehlenden Glasscheiben wurden durch Plastefolien ersetzt und hatten auf Grund ihrer geringen Festigkeit keine lange Wirkung; es steht auch immer wieder mal ein Fenster offen. Wer die Fenster öffnet, ist nicht bekannt, die über zwei Hausaufgänge erreichbaren Türen zum Dachboden findet man bei sporadischen Überprüfungen meistens geöffnet vor.

Hier werden nicht nur die vom Gewerbemieter instand gesetzten Fenster, sondern auch das von der WBG verwaltete Gebäude auf Zeit stark beschädigt, es besteht ein gesundheitliches Risiko für die Mieter, insbesondere für die kleinen Kinder.

Zu den Heizungskosten

Bei der Suche nach den Ursachen für den verhältnismäßig hohen Energieverbrauch für die Beheizung der Gewerberäume wurde festgestellt, daß die Kellerfensterluken unter den Gewerberäumen teilweise wiederum offen sind, wodurch Kälte, Nässe sowie Katzen und Ungeziefer ungehindert eindringen, unter Umständen sogar Rohre einfrieren können. Der Hauswart wurde darauf hingewiesen und sagte zu, daß die Kellerluken zugemauert werden sollen.

Zu Reparatur und Ersatz von Ausstattungsgegenständen

Laut Mietvertrag ist der Mieter verpflichtet, die in den Gewerberäumen vorhandenen Ausstattungsgegenstände, wie Ofen, Durchlauferhitzer, Wasch- und Toilettenbecken, auf eigene Kosten reparieren bzw. ersetzen zu lassen. Hinsichtlich Typen, Standard und Design bei Ersatz von Ausstattungsgegenständen sowie Verfahrensweise bei Auszug des Mieters gibt es zwischen ihm und der WBG keine Vereinbarungen.

Zu den Betriebskosten

Der Mieter muß die auf die Gesamtfläche bezogenen anteiligen Betriebskosten bezahlen. Das bedeutet, daß er hinsichtlich der Bestandteile Wasserver- und -entsorgung sowie Hausmüllentsorgung absolut mehr bezahlen muß, als andere Mieter des Hauses, da er nur einen geringen Wasserverbrauch und sehr geringe Müllmengen hat. Den gewerbsmäßig anfallenden Müll entsorgt er gesondert.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Der Mieter ist der Auffassung, daß man Gewerberäume in einem Teil eines Gebäudes nicht gesondert betrachten kann, sondern daß Mängel und Probleme, die bei den Gewerberäumen auftauchen, auf ihren Zusammenhang mit dem gesamten Gebäude hin untersucht werden müssen. Besteht ein solcher Zusammenhang, dann sind grundsätzliche Maßnahmen erforderlich, die mit den Mietern abgestimmt werden müssen. Nur die Gewerberäume betreffende Fragen wären im Rahmen der Lösung der grundsätzlichen Fragen gesondert zu vereinbaren. Einzelne Maßnahmen, die nur die Gewerberäume betreffen, jedoch grundsätzlicher Voraussetzungen bedürfen, haben wenig Sinn und sind deshalb abzulehnen.

Darüber hinaus ist er der Auffassung, daß derartige Sachverhalte, wie offene Kellerfensterluken und offene bzw. schadhafte Bodenfenster sowie offenstehende Bodentüren Gegenstand regelmäßiger Kontrollen durch die WBG einschließlich notwendiger Reparaturen sein müßten.

Was die Betriebskosten betrifft, wäre es unbedingt notwendig, sie in den Positionen, wo das möglich ist, dem jeweiligen Verursacher zu berechnen. Nur dann bestehen Möglichkeiten für deren Senkung. In diesem Fall betrifft das insbesondere den Wasserverbrauch, da die gegenwärtige Aufteilung der Kosten nach Fläche den Sachverhalten nicht entspricht. Der Einbau einer Wasseruhr wäre sinnvoll.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter hält das Herangehen der WBG-Mitarbeiter gegenüber Gewerbiemietern für sehr formal. Es ist verständlich, daß es für Gewerberäume andere Mietkonditionen gibt als für Wohnräume. Er vermißt jedoch ein Konzept der WBG, wie der Gesamtzusammenhang zwischen Gewerberäumen, Gebäuden und Mietern berücksichtigt werden kann. Er vermißt auch ein Gesamtkonzept der Bewirtschaftung für dieses Haus, was regelmäßige Durchsichten, Kontrollen und Festlegung von notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen betrifft.

Nicht in Ordnung ist, daß der Gewerbiemietler praktisch sämtliche Pflichten auf seiner Seite hat und der Vermieter alle Rechte. Wegen vorangegangener schlechter Erfahrung bei Verhandlungen mit der WBG, was das Gewerbeobjekt betrifft, vermeidet der Gewerbiemietler erst einmal jegliche Investition oder Verbesserung bzw. Veränderung in seinem Objekt, wegen der er zu Verhandlungen mit der WBG verpflichtet wäre.

Fallbeispiel E 2

Die Firma ... ist eine in Lichtenberg ansässige Handwerksfirma auf dem Gebiet der Gas- und Wasserinstallationen. Ausgehend von zwei Problemkomplexen, mit denen diese Firma, wie andere auch, immer wieder konfrontiert werden, waren vor allem die Lösungsmöglichkeiten, die WBG, Handwerksfirmen und Mieter potentiell hätten, die aber noch nicht genutzt werden, Gegenstand der Befragung.

Ein Hauptproblem besteht darin, daß die Mieter oftmals gerne im Zusammenhang mit dem Auswechseln eines Ausstattungsgegenstandes, der Bestandteil des Mietvertrages ist, eine Lösung umsetzen möchten, die ihre persönlichen Wünsche in Bezug auf Zusatzgeräte, der Anordnung aller Geräte, evtl. auch deren Design und den Bedienkomfort mit berücksichtigt. Dem stehen zur Zeit noch verschiedene Hemmnisse sowohl seitens der Handwerksfirmen als auch der WBG entgegen.

Die dargestellten Möglichkeiten beziehen sich auf diese Branche, sind aber nicht darauf beschränkt, können vielmehr auf andere erweitert werden.

Die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg hat für alle Gerätearten, mit denen die von ihr vermieteten Wohnungen ausgestattet sind, Preislimite festgesetzt, die so stark an das Minimum angelehnt sind, so daß nur geringe Auswahlmöglichkeiten zwischen verschiedenen Gerätetypen gegeben sind. Das betrifft die folgenden Gerätearten:

- Gasherde
- Elektroherde
- Durchlauferhitzer
- Warmwasserspeicher

- Badewannen
- Spülkästen
- Toilettenbecken
- Waschbecken
- Spülchränke
- Armaturen.

Diese Preislimite sind mitunter so eng, daß selbst bei geringster Preisdifferenz vergleichbarer Gasherdtypen der um wenig billiger genommen werden kann. Dabei handelt es sich um einen dreiflammigen Gasherd mit Backröhre. Zwischen beiden Typen bestehen nur geringfügige Unterschiede, so daß die Auswahlmöglichkeit zwischen diesen beiden Typen für den Mieter nicht der wichtigste Aspekt wäre.

Will ein Mieter darüber hinausgehende Nutzungsmöglichkeiten des neu eingebauten Gerätes realisieren, muß er das selbst bezahlen, wobei die WBG bei verschiedenen Mietern aus nicht bekannten Gründen unterschiedlich entscheidet. Viele Mieter vermeiden deshalb die langwierige Auseinandersetzung mit der WBG und kaufen sich ein Gerät oder eine Armatur ihrer Wahl von einem Händler ihrer Wahl. Bei der Entscheidung für eine bestimmte Gerätekonstellation spielen für den Mieter solche Gesichtspunkte wie in der Nähe liegende Vertragswerkstätten bestimmter Herstellerfirmen und das Auftraggeber-/Auftragnehmeverhältnis zwischen WBG und den Handwerksbetrieben meistens eine untergeordnete Rolle. Bei der Montage und bei notwendigen Reparaturen treten dann jedoch häufig Probleme auf; viele der technischen Probleme können die Handwerksfirmen nicht lösen, weil sie mit der speziellen Montage- und Reparaturtechnologie nicht vertraut sind und/oder über die entsprechenden Ersatzteile nicht verfügen, die finanziellen Probleme kann die WBG nicht lösen, weil das Gerät nicht von ihr in Auftrag gegeben wurde. Die Berücksichtigung bei der Mietfestsetzung verursacht zusätzliche Probleme.

Die Handwerksfirmen beschränken sich aus folgenden Gründen auf wenige Typen bzw. Typenreihen:

- sie brauchen für alle Typen bzw. Typenreihen eine bestimmte Ersatzteilverhaltung. Diese ist auf Grund begrenzter Lagerkapazität nur für wenige Typen(reihen) möglich.
- der Beschaffungsaufwand steigt mit der Anzahl der Typen(reihen),
- Rabattpreise werden nur bei größeren Losgrößen gewährt,
- bei Sonderbestellungen, also bei Bestellungen von Geräten, die nicht im Angebot der jeweiligen Firma sind, tauchen in allen Phasen zusätzliche Probleme auf - stellt sich ein Gerät bei der Aufstellung als defekt heraus, dann sind Sondervereinbarungen mit dem Mieter hinsichtlich der Überbrückungszeit notwendig, da ein derartiges Gerät von der Firma ansonsten nicht auf Lager genommen wurde. Bei Geräten aus dem Angebot der Firma können Probleme, die sich beim Aufstellen ergeben, durch einfaches Auswechseln des Gerätes gelöst werden.
- bei Reparaturen von Sonderbestellungen müssen die Ersatzteile gesondert bestellt werden, wodurch sich längere Wartezeiten ergeben,
- jede Typenreihe hat ihre Besonderheiten hinsichtlich der Montage und Reparatur, die für die Firma einen zusätzlichen Aufwand bewirken und sich demzufolge im Preis niederschlagen.

In Bezug auf die WBG werden folgende Gründe angenommen:

- es stehen nur begrenzte finanzielle Mittel zur Verfügung,
- jede Abweichung vom Normalen bringt zusätzliche Probleme und zusätzlichen Aufwand,
- es gibt bisher keinen Modus, wie in derartigen Fällen fundiert und für beide Seiten, Vermieter und Mieter, am gerechtesten verfahren werden soll, z.B., wer für Reparatur und Wartung der außerhalb des Standards installierten Geräte aufkommt,
- es ist nicht geklärt, wer für die Überbrückung von unvorhersehbaren Komplikationen bei Montage oder Reparatur durch Ersatzgeräte zuständig ist.

Die Möglichkeiten, eine andere Verfahrensweise zu praktizieren, sollen hier stichpunktartig aufgelistet werden:

Voraussetzungen, die durch die Handwerkerfirmen gegeben sind:

- die Handwerksfirmen sind Vertragswerkstätten für einen oder mehrere Hersteller,
- in Lichtenberg und in den anderen Stadtbezirken gibt es von jedem Gewerk mehrere Firmen, die sich jeweils auf wenige Herstellerfirmen spezialisiert haben und als Vertragswerkstätten für diese fungieren,
- diese Herstellerfirmen liefern meistens Typenreihen für bestimmte Gerätetypen, die sich im Ausstattungsgrad, Design und Bedienungskomfort unterscheiden,
- diese Typenreihen sind nach dem Baukastenprinzip konstruiert, Ersatzteile sind können demzufolge im Lager vorgehalten werden,
- Aufstellung und Reparatur der Geräte sind dem Handwerker vertraut,
- die Handwerksfirma hat einen guten Überblick über diese Typenreihen und kann sowohl die WBG als auch die Mieter sachkundig beraten,
- viele Handwerksfirmen sind mit der notwendigen Computertechnik ausgestattet, um die verschiedenen Ausstattungsvarianten hinsichtlich der Zubehörteile und deren preislicher Auswirkung berechnen zu können.

Voraussetzungen, die durch die WBG gegeben sind:

- sie verfügt über Fachleute, die die mietrechtlichen Konsequenzen einer derartigen Verfahrensweise klären können,
- sie verfügt über personelle und EDV-Kapazität, womit verschiedene Varianten erarbeitet und berechnet werden können,
- sie verfügt über Geschäftsbeziehungen mit verschiedenen Handwerkerfirmen bei jedem Gewerk und damit über die gesamte Palette der Herstellerfirmen, für die diese Handwerksfirmen Vertragswerkstätten sind,
- es gibt Forschungs- und Lehrinrichtungen, die im Zusammenhang mit Beleg- und Diplomarbeiten Fragen der Rationalisierung von Arbeits- und Entscheidungsprozessen unter Nutzung der EDV untersuchen und
- es gibt Mieter, die genau diesen Ansatz unterstützen und bei seiner Umsetzung mitwirken würden.

Damit sind Voraussetzungen gegeben, um gemeinsam mit den Mietern eine größere Angebotspalette für die Ausstattung der Wohnungen bei allen in Betracht kommenden Gerätearten und Ausstattungsgegenständen zu erarbeiten. Die geeignetste Form wäre wahrscheinlich ein Katalog.

Auf dieser Grundlage könnte man also künftig so verfahren, daß der Mieter bei notwendigem Ersatz von Ausstattungsgegenständen die Möglichkeit erhält, sich aus diesem Katalog Varianten auszusuchen, auf deren Grundlage die Aufträge an die Vertragswerkstätten erfolgen. Diese entsprechenden Angebote, in denen die Einzelleistungen in zwei Gruppen unterteilt werden - Leistungen für den Ersatz des vorhandenen Ausstattungsgegenstandes und Leistungen, die aus der gewünschten Ergänzungsausstattung resultieren. Diese sind wiederum die Ausgangsdaten für die Berechnungen durch die Wohnungsbaugesellschaft sowie den Ausdruck der Ergänzung zum Mietvertrag.

Dabei gäbe es zwei Möglichkeiten:

1. Der Mieter kann zwischen verschiedenen Geräten innerhalb einer bestimmten Typenreihe auswählen und bezahlt die Differenz zwischen dem Preis für die Normalausstattung und den zusätzlichen Ausstattungsbestandteilen voll, die Miete wird durch den ausgewechselten Ausstattungsgegenstand in ihrer Höhe nicht beeinflußt, der eventuelle Nachmieter bezahlt den Zeitwert an den gegenwärtigen Mieter, Reparaturen an den Zusatzausstattungen werden vom Mieter getragen. Diese Verfahrensweise ist relativ unübersichtlich und bringt evtl. immer wieder zusätzliche Arbeit.
2. Wie 1., doch der Mieter bezahlt einen höheren Mietzins in Abhängigkeit vom Preis der Zusatzausstattung und gültigen Abschreibungssätzen, die Wartungs- und Reparaturleistungen werden durch die WBG bezahlt. Der Nachmieter übernimmt dieses Gerät und bezahlt die dafür festgesetzte Miete. Diese Verfahrensweise ist einfach und überschaubar.

Die Firma ... würde sich an einem derartigen Projekt beteiligen.

Das zweite Problem bezieht sich auf die grundsätzliche Arbeitsweise der Wohnungsbaugesellschaft im Zusammenhang mit notwendigen Handwerkerleistungen in den Wohnungen. Ausgehend von den Erfahrungen, die er mit der Verfahrensweise der KWV gemacht hat, kommt er zu der Schlußfolgerung, daß

die Zeit zwischen Melden eines Mangels durch den Mieter an die WBG bis zur Auftragsvergabe länger geworden ist.

Die Mängelmeldung erfolgt durch den Mieter an den Hauswart. Das wäre prinzipiell sinnvoll, da der Hauswart über den Zustand von Haus und Wohnungen am besten informiert sein sollte. Doch weder der Hauswart noch der Instandhalter und der Leiter des Hauswartstützpunktes dürfen Aufträge an die Handwerksfirmen erteilen, sondern sie müssen diese Mängelmeldungen an die Bestandsverwaltung weitergeben. Bis dann der Auftrag durch diese erteilt wird, vergeht viel Zeit. Wenn in dringenden Fällen die Handwerksfirma ohne Auftrag Mängel beseitigt hat, gab es großen Ärger, zum Teil gibt es ein Jahr später für die durchgeführten Arbeiten noch keinen Auftrag.

Eine mögliche Lösung bestände in der Ausdehnung des Ermessensspielraums für die Mitarbeiter der Hauswartstützpunkte sowohl hinsichtlich der Einschätzung der Mängel als auch der Auftragserteilung. Das heißt, wenn der Hauswart einen durch den Mieter gemeldeten Mangel besichtigt hat, müßte die Entscheidung bei ihm liegen, ob entweder er die Reparatur durchführen kann oder eine Fachfirma den Mangel begutachten muß, da er die dafür erforderlichen Fachkenntnisse nicht hat, oder ob eine Fremdfirma diesen Mangel beseitigen muß. Die Auftragserteilung könnte unbürokratisch dann trotzdem durch die bestandsverwaltung erfolgen, aber unverzüglich.

Fallbeispiel F 1

Das Lichtenberger Begegnungszentrum (LiBeZem) ist ein gemeinnütziger Verein, zu dessen Hauptanliegen die Interessenvertretung von Menschen mit Behinderungen gehört. Er ist ein Bestandteil des Berliner Behindertenverbandes, in dem es eine Arbeitsgruppe behindertengerechtes Bauen, BauRad, gibt, die sich speziell mit Wohnungsanpassungen für Behinderte beschäftigt. Die bezirkliche Koordinierung der Tätigkeit zur Lösung von Problemen, die Menschen mit Behinderungen betreffen, erfolgt über den Behindertenbeirat Lichtenberg, in dem auch Vertreter des Bezirksamtes, speziell des Sozialamtes und des Tiefbauamtes, mitwirken.

Genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Menschen mit Behinderungen wollen als ganz normale Menschen angesehen werden und in den normalen Alltag integriert sein. Das heißt also auch, in einem ganz normalen Wohnhaus leben und bei notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen usw. normal berücksichtigt werden. Das wäre prinzipiell möglich, wenn je nach Art und Grad der Behinderung sowie deren Entwicklungsprognosen die damit verbundenen spezifischen Probleme genau untersucht würden und in Abhängigkeit von der jeweiligen Behinderung und dem daraus resultierenden Bedarf entsprechende Veränderungen in den Wohnungen und Häusern vorgenommen würden. Oftmals handelt es sich nur um geringfügige Veränderungen, mit denen dem jeweils Betroffenen sehr geholfen werden könnte.

Die Praxis jedoch zeigt, daß sich insbesondere diejenigen, die das unmittelbar beeinflussen könnten, damit besonders schwer tun, obwohl es genügend Erfahrungspotential bei den Menschen mit Behinderungen sowie deren Interessenverbänden als auch spezialisierten Herstellern für eine sachdienliche Unterstützung gibt.

Aufgrund dessen, daß es viele verschiedene Arten von Behinderungen gibt, aus denen wieder spezifische Probleme erwachsen, wurden für diese Studie Vertreter des LiBeZem und des Sozialamtes befragt, die Darstellung gibt damit einen Überblick und zeigt generelle Lösungsansätze.

Es wurden insbesondere folgende Problemkomplexe genannt:

- Gestaltung und Ausstattung der Wohnungen und Häuser,
- Wohnumfeld,
- Sanierungsmaßnahmen in Häusern und Wohnungen,
- Baustellen,
- Auswahl der Gebäude,
- Anzahl der für Behinderte geeigneten verfügbaren Wohnungen
- Wohnungstausch- bzw. -wechsellmöglichkeiten.

Zur Gestaltung der Wohnungen und Häuser

In den Wohnungen stellen viele "Kleinigkeiten" oftmals eine unüberwindbare Barriere dar. Dazu gehören:

- Bau- und Funktionsweise der Türen zur Wohnung und innerhalb der Wohnung,
- Sicherheitsstandard der Türen (gegen Einbruch),
- die Lichtschalter,
- die Fenstergriffe,
- die Zugänglichkeit des Balkons,
- die Geschirrspülbecken,
- die Toiletten,
- die Waschbecken,
- die Badewannen,
- die Ausstattungs- und Einrichtungsgegenstände,
- der Stellplatz für den Rollstuhl (vor allem Elektro-Rollstuhl).

Bei den Häusern führen folgende Punkte zu Konflikten:

- die Zugänge zu den Häusern,
- die Haustüren,
- die Briefkästen,
- die Aufzugtüren,
- die Tastaturen in den Aufzügen.

Zu Barrieren können weiterhin werden:

- unzureichende und zu kleine Beschilderung/Beschriftung,
- das Fehlen taktiler Zeichen für Blinde und entsprechende Farbkontraste für Sehbehinderte.

Anordnung und Funktionsweise der aufgelisteten Installationen und Ausstattungen entsprechen den körperlichen Möglichkeiten von Menschen ab einer bestimmten Körpergröße, Wendigkeit und Kraft. Für Menschen von geringerer Körpergröße oder -kraft, chronischen Gelenkerkrankungen, für solche, die auf Gehhilfen angewiesen sind oder sich nur mit dem Rollstuhl fortbewegen können, sind diese oftmals nicht erreichbar oder bedienbar. Bei Sanierungen, Modernisierungen und Neubauten werden diese Probleme nur bei besonders dafür vorgesehenen Häusern und das selten genug berücksichtigt, bei den bisher von der WBG durchgeführten Instandhaltungsmaßnahmen spielten sie so gut wie keine Rolle.

Es gibt bis jetzt auch nur eine bruchstückhafte Übersicht darüber, wo Menschen mit Behinderungen wohnen und welche Probleme es für sie dort in Bezug auf Installationen und Ausstattungen gibt. Dadurch wäre es gegenwärtig auch nur bedingt möglich, im Zusammenhang mit Instandsetzungsmaßnahmen entsprechende Änderungen zur Beseitigung von Barrieren einzuplanen und durchzuführen.

Zum Wohnumfeld

Das Wohnumfeld vieler Gebäude und Wohnanlagen ist außer einem Balkon eine der wenigen Möglichkeiten für Behinderte, sich ohne großen zusätzlichen Aufwand im Freien aufhalten zu können und mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen. Um das zu ermöglichen, wären einige Anforderungen gesondert zu berücksichtigen, wie ausreichend breite und stufenlose Durchwegungen, taktile Zeichen und Schilder mit großen Buchstaben, Aufenthaltsmöglichkeiten an solchen Stellen, wo auch Kontakt mit anderen Bewohnern möglich ist, man jedoch nicht unmittelbar im Bewegungsraum von Kindern und Jugendlichen ist.

Darauf hat man sich in früheren Jahren zu wenig eingestellt, die bisher in Lichtenberg durchgeführten Wohnumfeldmaßnahmen haben dieses Problem auch nicht ausdrücklich thematisiert.

Zu Sanierungsmaßnahmen in Häusern und Wohnungen

Bei notwendigen Sanierungsmaßnahmen in den Häusern und Wohnungen werden Mieter oftmals vorübergehend in Mieterhotels untergebracht. Das führt dann mitunter dazu, daß diese Menschen für die gesamte Zeit an die Wohnung gefesselt sind, da dort im vorhinein im Haus keinerlei Anpassungsmaßnahmen durchgeführt wurden.

Die Unterbringung in Mieterhotels ist auch insofern ungünstig, als bei ohnehin geplanten Sanierungsmaßnahmen in Häusern und Wohnungen eine besonders günstige Gelegenheit besteht, Belange Behinderter ohne großen zusätzlichen Aufwand mit zu berücksichtigen. Dazu ist es notwendig, von der Planung bis zur Bauabnahme die Betroffenen sowie das Kenntnis- und Erfahrungspotential ihrer Interessenverbände mit einzubeziehen, um in den Wohnungen, in denen Betroffene wohnen, oder eventuell in anderen, günstiger gelegenen Wohnungen innerhalb des Gebäudes entsprechende Anpassungen gleich mit vorzunehmen. Bei den Umbauarbeiten in der Erich-Kurz-Straße gab es dazu vorher jedoch keine Koordinierungen zwischen der WBG und den Menschen mit Behinderungen und ihren Interessenvertretungen, obwohl dort das Problem deutlich wurde. Die dort wohnenden Behinderten wurden während dieser Zeit weit weg in ein Mieterhotel gebracht und konnten demzufolge keinerlei Hinweise geben, der Berliner Behinderten Verband wurde auch nicht um Rat gefragt. Das Ergebnis sind weiterhin gravierende Probleme für die Betroffenen, deren Berücksichtigung jedoch im Rahmen derartig groß dimensionierter Maßnahmen überhaupt nicht ins Gewicht gefallen wäre.

Zu den Baustellen

Baustellen jeglicher Art stellen in Abhängigkeit von der Behinderung oftmals eine große, manchmal unüberwindliche Barriere, mitunter sogar gefährliche Barriere dar. Für Rollstuhlfahrer sind folgende, in der Praxis nicht ausreichend berücksichtigte Gesichtspunkte wichtig:

- Breite der Umfahrungen einer Baustelle oder der Durchgänge,
- stufenloser und ausreichend breiter Übergang zur Umfahrung,
- Freihaltung von Straßenraum am Fahrbahnrand,
- Hinweis auf andere Umfahrungsmöglichkeiten.

Für Blinde oder Sehschwache erwachsen unmittelbare Gefahren daraus, daß Baugruben oftmals nicht mit Planken oder anderen festen Materialien abgesichert, sondern nur mit einem rot-weißen Plasteband markiert sind.

Zur Anzahl der für Behinderte geeigneten verfügbaren Wohnungen

Wohnungen, Gebäude und Wohngebiete sind je nach Art und Grad der Behinderung unterschiedlich geeignet für Behinderte. Die Anzahl der bekannten geeigneten Wohnungen deckt nach Einschätzung von Fachleuten gegenwärtig nur ca. ein Viertel des Bedarfs. Diese behindertenfreundlichen Wohnungen sind für Rollstuhlfahrer und stark Gehbehinderte geeignet, für Blinde nicht. Es ist bekannt, daß manche Wohnung durch Selbsthilfe sowie von Sozialamt oder anderen Trägern finanziert behinderten- bzw. altersgerecht gestaltet wurde. Es gibt darüber jedoch bisher keine Übersicht. Mögliche Anlässe, wie Wohnungswechsel oder ähnliches, werden noch nicht genutzt, bei freiwerdendem Wohnraum derartige Faktoren mit zu erfassen.

Zum Wohnungstausch /-wechsel

Es gibt für die gesamte Stadt eine Übersicht über den vorhandenen Wohnraum für Rollstuhlbenutzer, der über die Hauptfürsorgestelle Berlin beim Landesamt für Zentrale Soziale Aufgaben vermittelt wird.

Diese Übersicht steht dem Sozialamt Lichtenberg ebenfalls zur Verfügung, darüberhinaus gibt es einen Überblick über weitere Wohnformen für behinderte Menschen sowie der von verschiedenen Trägern ausgestatteten Wohnungen. Diese Übersicht müßte aktualisiert und erweitert werden, wobei insbesondere die oben genannten individuell umgestalteten Wohnungen erfaßt werden sollten, um das bei Umzug des gegenwärtigen Mieters und der folgenden Nachnutzung berücksichtigen zu können.

Es gibt keine Übersicht darüber, welche Gebäude und Wohngebiete in welchem Grad für welche Art von Behinderung zum Wohnen geeignet wären. Eine solche Übersicht wäre eine wesentliche Grundlage für eine bessere Versorgung von Menschen mit Behinderungen mit geeignetem Wohnraum. Das beträfe mögliche Wohnungswechsel, aber auch Wohnungstausche.

Wie schätzt der Berliner Behindertenverband das Verhältnis der WBG zu den Mietern und zu den aufgeworfenen Problemen ein?

Der Berliner Behindertenverband hatte der WBG eine Zusammenarbeit vorgeschlagen, damit vorhandene Erfahrungen mit dem geringstmöglichen Aufwand auch in der WBG berücksichtigt werden könnten. Eine Zeitlang nahm ein Vertreter der Wohnungsbaugesellschaft an den Beratungen teil. Auf Grund von Veränderungen in der WBG brach der Kontakt Ende 1993 ab und wurde erst Ende August 1994 fortgesetzt.

Die WBG hatte vorgeschlagen, auftretende Probleme von Fall zu Fall zu klären. Die Erfahrungen haben gezeigt, daß derartige Klärungen oftmals an den Notwendigkeiten vorbeigehen und auch mit mehr oder weniger starken Demütigungen für die Betroffenen verbunden sind. Es ist zu spüren, daß seitens der WBG-Mitarbeiter sowohl das dafür notwendige Einfühlungsvermögen als auch der Wille fehlt, aus dem Gewohnten herausfallende Probleme und Lösungen überhaupt durchzusprechen.

Aus der Sicht des BBV (LiBeZem) mögliches Herangehen

Der Berliner Behindertenverband könnte Partner für die WBG bei all den genannten und weiteren Problemen sein. Das betrifft sowohl die Berücksichtigung von Problemen Behinderter bei den gewohnten Arbeitsgebieten der WBG, wie Erfassung von freiwerdendem Wohnraum, Wohnungswechseln, Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen als auch bei zusätzlichen Maßnahmen der Wohnungsanpassung entsprechend bei Mietern vorliegenden Behinderungen. Die Arbeitsgruppe BauRad im BBV verfügt über Kenntnisse und Erfahrungen hinsichtlich behindertengerechten bzw. -freundlichen Bauens und Umgestaltens von Wohnungen. Die "Beratungsstelle Bauen für Behinderte" bei der Senatsverwaltung für Bau- und Wohnungswesen vermittelt ebenfalls Erfahrungen und Hinweise für behindertengerechtes Bauen und Umbauen.

Vorliegende Empfehlungen für behindertengerechtes Bauen könnten gemeinsam mit Mieterverbänden, Behindertenverbänden, Seniorenvertretungen umgesetzt werden. Auch wenn es noch keine rechtsverbindlichen Vorschriften dafür gibt, würde deren Berücksichtigung jedoch den Behinderten sehr nutzen. Der Berliner Behindertenverband stünde auch zur Verfügung, um Sonderfälle hinsichtlich ihrer baulichen Machbarkeit und rechtlichen Möglichkeit zu klären. Der Berliner Behindertenverband und Betroffene haben recht fundierte Vorstellungen über Maßnahmen und Reihenfolgen, die als Grundlage einer Kooperation mit der WBG dienen könnten, wenn entsprechende Resonanz wäre.

Die Wiederaufnahme des Kontaktes durch die WBG wird als ein Zeichen einer Wandlung angesehen. Mit der Organisation einer Gesprächsrunde, an der auch andere Vertreter der WBG gemeinsam mit Behindertenverbänden, Interessen- und Selbsthilfegruppen sowie des Bezirksamtes teilnehmen werden, verbindet sich die Hoffnung auf Erfahrungsaustausche und Koordinierung von Maßnahmen. An diesen Runden sollten neben den vorgesehenen Sozialarbeitern vor allem Vertreter der Bereiche Instandhaltung und Modernisierung der WBG teilnehmen, damit der unmittelbare fachliche Erfahrungsaustausch gewährleistet ist und konkrete Absprachen möglich werden.

Fallbeispiel F 2 Kultur ist plural

Der Verein hat seinen Sitz in einem sechsgeschossigen Neubau in einer Wohnanlage der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg mit sieben Aufgängen, in denen ca. 70 Mietparteien wohnen. In der Wohnanlage befindet sich ein Wohnhof, der vor zwei Jahren neugestaltet wurde.

Der Verein nutzt seit Mitte des Jahres 1994 die Räume des Kulturpodiums, einer ehemaligen Einrichtung des Bezirksamtes Lichtenberg von Berlin. Im August 1994 hat der Verein mit seiner Außenarbeit begonnen. Dazu gehören eine Sozialberatungsstelle für Migranten, Flüchtlinge und binationale Familien, Angebote zur Unterstützung der Selbsthilfe ausländischer Bürger sowie zur Kommunikation von im Stadtbezirk lebenden

deutschen und ausländischen Bürger/innen in Form von Informations- und Kulturveranstaltungen, Ausstellungen, Lesungen und Musikveranstaltungen.

Der Verein versteht sich sowohl als Podium für hier lebende Ausländer/innen, als auch als Mittler zwischen hier lebenden Bürgern ungeachtet ihrer Nationalität, Kultur, Tradition und Lebensweise.

Probleme aus der Sicht des Vereins und sich daraus ergebende Möglichkeiten

Der Verein äußerte sich zu den Problemkomplexen Wohnsituation der hier lebenden Ausländer und Außenwirkung des Vereins auf die Bewohner der in der Nachbarschaft des Vereins befindlichen Wohnanlagen.

Zur Wohnsituation der hier lebenden Ausländer

Die Mehrzahl der ehemaligen Vertragsarbeiter lebt ohne Familie hier und ist in Wohnheimen mit Gemeinschaftsküchen und -sanitäranlagen mit sehr enger Wohnfläche untergebracht, deren Mieten verhältnismäßig hoch sind.

Die Vertragsarbeiter, die einen WBS erhalten haben, wenden sich auch an die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg. Sie werden dort freundlich empfangen, haben aber den Eindruck, daß ihr Antrag nachrangig behandelt wird. Ausländern werden ihrer Meinung nach meist schlechte Wohnungen, die erst renoviert bzw. saniert werden müssen und die ihrer Meinung nach kein Deutscher nimmt, angeboten. Es wird als erfreulich empfunden, daß die WBG bei der Wohnungsvergabe auch den Aspekt der Sicherheit für Ausländer berücksichtigt und sie in freundliche Wohngebiete verteilt hat. Von den dort ansässigen älteren Mietern werden die Ausländer als Mieter sehr skeptisch bzw. zurückhaltend aufgenommen. Es gibt mitunter Probleme, die wahrscheinlich auf "deutscher Genauigkeit" basieren. Besonders mit jungen Leuten entstehen allmählich gute Nachbarschaftsbeziehungen mit gegenseitiger Hilfe.

Es gibt jedoch in vielen Fällen Kommunikationsschwierigkeiten. Es wäre auch wichtig, eine hohe Konzentration von Ausländern in den Wohngebieten zu vermeiden, da dann die Kommunikation mit den deutschen Nachbarn erschwert wird. Aus Sicherheitsgründen sollte vermieden werden, Ausländern Parterrewohnungen zu geben. Um dieses und andere Probleme gemeinsam lösen zu können, schlägt der Verein vor, daß im Wohnungsamt und in der Wohnungsbaugesellschaft ein Ansprechpartner für Ausländer benannt wird, an den sich Ausländer mit ihren Anliegen, auch Beschwerden, wenden können.

Zur Außenwirkung des Vereins auf die Bewohner der in der Nachbarschaft des Vereins befindlichen Wohnanlagen

Nach Kenntnis des Vereins ist die Zusammensetzung der Mieter dieser Wohnanlagen ähnlich der anderer Wohnanlagen sehr vielfältig; es gibt eine große Anzahl von Familien mit Kindern ebenso wie viele ältere Menschen. Gleiches läßt sich sicher für die soziale Zusammensetzung sagen, wobei man davon ausgehen kann, daß sich die Situation nicht von der anderer Kieze im Ostteil der Stadt unterscheidet, das heißt die Mieter mit solchen Problemen, wie Arbeitslosigkeit, sozialer Unsicherheit, zum Teil auch gravierenden sozialen und psychischen Problemen zu tun haben, die von ihnen in unterschiedlicher Weise auch verarbeitet werden müssen. Hinzu kommen solche Folgeerscheinungen der gesellschaftlichen Entwicklung der vergangenen Jahre, wie soziale Entwurzelung, Wegbrechen sozialer Bindungen, die vorher über das Arbeitskollektiv oder auch (wenn auch unterschiedlich entwickelt) über die Hausgemeinschaften vorhanden waren, subjektiv und objektiv eingeschränkte Möglichkeiten der sozialen Kommunikation der Bürger untereinander (Rückzug ins Private, Selbstisolation aufgrund oben genannter Probleme, Schließung kultureller Einrichtungen und Wohngebietsclubs, Clubs der Volkssolidarität und ähnliches gibt es in der Form nicht mehr, das bestehende Netz der sozialen Betreuung war zunächst einmal fast weggebrochen und mußte sich erst neu formieren etc.).

Die Mitglieder des Vereins schätzen ein, daß Lebens- und Wohnqualität von den Mietern auch in der Vergangenheit nicht ausnahmslos an der Qualität der Wohnung gemessen wurde. Die Gründe, warum jemand lieber hier als woanders leben wollte oder will, hängen nicht zuletzt auch mit den vorhandenen Möglichkeiten sozialer Beziehungen, sozialer und kultureller Kommunikation, dem Vorhandensein eines angenehmen Wohnumfelds ab, wozu angenehme Nachbarschaftsbeziehungen, Wohngrün ebenso wie interessante Spielflächen für Kinder und Treffpunkte für andere soziale Gruppen und Mieter gehören.

All diese Faktoren stehen jedoch unmittelbar in Beziehung zueinander. Sind bestimmte Dinge nicht in Ordnung, so können soziale Konflikte dadurch verstärkt werden, was wiederum eventuell Auswirkungen auf das Mieterverhalten im Umgang mit der Wohnung und dem Wohnumfeld, in den Nachbarschaftsbeziehungen u.ä. hat. Andererseits werden Bemühungen, die auf die Verbesserung der Wohnbedingungen in ihrer Gesamtheit angelegt sind und in die die Mieter einbezogen werden, die Zufriedenheit und das Verantwortungsgefühl der Mieter für ihr Wohngebiet erhöhen.

Insofern erscheint es wichtig, daß sich die Wohnungsbaugesellschaft nicht nur als Verwalter von Wohnraum versteht, sondern sich ihrer sozialen Funktion als Eigentümer von Wohnungen, eingeschlossen des Wohnumfelds, in dem sich die Menschen wohlfühlen sollen, bewußt ist.

Zu dieser sozialen Verantwortung zählt nach Auffassung des Vereins auch, daß die vorhandenen "Gewerberäume", das heißt, die zu DDR-Zeiten als Kommunikationsmöglichkeit konzipierten und gebauten Räume, die in der Regel als Kultureinrichtungen u.ä. genutzt wurden, in den Häusern jetzt nicht lediglich nach marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten vermietet werden sollten, sondern vorzugsweise zu bezahlbaren Mieten an solche Einrichtungen und Vereine, die dem Anliegen, einen Beitrag zur kulturellen und sozialen Kommunikation im Wohngebiet zu leisten, entsprechen.

Der Verein Kultur ist plural e.V. ist seinem Anliegen entsprechend bemüht, seine Angebote und räumlichen Möglichkeiten im Interesse der im unmittelbaren Wohnumfeld lebenden Bürger nutzbar zu machen. So war es unter anderem Anliegen des Interkulturellen Hoffestes im September 1994 im Innenhof Frankfurter Allee 225, den Verein den Mitbewohnern vorzustellen und mit diesen ins Gespräche zu kommen. Dabei war das Kinderfest, an dem annähernd 100 Kinder teilnahmen, ein großer Erfolg. Bei der anschließenden Abendveranstaltung war es dem Verein allerdings nicht gelungen, trotz einer umfangreichen Öffentlichkeitsarbeit und einer persönlichen Einladung an alle in den 7 Aufgängen wohnenden Mietparteien, diese für ein direktes Zusammentreffen und Gespräche mit dem Verein zu interessieren. Die Gründe dafür sind unterschiedlich.

Aus anderen Gesprächen mit Mietern wissen die Vereinsmitglieder, daß die heute durch den Verein genutzten Räume früher ein Wohngebietsclub waren und den Mietern und ihren Organisationen für unterschiedliche Veranstaltungen zur Verfügung standen. Mit der Übernahme durch das Bezirksamt waren diese Möglichkeiten von einem Tag auf den anderen abgebrochen, was einige, vor allem ältere Bürger, dem Kulturpodium unabhängig vom Träger erst einmal übernehmen. Ausgehend davon, gibt es beim Verein Überlegungen, in den Nachmittagsstunden Angebote vor allem für ältere Bürger zu machen, obgleich dies dem bisherigen Profil des Vereins nicht entspricht und bisher dafür keine finanziellen Mittel vorhanden sind. Gleiches gilt auch für andere Gruppen, wie Kinder, Frauen, Selbsthilfegruppen.

Gleichermaßen könnten die Räume auch für andere Veranstaltungen "im Interesse des Gemeinwohls" genutzt werden, wie das im Herbst 1994 im Rahmen der Mieterbeteiligung bei der Wohninnenhofgestaltung für benachbarte Wohnanlagen bereits geschehen ist.

So wäre es wahrscheinlich nützlich, wenn die vorhandenen Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit der WBG von dem Verein mit genutzt werden könnten, um das Projekt und die Angebote, einschließlich des Gesprächsangebots an die Mieter zur Berücksichtigung ihrer Wünsche und Bedürfnisse, an die Mieter zu bringen. Andererseits wäre der Verein auch für Analysen und statistische Angaben über die Zusammensetzung der Mieter in dem Wohngebiet dankbar, um die Ausrichtung der Arbeit einschließlich Beratungsangebot konkretisieren zu können.

Durch Gespräche mit Mietern wissen die Vereinsmitglieder, daß der Wunsch nach Räumen für private Feiern besteht. Dafür besteht beim Verein angesichts der geringen durchschnittlichen Wohnungsgrößen und der relativ hohen Preise in Gaststätten großes Verständnis. Nach Prüfung mußte der Verein jedoch erst einmal absagen, weil der Verein im Rahmen des Sozialprojekts über keine zusätzlichen Mittel für die Sicherung der Ausstellungen und Räume sowie für deren Reinigung verfügt, die Küche für eine durchgehende Bewirtung einer größeren Gästeschar zu klein wäre, die Schallisolierung zu den darüber liegenden Wohnungen nach Aussage der dort wohnenden Mieter nicht ausreicht, so daß der Verein seine Veranstaltungen deshalb auch um 22.00 Uhr beendet. Diese Sachlage ist jedoch für beide Seiten, Verein und Mieter, unbefriedigend.

Der Zuspruch zum Kinderfest hat gezeigt, daß gerade in dieser Richtung ein großer Bedarf besteht. Entsprechend den Möglichkeiten hält der Verein es für sinnvoll, wenn derartige Feste in den Innenhöfen Tradition würden. Diese sollten dann jedoch auf eine breitere Grundlage gestellt werden, indem zum Beispiel die Potenzen der WBG, anderer ansässiger Vereine und in der Umgebung angesiedelter Gewerbe- und Dienstleistungseinrichtungen zusammengeführt würden. Der Verein Kultur ist plural e.V. wäre bereit,

entsprechend seiner Ausrichtung - Ausländerarbeit, interkulturelle Kommunikation - hier einen konkreten Beitrag zu leisten.

Hinsichtlich von Projekten für eine längerfristige oder höhepunktbezogene Arbeit mit Kindern und Jugendlichen, die durchaus als gemeinsame oder abgestimmte Projekte zwischen WBG und Verein vorstellbar wären, wie Gestaltung eines "kulturvollen" Treffpunktes für Kinder und Jugendliche im Kiez unter Einbeziehung ausländischer Künstler oder Selbstbeteiligung der Kinder an Innenhofgestaltung o.ä., bedürfte es aber konkreter Überlegungen, da solche Projekte einer personellen und finanziellen Absicherung bedürfen, die noch zu prüfen wären.

Obleich der Verein natürlich zunächst auf die Nutzung der eigenen Räume setzt, hält er es für durchaus vorstellbar, auch die Ausrichtung von Veranstaltungen in Gemeinschaftsräumen in Wohnhäusern o.ä. zu unterstützen oder mit seinen Angeboten bei Bedarf auch nach "außerhalb" zu gehen.

Der Verein sieht dafür Möglichkeiten, indem die bisherigen Beziehungen zwischen ihm und der Wohnungsbaugesellschaft von einem reinen Mietsverhältnis in ein Kooperationsverhältnis weiterentwickelt würden, um die auf beiden Seiten vorhandenen Potenzen im Interesse aller Beteiligten, der Mieter, des Vermieters und des Vereins, zusammenzuführen, gemeinsam zu nutzen und auszubauen. Dabei in der Perspektive gesammelte Erfahrungen könnten sicherlich zweckdienlich für die Entwicklung partnerschaftlicher Beziehungen zwischen der WBG und anderen derartigen Mietern sein (vgl. dazu auch Lit. Verz. Nr. 6).

Fallbeispiel F 3 - Car sharing

Eines der Probleme, mit denen die WBG stark konfrontiert wird, sind Anzahl und Verteilung der Autostellplätze. Die starke Zunahme des Kaufs von eigenen PKW's seit Mitte 1990 ist u.a. aus dem Wunsch nach höherer Mobilität entstanden. Wie allgemeine Erfahrungen zeigen und man auch in den Wohngebieten feststellen kann, nutzen viele Autobesitzer ihr Auto nicht täglich. Viele haben sich ihren eigenen PKW angeschafft, weil sie ihn zu bestimmten Gelegenheiten nutzen möchten, fahren ihn aber deshalb öfter, weil er nun mal da ist und sich die hohen Anschaffungskosten dann ja auch amortisieren sollen.

Da dieses Phänomen nicht erst jetzt und hier auftaucht, wurden vor Jahren Versuche mit dem abgestimmten Nutzung eines PKW durch mehrere Personen das sogenannte car sharing, gemacht. Die Ergebnisse bestätigten, daß es viele Interessenten für diese Form der Autonutzung gibt, bis zu 15 Nutzer eines Autos sind möglich, entsprechende Unternehmungen konnten sich ausdehnen. Das Berliner Unternehmen Stattauto Car sharing GmbH, hat bereits erste Schritte unternommen, auch Lichtenberg in das Car sharing-System einzubeziehen. Die wichtigste Voraussetzung besteht dabei in einem Stellplatz, der drei Anforderungen erfüllen muß:

1. es muß ein einigermaßen günstiger Anschluß an öffentliche Verkehrsmittel vorhanden sein,
2. der Stellplatz muß Tag und Nacht befahrbar sein,
3. er muß eine solche Lage haben, daß auch Frauen nachts nicht gefährdet sind.

Darüber hinaus muß dort die Möglichkeit bestehen, einen Tresor sowie einen Briefkasten fest zu installieren, z.B. an einer Hauswand.

Die Stattauto Car sharing GmbH hat sich bisher wegen derartiger Stellplätze an Bezirksämter sowie Kirchen gewendet und dort entsprechende Unterstützung gefunden. Das heißt, es wurden Stellplätze auf öffentlichen bzw. öffentlich zugänglichen Parkplätzen dafür eingerichtet.

Ausgehend davon, daß die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg über einen sehr großen Wohnungsbestand, verteilt über den gesamten Stadtbezirk, verfügt, in Ihren Häusern demzufolge auch viele Autofahrer wohnen, die WBG die Stellplatzfrage für diese Mieter klären muß, wäre es durchaus sinnvoll, daß sie Möglichkeiten des Car sharings für ihre Mieter schafft. Das könnte ein Problem sein, das im Zusammenhang mit den laufenden Grundstücksvermessungen mit berücksichtigt werden sollte. Auf jeden Fall wäre eine konstruktive Zusammenarbeit mit dem Bezirksamt auch in dieser Frage sinnvoll.

Um konkrete Stellplätze auf ihre Tauglichkeit untersuchen und sich mit dem Bezirksamt, gegebenenfalls auch mit anderen Grundstückseignern, verständigen zu können, sollen hier die mit einem Vertreter von Stattauto Car sharing GmbH herausgesuchten Standorte in Lichtenberg aufgeführt werden:

1. U-Bahnhof Tierpark
2. U-Bahnhof Friedrichsfelde
3. U- und S-Bahnhof Lichtenberg
4. U-Bahn-Ausgang Lichtenberger Brücke
5. U-Bahnhof Magdalenenstraße
6. Möllendorffstraße
7. Rathaus Lichtenberg
8. S-Bahnhof Nöldnerplatz
9. S-Bahnhof Rummelsburg
10. S-Bahnhof Karlshorst
11. S-Bahnhof Friedrichsfelde Ost
12. S-Bahnhof Storkower Straße
13. Anton-Saefkow-Platz (neben Bibliothek)
14. Parkplatz Paul-Junius-Straße
15. Weißenseer Weg (Höhe Kirche)
16. Parkplatz Rutnikstraße
17. Parkplatz Roedeliusplatz
18. Wohngebiet Frankfurter Allee Süd - neben Mauritius-Kirche
19. " " " " - Wohngebietsstraße Schulze-Boysen-Straße
20. Parkplatz Buchberger Straße
21. mehrere Parkplätze Hönower Weg/Dolgenseestraße

Diese Liste kann sicherlich noch ergänzt werden.

Mit dem Einsatz für Car sharing, das heißt, der Schaffung der Voraussetzungen für Car sharing sowie der Bewußtmachung der Vorteile dieser Form der gemeinsamen Autonutzung und der engen Zusammenarbeit mit Mietern wäre die Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg die erste Wohnungsbaugesellschaft in Berlin, die das in ihr Serviceangebot aufnimmt. Dabei sollte man evtl. eine Kooperation mit dieser GmbH anstreben.

Fallbeispiel G 1

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen sechsgeschossigen Neubau von 1985, der Aufgang ist Teil eines aus sechs Aufgängen bestehenden Komplexes an einer Hauptverkehrsstraße.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Im Zusammenhang mit der Vorbereitung der Mieterbeteiligung bei der Gestaltung des Innenhofes wurden vom Mieter allgemeine Fragen des Hauses angesprochen. Dieses Fallbeispiel ist die Niederschrift dieses kurzen, am Rande zum Hauptthema geführten Gesprächs und wurde in seiner ersten Fassung von dem Mieter kurzfristig in Eigeninitiative mit anderen Mietern des Hauses abgestimmt. Die Mieter nannten drei Probleme:

- die Hausreinigung,
- den Treppenaufgang,
- den Gemeinschaftsraum.

Zur Hausreinigung

Die Mieter sind mit der Hausreinigung nicht zufrieden - wenn überhaupt gereinigt wird, sieht es auch nicht besser aus als vorher. Die Reinigung ist ungenügend, es wird kaltes Wasser verwendet.

Zum Treppenaufgang

Das Treppenhaus wurde in Selbsthilfe von allen Mietern vor ca. 7 Jahren gemeinsam tapeziert und gemalert. Es sieht inzwischen katastrophal aus - die Tapeten sind verschmutzt, beschmiert und zum Teil heruntergerissen. Die Mieter erkundigten sich bei einem Maler, der einen anderen Aufgang in Ordnung brachte, wann sie mit einer Renovierung des Treppenaufgangs rechnen könnten. Die Auskunft war nicht befriedigend.

Zum Gemeinschaftsraum

Alle Mieter des Hauses hatten sich vor 7 Jahren einen 20 m² großen Kellerraum, der ein Fenster sowie ein Waschbecken hat, zu einem Klubraum mit Bar ausgebaut. Sie hatten die Decke verkleidet und sich Mobiliar gekauft. Einen anderen Kellerraum hatten sie in als Bastelraum genutzt. Ein derartiger Klubraum war daraufhin auch in anderen Aufgängen der Wohnanlage im Gespräch.

Vor ca. drei Jahren wurden die Möbel von der WBG herausgerissen und die Nutzung untersagt. In der Zwischenzeit wurden einige Kellerräume an Fremdfirmen vermietet, die den Hof mit einem Transportauto befahren.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

Der Mieter ist der Auffassung, daß es in der Wohnanlage außer dem Haus, in dem er wohnt, noch mehr Häuser gibt, in denen mehrere oder alle Mieter Interesse und Bereitschaft hätten, zur Wartung und Instandhaltung von Wohnungen und Häusern beizutragen. Dabei denkt er an solche Arbeiten, wie Treppenreinigung, Renovierung des Treppenaufgangs, Renovierung des Kellergangs, Schaffung von Fahrradräumen und anderen Gemeinschaftsräumen.

Der befragte Mieter würde die Hausreinigung für den Aufgang, in dem er wohnt, und auch für die anderen Aufgänge gerne übernehmen. Dabei hat er sehr genaue Vorstellungen über Reinigungsrythmus, -leistungen und -umfang.

Dazu wären günstige Konditionen seitens der Wohnungsbaugesellschaft erforderlich, wie entsprechendes Entgelt für die Reinigung, das kostenlose Bereitstellen von Farben und anderen Materialien und Mietfreiheit für die Gemeinschaftsräume. Die Mieter würden ihren Teil durch Arbeitsleistung sowie ihren ständigen Beitrag zu Sauberkeit, Ordnung und Sicherheit leisten.

Die Mieter sehen dafür eine günstige Gelegenheit durch die geplante Innenhofgestaltung.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Die Mieter des Aufganges verstehen sich untereinander sehr gut, sie verbringen auch einen Teil der Freizeit miteinander. Sie sind deshalb an einem großen Betätigungsspielraum in ihrer Wohnanlage interessiert, das heißt, sie möchten nicht nur zusehen, sondern selbst etwas gestalten. Deshalb hatten sie sich vor Jahren den Klubraum im Keller ausgebaut. Der Mieter schätzt ein, daß derartige Gemeinschaftsräume, wie der Klubraum und der Fahrradkeller, dazu beitragen würden, daß sich die Mieter insgesamt wohler fühlen.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter sagt ausdrücklich, daß er mit dem Hauswart zufrieden sei. Was Instandhaltungs- und Reinigungsarbeiten betrifft, so wünscht er sich einen Dialog mit der Wohnungsbaugesellschaft, um miteinander beiden Seiten gefallende Lösungen zu finden.

Die Mieter halten das Herangehen der Wohnungsbaugesellschaft hinsichtlich der früher von den Mietern genutzten Räume für unsozial und kurzsichtig. Durch die sehr beengten Wohnverhältnisse werden andere Räumlichkeiten außerhalb der Wohnungen benötigt, in denen man sich einfach so mal treffen oder auch gemeinsamen Hobbies nachgehen kann. Das betrifft alle Altersgruppen. Darüberhinaus werden Räumlichkeiten zum Unterbringen zum Beispiel von Fahrrädern benötigt, die gegenwärtig noch zusätzlich in den Wohnungen stehen.

Die Mieter halten es auf lange Sicht für sinnvoller, wenn man seitens der WBG Mittel vorschießt oder auf einige Einnahmen durch Vermietung von Kellerräumen verzichtet und dadurch zum sozialen Frieden beiträgt und mögliche Folgekosten zur Beseitigung von Vandalismusschäden vermeidet.

Fallbeispiel G 2

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen sechsgeschossigen Neubau von 1986. Der Aufgang ist Teil eines Komplexes von 6 Gebäuden an einer stark belasteten Hauptstraße.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter nannte folgende Probleme:

- Ruhestörer im Haus,
- Gemeinschaftsräume,
- Wohninnenhof.

Des weiteren zählte er solche Mängel, wie herunter hängende Tapete im Treppenhaus u.a. auf, die der WBG bekannt sind, worauf sie unbefriedigend reagiert.

Zum Ruhestörer

Ein Mieter des Hauses störte über den Zeitraum eines Jahres nahezu täglich den häuslichen Frieden, indem er sowohl tagsüber als auch nachts sehr laut war und einige Mieter, zum Teil mit einer Waffe, bedrohte. Einer schwangeren Frau drohte er an, sie die Treppe hinunter zu werfen. Über längere Zeit versuchten mehrere Mieter unabhängig voneinander, ihn durch Gespräche zur Änderung seines Verhaltens zu bewegen. Da sie damit nichts erreichten, wandten sie sich wiederum einzeln sowohl an die Polizei als auch an die Wohnungsbaugesellschaft.

Durch Gespräche untereinander stellten die Mieter fest, daß sie durch dieses Verhalten gleichermaßen gestört wurden und beriefen eine Mieterversammlung ein, um gemeinsam mit dem Ruhestörer über den Umgangston im Haus zu reden. Da dieser jedoch nicht erschien, wandten sie sich schriftlich an die WBG als dem Vermieter und drohten ihr Mietminderung für den Fall an, daß sie nichts dagegen unternähme. Nach einer langen Pause teilte die WBG mit, sie könne dagegen nichts unternehmen, da der Vertragspartner für die Wohnung die Frau des Ruhestörers sei, die Mieterin hätte jedoch die Wohnung ohnehin gekündigt. Der Ruhestörer erzählt den Mietern allerdings etwas anderes, daß er nämlich bleibt.

Zu den Gemeinschaftsräumen

Zu den Wohnungen gehören kleine Verschläge im Keller, in denen nur sehr wenig untergebracht werden kann. Auf dem Boden und im Keller sind mehrere verschließbare Räume, die gegenwärtig ungenutzt sind. Auf dem Boden kann gegenwärtig nur einer der zwei Räume zum Wäscheaufhängen genutzt werden, der andere ist verschlossen. Im Keller befinden sich mehrere verschlossene Räume, die ebenfalls nicht genutzt werden. Da die Wohnungen recht klein sind, haben einige Mieter ein Interesse daran, diese Räume gemeinsam zu nutzen, zum Beispiel, um Wäsche aufzuhängen, Fahrräder unterzubringen oder für gemeinsame Aktivitäten. Dazu gab es seitens der WBG bisher keine positive Reaktion.

Zum Wohninnenhof

Als die Mieter 1986 in das Haus einzogen, war der Innenhof zum Teil bepflanzt gewesen, die einzige Spielmöglichkeit auf dem Hof ist die Sandkiste. Die Büsche und kleinen Bäume wurden die ersten Jahre von einigen Mietern gepflegt, seit 1990 nicht mehr. Die Kinder haben die wenigen Pflanzen sehr drangsaliert und mutwillig zerstört. Der Mieter hat durch Ausdauer erreicht, daß die Kinder den kleinen Pflaumenbaum neben der Sandkiste inzwischen in Ruhe lassen.

Aus der Sicht des Mieters mögliches Herangehen

In Fällen, wo der häusliche Frieden durch Mieter massiv und über längere Zeit gestört wird, muß die Wohnungsbaugesellschaft ihre Rolle als Vermieter besser wahrnehmen und vermittelnd zwischen den verschiedenen Mietparteien wirken.

Die Räume auf dem Boden und im Keller des Gebäudes sollten von der Wohnungsbaugesellschaft den Mietern zur gemeinsamen Nutzung zur Verfügung gestellt werden. Die WBG hätte eine größere Sicherheit, daß diese Räume pfleglich behandelt werden, als das jetzt der Fall, da die Mieter ein unmittelbares Interesse an ihrer Nutzbarkeit haben. Dadurch könnten andere Defizite an Aufenthaltsqualität in den Häusern sowie in der Gesamtanlage zum Teil ausgeglichen werden.

Die mehr oder weniger geschädigten Bäume, die jetzt noch da sind, sollte man bei den vorgesehenen Umgestaltungen des Hofes unbedingt lassen, da sie trotz Drangsalierungen durch Kinder den Überlebenskampf immerhin bestanden haben und dadurch ein Teil Identifikation für die Bewohner darstellen.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Die Mieter reden miteinander und suchen auch bei schwierigen Fragen gemeinsam nach einer Lösung. Dazu trug wesentlich die Verständigung über den Ruhestörer und mögliche Maßnahmen gegen die Störungen bei. Der Mieter schätzt ein, daß sich die Mehrzahl der Mieter des Aufganges daran beteiligen würde, die Räume auf dem Boden und im Keller in Ordnung zu bringen, wenn es mit der WBG beiden Seiten entgegenkommende Vereinbarungen gäbe, da jeder Mieter seine Ideen einbringen und durch Eigenleistungen daran beteiligen könnte sowie dadurch einen Vorteil hätte.

Das würde wahrscheinlich zu einer günstigen Entwicklung der Beziehungen der Mieter untereinander beitragen und sich wiederum auch günstig auf den Umgang der Mieter mit dem neu zu gestaltenden Innenhof auswirken.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Der Mieter ist der Auffassung, daß sich die Mitarbeiter der WBG mehr mit den tatsächlichen Wohn- und Lebensbedingungen der Menschen in ihren Häusern beschäftigen müßten, um bessere Ansatzmöglichkeiten für ihre Arbeit zu haben. Die WBG-Mitarbeiter sollten das Verhältnis Mieter - WBG mehr als ein partnerschaftliches betrachten, in dem die Mieter ihre Vorstellungen berücksichtigt wissen wollen, da es um ihre Wohn- und Lebensbedingungen geht. Das würde bedeuten, daß die WBG schneller und konstruktiver als bisher auf Probleme und Beschwerden der Mieter eingehen müßte und mit den Mietern gemeinsam nach Lösungen suchen müßte. Das ewige Schweigen der WBG hat bei den Mietern großen Frust verursacht und Aggressionen geweckt. Bei dem Problem mit dem Ruhestörer fühlten sich die Mieter sehr allein gelassen, zumal sich durch die Drohungen inzwischen Angst breit gemacht hat.

Der Mieter betonte ausdrücklich, daß es auch betriebswirtschaftlich gesehen für die WBG letzten Endes günstiger ist, mit den Mietern einen Dialog zu führen und sie in die Planung und Vorbereitung von Vorhaben besser einzubeziehen, also im Vorfeld etwas zu investieren, da so manchem ansonsten später folgenden Konflikt vorgebeugt werden kann. Außerdem wird dadurch die Bereitschaft der Mieter zur aktiven Mitwirkung an Vorhaben geweckt, wodurch das Unternehmen Kosten einsparen kann.

Fallbeispiel G 3

Angaben zum Gebäude und zur Wohnung

Es handelt sich um einen sechsgeschossigen Neubau von 1985, der Aufgang ist Teil eines aus sieben Aufgängen bestehenden Komplexes an einer Hauptverkehrsstraße.

Vom Mieter genannte, in der Untersuchung berücksichtigte Probleme

Der Mieter wählte folgende Probleme aus:

- Lage und Größe einiger Wohnungen,
- Dach,
- Boden- und Kellerräume,
- Treppenhaus,
- Zustand der Wohnungen,
- Thermostateinbau,
- Betriebskosten,
- Sicherheit,
- Grünpflege.

Zu Lage und Größe einiger Wohnungen

In dem Aufgang Atzpodienstraße 49 gibt es insgesamt .. Wohnungen, pro Etage vier Wohnungen, davon 3 1-Raum-Wohnungen mit ca. 34 m² Wohnfläche und eine 1 1/2-Raum-Wohnung von 42 m² Wohnfläche. Die Küchen haben die Maße von 1,50 x 2,00 m. Damit bieten sie kaum Möglichkeiten einer über Lebensgrundbedürfnisse hinausgehenden Nutzung. Jeweils zwei dieser Wohnungen sind von der Hofseite und zwei von der Straßenseite aus erreichbar. Diese Wohnungen sind oftmals de facto nicht bewohnt.

Die Wohnungen der anderen Aufgänge der Neubauwohnanlage sind so geschnitten, daß sie jeweils Fenster zum Hof und zur Straße haben. Das heißt, wegen der .. Wohnungen in der Atzpodienstraße 49, die nur vom Innenhof aus erreichbar sind, wird es notwendig, diesen Innenhof so zu gestalten, daß die Bedingungen der Feuerwehr eingehalten werden. Das bedeutet gravierende Einschränkungen für die Raumaufteilung in dem Innenhof bei der Umgestaltung und damit für die Nutzungsmöglichkeiten.

Zum Dach

Der Mieter weiß aus Gesprächen mit Mietern aus dem obersten Geschoß, daß das Dach nicht in Ordnung ist.

Zu den Boden- und Kellerräumen

Die Böden der Häuser der Wohnanlage erstrecken sich über die gesamte Grundfläche eines jeden Hauses. Sie sind in mehrere große Räume unterteilt, wovon pro Aufgang wahrscheinlich jeweils einer als Trockenraum genutzt wird. Die anderen sind entlang der Ränder mit Verschlägen versehen, für jede Wohnungseinheit eine. Der größte Teil dieser Räume bleibt dadurch ungenutzt. Auf den Böden sind Wasserhähne. Das wissen einige Leute, die nicht dort wohnen und haben sich in früheren Jahren öfter dort oben über längere Zeit aufgehalten, da man auf Grund der fehlenden Gegensprechanlage unbemerkt ins Haus gelangen kann.

In den Kellern aller Aufgänge sind auch jeweils mehrere Räume, einige davon wurden in den letzten Jahren von der WBG als Gewerberäume oder Lager vermietet, andere sind ungenutzt. Auf Grund der im Verhältnis zur Familiengröße kleinen Wohnungen würde es manchem Mieter nützen, wenn er diese Räume für persönliche Zwecke nutzen könnte. Das wurde bei der dazu jüngst im Zusammenhang mit der vorgesehenen Innenhofgestaltung durchgeführten Zusammenkunft mit Mietern deutlich. Es wurde aber auch deutlich, daß es bei den Mietern hinsichtlich der Durchsetzung ihres Wunsches gegenüber der WBG unterschiedliche Erfahrungen gibt und auch verschiedene Unsicherheiten.

Zum Treppenhaus

Die Treppenhäuser aller Aufgänge weisen große Mängel auf. Die Wände sind stark verschmutzt, die Tapeten lösen sich teilweise von selbst ab, es gibt Spuren von Vandalismus. Die Fußbodenbeläge lösen sich an manchen Stellen vom Untergrund ab und bilden eine Stolpergefahr, die Qualität der Hausreinigung durch Pflegefirmen wird allgemein kritisiert.

Zum Zustand der Wohnungen

Die Wohnungen sind von vornherein schlecht gebaut worden, folgende Mängel treten häufig auf:

- undichte Fenster,
- ursprünglich schlecht verlegte, zum Teil von der Decke herunter hängende Elektroleitungen. Viele Mieter haben sich in Eigeninitiative diese Leitungen ordentlich verlegt, es ist ungewiß, ob auch vorschriftsmäßig, also eventuell Gefahr eines Kabelbrandes besteht,
- die Licht- und Heizungsschalter sind schlecht angeordnet und montiert,
- die Badewannen sind falsch eingebaut,
- die Fußböden weisen zum Teil Lücken zwischen den Betonplatten auf, die Beläge heben sich ab.

Zum Thermostateinbau

Gegenwärtig ist es Praxis, daß von Fall zu Fall nach Wunsch einzelner Mieter die Heizkörper mit Thermostaten bestückt werden. Ein Mieter meldet dem Hauswart seinen diesbezüglichen Wunsch und dieser veranlaßt die Auftragsvergabe an entsprechende Firmen. Jede Wohnung wird einzeln versorgt mit einer gesonderten Tour.

Zu den Betriebskosten

Die Mieter zweifeln die Richtigkeit der Betriebskostenberechnung an, weil sie ihnen zu hoch erscheinen. Die Preise für Warmwasser sind relativ hoch, weil es oftmals vorkommt, daß man ca. 30 l erst einmal ungenutzt ablaufen lassen muß, bevor warmes Wasser kommt.

Zur Sicherheit im Eingangsbereich

Für das Haus gibt es an der Eingangstür eine Klingelanlage mit automatischem Türöffner, aber ohne Wechselsprechanlage, wodurch die Mieter die Gefahr des Mißbrauchs sehen. Die Briefkästen im Haus sind für die heute üblichen Postsendungen zu klein sowie teilweise demoliert. Längere Bemühungen der Mieter hatten bis vor einer kürzlich geäußerten Zusage durch die zuständige Bearbeiterin nichts bewirkt.

Zur Grünpflege

Einige Mieter haben nach Bezug ihrer Wohnung vor ihrem Hausaufgang Sträucher gepflanzt und gepflegt. Die Auftragsvergabe der Pflegearbeiten an Fremdfirmen durch die WBG hat allgemeine Enttäuschung und Resignation bewirkt, da die betreffenden Mieter Freude an einer solchen Betätigung hatten und sich besondere Mühe gaben, die wahrhaft geringen Möglichkeiten für Vegetation auf diesem Innenhof zu nutzen. Die Art der Ausführung der Arbeiten durch die Pflegefirmen bezeichnen sie als absolut unzureichend und bei weitem überbezahlt.

Aus der Sicht der Mieter mögliches Herangehen

Die Mieter sind der Auffassung, daß Instandhaltungs- und andere Maßnahmen nach einem Konzept erfolgen sollten und nicht weiter von Fall zu Fall entschieden und gehandelt wird. Wenn schon etwas gemacht wird, dann auch richtig, weil das im Endeffekt auch billiger ist als die Aneinanderreihung von Stückwerk. Dazu gehören die Ermittlung von Rangfolgen auf der Grundlage von Fachgutachten bei vorhandenen Mängeln, die Aufstellung von Reihenfolgen bei der Abarbeitung, dazu gehört auch eine fachlich fundierte Kontrolle.

In diese Prozesse sind die Mieter von Anfang an einzubeziehen, da sie über recht viel Sachkenntnis und Engagement verfügen. Die Mieter haben dann wiederum auch Verständnis dafür, wenn weniger wichtige Maßnahmen später durchgeführt werden. Darüber muß man aber mit ihnen reden!

Hinsichtlich der in der Befragung ausgewählten Probleme äußerten sie die im folgenden dargelegten Auffassungen:

1. man sollte aus den oben genannten zwei Gründen überprüfen, ob jeweils zwei der kleinen Wohnungen zu einer zusammengelegt werden können,
2. Defekte im Dach sind dermaßen gravierend, daß eine richtige Reparatur des Daches vordringlich wäre,
3. die Räumlichkeiten auf den Böden und in den Kellern sollte man besser nutzen. Dafür wäre es notwendig, gemeinsam mit den Mietern ein Konzept zu erarbeiten. Es gibt Vorstellungen, Wünsche und Defizite an Wohnqualität, auf denen ein solches Konzept aufbauen könnte.
4. seitens einiger Mieter gibt es Vorstellungen, die Treppenhäuser selbst zu malern, wenn die WBG das Material dafür zur Verfügung stellt. Viele sind der Auffassung, daß die Hausreinigung sowohl von der Qualität als auch von der Rücksichtnahme der anderen Mieter her effektiver wäre, wenn sie wieder durch Mieter vorgenommen würde,
5. eine der dringendsten Maßnahmen wäre, die Elektroleitungen auf Sicherheit zu überprüfen, um Bränden vorzubeugen. Für die Beseitigung der anderen genannten sowie sicherlich vorhandener weiterer Mängel sollte versucht werden, kostengünstige Varianten zu finden, um den unhaltbaren Zustand schrittweise zu ändern. In Anbetracht der großen Anzahl derartiger Mängel einerseits sowie einer großen Anzahl motivierter schlecht vermittelbarer Arbeitsloser auch in den Wohnungen der Wohnungsbaugesellschaft Lichtenberg sollte man ein Beschäftigungs- und Qualifizierungsprojekt als Bausanierungsfachmann ins Leben rufen,
6. sollten alle Mieter über die Möglichkeit des Einbaus von Thermostaten in die Heizkörper informiert werden und für die Interessenten eine Sammelbestellung aufgegeben werden, damit die Montagefirma nur einmal zu kommen braucht, also An- und Abfahrtskosten vermindert werden. Es sollte jedoch grundsätzlich überprüft werden, inwieweit die Regelung von Temperatur und Heizwasserverbrauch miteinander gekoppelt werden könnten, um nur eine Maßnahme durchzuführen. Anhand von Berechnungen sollten die Mieter über die Auswirkungen auf das Verbraucherverhalten und die Mietpreise hingewiesen werden,
7. besteht bei den Mietern der Wunsch, daß Mietervertreter und Wohnungsbaugesellschaft gemeinsam die Grundlagen der Betriebskostenberechnungen durchsehen, einen nachvollziehbaren Überblick schaffen und auf dieser Grundlage Ungereimtheiten beseitigen und nach Möglichkeiten von Einsparungen suchen,
8. hinsichtlich Sicherheit halten es die Mieter für sinnvoller, wenn im Zuge der vorgesehenen Erneuerung von Briefkästen solche Varianten, wie Einbau von Briefkästen mit integrierter Wechselsprechanlage überprüft würden, wäre es sinnvoll, im Zuge der Umgestaltung des Innenhofes Möglichkeiten der Beteiligung der Mieter an Pflanz- und Pflegemaßnahmen für die Vegetationsflächen zu schaffen.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der Mieter untereinander ein ?

Die Mieter einiger Häuser haben ein gutes nachbarschaftliches Verhältnis zueinander, sie reden miteinander über die Mängel des Hauses. Einige von ihnen haben in früheren Jahren die vor dem Haus wachsenden Sträucher gemeinsam angepflanzt und gepflegt und würden das auch heute noch gern tun.

Wie schätzt der Mieter das Verhältnis der WBG-Mitarbeiter zu den Mietern ein ?

Die Mieter haben mit den WBG-Mitarbeitern überwiegend schlechte Erfahrungen, die vorgesehene Innenhofgestaltung gibt ihnen wieder etwas Hoffnung, sie sind deshalb auch weiterhin zu konstruktiver Mitarbeit bereit, Vertrauen haben sie gegenwärtig nicht.