



**An die Stadtratsfraktion DIE LINKE. / Die PARTEI  
Rathaus**

**25.09.2020**

**Optimierung des Hausmeisterservices der GEWOFAG ein Schuss in den Ofen?**

**Schriftliche Anfrage gem. § 68 GeschO**

**Anfrage Nr. 20 – 26 / F 00042 von der Stadtratsfraktion DIE LINKE. / Die PARTEI  
vom 17.07.2020, eingegangen am 17.07.2020**

Sehr geehrte Kollegen\*innen,

mit Schreiben vom 17.07.2020 haben Sie gemäß § 68 GeschO folgende Anfrage an Herrn Oberbürgermeister gestellt, die vom Referat für Stadtplanung und Bauordnung wie folgt beantwortet wird.

In Ihrer Anfrage führen Sie aus, dass in der letzten Sitzung des Mieterbeirates am 13. Juli 2020 Vertreter der städtischen Wohnungsbaugesellschaft GEWOFAG mit einer Vielzahl von Vorwürfen konfrontiert waren, dass die Umstellung ihres Hausmeisterservicesystems zu einer erheblichen Steigerung der Nebenkosten und einem weniger an Leistung geführt hat. Mieter\*innen berichteten, dass es keine Ansprechpartner\*innen der GEWOFAG vor Ort mehr gibt und Schadensmeldungen teilweise wochenlang nicht bearbeitet werden. Berichte über solche Zustände häuften sich schon in den letzten Sitzungen des Mieterbeirates. Auffallend ist, dass jeweils Mieter\*innen der GEWOFAG Probleme berichteten und keine Mieter\*innen der anderen städtischen Wohnungsbaugesellschaft GWG. Der Mieterverein München machte dazu ähnliche Aussagen.

Hintergrund der vermehrten Beschwerden scheint die Umstellung des Hausmeister\*innenservices der GEWOFAG in den letzten Jahren zu sein. Mit der Umstellung wollte die GEWOFAG ihre Prozesse „optimieren“. So wurden die Hausmeister\*innenbereiche von 317 auf nur noch 26 reduziert. Statt von eigenen Hausmeister\*innen werden Hausmeister\*innenleistungen vermehrt von externen Unternehmen übernommen. Ziel war es das Hausmeister\*innensystem „wirtschaftlicher und mieterfreundlicher“ zu gestalten. Das Gegenteil ist offensichtlich eingetreten, wie es der Frust der anwesenden Mieter\*innen deutlich machte. Daraus ergeben sich folgende Fragen:

Frage 1:

„Welche Änderungen hat die GEWOFAG konkret beim Hausmeister\*innensystem übernommen? Welche konkreten Unterschiede gibt es dabei im Vergleich zur GWG?“

Antwort:

Zum Hausmeister\*innensystem der GEWOFAG:

Bis zum Jahr 2013 gab es für jeden der seinerzeit 317 Bezirke einen/eine Hausmeister\*in, der für einen eigenen Bezirk verantwortlich war. Es gab einen hohen Grad an Teilzeitbeschäftigten. Die Hausmeister\*innen waren dezentral organisiert, d.h. es gab keine eigene Organisationseinheit, so dass keine einheitlichen Standards für das Leistungsbild, der Leistungserbringung, zur Personalführung und Personaleinsatzplanung vorlagen. Daher wurden viele ortsgebundene Verträge abgeschlossen. Wegen der Kleinteiligkeit verschiedener Bezirke wurden Leistungen häufig fremd vergeben.

Durch eine Überarbeitung des Modells in 2013 wurden die Leistungen für alle Hausmeister\*innen und Mieter\*innen vereinheitlicht. Die Bedarfsbewertung erfolgte danach unter objektiven Kriterien und die Regelungen für Fremdvergaben wurden optimiert. Alle Bezirke wurden mit Vollzeitkräften besetzt, die Führungskräften direkt zugeordnet waren. Vertretungsregelungen, Steuerung und Kontrolle wurden optimiert.

In 2017 wurde das bisherige Hausmeistermodell umgestellt auf Teamarbeit in Serviceeinheiten. Statt 317 einzelner Hausmeisterbezirke gibt es seither 26 Serviceeinheiten. Jedes Team besteht abhängig von der Größe der Serviceeinheit aus 3-8 Hausmeister\*innen. Hausmeister-Bezirke wurden zu Quartieren gebündelt, die von professionellen Hausmeister-Arbeitsteams betreut werden.

Die Serviceeinheiten wurden aufgrund der örtlichen Lage (Streubesitz o.ä.), der arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen (bestehende Arbeitsverträge), über die Gleichartigkeit der Anlagenstruktur (Gebäude, Außenflächen, Grünflächen, Spielplätze usw.), über die Anzahl der Wohneinheiten usw. definiert. Ausfallzeiten durch z.B. Krankheit oder Urlaub innerhalb der neu gebildeten Hausmeister-/ Arbeitsteams werden durch andere Serviceeinheiten und/oder durch externe Dienstleister abgedeckt. Ein neues Leistungsbild auf Massen- und Basis von Leistungsfaktoren wurde geschaffen, externe Hausmeisterleistungen bedarfsorientiert eingekauft. Mit der Umstellung konnte eine neue Verrechnungssystematik umgesetzt werden und eine sehr hohe Sicherheit bei der Zuordnung der umlegbaren Hausmeister-Kosten auf die spezifischen Abrechnungseinheiten erreicht werden. Zudem konnte ein deutlich besserer Leistungsnachweis (einheitliche Leistungsbilder und Abwicklungsvorgaben) auf Ebene der einzelnen Abrechnungseinheit erreicht werden.

Im Zuge der Modellfortschreibungen musste die GEWOFAG bei der Reform des Hausmeister-Konzepts den gesamten Konzern im Blick haben. Dabei weisen die Wohnanlagen von GEWOFAG und HEIMAG durchaus unterschiedliche Anforderungen auf. Hinzu kam, dass interne und äußere Faktoren auf das Arbeitsgebiet der Hausmeister\*innen einwirken, wie z.B. unterschiedliches Verhalten sich verändernder Mieterschaften oder das Wirken als öffentlicher Auftraggeber, auf die die GEWOFAG keinen oder nur sehr geringen Einfluss haben.

Mit Eingliederung der HEIMAG in den GEWOFAG-Konzern wurden zum 01.01.2016 das Personal und die Leistungen der HEIMAG vollständig in die GEWOFAG übernommen. Die Hausmeister\*innen der HEIMAG wurden im Jahr 2016 organisatorisch der Gesellschaft Wohnforum zugeordnet. Für das Jahr 2016 erfolgten die Abrechnungen der Hausmeisterleistungen auf dem Kostenniveau des Vorjahres.

Bei den Hausmeisterleistungen der GEWOFAG und HEIMAG bestanden sehr unterschiedliche Grundlagen im Leistungsbild, in der Leistungserbringung und Verrechnung. Die Eingliederung

der HEIMAG in den GEWOFAG Konzern erforderte jedoch eine einheitliche Ausgestaltung aller Tätigkeiten der Hausmeisterleistungen für das gesamte Unternehmen. Daher hat die GEWOFAG im Sinne der Gesamtwirtschaftlichkeit unter Anwendung der aktuellen Rechtslage eine Überarbeitung und Angleichung des Hausmeistermodells vorgenommen. Die Rahmenbedingungen erforderten ein Konzept, das einerseits Synergien schafft und andererseits den unterschiedlichen Anforderungen der Wohnanlagen Rechnung trägt, also eine Balance zwischen der Dienstleistungsqualität für die Mieterschaft und einem organisatorisch vertretbarem Aufwand für die Bereitstellung dieser Leistung. Dabei muss die GEWOFAG immer die Gesamtwirtschaftlichkeit und Rechtskonformität sicherstellen. In diesem Zuge wurde das Leistungsbild der Hausmeistertätigkeiten der HEIMAG angepasst. So wurden die bisher durch die Hausmeister\*innen erbrachten Winterdienstleistungen für maschinenräumbare Flächen in einen bereits bestehenden Rahmenvertrag aufgenommen und damit an Fremdfirmen vergeben. Darüber hinaus sind im neuen Hausmeisterkonzept bestimmte Reparaturleistungen weggefallen. Hinzugekommen sind jedoch regelmäßige Kontrolltätigkeiten usw. Seit der vollständigen Eingliederung der HEIMAG in die GEWOFAG werden auch in den HEIMAG-Siedlungen die Hausmeisterkosten nach der im GEWOFAG-Konzern gültigen Berechnungsmethode umgelegt. Diese Methodik ist branchenweit üblich. Die GEWOFAG arbeitet regelmäßig an der Optimierung des Hausmeister-Konzeptes.

Zum Hausmeister\*innensystem der GWG München:

Die Hausmeister\*innen der GWG München sind den insgesamt sieben Hausverwaltungen zugeordnet und verrichten im Team ihre Tätigkeiten im zugeordneten Quartier. Im sog. Streubesitz ist immer ein/eine Hausmeister\*in für die Anlage zuständig, mit Vertretung bei Abwesenheit.

In der Regel sind diese Hausmeister\*innenteams langjährig eingespielt, so dass eine intensive Verbundenheit zum Quartier und den Bewohnerinnen und Bewohnern vorhanden ist. Die Führung der Hausmeister\*innen erfolgt dezentral durch die örtliche Hausverwaltung, dadurch ist ein hohes Maß an Qualitätsmanagement vorhanden.

Hausmeister\*innen wohnen oftmals in Wohnungen der GWG München, oft auch in ihrem Hausverwaltungsbereich, jedoch nicht in der von ihnen zu verwaltenden Wohnanlage.

Frage 2:

„Wie haben sich die Hausmeister\*innenkosten im Verhältnis zu den gesamten Betriebskosten der Mieter\*innen der GEWOFAG im Durchschnitt in den letzten Jahren entwickelt? Bei wie vielen Haushalten haben sich die Hausmeister\*innenkosten seit 2017 um über 10% erhöht? Bitte um Aufstellung entsprechend der einzelnen Wohnanlagen.“

Antwort:

Der Anteil der durch die GEWOFAG selbst bereitgestellten Leistungen der Hausmeisterkosten für die Betriebs- und Heizkostenabrechnung stellt mit ca. 11 % an der Gesamtleistung einen kleinen Teil des Abrechnungsergebnisses dar. Erhöhungen in diesem Bereich entstehen zum einen durch tarifvertragliche Anpassungen im Bereich der Personalkosten in der GEWOFAG, hier erfolgten in den vergangenen Jahren Erhöhungen von ca. 2 % im Jahr. Weitere Faktoren sind marktübliche Kostenentwicklungen durch Inflation und Indexanpassungen bei zugekauften Leistungen. Bei zugekauften Leistungen muss sich die GEWOFAG hier dem Vergabeverfahren für öffentliche Auftraggeber unterordnen.

Seit 2017 liegen die Hausmeisterkosten für den Gesamtbestand der GEWOFAG auf einem gleichbleibenden Niveau mit einer geringfügigen Schwankung von rund 1 %, wie die nachfolgende Tabelle verdeutlicht:

	2017	2018	2019	Veränderung von 2017 auf 2019
Hausmeisterkosten in TEUR / p.a.	7.291	7.367	7.269	
Veränderung		1,04 %	- 1,33 %	- 0,30 %
Betreute Wohn- / Nutzfläche per 31.12.	2.099.953	2.112.301	2.155.281	
Entwicklung		0,59 %	2,03 %	2,63 %
GEWOFAG Ø EUR pro m <sup>2</sup> / Monat	0,29	0,29	0,28	
Entwicklung		0,45 %	- 3,30 %	- 2,86 %
Münchener Miet- spiegel EUR/m <sup>2</sup> / Monat	0,32	0,32	0,32	
Entwicklung Miet- spiegel		0,00 %	6,25 %	6,25 %

Im Lauf der Zeit sind zusätzliche Wirtschaftseinheiten im Rahmen von Neubauten und Ankäufen zum Bestand des GEWOFAG Konzerns hinzu gekommen. Diese Steigerung führt in der Regel zu einer Erhöhung des Abrechnungsvolumens und der damit einhergehenden Steigerung gegenüber dem Vorjahr.

Im Vergleichszeitraum 2017 auf 2019 hat sich der Bestand um 862 Objekte erhöht, verbunden mit einer Steigerung von 2,63 % der Wohn-/Nutzfläche zum 31.12. Die abgerechneten Hausmeisterkosten hingegen sanken in Summe um 0,30 %. Der durchschnittliche Anteil der Hausmeisterkosten pro m<sup>2</sup> Wohnfläche pro Monat sinkt innerhalb der GEWOFAG um 2,86 %, während der Mietspiegelwert vergleichsweise um 6,25 % steigt.

Zwischen einzelnen Wirtschaftseinheiten innerhalb des GEWOFAG Konzerns kam es im Rahmen der unter Frage Nr. 1 beschriebenen Anpassungen im Laufe der vergangenen Jahre zu Schwankungen und Anpassungen. Vor allem die Integration der HEIMAG in das Modell des GEWOFAG-Konzernes war mit Veränderungen verbunden, insbesondere nachdem die Abrechnungssystematik des Konzerns nunmehr auch für Mieter\*innen der HEIMAG-Anlagen angewendet wurde.

Von insgesamt 413 Abrechnungseinheiten im GEWOFAG-Konzern entfallen 78 Abrechnungseinheiten auf die HEIMAG.

Die Angleichung des Hausmeistermodells führte zu einer Anpassung der Abrechnungsbeiträge. Umlagefähige Kosten wurden jedoch maximal 20% höher im Vergleich zum Vorjahreswert auf die Mieter umgelegt.

Einige Wohnanlagen haben aufgrund ihrer bisher deutlich unterdurchschnittlichen Hausmeisterkosten überproportionale Steigerungen erfahren, jedoch bewegen sich alle Objekte im Rahmen des Münchener Mietspiegelwertes. Zukünftig werden sich für diese Anlagen nur noch moderate Kostensteigerungen analog der übrigen GEWOFAG Objekte ergeben.

Bei Anlagen der HEIMAG muss die gärtnerische Pflege, die durch den Hausmeister erfolgt, betriebskostenrechtlich unter der Position „Hausmeister“ abgerechnet werden. Daher ist der Wert für die HEIMAG-Anlagen höher und variiert in Abhängigkeit der betreuten Grünflächen in den jeweiligen Siedlungen.

Die GEWOFAG und der DMB Mieterverein haben hinsichtlich der Umlegung der Hausmeisterkosten inzwischen eine Einigung erzielt. Die GEWOFAG hat sich bereit erklärt, einen von beiden Seiten beauftragten Schiedsrichter beurteilen zu lassen, ob die Hausmeisterkosten korrekt umgelegt werden.

Frage 3:

„Wie hat sich das Verhältnis zwischen externer und interner Erbringung der Hausmeister\*innenleistungen seit 2014 bei GEWOFAG und GWG entwickelt?“

Antwort:

Bei der GEWOFAG liegt der durchschnittliche Anteil der Fremdleistungen wie z.B. Winterdienstleistungen in den letzten Jahren bei rund 14 %, wobei saisonale bzw. witterungsbedingte Einflüsse, Zugänge von Objekten, etc. zu geringen Schwankungen zwischen den einzelnen Jahren führen.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Fremdanteil	12 %	14 %	15 %	10 %	14 %	18 %

Fremddienstleister werden genutzt, um kurzfristig auf Schwankungen der benötigten Leistungen reagieren zu können z.B. Winterdienst, Zugänge von Objekten, Vertretungen im Krankheits- / Urlaubsfall, etc.

Die GWG München bewirtschaftet ihre Bestände in der Regel durch eigene festangestellte Hausmeister\*innen. Nur in Spitzenzeiten, bei körperlich sehr belastenden Arbeiten (z.B. Durchführung von Teilen des Winterdienstes, Laubentsorgung, Sperrmüllsammlung und –entsorgung) oder wenn zur Erledigung der Aufgaben spezielle Maschinen (z.B. Hubsteiger) benötigt werden, greift die GWG auf Fremdfirmen zurück.

Um die eigene Leistungsfähigkeit überprüfen zu können und dadurch eine Qualitätskontrolle durchzuführen, vergibt die GWG München in unregelmäßigen Abständen einzelne Wohnanlagen bzw. kleine Quartiere zur Betreuung an Dienstleister\*innen, die Aufsicht führt die entsprechende Hausverwaltung. Der Anteil an Fremdvergaben liegt bei deutlich unter 5%.

In Wohnanlagen, die im Vorkaufsrecht dazugekommen sind und sich in exponierter Lage befinden, werden zu Beginn der Betreuung Fremdfirmen beauftragt. Nach einer Neuorganisation der Hausmeister\*innenzuordnungen werden diese Wohnanlagen in den regulären Betreuungsdienst der Hausmeister\*innen der GWG integriert.

Frage 4:

„Wie hat sich die Zahl der bei GEWOFAG und GWG angestellten Hausmeister\*innen seit 2014 entwickelt?“

Antwort:

Auf Grundlage der Optimierung des Hausmeistermodells sowie des vom Aufsichtsrat der GEWOFAG beschlossenen Effizienz- und Personaleinsparungsprogramms „GEWOFAG 2021“ hat sich die Zahl der bei der GEWOFAG beschäftigten Hausmeister\*innen seit 2014 sukzessive von durchschnittlich 181 Vollzeitäquivalenten auf derzeit durchschnittlich 122 Vollzeitäquivalente (VZÄ) reduziert. Diese Zahlen sind jedoch nicht direkt vergleichbar, da 2014 alle Hausmeister\*innen der Landeshauptstadt München enthalten waren, die im Zuge der Übernahme der Immobilienverwaltung von der Landeshauptstadt München auf die GEWOFAG übergegangen sind.

In 2014 verwaltete die GEWOFAG durchschnittlich 181 Vollzeitäquivalenten - 177,71 VZÄ zum 31.12.2014 - einen Bestand von 32.227 Wohnungen und 393 Gewerben. Am 31.12.2019 verwaltete die GEWOFAG mit durchschnittlich 122 VZÄ - 117,93 VZÄ zum 31.12.2019 - einen Bestand von 34.816 Wohnungen und 465 Gewerben. Dabei ist zu berücksichtigen, dass 2014 ein völlig anderes Hausmeistermodell zugrunde lag.

Die GWG München verwaltete 2014 mit 90,8 Vollzeitäquivalenten einen Wohnungsbestand von 27.865 Wohnungen. Am 31.12.2019 verwaltete die GWG München mit 95,00 VZÄ einen Wohnungsbestand von 30.711 Wohnungen.

Frage 5:

„Nach welchem Tarifvertrag werden die Hausmeister\*innen bei der GEWOFAG – Service bezahlt? Nach welchem Tarifvertrag richtet sich die Bezahlung der Hausmeister\*innen bei der GWG?“

Antwort:

Die Hausmeister\*innen der GEWOFAG werden nach dem Manteltarifvertrag der Wohnungswirtschaft bezahlt.

Bei der GWG München richtet sich die Bezahlung nach dem TVöD.

Frage 6:

„Im Mieterbeirat wurde durch einen Vertreter der GEWOFAG angekündigt, der Unzufriedenheit der Mieter\*innen unter anderem durch eine neue Mieter-App zu begegnen. Inwiefern will die GEWOFAG gewährleisten, dass vor allem ältere Mieter\*innen durch diesen Schritt nicht zusätzlich abgehängt werden?“

Antwort:

Bei der neuen Mieter-App handelt es sich um ein zusätzliches Angebot für die Mieterinnen und Mieter. Für die Mieter\*innen besteht nach wie vor die Möglichkeit einer persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontaktaufnahme mit der GEWOFAG.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Prof. Dr. (Univ. Florenz) Elisabeth Merk  
Stadtbaurätin