

Anlagenverzeichnis

-
-  00-1_Anlagenverzeichnis_Presse_Sinn_v4.pdf
 -  02-1_Fragenkatalog Brebau-final.pdf
 -  05-1_Anweisung zur Zielgruppendefinition 2019-11-12_AW_Zielgruppendefinition.pdf
 -  05-2_Anweisung zur Zielgruppendefinition 2019-11-12_Vermietung_Zielgruppendefinition_30.09.2019 (003).pdf
 -  17-1_Aufbauorganisation-Brebau Anlage zur Vorlage der AR-Sitzung.pdf
 -  18-1_Compliance Management.pdf
 -  19-1_Dienstanweisung für die Wohnungsverwaltung von 2016.pdf
 -  20-1_AGG Verhaltenskodex Belehrung BREBAU.pdf
 -  25-1_Datenschutz-Informationsblatt Brebau DSGVO_Bewerber.pdf
 -  25-2_Dienstanweisung Vermietungsladen.pdf
 -  27-1_Notizfelder nach Anweisung der Teamleiterin.pdf
 -  33-1_Vertragsabschlüsse nach Jahrgängen und Staatsangehörigkeit.pdf
 -  33-2_Bestand aktuelle Mietverträge mit Vertragsbeginn ab Oktober 2019.pdf
 -  34-1_BREBAU Kaltmiete je qm nach Stadtteilen.pdf
 -  34-2_Miethöhe Begrenzung durch Jobcenter.pdf
 -  34-3_Auswertung aktueller Mietverträge Stand Mai 2021.pdf
 -  35-1_Bewertungd der AWO-Aussagen.pdf
 -  35-2_AWO Antwort auf Anfrage zu Einzelfällen und Praxis mit der BREBAU.pdf
 -  36-1_Test Anmietungen ausländisch klingender Name.pdf
 -  37-1_Übersicht Ergebnisse Prüfung Datenbestand.pdf
 -  39-1_Verzeichnis der Anweisungen zur Ablauforganisation im Intranet der BREBAU.pdf
 -  48-1_Fragebogen Wohnungsbewerber nach Interessentenverwaltung.pdf
 -  51-1_Verband der Wohnungswirtschaft vdwnB_BREBAU_Stellungnahme.pdf

Fragenkatalog Brebau – Fragenkatalog des Aufsichtsrates

1. Ab wann und was wusste die Geschäftsführung von den Vorgängen um den internen Vermerk?
2. Wann und wie wurden die Beweise (Datenbank) gesichert? Wurden die Backups, Logs und Tätigkeitsjournale gesichert, damit sie nicht nachträglich manipuliert werden?
3. Wenn die GF nichts davon wusste, wie kann es sein, dass ein solcher schwerwiegende Vorgang, an dem offensichtlich mehrere Mitarbeiter*innen beteiligt sind, nicht aufgefallen ist.
4. Welche Kontrollmechanismen überwachen die Geschäftsabläufe im Unternehmen?
5. Gibt es Erkenntnisse über die Anzahl und Gründe der Beschwerden von Wohnungssuchenden?
6. Der interne Vermerk ist vom 30.9.2019: Gab es vorher oder nachher ähnliche Papiere? Wer hat die erstellt?
7. Wer ist berechtigt, in der Datenbank neue Kategorien einzurichten und Anweisungen für die Datenbank an die Beschäftigten zu geben?
8. Welche Vereinbarungen gibt es zwischen GF und Mitarbeiter*innen zum Mietmanagement?
9. Warum hat sich der Datenschutzbeauftragte nicht mit dem Thema beschäftigt?
10. Der Vorgang ist ein klarer Verstoß gegen §43 Bundesdatenschutzgesetz und wird absehbar mit Bußgeld geahndet. Hat BREBAU die entsprechenden Datenschutzverstöße bei der LfDI gemeldet?
11. Die Datenschutzverstöße könnten sogar nach §42 Datenschutzgesetz eine Straftat sein. Ist eine Selbstanzeige gemäß §42 Abs 3 geplant?
12. Welche Regeln gibt es für die Vermietung in den Quartieren? Kann ausgeschlossen werden, dass z.B. in Schwachhausen oder Oberneuland nur Deutsche und in Lüssum nur Migrant*innen Wohnungen bekommen haben?
13. Gibt es eine Regelung für Beschwerdemanagement?
14. Wieviele Wohnungsinteressent*innen gibt es im Jahr? Wieviele Wohnungen werden neu vermietet?
15. Gibt es Hinweise vom Verband der Wohnungsgenossenschaften wie mit dem § 19 AGG umzugehen ist? Ist geplant, Betroffene dieser rassistischen Praxis rechtlich zu unterstützen und auf ihre zivilrechtlichen Ansprüche aktiv hinzuweisen?
16. Ab wann und was wusste der Aufsichtsrat von den Vorgängen um den internen Vermerk?
17. Welche Maßnahmen hat der Aufsichtsrat eingeleitet?

18) Gibt es eineN Compliance-Management-BeauftragteN, an die sich Mitarbeitende vertrauensvoll wenden können mit Beschwerden oder Problemen?

19) Welche Gründe gibt es, dass der Mitarbeitende nicht direkt seine Vorgesetzten oder Geschäftsführung über diese Praxis in Kenntnis gesetzt hat? Existieren denn verbindliche interne Kompetenzrichtlinien, die das vorschreiben? Gibt es hier ein strukturelles Problem?

20) Gibt es eineN Compliance-Management-BeauftragteN, an die sich Mitarbeitende vertrauensvoll wenden können mit Beschwerden oder Problemen?

21) Welches Risikomanagementsystem hat die Brebau?

22) Wird die Brebau zukünftig eine eigene Innenrevision einrichten oder wie soll eine Revision zukünftig gewährleistet werden?

23) Sind Antidiskriminierungs- bzw. Diversityschulungen für Mitarbeitende durchgeführt worden?

24) Wie sieht das Compliance Managementsystem aus- ist Diversity ein Bestandteil der Compliance Regelung?

25) Lt. Presse-Interview beider GF (WK) habe die Praxis im Oktober 2019 begonnen. Steht das mit einem Ereignis im zeitlichen Zusammenhang (neue Software? / neues Personal/neuer AR ab 12/2019?)



[Redacted]

Betreff: AW: Zielgruppendefinition
Datum: Dienstag, 12. November 2019 16:59:50
Anlagen: [Vermietung_Zielgruppendefinition_30.09.2019.pdf](#)
[image001.jpg](#)
[image002.jpg](#)
[image003.jpg](#)
[image004.jpg](#)

[Redacted]

Von: [Redacted]
Gesendet: Dienstag, 12. November 2019 16:52

[Redacted]

Betreff: Zielgruppendefinition
Hallo Zusammen,
beigefügt die neue Zielgruppendefinition mit der Bitte um Verwendung ab sofort.
Beste Grüße

[Redacted]
BREBAU GmbH
Schlachte 12-14
28195 Bremen

[Redacted]

brebau.de
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Guido Brune
Geschäftsführer: Bernd Botzenhardt (Vorsitzender), Dipl.-Kfm. Thomas Tietje
Registergericht: Amtsgericht Bremen HRB 3250



Sachverhalt: **Zielgruppendefinition**

Die Kundenbetreuung hat folgende Zielgruppendefinitionen vereinbart:

DE

- Es liegt die deutsche Staatsangehörigkeit vor.
- Die Person spricht fließend Deutsch, da Deutsch die Muttersprache ist.
- Der Nachname muss nicht typisch deutsch sein. Wenn ein deutscher Name gewünscht ist, wird dieses in der Zielgruppenbeschreibung zusätzlich vermerkt.

WE

- Die Person ist westlich integriert.
- Es sind Menschen mit Migrationshintergrund (in Deutschland lebende Ausländer, eingebürgerte Deutsche) und Migranten.
- Die Person ist mit der deutschen Kultur vertraut.
- Es bestehen keine Sprachhindernisse, sodass die Kommunikation ungehindert möglich ist.
- Kulturelle Kleidung ist möglich (z.B. Kopftuch)

eE

- Ein eigenes Einkommen ist vorhanden, sodass die Wohnung vollständig selbst finanziert werden kann.

Azubi, Student, Schüler

- Die Vermietung ist nur mit Bürgschaft oder Kostenübernahme vom Amt möglich.

HH

- Hochhaus

Hausstruktur

- Die Hausstruktur wird in Einzelfällen berücksichtigt und als freier Text in die Zielgruppe eingetragen.
- z.B. Rentner, Familien, nur DE, alteingesessene Mieter etc...

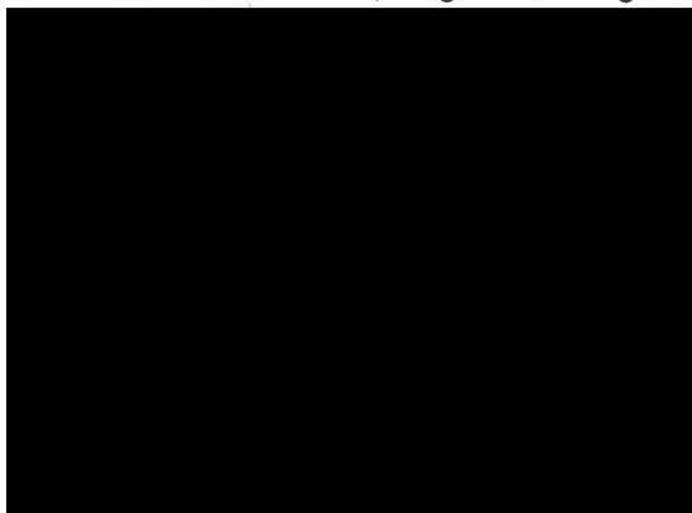
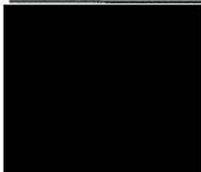
kE40

- keine „People of Colour“ (dazu gehören auch Sinti und Roma, Bulgaren, Rumänen)

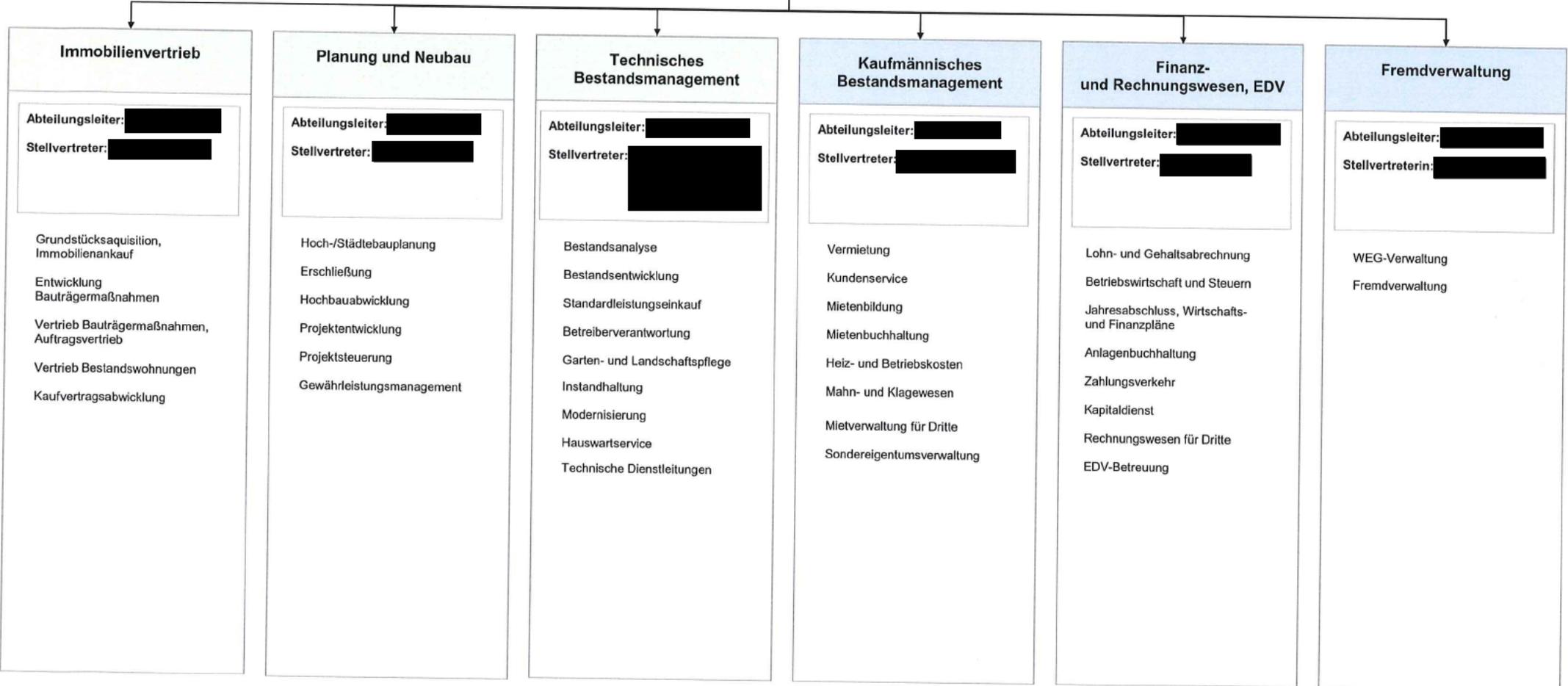
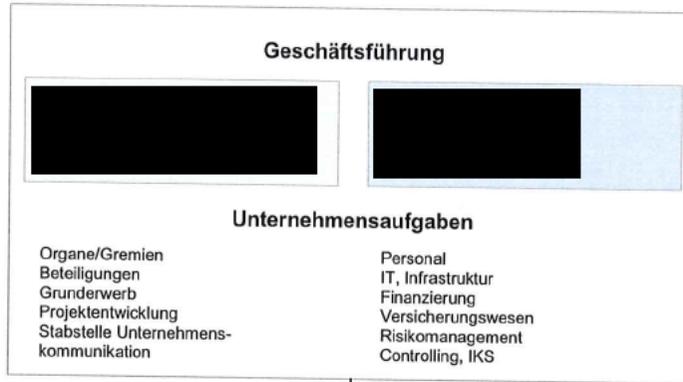
In den Zielgruppen werden zudem auch Personenzahl, Integrationsvertrag und AWO vermerkt.

Bremen, 30.09.2019

Kundenbetreuung



Aufbauorganisation zum 1. Januar 2018



Compliance Management System der BREBAU GmbH

1. Präambel
2. Definition und Grundlagen
3. Branchenunabhängige Faktoren
4. Risikofelder der BREBAU GmbH – unternehmensabhängige Faktoren

1. Präambel

Viele Branchen sind regelmäßig von Bilanzfälschungen, Schmiergeldern und Unterschlagungen betroffen. In der Wohnungswirtschaft gab es diese Beispiele in den vergangenen Jahren nicht so häufig, jedoch bestehen auch hier Risiken, die identifiziert und abgewendet werden sollten. Ein Compliance Management System (CMS) schützt, mit all seinen Elementen nicht nur das Unternehmen samt Geschäftsführung, Kontroll- und Aufsichtsorganen vor materiellen Schäden und Imageschäden, sondern auch die eigene Belegschaft. Auch im Zuge von Börsen- und Unternehmensskandalen steigt immer mehr die Pflicht, der Organisationsverantwortung gerecht zu werden.

2. Definition und Grundlagen

Compliance ist die Gesamtheit aller organisatorisch zumutbaren Maßnahmen, die das regelkonforme Verhalten eines Unternehmens, seiner Organe und seiner Belegschaft im Hinblick auf alle gesetzlichen Ge- und Verbote sowie unternehmensinterner Regelungen und Anweisungen begründen.

Mit Hilfe der Compliance soll die Einhaltung von gesetzlichen Regelungen auf der Unternehmensebene sichergestellt und das Unternehmen mit seinen Mitarbeiter/-innen geschützt werden. Die entsprechenden gesellschaftsrechtlichen Regelungen sind vor allem im HGB, AktG und dem GmbHG sowie den Steuergesetzen, insbesondere der Abgabenordnung enthalten. Daneben gelten das Strafgesetzbuch sowie weitere Gesetze. Für die Umsetzung und Überwachung der rechtlichen Anforderungen auf Unternehmensebene sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich. Die Überwachungsaufgabe kommt dabei dem Aufsichtsrat zu.

Ausfluss der gesellschaftsrechtlichen Anforderungen sind die Festlegungen im Gesellschaftsvertrag mit Stand vom 5. Dezember 2019, sowie der zugehörigen Geschäftsordnungen.

Die Geschäftsführung unterliegt als gesetzlicher Vertreter der BREBAU GmbH gesetzlichen Rechten und Pflichten, insbesondere Sorgfaltspflichten, Organisations- und Überwachungspflichten, sowie der Legalitätspflicht, die sich entweder direkt aus dem Gesetz und/oder aus dem Gesellschaftsvertrag ergeben. Dies betrifft ebenso das Aufsichtsorgan. Im Rahmen ihrer Leitungsfunktion hat die Geschäftsführung u. a. auch dafür Sorge zu tragen, dass ein Risikomanagementsystem, siehe Stand vom 13.08.2020, nach dem KonTraG eingerichtet ist. Durch dieses System stellt die Unternehmensleitung sicher, dass grundlegende organisatorische Sicherungsmaßnahmen eingerichtet sind, wie z. B. das Prinzip der Funktionstrennung und das Vier-Augen-Prinzip. Zur Sicherstellung ordnungsmäßiger Prozessabläufe hat die Unternehmensleitung u. a. Arbeitsablaufbeschreibungen, Dienstweisungen und Regelungen zu Auftragsvergaben bzw. Zahlungsermächtigungen aufzustellen und im Rahmen von internen Arbeitsanweisungen festschreiben, kommunizieren und laufend anzupassen. Mit diesen

Elementen der Compliance stellt sie einen ordnungsmäßigen Geschäftsablauf sicher, der ständig zu aktualisieren und zu überwachen ist.

Darüber hinaus kommt der Geschäftsführung eine Vorbildfunktion zu (tone at the top). Vor allem das Verhalten der Vorgesetzten, die Beachtung der externen und internen Vorgaben sowie das Vorleben des Unternehmensleitbildes beeinflussen maßgeblich das Verhalten der Mitarbeiter. Die internen Anweisungen und Regelungen wirken sich direkt auf die Mitarbeiter/-innen der BREBAU GmbH aus und halten sie zu gesetztes- und regelkonformen Verhalten an. Die Mitarbeiter/-innen sind dazu verpflichtet die internen Anweisungen zu beachten, um so einen ordnungsmäßigen Ablauf der Arbeitsprozesse zu gewährleisten. Die internen Arbeitsanweisungen dienen zusätzlich der Strukturierung von Arbeitsabläufen, legen aber auch Nachweis- und Dokumentationspflichten sowie Überwachungspflichten fest.

Der Umfang der internen Anweisungen und Regelungen für die Mitarbeiter/-innen richtet sich individuell an der Unternehmenstätigkeit sowie an der Unternehmens- bzw. Geschäftsfeldgröße aus. Je mehr Risikofelder und komplexe Arbeitsgebiete dabei aufgewiesen werden, je mehr Mitarbeiter/-innen in diesem Zusammenhang beschäftigt sind und je länger und unübersichtlicher die Kommunikationswege sind, desto höherer Regelungsbedarf besteht.

Doch die Einrichtung der genannten Maßnahmen alleine reicht nicht aus, um die Compliance in einem Unternehmen vollständig sicherzustellen. Es empfiehlt sich, weitere Regelungen zu schaffen, die über die genannten gesetzlich kodifizierten Anforderungen und internen Arbeitsanweisungen hinausgehen. Sie richten sich insbesondere an die Verhaltensweisen der für die BREBAU GmbH tätigen Personen. Eine weitere Maßnahme zur Umsetzung der Compliance stellt die Einführung von Dienstanweisungen dar, die über die bisher im Unternehmen eingerichteten organisatorischen Maßnahmen hinausgehende Regelungen enthalten. Diese sollen die Mitarbeiter sensibilisieren und ihnen Verhaltensregelungen in Interessenkonflikten klar vorgeben. Des Weiteren sollen Anreize, Gelegenheiten und die Motivation für korruptes Handeln mit Hilfe der aufgestellten Compliance Maßnahmen verhindert werden, gar nicht entstehen oder gar nicht umgesetzt werden.

Der IDW Prüfungsstandard 980 teilt ein Compliance Management System in sieben Grundelemente ein:

Grundelement	Inhalt
Compliance-Kultur	Grundeinstellungen und Verhaltensweisen (tone at the top)
Compliance-Ziele	Definition der zu erreichenden Ziele
Compliance-Risiken	Festlegung eines Verfahrens zur Risikoerkennung und Risikoberichterstattung
Compliance-Programm	Maßnahmen zur Minimierung von Compliance-Verstößen
Compliance-Organisation	Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten
Compliance-Kommunikation	Festlegung der Informationspolitik
Compliance-Überwachung und Verbesserung	Regelmäßige Überprüfung der Compliance sowie ggf. Anpassungen

Die Implementierung gesetzlich kodifizierter und die Vorgabe darüber hinausgehender Compliance-Regelungen dienen dem Schutz der BREBAU GmbH, der Unternehmensleitung, des Aufsichtsrats und aller Mitarbeiter/-innen.

Bei Einhaltung von Compliance-Regelungen wird das Unternehmen vor materiellen Schäden, u. a. durch Unterschlagung oder den Missbrauch von Vertrauensstellungen geschützt. Die Regelungen sorgen für ein angemessenes Verhältnis von Leistung und Gegenleistung. Des Weiteren wird die BREBAU GmbH vor Imageschäden bewahrt. Ferner dienen die Regelungen dem Schutz der Unternehmensleitung. Kommt die Unternehmensleitung ihren Sorgfaltspflichten nicht ausreichend nach, können sich daraus haftungsrechtliche Konsequenzen ergeben. Entsprechendes gilt für die Mitglieder des Aufsichtsrats.

Der Schutz ehrlicher Mitarbeiter und die Schaffung eines redlichen Bewusstseins sowie die Aufrechterhaltung von Ethik und Moral werden durch die Compliance-Regelungen unterstützt.

Compliance-Regelungen stärken zudem das Bewusstsein, dass im Unternehmen Maßnahmen implementiert sind, die Gesetzeskonformität sowie Standards guter Managementpraxis sicherstellen. Dies fördert die Akzeptanz und Identifikation aller ehrlichen Mitarbeiter und erhöht das Entdeckungsrisiko der unehrlichen Mitarbeiter.

Zu guter Letzt erschöpft sich eine gut integrierte Compliance-Organisation keinesfalls in den Funktionen der Risikominimierung oder Schadens- und Haftungsverhinderung. Vielmehr können darüber hinaus die Unternehmenseffizienz und über ein positives Image auch der Unternehmenserfolg gefördert werden.

3. Branchenunabhängige Risikofelder

Steuerrecht (Tax-Compliance)

Auf die Tax-Compliance wird verwiesen.

Arbeitssicherheit

Die BREBAU GmbH hat mit Datum vom 01.07.2014 einen eigenen Sicherheitsbeauftragten bestellt. Des Weiteren wird die BREBAU GmbH vom Büro AMAS Health & Safety GmbH für Arbeitssicherheit betreut.

Datenschutzrecht

Die BREBAU hat am 24.11.2009 einen extern Datenschutzbeauftragten bestellt und hat die Verfahren in einem Verzeichnisse mit Stand von Mai 2018 dokumentiert. Es erfolgt ein jährlicher Datenschutzbericht.

4. Risikofelder der BREBAU GmbH – unternehmensabhängige Faktoren

Technik, Bauwesen und Auftragsvergabe

Ein typisches Risikofeld der Wohnungswirtschaft stellt die Auftragsvergabe in den Bereichen Wohnungsbau, Wohnungsmodernisierung und Instandhaltung dar, da hier Manipulationsmöglichkeiten bestehen könnten, die Schaden anrichten können. Bei der Auftragsvergabe kann es zu wettbewerbsbeschränkenden Absprachen bei der Ausschreibung oder zur Verwirklichung von Straftatbeständen wie Submissionsbetrug, Bestechlichkeit bzw. Vorteilsnahme kommen.

Ergänzend ist auf die Problematik der Verknüpfung von betrieblicher und privater Auftragsvergabe (z. B. Inanspruchnahme von Nachlässen wie Boni und Rabatte von Mitarbeitern) sowie die Problematik der Auftragsvergabe an nahestehende Personen hinzuweisen.

Die BREBAU GmbH hat hierfür nach angepasster Organisationsstruktur ein IKS Technik (Stand: 23.01.2019) verfasst, auf das verwiesen wird. In der Kleinen Instandhaltung kommt die elektronische Handwerkerkopplung zum Einsatz. Durch dieses Verfahren lassen sich gezielter Auswertungen und Prüfungen durchführen. Die Rechnungsprüfung der Kleinen Instandhaltung wurde in der Anweisung zur Prüfung der Rechnungen in der Kleinen Instandhaltung (Stand: 05.05.2010) fixiert. Auf diese Anweisung wird verwiesen.

Damit Mitarbeiter der BREBAU GmbH die Möglichkeit erlangen, Leistungen von Handwerkern auch für den privaten Bereich in Anspruch zu nehmen, wurde die Richtlinie Nutzung von Geschäftsverbindungen der BREBAU GmbH zu Handwerksunternehmen durch die eigenen Mitarbeiter für private Zwecke verfasst (Stand 20.05.2016 mit aktualisierter Anlage vom 10.08.2017). Auf diese Richtlinie wird verwiesen.

Wohnungsverwaltung

Ein weiteres typisches Risikofeld der Wohnungswirtschaft mit zahlreichen Manipulationsmöglichkeiten ist die Wohnungsvergabe – ein Problem insbesondere in den Regionen, in denen Wohnungsmangel herrscht.

Für die Wohnungsverwaltung gilt die Dienstanweisung Wohnungsverwaltung (Stand: 07.03.2016). Auf diese Dienstanweisung wird verwiesen.

Für die Vermietung gilt die Dienstanweisung Vermietungsladen (Stand: 29.02.2016).

Für den Schriftverkehr und den Vertragsabschluss gilt auch hier das Vier-Augen-Prinzip. Ein Mietvertrag wird vom Sachbearbeiter aufbereitet und mit allen erforderlichen Unterlagen (Creditreformauskunft, Kostenübernahme etc.) zur Unterschrift der Abteilungsleiter oder Vertreter vorgelegt. Bei dem Mietvertrag handelt es sich um einen standardisierten Vertrag, der zentral in SAP abgelegt wird. Die Wohnungsübergaben und bei der Kündigung die Vorabnahmen und Abnahmen werden durch die Hauswarte vorgenommen, nicht durch die Kundenbetreuer. Eine Vorteilsnahme durch die Kundenbetreuer für Dritte ist durch die Funktionentrennung als unwahrscheinlich anzusehen.

Alle erforderlichen Daten werden in SAP gespeichert. Hier werden die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz eingehalten. Auf den Abschnitt Datenschutz wird verwiesen.

Verkehrssicherungspflichten

In zunehmendem Maße haftungsrechtlich relevant sind in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft die Verkehrssicherungspflichten, die den Grundstücks- und Gebäudeeigentümer treffen. Einstandspflichten können sich neben der vertraglichen Haftung gegenüber den Mietern vor allem auch aus dem Deliktsrecht (z. B. § 823 und § 836 BGB) ergeben.

Die Verkehrssicherheit der BREBAU-Bestände umfasst Maßnahmen, die andere vor Schäden bewahrt und wird für laufende Pflichten durch die Hauswarte überprüft. Basis hierfür sind die Pflichtenhefte zur Wahrnehmung von Verkehrssicherungspflichten Teil I und II vom 01.03.2020, auf die verwiesen wird.

Die Hauswarte arbeiten die Pflichten über die sogenannte mobile Anwendung ab. Das Reporting hierüber erfolgt monatlich.

Für die jährliche Überprüfung der Verkehrssicherheit wird eine externe Firma eingesetzt.

Die Überprüfung der Bäume und Spielplätze erfolgt durch die Firma, die auch die Gartenpflege übernommen hat.

Gasgeräte werden durch regelmäßige Arbeiten überprüft.

Bei den Fahrstühlen erfolgten eine Einweisung der Hauswarte sowie die Dokumentation der Betreiberpflichten vom 25.09.2020, auf die verwiesen wird. Für die Hauswarte selber besteht eine Dienstanweisung vom 14.03.2005.

Vertrieb

Beim Vertrieb von Immobilien gilt grundsätzlich gleiches Risiko wie bei der Wohnungsverwaltung. Die Anzahl der veräußerten Einheiten und die Formerfordernisse erlauben eine 100%ige Kontrolle. Die Preise werden von der Geschäftsführung mitentwickelt. Die Beglaubigung der Vertragsunterschriften erfolgt durch die Geschäftsführung und/oder einem Prokuristen beim Notar.

Es wird auf die Dienstanweisung Vertrieb (Stand: 01.02.2011) verwiesen.

Geschenke, Zuwendungen, Spenden, Sponsoring

Der korrekte Umgang mit Geschenken, Einladungen, Bewirtungen und anderen Zuwendungen wie z. B. Spenden und Sponsoring ist einer der Ecksteine einer einwandfreien Compliance und bildet gleichzeitig eine Anzahl von Stolperfallen.

Geschenke

Den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ist es grundsätzlich untersagt, Geschenke von Unternehmen, mit denen die BREBAU GmbH eine Geschäftsbeziehung eingegangen ist, anzunehmen. Kalender, Werbekugelschreiber oder auch Adventskalender (beispielsweise mit Schokolade gefüllt) fallen nicht hierunter. Wichtig hierbei ist, dass kein Anschein einer Bestechung oder die Bildung eines Abhängigkeitsverhältnisses und somit kein Anschein einer korrupten Handlung, entsteht.

Zuwendungen

Hierunter fallen Einladungen zu Veranstaltungen, zum Reisen und zum Essen. Den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der BREBAU GmbH ist es erlaubt, Einladungen zum Mittagessen von Unternehmen, mit den die BREBAU GmbH eine Geschäftsbeziehung eingegangen ist, anzunehmen, soweit bei diesem Termin auf projektbezogene Themen diskutiert werden und das Mittagessen sich in einem objektiv nachvollziehbaren Rahmen befindet. Weitere Einladungen, die einen privaten Charakter haben, sind abzulehnen oder mit der Geschäftsführung abzustimmen bzw. zur Genehmigung vorzulegen.

Spenden/Sponsoring

Spenden und Sponsoring für marketingzwecke, politisches Engagement und andere Zwecke werden ausschließlich durch die Geschäftsführung veranlasst oder genehmigt. Eine Annahme von Spende oder Sponsoring zugunsten von Organisationen, für die der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin im privaten Bereich aktiv ist, ist vor Annahme durch die Geschäftsführung zu legitimieren.

Des Weiteren die Anweisung Corporate Governance und Compliance (Stand: 04.04.2011) als Verhaltenskodex anzuwenden.

Zahlungsverkehr

Rechnungen werden immer unter Berücksichtigung des Vier-Augen-Prinzips freigegeben. Nur diese Rechnungen kommen in den wöchentlichen Zahllauf. Systemseitige Bedingung für die Zahlungsfreigabe ist ebenfalls das Vier-Augen-Prinzip durch die Vollmachtenregelung in sfirm. Es wird auf die Anweisung Rechnungswesen vom 18.12.2014 verwiesen.

Einkauf und Beschaffung von Dienstleistungen (nicht Technik)

Die Beschaffung von Dienstleistung und Waren ist durch die Zuständigkeiten der jeweiligen Abteilungen geregelt. Auch hier gilt das Vier-Augen-Prinzip. Vergleichsangebote sind, soweit möglich einzuholen. Da es sich bei diesen Vorgängen auch um spezielle Dienstleistungen und/oder Waren für die BREBAU GmbH handelt liegt die Einholung von Vergleichsangeboten im eigenen Ermessen und ist immer dann anzuwenden, wenn ein Markt hierfür besteht.

Fremdverwaltung

Bei der Fremdverwaltung handelt es sich um die Vermögensverwaltung Dritter. Auf die Arbeitsanweisung Beauftragung von Instandhaltungsleistungen u.a. durch die BREBAU GmbH für Eigentümergemeinschaft vom 24.01.2012 sowie auf die Dienstanweisung Bestandsmanagement – Rechnungsprüfung für fremdverwaltete Objekte vom 17.11.2009 wird verwiesen.

Kreditaufnahmen

Die Zuständigkeiten zu Finanzierungsfragen sind in der Geschäftsverteilung der Geschäftsführung geregelt. Durch die Veränderung der Gesellschafterstruktur der Unternehmung werden Vergleichsangebote auch von Anbietern außerhalb des Gesellschafterkreises eingeholt und auch angenommen.

Personal

Nebenbeschäftigungen sind gemäß den Arbeitsverträgen immer zustimmungspflichtig durch den Arbeitgeber. Dies bedeutet, dass ein Interessenkonflikt durch das Versagen einer Nebenbeschäftigung vermieden werden kann.

Die private Nutzung von Firmenwagen ist grundsätzlich ausgeschlossen. Ausnahmen bilden Fahrten nach einer Auswärtstätigkeit, so dass ein Abstellen des Fahrzeugs auf dem zugeordneten BREBAU-Stellplatz nicht sinnvoll erscheint. Die Fahrtenbücher sind zu führen. Die Mitarbeiter/innen verpflichten sich bei Neueinstellung zur Einhaltung des AGG.

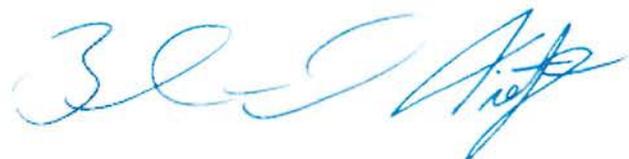
IT-Nutzung

Es wird auf die Arbeitsanweisung für die Nutzung von IT-Equipment und Kommunikationsmedien am Arbeitsplatz vom 01.07.2008 verwiesen. Des Weiteren besteht eine Betriebsvereinbarung über den Intranet, Internet und E-Mail-Zugang vom 01.07.2008, auf die verwiesen wird.

Ansprechpartner

Die Geschäftsführung und die Abteilungsleiter der BREBAU GmbH haben Vorbildfunktion und werden alles daran setzen, Verstöße gegen diese Regelung zu vermeiden. Sie arbeiten vertrauensvoll zusammen und sind Ansprechpartner der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Fragen zur Compliance.

Stand 3. Dezember 2020



Dienstanweisung für die Wohnungsverwaltung

Das Kerngeschäft der BREBAU ist die Vermietung und Verwaltung von eigenen oder fremden Wohnungen. Dieses Geschäft wird durch den Bereich Bestandsmanagement abgedeckt. Die Wohnungsverwaltung sichert eine konstante Einnahme für die BREBAU aus der Vermietung von Wohnungen.

Die drei Geschäftsbereiche Links der Weser, Mitte und Nord repräsentieren mit den rd. 6.000 verwalteten eigenen Wohnungen bei ebenso vielen Haushalten in Bremen die BREBAU. Mit der Vermietung dieser Wohnungen an solvente Mieter obliegt es der Wohnungsverwaltung, einen optimalen Ertrag aus dem Eigentum der BREBAU zu erwirtschaften. Der Vermietungsladen ist das zentrale Vermarktungsinstrument. Die Mietenbuchhaltung wirkt unterstützend bei der Optimierung mit. Nur durch ein abgestimmtes Zusammenwirken aller genannten Bereiche ist eine nachhaltige und ertragbringende Vermietung möglich.

Um hierbei eine einheitliche Vorgehensweise zu gewährleisten, wurde diese Dienstanweisung verfasst. Sie ist ein allgemeiner Leitfaden für die Erledigung der Aufgaben.

1. Vermietungsladen und Wohnungsverwaltung

Jeder Geschäftsbereich der Wohnungsverwaltung umfasst eine bestimmte Anzahl Wohnungen, Garagen, Einstellplätze usw., die sich im Eigentum der BREBAU befinden. Ergänzt wird dieser Bestand u. A. durch Wohnungen usw., die sich im Eigentum Dritter (z. B. Sparkasse, Mieter-Bauverein) befinden und durch die BREBAU verwaltet werden.

Die Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung sind für den ihnen zugewiesenen Wohnungsbestand verantwortlich. Sie legen die Belegung der Wohnungen fest, sind für die Betreuung der Kunden und für die Vermietung ihres Wohnungsbestandes insgesamt verantwortlich.

Der Vermietungsladen ist ein zusätzliches Vermarktungsinstrument, das die Arbeit der Wohnungsverwaltung unterstützen und entlasten soll. Die MitarbeiterInnen des Vermietungsladens haben den Weisungen aus der Wohnungsverwaltung im Hinblick auf die Wohnungsbelegung zu folgen. Unstimmigkeiten werden in gemeinsamen Gesprächen ausgeräumt.

Für die optimale Verwaltung des Wohnungsbestands haben die Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung folgende Grundsätze zu beachten und Aufgaben zu erfüllen:

1.1. Grundlagen

Aneignen detaillierter Kenntnisse über die zu vermietenden Einheiten, das Umfeld, die infrastrukturelle Einbindung und die Mieterstruktur.

Mitwirkung bei der Optimierung der Bestandsrentabilität (Reduzierung von Leerstand, Fluktuation, Mietverzichten, Mietminderungen, Miethöhen usw.).

Beratung von Mietinteressenten (persönlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail).

Unverzögliche Aufnahme der Interessentendaten in das Interessentenmanagement von SAP und die fortlaufende Datenpflege.

Die Beratung der Interessenten ist höflich, korrekt und verbindlich durchzuführen.

Neue Interessenten sind tagesaktuell in die Interessentendatei aufzunehmen.

Sämtliche Informationen über Interessenten sind im Notizfeld der Interessentenverwaltung sowie Informationen über Mieter im Notizfeld des Mietvertrages zu hinterlegen.

1.2. Grundsätze

1.2.1. Telefonkontakt

Bei telefonischen Anfragen hat immer eine Beratung des anrufenden Kunden zu erfolgen. Erfolgt eine Reaktion auf Anzeigen, ist nach Möglichkeit immer ein Angebot zu übersenden. Es sind dem anrufenden Kunden auch ohne Vorlage eines vollständig ausgefüllten Bewerberbogens Angebote zuzusenden. Es ist ausreichend, telefonisch nur Namen und Anschrift aufzunehmen. Mit dem Angebot ist gleichzeitig ein Bewerberbogen mit der Bitte um vollständige Ausfüllung, Unterschrift (Datenschutz) und Rückgabe zu verschicken.

Bei allgemeinen telefonischen Nachfragen soll entweder um den Besuch im Hause gebeten oder ein Bewerberbogen zugeschickt werden. Es sollen – wenn erforderlich - auch Beratungstermine außerhalb der Sprechzeiten angeboten werden.

Bei Nichterreichbarkeit des zuständigen Mitarbeiters wegen Krankheit, Urlaub usw. ist das Telefon an die Vertretung weiterzuleiten. Es soll immer ein Rückruf durch uns angeboten werden, wenn die Vertretung keine ausreichende Auskunft geben kann.

Während eines Beratungsgesprächs und nach Beendigung des Arbeitstages soll der Anrufbeantworter eingeschaltet werden. Es ist sicherzustellen, dass der Rückruf auch bei großem Kundenandrang kurzfristig erfolgt.

1.2.2. Briefkontakt

Aufgrund einer brieflichen Anfrage ist am Tage des Posteinganges zu reagieren. Geht aus dem Anschreiben kein konkreter Wohnungswunsch hervor, ist hier telefonisch nachzufragen oder in schriftlicher Form um Präzisierung zu bitten, in dem der Bewerberbogen zugeschickt wird. Bei konkretem Wunsch ist immer ein Angebot zu machen. Der Bewerberbogen kann dann mitgeschickt werden.

Es besteht der Grundsatz, dass alle eingehenden Briefe auch schriftlich beantwortet werden. Kann dies am Tage des Posteingangs nicht geschehen, ist immer ein Zwischenbescheid zu verschicken. Eine endgültige Beantwortung durch uns ist innerhalb von 14 Tagen ab Eingang sicherzustellen.

Es sind immer die KV oder „freien Briefe“ aus dem SAP-System zu verwenden, um eine möglichst vollständige elektronische Archivierung aller Vorgänge sicherzustellen.

1.2.3. E-Mail-Kontakt

Es muss sicher gestellt sein, dass eingehende E-Mails kurzfristig beantwortet werden. Im Idealfall sofort. Es muss ebenfalls ein Zwischenbescheid erfolgen, wenn sich die Bearbeitung verzögert. Eine konkrete Beantwortung muss spätestens am auf den Eingang folgenden Tag erfolgen. Die kurzfristige Beantwortung ist gerade bei diesem Medium eminent wichtig, da diese Kunden noch stärker als Bewerber über die Schriftform eine kurzfristige Beantwortung erwarten.

Dies gilt natürlich auch für die Unterbreitung von Angeboten. Auch hier soll ein Angebot auch ohne Vorlage der vollständigen Daten unterbreitet werden. Bei diesen Anfragen ist der Bewerberbogen per E-Mail zu übersenden.

Kontaktaufnahmen oder konkrete Anfragen zur Vermietung über die Homepage der BREBAU werden ausschließlich durch die MitarbeiterInnen des Vermietungsladens bedient, es sei denn, es werden Anliegen vorgetragen, die sachlich in die Wohnungsverwaltung gehören. In diesen Fällen erfolgt eine Weiterleitung an den zuständigen Sachbearbeiter.

1.2.4. Kontaktaufnahme durch persönlichen Besuch

Durch den Vermietungsladen erhält der zentrale Empfang im 2. OG eine untergeordnete Bedeutung. Die Steuerung der überwiegenden Zahl der Kunden wird über den Vermietungsladen erfolgen.

Jeder Kunde, der bei uns vorspricht, ist sofort nach Betreten unserer Räumlichkeiten zu begrüßen und nach dem Grund seines Besuches zu fragen. Neukunden werden ausschließlich im Vermietungsladen bedient, es sei denn es wird ausdrücklich ein Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung gewünscht. Bestandskunden werden von den MitarbeiterInnen der Wohnungsverwaltung betreut. In diesem Fall ist der gewünschte Gesprächspartner sofort per Mail (Kopie an Zentrale) und telefonisch von den MitarbeiterInnen des Vermietungsladens über den Besuch zu informieren. Der Kunde wird durch die MitarbeiterInnen der Wohnungsverwaltung möglichst ohne Wartezeit im Vermietungsladen bedient. In Ausnahmefällen kann auch eine Bedienung im Büro im 1. Obergeschoss erfolgen. Nach dem Gespräch wird der Kunde bis zur Treppenhaustür geleitet. Sollte sich doch eine Wartezeit ergeben, wird der Kunde in die Wartezone im Vermietungsladen gebeten und dann dort von den MitarbeiterInnen der Wohnungsverwaltung abgeholt.

Jeder Mitarbeiter stellt sich grundsätzlich mit seinen Namen vor.

Störungen durch Kollegen oder Telefonate sind zu vermeiden. Während eines Kundengesprächs soll der Anrufbeantworter eingeschaltet werden.

Der persönlich erscheinende Kunde hat immer Vorrang vor Allem anderen.

Im Kundengespräch muss immer ein engagierter, kompetenter Eindruck vermittelt werden. Sollte der Kundenwunsch nicht realisiert werden können, ist immer nach der Möglichkeit der Unterbreitung eines Ausweichangebots zu fragen.

Jeder Kunde muss im Mittelpunkt der Bemühungen des Sachbearbeiters stehen. Dem Kunden darf niemals Zeitdruck vermittelt werden. Die Gespräche müssen in ruhiger und druckloser Atmosphäre geführt werden.

Meldet sich ein Bewerber aufgrund unseres Angebots (telefonisch oder persönlich) nicht, so ist grundsätzlich nachzufassen, um zu ermitteln, ob das Angebot genehm war oder ob ein neues gemacht werden soll. Aus Zeitgründen ist dies nicht immer möglich. Dennoch sollte aber immer bei besonderen Kunden oder besonderen Wohnungen nachgefasst werden. Hiermit stellen wir sicher, dass der Kontakt zum Kunden nicht abreißt und wir wichtige Informationen zu problematischen Wohnungen bekommen.

1.2.5. Bewerberbogen

Die vereinfachte Bewerberaufnahme ist bei telefonischen oder E-Mail-Anfragen sowie Briefen für die Zusendung von Angeboten ausreichend.

Der Bewerberbogen ist bei persönlichen Beratungen von unseren Mitarbeitern direkt in die Interessentenverwaltung einzugeben, wenn er nicht bereits z. B. durch Ausfüllen in der Wartzone oder durch Rücksendung des verschickten Bogens unterschrieben vorliegt. Der direkt eingegebene Bogen wird ausgedruckt und dem Kunden zur Unterschrift vorgelegt. Wichtig ist, dass immer durch Vorlage des Personalausweises die Identität des Bewerbers sichergestellt wird. Bei zugesandten Bögen ist vor Abschluss des Vertrages die Identität durch Vorlage des Personalausweises sicherzustellen. Dies wird in der Interessentenverwaltung mit Anklicken des Feldes „PA gesehen“ vermerkt.

Bei der Dateneingabe sollen von unseren Mitarbeitern neben einer Beurteilung der Bonität auch weitere Eindrücke im Notizfeld der Interessentenverwaltung eingegeben werden. Besonders bei einer Bonität „3“ ist eine Begründung zu hinterlegen.

Die vereinfachte Aufnahme enthält Name, Adresse, Telefonnummer sowie Wohnungswünsche wie Wohnlage, Wohnungsgröße und Miethöhe.

1.2.6. Angebotserstellung

Angebote werden in der Interessentenverwaltung von SAP erstellt. Alle Angebote enthalten immer einen Grundriss sowie den Energieausweis zur Wohnung. Ist der Kunde nicht ortskundig ist eine Stadtteillinformation auszuhändigen bzw. beizufügen.

Das Angebot soll dem Kunden erklärt werden (Lage, Kosten, Kontaktaufnahme usw.). Ferner ist das weitere Vorgehen bei Gefallen oder Nichtgefallen zu erläutern.

Es werden grundsätzlich nur Wohnungen angeboten, von denen wir aufgrund der Vorabnahme wissen, dass sie vorzeigbar sind, und uns eine Telefonnummer des ausziehenden Mieters bekannt ist. Die Weitergabe der Telefonnummer muss uns der ausziehende Mieter schriftlich genehmigen.

Wohnungen mit folgenden Merkmalen werden mit einer Sperre versehen und dürfen nicht angeboten werden:

- fehlende Vorabnahme
- fehlende Telefonnummer des Vormieters
- bekannte Unstimmigkeiten mit dem wohnenden Mieter
- desolater Zustand gem. Vorabnahme

Abweichungen von diesen Vorgaben sind möglich, wenn z.B. erst vor kurzer Zeit eine Begehung vorgenommen wurde und diese positiv war. Liegen keine Gründe mehr für eine Sperre vor, ist diese umgehend zu entfernen und dies dem Vermietungsladen mitzuteilen.

1.2.7. Wohnungsbesichtigungen

Aufgrund der Vielzahl unserer Vermietungen ist es nicht möglich, Wohnungsbesichtigungen persönlich zu begleiten. Wünscht der Kunde bei Angebot einer leerstehenden Wohnung eine sofortige Besichtigung, muss versucht werden, diese sofort über den Hauswart zu ermöglichen.

Es dürfen grundsätzlich nur Wohnungen ohne Begleitung gezeigt werden, die auch in einem akzeptablen Zustand sind und keine gravierenden Mängel aufweisen.

Der begleitende Hauswart ist der Vermarkter der Wohnung und muss dafür sorgen, dass die Wohnung sauber und vorzeigbar ist. In den Wintermonaten müssen Baufassungen zur Beleuchtung der Wohnungen installiert werden. Grundsätzlich gilt dies auch für innenliegende Bäder.

1.2.8. Bonitätsprüfung/Einkommensnachweis

Spätestens vor Abschluss eines Mietvertrags ist die Bonität bei Neukunden durch die Wohnungsverwaltung zu überprüfen. Dies geschieht bei uns derzeit über die Online-Abfrage bei der CEG Creditreform. Die Handhabung ist den Mitarbeitern bekannt.

Eine Bonitätsprüfung kann in berechtigten Fällen (der Bewerber macht einen schlechten Eindruck, benimmt sich seltsam usw.) auch bei Aufnahme in die Interessentendatei erfolgen.

Das Ergebnis der Abfrage wird im Interessentenmanagement automatisch angezeigt und wird auf dem Bewerberbogen vermerkt.

Eine negative CEG-Auskunft ist in der Regel ein Ausschlusskriterium für eine Vermietung. Ein negativer CEG-Eintrag und die damit verbundene Konsequenz, dass ein Mietvertrag nicht geschlossen wird, wird dem Kunden im direkten Gespräch mündlich mitgeteilt. Ansonsten ist dies immer schriftlich zu tun.

Ausnahmen liegen im Ermessen des Sachbearbeiters. Macht der Kunde einen guten Eindruck und geht offensiv mit dem Eintrag um, kann dennoch ein Mietvertrag geschlossen werden, wenn die Zahlung der Miete zufriedenstellend geklärt ist.

Außerdem sind vom Kunden Einkommensnachweise in Form der letzten drei Gehaltsabrechnungen einzufordern. Die Angaben der Einkommensnachweise werden in ein Excel-Formular eingegeben, das dann automatisch die maximal mögliche Miete ausweist. Dieses Formblatt wird dem Vermietungsvorgang beigelegt und wird in der Mieterakte abgelegt. Es liegt im Ermessen des Sachbearbeiters, hieraus eine Schlussfolgerung über die Angemessenheit des Einkommens in Bezug zur Miete zu ziehen.

1.2.9. Sicherheitsleistung

Es wird bei Neuvermietung immer eine Sicherheitsleistung in Höhe von zwei Grundmieten vereinbart. Die Zahlung der Sicherheitsleistung hat immer vor Bezug der neuen Wohnung zu erfolgen. Wird eine Zahlung in drei Raten vereinbart, ist sicherzustellen, dass zwei Drittel der Sicherheitsleistung vor Bezug gezahlt worden sind. Vor Schlüsselübergabe hat der Hauswart zu prüfen, ob die Sicherheitsleistung zu mindestens zwei Dritteln eingezahlt wurde. Dies erfolgt durch Vorlage der Einzahlungsquittung bzw. durch Rückfrage in der Mietenbuchhaltung oder in der Wohnungsverwaltung.

Bei Beendigung des Mietverhältnisses wird ein Vordruck mit der Bitte um Bereitstellung der Sicherheitsleistung an die Buchhaltung gegeben. Hier werden die Zinsen berechnet und die Sicherheitsleistung dem Mietkonto gutgeschrieben. Über die Auszahlung entscheidet der/die entsprechende Sachbearbeiter/in in der Wohnungsverwaltung in Abstimmung mit der Mietenbuchhaltung. Die Auszahlung soll im Regelfall zügig innerhalb von 6 Wochen erfolgen.

2. Richtlinien in der Vermietung und Kundenbetreuung

2.1. Vermietung und Angebotsunterbreitung

Die Verantwortung für das Vermieten der Wohnungen, Garagen und Einstellplätze liegt gänzlich bei der Wohnungsverwaltung.

Die Angebotserstellung erfolgt unter Berücksichtigung der vorgegebenen Zielgruppen und der angeeigneten Kenntnisse über die Mieterstruktur. Die Wohnungsverwaltung stellt mit der Vorgabe der Zielgruppen die Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen und sonstigen Belegungsrechte sicher.

Die Angebotserstellung erfolgt unter Einbringung der örtlichen Erfahrungen des Hauswartes durch Vermietungsladen und Wohnungsverwaltung.

Grundsätzlich sollen im Vermietungsladen ausschließlich Wohnungsangebote, die sogenannte Vermietungsanbahnung, gemacht werden.

Im 1. OG, der Wohnungsverwaltung, soll über die Vergabe der Wohnungen entschieden werden. Die Wohnungsverwaltung ist somit für die Vermietung verantwortlich.

Das Erstellen der Mietverträge einschließlich der erforderlichen Hauswartinformationen unter Nutzung von SAP erfolgt durch die Wohnungsverwaltung.

Der Abschluss von Vereinbarungen zur Zahlung von Sicherheitsleistungen im Zusammenhang mit der Neuvermietung von Wohnungen erfolgt ebenfalls durch die Wohnungsverwaltung.

Die Wohnungsverwaltung stellt die Beachtung und Eingabe der Miethöhenvorgaben bei freifinanzierten Wohnungen und Mietberechnungserfordernisse (Fallgruppen) bei öffentlich geförderten Wohnungen (Aufwendungszuschüsse) sicher.

Die Einhaltung von Vergabevorschriften bei öffentlich geförderten Wohnungen (B-Schein) und Anforderung der Wohnberechtigungsscheine wird durch die Wohnungsverwaltung vorgenommen.

Die Wohnungsverwaltung sorgt für die zeitnahe Eingabe der Mieterdaten in das SAP-System, die Erstellung und Weiterleitung der Mietvertragsunterlagen und des damit verbundenen Schriftguts.

Vor Vertragsunterschrift durch den Mieter ist immer zu klären, ob der Vertrag gemeinsam durchgesprochen werden soll oder ob nach vorherigem eigenem Durchlesen der Vertrag besprochen werden soll. Wird der Vertrag gemeinsam besprochen sind von Seiten der Wohnungsverwaltung alle wichtigen Punkte zu erläutern.

Information an Hauswart, Strom- Wasser- und Gasversorgungsunternehmen, Belegungsberechtigte über erfolgte Weitervermietung werden durch die Wohnungsverwaltung weitergegeben.

Die Wohnungsverwaltung ist zuständig für das Führen der laufenden Mieterakten, Aufbereitung von Akten beendeter Mietverhältnisse und Weitergabe an das Archiv.

2.2. Vermietung an Kunden der Jobcenter

Auch hier sind grundsätzlich die Miethöhenvorgaben Grundlage der Angebotserstellung. Es ist jedoch darauf zu achten, dass die Mietobergrenzen der jobcenter nach Möglichkeit ausgeschöpft werden. Eine Reduzierung der Miete, um die Obergrenzen nicht zu überschreiten, ist nur in Abstimmung mit der Abteilungsleitung möglich.

Eine Vermietungszusage darf immer nur durch Vorlage der Kostenübernahme der vollständigen Miete durch das Jobcenter erfolgen. In Einzelfällen sind Überschreitungen bis 10,00 EUR akzeptabel. Darüber hinausgehende Überschreitungen der Kostenübernahme können von der Wohnungsverwaltung akzeptiert werden, wenn der Kunde erklären und nachweisen kann, wie der Überschreibungsbetrag aufgebracht werden kann.

Es sollen immer Abtretungserklärungen unterzeichnet und dann dem zuständigen Jobcenter vorgelegt werden, um sicherzustellen, dass die Mietzahlungen unabhängig von der Erklärung der Angemessenheit durch das zuständige Jobcenter immer in voller Höhe direkt an die BREBAU erfolgen. Bei Überschreitung der Kostenübernahme muss die Zahlung in voller Höhe durch das Jobcenter erfolgen. Die Prüfung der Kostenübernahmeerklärung und Weiterleitung der Abtretungserklärungen erfolgt durch die Wohnungsverwaltung.

2.3. Pflege der SAP-Daten, Änderung von Mietverträgen

Die Pflege der Daten in SAP unter Berücksichtigung von Besonderheiten wie z. B. Ausstattungsmerkmalen (Eingabe der Informationen der Hauswarte aus den Vorabnahmen), Belegungsberechtigten, Miethöhen, Mietzuschlägen, Veränderungen wie Tod, Heirat, Zielgruppen usw. erfolgt ausschließlich durch die Wohnungsverwaltung.

2.4. Bearbeitung von Mieterschäden in der Wohnungsverwaltung

Die sachliche Prüfung der Rechnungen aus Mieterschäden erfolgt durch den Serviceleiter. Die Rechnungen werden dann umgehend an den entsprechenden Sachbearbeiter der Wohnungsverwaltung weitergegeben.

Der Sachbearbeiter stellt sicher, dass zwischen Fälligkeit (Datum Vertragsende bzw. Datum Wohnungsübergabe) und Rechnungsstellung der beauftragten Firmen nicht mehr als sechs Wochen liegen. Sechs Wochen nach Fälligkeit überprüft der Sachbearbeiter, ob sämtliche Rechnungen zu einem Mieter vorliegen. Fehlen noch Rechnungen, so ist der Serviceleiter zu informieren, der dann diese bei den Handwerksfirmen unverzüglich anfordert. Spätestens 8 Wochen nach Fälligkeit sind alle Unterlagen an den Kunden geschickt worden.

Unverzüglich werden die Rechnungskopien (eine Kopie für Mieter und Mieterakte) mit dem entsprechenden Anschreiben vom Geschäftsbereich an den Mieter übersandt. Es wird ein Zahlungsziel von 14 Tagen vorgegeben. Gleichzeitig wird die Zahlungsanweisung für die Rechnungen gefertigt bzw. unterschrieben und diese im Original an die Buchhaltung übergeben.

Bei ehemaligen Mietern ist das Anschreiben an die letzte bekannte Adresse zu senden. Ist dies nicht möglich, wird unverzüglich eine Melderegisterauskunft eingeholt und der Vorgang an die dann ermittelte Adresse geschickt.

Nach vollständiger Übersendung wird der gesamte Vorgang an die Mietenbuchhaltung übergeben. Der Vorgang wird auch dann an die Mietenbuchhaltung übergeben, wenn keine neue Adresse bei verzögerten Mietern ermittelt werden konnte. Die Mietenbuchhaltung veranlasst das weitere Mahnverfahren.

Kommt es im weiteren Verlauf zu einem streitigen Verfahren, sind alle Fragen die Sache betreffend durch die Wohnungsverwaltung bzw. den Serviceleiter in Absprache mit der Wohnungsverwaltung zu beantworten. Ferner sind Gerichtstermine durch die Wohnungsverwaltung wahrzunehmen.

2.5. Bearbeitung von Mieterkündigungen bei bestehenden Verträgen

Die Bearbeitung von eingehenden Kündigungen für Wohnungen, Garagen, Einstellplätze hat sofort nach Posteingang in SAP durch den zuständigen Sachbearbeiter in der Wohnungsverwaltung zu erfolgen. Ebenso die Weiterverarbeitung des Schriftgutes. Informationen sind an den Hauswart, Belegungsberechtigte und swb über die erfolgte Kündigung zu geben.

Es wird ein Laufzettel mit den Angaben zur Wohnung erstellt. Die Neuvermietungsmiten sind den Vorgaben entsprechend einzutragen. Die Mietvorgaben sind immer auf volle 5 oder 10 EUR aufzurunden. Gleiches gilt für die Vorauszahlungen der Betriebs- und Heizkosten, wobei hier darauf zu achten ist, dass nach Möglichkeit die Durchschnittswerte des BA angesetzt werden. Die Konditionen werden durch die Abteilungsleitung abgezeichnet

Jede gekündigte Wohnung erhält eine Angebotssperre solange keine Wohnungsvorabnahme vorliegt. Erst nach Vorliegen der Abnahme kann die Wohnung frei gegeben werden. Liegt zwei Wochen nach Kündigungsbestätigung noch keine Vorabnahme vor und der Hauswart hat noch keinen Termin zur Vorabnahme, wird der wohnende Mieter von der Wohnungsverwaltung zur Terminvereinbarung durch KV aufgefordert.

Informationen über gekündigte Wohnungen (schwieriger Mieter, vermutlich schlechte Wohnung usw.) müssen von den Hauswarten sofort nach Kenntnis über die Kündigung der Wohnungsverwaltung mitgeteilt werden. Die Wohnung muss dann mit einer Sperre versehen werden.

Ferner sind von Seiten der BREBAU erforderliche Maßnahmen (neuer CV-Belag, Malerarbeiten usw.) auf dem Mietobjekt unter dem Reiter „Angebotsobjekte“ beim durch die Kündigung erzeugten Angebotsobjekt möglich. Durch Anklicken des „Angebotsobjektes“ erscheint dieses mit allen Daten. Unter „Dienste zum Objekt“ kann jetzt die „Anlagenliste“ aufgerufen werden. Durch Klicken auf „Neu“ können neuen Informationen eingetragen werden, wobei Informationen zum Angebotsobjekt mit dem Titel „Information“ zu kennzeichnen sind. Hier besteht jetzt die Möglichkeit, durch Klicken auf das Symbol „Stift“ einen Informationstext zu verfassen. An dieser Stelle sollen Maßnahmen, die durch die BREBAU in der Wohnung ausgeführt werden, benannt werden und Hinweise auf frühestmögliche Vermietung gegeben werden. Diese Informationen erscheinen dann bei der Angebotserstellung im

Angebot und sorgen für reibungslose Wohnungsangebote durch die MitarbeiterInnen des Vermietungsladens.

Die Telefonnummer des ausziehenden Mieters ist immer in den Mietvertragsdaten einzutragen nachdem eine entsprechende Zustimmungserklärung des ausziehenden Mieters zur Telefonnummernweitergabe eingeholt wurde. Liegt diese nicht vor, ist die Wohnung solange mit einer Sperre zu versehen.

Ferner hat bei freifinanzierten Wohnungen sofort die Eingabe der neuen Miete in die Mieteinheit zu erfolgen.

Die Wohnungsverwaltung gibt bei der Kündigungsbearbeitung die gewünschte Zielgruppe der Nachmieter an. Dies geschieht analog der o.b. Informationseingabe, wobei der Titel jetzt mit „Zielgruppe“ zu bezeichnen ist. Bei der Angebotserstellung erscheinen dann diese Vorgaben und werden von den MitarbeiterInnen im Vermietungsladen bei der Angebotserstellung beachtet.

Bei eingehenden Kündigungen von Verkaufswohnungen ist eine Kopie der Kündigungsbestätigung an den Vertrieb zu geben. Der Leerstandsgrund ist sofort auf „Verkauf“ zu ändern und der Anwenderstatus wird auf VERK gesetzt. Diese Wohnungen erhalten eine Angebotssperre.

2.6. Tod des Mieters

Grundsätzlich ist bei Tod des Mieters wie in 2.5. beschrieben zu verfahren. D.h. es ist zunächst wie bei einer ganz normalen Kündigung zu verfahren. Ein Vertragsende muss mit einer Dreimonatsfrist eingepflegt werden.

Der Erbe zeigt uns mit Sterbeurkunde und Erbschein an, dass er erbberechtigt ist. Im Regelfall wird er nur eine Sterbeurkunde vorweisen, uns eine von ihm unterzeichnete Kündigung vorlegen und sich nach dem weiteren Ablauf erkundigen. Grundsätzlich ist dann in der Tat wie in 2.5. beschrieben zu verfahren.

Zeigt uns der Erbe an, dass er das Erbe ausschlagen wird, müssen wir uns an das Nachlassgericht wenden und um Benennung weiterer erbberechtigter Personen bitten. Dies kann einige Wochen bzw. Monate dauern. Der Erbe muss dann sein Erbe ausschlagen, entweder durch Niederschrift beim Nachlassgericht oder durch Erklärung bei einem Anwalt. Solange uns diese Dokumente nicht vorliegen, wird diese Person von uns weiterhin als Erbe behandelt.

Es kann jetzt sein, dass wir die Schlüssel zur Wohnung des Verstorbenen erhalten (Briefkasten, per Post, persönlich), ohne eine Information vom Nachlassgericht erhalten zu haben. Mit Schlüsselrückgabe wurde der Besitz an der Wohnung aufgegeben. Somit sind wir berechtigt, eine Besichtigung der Wohnung vorzunehmen. Bei Besichtigung werden ein Vorabnahmeprotokoll sowie eine Fotodokumentation erstellt. Aufgrund dieser Erkenntnisse wird das weitere Vorgehen bestimmt. Eine Entscheidung hierüber ist in Abstimmung mit der Abteilungsleitung zu treffen.

Wenn kein Erbe vorhanden ist und wir keine Schlüssel erhalten, muss die Entscheidung des Nachlassgerichtes abgewartet werden, das uns dann mitteilt, ob die Wohnung in Besitz genommen werden darf oder uns den Erbberechtigten benennt. Der Erbberechtigte wird von uns informiert und um Abwicklung bzw. Räumung gebeten.

Der Erbberechtigte sollte sich mit uns einigen, in welchem Zustand die Wohnung zurückgegeben werden soll. Da im Regelfall keine finanziellen Mittel aus dem Erbe vorhanden sind, soll die Wohnung vollständig geräumt und von allen Einbauten (auch Tapeten) befreit sein.

Während des vollständigen Ablaufs muss ständig das Vertragsende beobachtet werden. In der letzten Monatswoche muss es dann bei nicht geklärter Rechtslage erneut auf den nächsten Ultimo hochgesetzt werden.

Alle nicht wie vereinbart erbrachten Arbeiten in der Wohnung werden vom Hauswart als Mieterschaden beauftragt. Nach Rechnungseingang werden diese Kosten angefordert oder ggf. ausgebucht. Ein entsprechender Vermerk ist zu fertigen.

2.7. Fortzug ins Alten-/Pflegeheim

Im Regelfall wird es einen Angehörigen geben, der sich um die Wohnungsauflösung kümmert. Dieser legitimiert sich durch eine Vollmacht und spricht die Kündigung aus. Es tritt wieder der in 2.5. beschriebene Ablauf ein.

Spätestens nach der Vorabnahme wird der Angehörige das Gespräch suchen und mit dem Vermieter besprechen, in welchem Zustand die Wohnung zurückgegeben werden muss und ob das Vertragsende vorgezogen werden kann. Es ist eine Vereinbarung herzustellen, in welchem Umfang die vertraglich geschuldeten Schönheitsreparaturen zu erbringen sind. Ferner muss ein aktueller Rentenbescheid sowie eine Bescheinigung des Pflege-/Altenheims eingereicht werden, in der dieses uns gegenüber mitteilt, wie die Heimunterkunft finanziert wird.

Alle nicht erbrachten Arbeiten in der Wohnung werden vom Hauswart als Mieterschaden beauftragt. Nach Rechnungseingang werden diese Kosten angefordert oder ggf. ausgebucht. Ein entsprechender Vermerk ist zu fertigen.

2.8. Zwangsräumungen

Der Vermieter erfährt durch die Mietenbuchhaltung vom Räumungstermin. Der Hauswart fertigt nach erfolgter Räumung ein Endabnahmeprotokoll, das die Wohnungsverwaltung sofort erhält. Normalerweise wird die Wohnung nicht vertragsgemäß sein. Es tritt der weitere Ablauf wie in 2.9. beschrieben ein.

2.9. Bearbeitung von nicht vertragsgemäß zurückgegebenen Wohnungen

Am Vertragsende nehmen die Hauswarte eine Endabnahme der Wohnungen vor. Stellt sich hierbei heraus, dass der Mieter seinen vertraglichen Verpflichtungen

bezüglich Schönheitsreparaturen und Schadensbeseitigung nicht oder nicht in vollem Umfang nachgekommen ist und eine Einigung mit dem Nachmieter nicht möglich ist, wird dies unverzüglich an die Wohnungsverwaltung gemeldet.

Die Wohnungsverwaltung fordert den ausgezogenen Mieter einen Tag nach Vertragsende mit einer Frist von höchstens 14 und mindestens 7 Tagen zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustandes der Wohnung auf und setzt ihn somit in Verzug. Die Schreiben werden an die bei uns bekannte Adresse verschickt. Ist keine neue Adresse bekannt, wird an die alte Adresse versandt. Die Schreiben gelten dann als zugestellt und die Fristen als gesetzt. Gleichzeitig wird das Vertragsende in SAP um einen vollen Monat nach hinten verschoben. Für diesen Zeitraum fordern wir eine Nutzungsentschädigung. Wichtig ist, dass diese Wohnungen für weitere Angebote gesperrt werden.

Dieses Vorgehen ist auch bei Zwangsräumungen verbindlich.

Nach erfolglos verstrichener Frist werden die erforderlichen Arbeiten von den Hauswarten zu Mieterlasten in Auftrag gegeben.

Stellt der Nachfolgemmieter in Folge der verspäteten Übergabe der Wohnung Regressansprüche an uns, sind diese ebenfalls dem ausziehenden Mieter anzulasten.

2.10. Auszug ohne Kündigung

Der Hauswart informiert unverzüglich nach Kenntnis die Wohnungsverwaltung (entsprechend natürlich auch umgekehrt). In Absprache mit der Abteilungsleitung wird das weitere Vorgehen dem Hauswart mitgeteilt.

Informiert der Hauswart über erhaltene Wohnungsschlüssel, ist dies von der Wohnungsverwaltung als Wohnungskündigung anzusehen und entsprechend zu bedienen. Da wir zur Schadensminimierung verpflichtet sind, ist hier schnelles Handeln erforderlich. Der Hauswart nimmt eine Endabnahme der Wohnung vor. Bei starken Beschädigungen, Möblierung oder Müllablagerungen sind Fotos zu machen die in die EDV eingestellt werden unter Laufwerk J:\Objektfotos\Bestand\BA-Nr.\Schäden. Der weitere Ablauf erfolgt entsprechend 2.9.

2.11. Keine neue Adresse des ausziehenden Mieters vorhanden

In diesem Fall wird die Endabnahme durch den Hauswart abgewartet. Dieser fragt routinemäßig nach der neuen Adresse. Erhält auch er keine neue Adresse, wird dies auf dem Endabnahmeprotokoll vermerkt. Die Wohnungsverwaltung macht umgehend eine Anfrage bei Einwohnermeldeamt.

2.12. Wohnungsübergabe an den Nachmieter

Nachdem die Wohnung vom Hauswart an den Nachmieter übergeben worden ist, erhält die Wohnungsverwaltung das Übergabeprotokoll. Ist eine Vereinbarung

bezüglich der Schönheitsreparaturen getroffen worden, ist die die vermerkte Frist in Absprache mit dem Hauswart zu beachten. Der Hauswart informiert nach Ablauf der Frist, über den Zustand der geforderten Arbeiten. Ggf. muss die Wohnungsverwaltung den neuen Mieter schriftlich zur Erbringung der Arbeiten auffordern.

2.13. Nicht vollzogene Schlüsselübergabe

Ist ein Mietvertrag rechtskräftig geschlossen und eine Schlüsselübergabe kann nicht erfolgen, weil der Mieter nicht erscheint, informiert der Hauswart unverzüglich die Wohnungsverwaltung.

Die Wohnungsverwaltung schreibt an den Vertragspartner und weist auf die vertraglichen Pflichten (Mietzahlung), aber auch auf die Möglichkeit einer Kündigung des Mieters unter Berücksichtigung der gesetzlichen Kündigungsfrist hin. Hierfür ist ein KV vorhanden. Es erfolgt eine Information an die Mietenbuchhaltung. Es wird eine Mahnsperre gesetzt.

Erfolgt daraufhin die Kündigung durch den Mieter, kann die Wohnung erneut vermietet werden. Hierbei ist darauf zu achten, dass wir als Vermieter verpflichtet sind, entstehende Schäden bei Mietern so gering wie möglich ausfallen zu lassen, also in diesem Fall zum nächstmöglichen Termin neu zu vermieten. Das Vertragsende ist in diesem Fall zunächst entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zu setzen und nach erfolgter Neuvermietung ggf. nach vorne zu korrigieren. Aufgelaufene Mieten sind durch die Mietenbuchhaltung immer anzufordern.

Erfolgt keine Kündigung, ist von der Wohnungsverwaltung erneut nach spätestens 14 Tagen auf die Konsequenzen des Handelns (Mietschulden, Mahnverfahren, Kosten) und die Kündigungsmöglichkeit mit vorhandenem KV hinzuweisen. Erfolgt immer noch keine Reaktion, informiert die Wohnungsverwaltung die Mietenbuchhaltung, die dann wenn möglich die fristlose Kündigung wegen Zahlungsverzuges mit vorhandenem KV ausspricht.

Die Wohnung wird zum nächstmöglichen Termin vermietet. Hierüber wird der Mieter unterrichtet. Die weitere Verfolgung der Angelegenheit erfolgt durch die Mietenbuchhaltung.

2.14. Wohnungsbesichtigungen/Schönheitsreparaturen

Die Hauswarte führen jährlich Wohnungsbesichtigungen im laufenden Mietverhältnis durch, bei denen der Zustand der Wohnung festgehalten wird. Es wird vermerkt, ob eine Wohnung „in Ordnung“ oder „nicht in Ordnung“ ist. Wenn eine Wohnung nicht in Ordnung ist, wird ein Abnahmeprotokoll erstellt, dass der Wohnungsverwaltung übersandt wird. Die Wohnungsverwaltung weist den Mieter schriftlich auf seine vertraglichen Pflichten hin und setzt eine Frist zur Erbringung der Leistungen. Nach Ablauf der Frist muss der Hauswart erneut eine Wohnungsbesichtigung vornehmen. Sind die geforderten Leistungen nicht erbracht worden, muss die Wohnungsverwaltung den weiteren Fortgang festlegen, wobei hier die persönlichen

Verhältnisse des Mieters zu berücksichtigen sind. Es besteht kein durchsetzbarer Rechtsanspruch auf eine Leistungserbringung in Sachen Schönheitsreparaturen im laufenden Mietverhältnis.

2.14. Mietminderungen

Wenn Mängel an der Mietsache auftreten, haben die Mieter das Recht auf Mietminderung. Hierbei ist ein angezeigter technischer Mangel vom Serviceleiter oder dem Bauleiter zu beurteilen. Entsprechende Stellungnahmen sind anzufordern. Alle übrigen Mängel werden vom Hauswart oder der Wohnungsverwaltung beurteilt werden.

Können diese schriftlich eingereichten Mängel nicht am gleichen Tage bedient werden, erhält der Mieter immer eine Eingangsbestätigung. In der Regel sollen nach 14 Tagen diese Anliegen abschließend beantwortet werden.

Bei berechtigten technischen Mängeln trägt die Wohnungsverwaltung die Verantwortung dafür, dass diese kurzfristig beseitigt werden. Der Mieter ist immer über das vorgesehene Vorgehen schriftlich zu informieren. Gleiches gilt auch für alle übrigen Mängel, die zu Mietminderungen führen.

Nicht berechnete Mietminderungen werden dem Mieter schriftlich mit Begründung mitgeteilt. Ferner werden die Konsequenzen aus einer fortgesetzten nicht berechtigten Mietminderung aufgezeigt.

2.15. Mieterbetreuung und Beschwerdebearbeitung

Die Mieterbetreuung und Beschwerdebearbeitung wird ausschließlich von der Wohnungsverwaltung vorgenommen. Grundsätzlich werden Beschwerden niemals ungeprüft bearbeitet. Um eine Prüfung der Vorwürfe vornehmen zu können, ist der Mieter immer darum zu bitten, sein Anliegen schriftlich und damit überprüfbar einzureichen. Es dürfen keine Schreiben mit ungeprüften Vorwürfen versandt werden.

Der Beschwerdeführer wird immer über unser Vorgehen aufgrund seiner Beschwerde informiert.

Der Beschuldigte wird wegen erwiesener Verletzungen der Verpflichtungen aus dem Mietvertrag sowie der Hausordnung abgemahnt.

Bevor es jedoch zu Abmahnungen kommt, muss geprüft werden, ob eine Schlichtung durch uns oder einen Konfliktmanager möglich bzw. angebracht ist. Die BREBAU hat eine entsprechende Vereinbarung mit dem „Konfliktmanagement Dr. Gieseler und Stein“.

Sind die Beschwerdefälle durch Schlichtung oder Abmahnung nicht zu lösen, müssen Kündigungen der Mietverhältnisse der Beschuldigten wegen der Nichteinhaltung der vertraglichen Vereinbarungen ausgesprochen und schließlich die gerichtliche Durchsetzung erstritten werden. Mit der gerichtlichen Durchsetzung ist

die Kanzlei Dr. Stankewitz & Kollegen zu beauftragen. Über Kündigungen ist die Mietenbuchhaltung zu informieren. Eine Notiz ist im Notizfeld des Mietvertrags zu hinterlassen.

In den Mieterakten des Beschwerdeführer und des Beschuldigten sind identische Vorgänge abzulegen.

Als großes Wohnungsunternehmen haben wir eine besondere Verantwortung unseren Mietern gegenüber. Gerät ein Mieter in Not, ist hilflos oder anderweitig auffällig, sind wir gefordert und vermitteln Hilfen z. B. Sozialpsychiatrischer Dienst. Auch ist zu beachten, dass wir Kooperationen mit Dienstleistern von Hilfsangeboten wie Selbsthilfe Sozialzentrum Bremen-Nord e.V. oder dem Dienstleistungszentrum Obervieland vereinbart haben, die kostenlose Beratungen in Sachen erforderlicher Hilfen vornehmen und diese auch vermitteln. Bei problematischen Fällen nimmt die Wohnungsverwaltung mit dem Hauswart gemeinsam Wohnungsbesichtigungen vor, um mit dem Mieter ins Gespräch zu kommen und die Situation zu klären. Wichtig ist, dass die Wohnung in einen ordnungsgemäßen Zustand versetzt wird und wir dem Mieter ein Angebot zu Verbleib in der Wohnung machen können.

Unabhängig von u.U. erforderlichen Hilfsangeboten fordert die Wohnungsverwaltung Problemmieter in Folge der regelmäßigen Wohnungsbesichtigungen der Hauswarte oder auch aufgrund gemachter Hausbesuche zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen bezüglich der Schönheitsreparaturen auf.

Mieteranträge auf Tierhaltung werden von der Wohnungsverwaltung beurteilt und genehmigt oder abgelehnt.

Ferner werden alle übrigen genehmigungspflichtigen Vorgänge von der Wohnungsverwaltung bearbeitet.

Von allen diesbezüglichen Schreiben gehen immer Kopien auch an die Hauswarte.

2.16. Anträge auf bauliche Veränderungen in Wohnungen

Mieteranträge auf bauliche Veränderungen werden grundsätzlich dem Serviceleiter zur Beurteilung vorgelegt, und das weitere Vorgehen wird mit ihm abgestimmt.

Bauliche Veränderungen, die der Serviceleiter nicht beurteilen kann, legt dieser den Bauleitern zur Beurteilung vor.

Innerhalb von spätestens 14 Tagen erhält der Antragsteller eine verbindliche Auskunft. Hierfür ist das Schriftgut zu benutzen. Die Wohnungsverwaltung ist für die Einhaltung der 14-Tage-Frist zur Beantwortung verantwortlich.

2.17. Umgang mit Umsetzern

Wird von einem Mieter eine Umsetzung innerhalb des Wohnungsbestandes der BREBAU gewünscht, erläutert der angesprochene BREBAU-Mitarbeiter das weitere Vorgehen gegenüber dem Mieter und informiert die Wohnungsverwaltung über den

Umsetzungswunsch. Wichtig ist der Hinweis an den Mieter, dass dieses Prozedere erst bei Vorliegen eines konkreten Wohnungsangebots in Gang gesetzt wird.

Die Wohnungsverwaltung prüft die Mieterakte auf Auffälligkeiten und befragt den Hauswart nach seinen Erfahrungen. Gab es z.B. häufige Streitereien mit Nachbarn, regelmäßige Mietrückstände, Wohnungsbesichtigungen mit negativen Eindrücken usw. erhält der Mieter von der Wohnungsverwaltung die Information, dass eine Umsetzung aus den ermittelten Gründen nicht befürwortet werden kann durch hinterlegten KV. Ebenso erhält der Mieter bei einer positiven Beurteilung eine schriftliche Information mit der Bitte, einen Termin zur Wohnungsabnahme mit dem zuständigen Hauswart zu vereinbaren. Kopien dieser Schreiben gehen an den Hauswart und Vermietungsladen. Ohne eine positive Wohnungsabnahme erhält der Mieter grundsätzlich kein neues Wohnungsangebot.

Ist die Wohnungsabnahme schlecht ausgefallen, weist der Hauswart den Mieter auf den Umstand während der Abnahme hin, dass einer Umsetzung erst dann zugestimmt wird, wenn ein wesentlicher Teil der erforderlichen Arbeiten (z. B. die Lackarbeiten oder ein Raum wurden vorbereitet) erledigt wurde. Ist der gute Wille eines wohnenden Mieters erkennbar und die Arbeit akzeptabel, ist das Vorhaben vom Hauswart positiv zu beurteilen.

Die Wohnungsabnahme wird vom Hauswart an die Wohnungsverwaltung mit den entsprechenden Bemerkungen zur Wohnung oder zum Mieter gegeben, so dass hier entschieden werden kann, wie das weitere Vorgehen ist. Der Mieter erhält eine schriftliche Information zu unserer Entscheidung aufgrund der Wohnungsabnahme.

Eine Ablehnung der Umsetzung wird grundsätzlich von der Wohnungsverwaltung in das Notizfeld des Mietvertrages und in das Interessentenmanagement eingetragen. Hierbei muss auch eine Begründung hinterlegt werden.

2.18. Verkehrssicherungspflichten

Die Hauswarte begehen regelmäßig die jeweiligen Wohnungsbestände. Dies erfolgt durch Vorgaben die in elektronischer Form auf den Tablets erscheinen. Wird hierbei im wohnungsnahen Bereich (Treppenhaus, Keller, Dachboden) ein vom Mieter verursachter Mangel der Verkehrssicherheit festgestellt, erhält die Wohnungsverwaltung hierüber eine Information und fordert den Mieter oder die Hausgemeinschaft schriftlich zur Beseitigung des Mangels auf. Wichtig ist hierbei die Zusammenarbeit mit den Hauswarten, da ohne die persönliche Ansprache der Hauswarte das Verständnis für die Forderung bei den Mietern u.U. nicht zur Einsicht führt. Grundsätzlich ist eine rechtliche Durchsetzung im Regelfall (Schuhe oder andere Gegenstände im Treppenhaus) nicht angebracht. Ein Anspruch des Vermieters darauf besteht aber, da das Treppenhaus sowie alle allgemein nutzbaren Räumlichkeiten nur zum „Mitgebrauch“ überlassen wurden, also nicht zur eigentlichen Mietsache, der Wohnung, gehören.

2.19. Wohnungsangebote auf der BREBAU-Homepage

Mit Bearbeitung der Kündigung durch die Wohnungsverwaltung erscheint die gekündigte Wohnung automatisch auf der BREBAU-Homepage. Die Wohnungsverwaltung entscheidet, welche Wohnungen über die Homepage angeboten werden sollen. Allerdings ist darauf zu achten, dass in Stadtteilen mit hohen Leerstandszahlen nicht alle Wohnungen über die Homepage angeboten werden sollen, da sonst die Gefahr besteht, dass aufgrund des hohen Leerstands Mietinteressenten abgeschreckt werden oder die Situation missbraucht wird.

Soll eine Wohnung nicht auf der Homepage erscheinen, ist eine entsprechende Sperre von der Wohnungsverwaltung zu setzen.

Diese Dienstanweisung ersetzt die Dienstanweisung vom 06.09.2011 und tritt ab sofort in Kraft.

Bremen, 07.03.2016

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

1. Wir verstehen uns als weltoffenes Unternehmen.
Wir beschäftigen, vermieten und verkaufen an Frauen und Männer in jeder Altersgruppe aus vielen Kulturkreisen, mit vielen unterschiedlichen Religionen und Weltanschauungen, sexuellen Identitäten und auch vielfältigen Behinderungen.
Wir glauben, dass gerade in dieser Vielfaltigkeit unsere Stärke liegt und unser Team –wie unterschiedlich es auch sein mag- den Erfolg nur gemeinsam schafft.

Wir dulden keine Diskriminierungen!!

Jede Diskriminierung und Benachteiligung Dritter aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität oder sexuellen Belästigungen darf es bei uns nicht geben.

2. Dieser Verhaltenskodex gilt für alle in unserem Unternehmen beschäftigten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie die zur Berufsausbildung Beschäftigten. Wir wollen auch jeden Mitarbeiter vor Diskriminierung Dritter, z.B. Kunden und Lieferanten schützen.
3. Das Unternehmen hat den Gesetzestext des AGG nebst den Nebengesetzen ausgehängt und/oder im Intranet zur Verfügung gestellt. Wir haben eine innerbetriebliche Beschwerdestelle geschaffen:

Beschwerdebeauftragte: [REDACTED]

An diese Stelle kann sich jeder Beschäftigte wenden, um etwaige Diskriminierungen mitzuteilen. Das Unternehmen wird jeder Mitteilung nachgehen!!

4. Jedem diskriminierten Mitarbeiter steht ein Anspruch auf kurzfristiges Handeln des Unternehmens zu.
5. Jeder Mitarbeiter, der einen anderen Mitarbeiter oder einen Dritten diskriminiert, muss mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen der Abmahnung, Umsetzung, Versetzung bis hin zur fristlosen Beendigung des Arbeitsverhältnisses rechnen.
6. Diese Belehrung gilt als Schulung im Sinne von § 12 AGG und wird zur Personalakte genommen.

Jeder Mitarbeiter erklärt, dass er diesen Verhaltenskodex unseres Unternehmens anerkennt und alles in seiner Macht stehende tun wird, um auch in Zukunft Diskriminierungen gleich welcher Art von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen und Dritten in unserem Unternehmen zu verhindern.

Hiermit bestätige ich, nach § 12 AGG den Text gelesen zu haben und diesen Verhaltenskodex erhalten zu haben.

Datum: 1. März 2021

Unterschrift: _____

Informationspflicht zum Fragebogen für Mietinteressenten gem. Art. 13 DSGVO –

1. Name / Firma und Anschrift des Wohnungsunternehmens / Name des Verantwortlichen

BREBAU GmbH, Schlachte 12-14, 28195 Bremen / [REDACTED]

2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

datenschutzbeauftragter@brebau.de

3. Zweckbestimmung der Datenerhebung, Datenverarbeitung oder Datennutzung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten gemäß den Bestimmungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes n.F. (BDSGneu). Die Erhebung, Verarbeitung und Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nur für die hier ausdrücklich genannten Zwecke. Soweit uns eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte, vorher genannte Zwecke erteilt wurde, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis der Einwilligung gegeben. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten. Im Rahmen des Mietinteressentenbogens verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für die folgenden Zwecke:

- a. zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen und/oder zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten gemäß Art. 6 Abs. 1 b DSGVO:
Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt zur Anbahnung und/oder Abschluss eines Dauernutzungs-/Mietvertrages mit der BREBAU als Eigentümer oder Verwalter von Mietwohnungen.
- b. Im Rahmen der Interessenabwägung gemäß Art. 6 Abs. 1 f DSGVO:
Soweit erforderlich, verarbeiten wir personenbezogene Daten über die eigentliche Erfüllung des Vertrages oder der vorvertraglichen Maßnahmen hinaus zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder von Dritten.
Dazu gehören:
 - Durchführung einer Interessentenverwaltung
 - Konsultationen von und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Ausfallrisiken im Vermietungsbetrieb
 - Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
 - Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs unseres Unternehmens
 - Verhinderung und Aufklärung von Straftaten (insbesondere beim Betrieb von Videoaufklärungsgeräten)
 - Maßnahmen zur Gebäude- und Anlagensicherheit (z.B. Zutrittskontrollen mithilfe elektronischer Schließanlagen soweit vorhanden)

Gemäß Art. 21 Abs. 4 i. V. m. Abs. 1 und 2 DSGVO können Sie jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogenen Daten einlegen.

4. Bestehende Datenschutzrechte betroffener Personen

Jede betroffene Person hat die folgenden Datenschutzrechte nach der DSGVO und dem BDSG-neu:

- Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO
- Recht zur Berichtigung unrichtiger Daten nach Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO
- Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO
- Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO i.V. m. § 19 BDSG-neu

5. Datenübermittlung an Dritte

Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss

6. Dauer der Speicherung

Nach Entfallen des jeweiligen Verarbeitungs- und Nutzungszweckes gelten einschlägige gesetzliche Aufbewahrungsfristen. Ihre mit den Mietinteressentenbogen ermittelten Daten werden grundsätzlich zwölf Monate nach letzter Kontaktaufnahme vollständig gelöscht, sofern nicht anderweitige gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen oder die Aufbewahrung der Daten der Rechtsverfolgung dienen.

Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der gesetzlichen Verjährungsvorschriften:
Bei Notwendigkeit der Erhaltung von Beweismitteln etwa im Rahmen gerichtlicher Verfahren wird auf folgende Speicherungsfristen hingewiesen: Die Verjährungsfristen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) können bei Vorhandensein eines gerichtlichen Titels bis zu 30 Jahre betragen (§§195 ff. BGB). Sofern kein gerichtlicher Titel gegen die betroffene Person erwirkt wurde, greift die regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren.

7. Geplante Datenübermittlung in Drittstaaten

Derzeit findet keine Datenübermittlung in Drittstaaten statt. Dies ist auch nicht geplant.

8. Freiwilligkeit und Bereitstellungspflicht personenbezogener Daten

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen diejenigen personenbezogenen Daten bereitgestellt werden, die für die Aufnahme und Durchführung einer Geschäftsbeziehung und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten sind wir nicht in der Lage, einen Vertrag zu schließen oder diesen durchzuführen. Sofern eine Angabe freiwillig erfolgen kann, haben wir diese Angabe im jeweiligen Erhebungs-Formular gekennzeichnet.

9. Automatisierte Entscheidungsfindungen, Durchführung eines Profilings

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO.

Dienstanweisung für den „Vermietungsladen“

Präambel

Der Kunde von heute erwartet bei der Wohnungssuche eine schnelle, unkomplizierte Bedienung seiner Wünsche. Hierfür ist es erforderlich, eine Anlaufstelle zu schaffen, die signalisiert, dass hier diese Kundenwünsche sofort und kompetent erledigt werden.

Gerade für Wohnungssuchende, die selbst für ihren Lebensunterhalt sorgen, müssen wir ein Angebot schaffen, das besonders diesen Kundenwünschen entspricht.

Zur besseren Darstellung der einzelnen Bereiche werden die Begriffe „Vermietungsladen“ für die Vermietungsanbahnung sowie „Wohnungsverwaltung“ für die Vertragsabwicklung und Beschwerdebearbeitung gewählt.

1. Organisatorische Anbindung

Der Vermietungsladen ist organisatorisch dem Bestandmanagement zugeordnet. Für die Bearbeitung aller Vorgänge gelten die Grundsätze der „Dienstanweisung für die Wohnungsverwaltung“ vom 18.12.2015.

2. Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten des Vermietungsladens sind entsprechend der bisherigen Öffnungszeiten montags bis donnerstags von 9:00 bis 17:00 durchgehend. Es gilt die „Betriebsvereinbarung der variablen und festen Arbeitszeit“ vom 30.05.2011.

3. Trennung der Aufgaben

Grundsätzlich sollen im Vermietungsladen ausschließlich Wohnungsangebote, die sogenannte Vermietungsanbahnung, gemacht werden. Der Vermietungsladen ist ein zusätzliches Vermarktungsinstrument und unterliegt in Bezug auf die Angebotserstellung den Weisungen der Wohnungsverwaltung.

Die Wohnungsverwaltung entscheidet über die Vergabe der Wohnungen. Sie ist für die Vermietung der Wohnungen verantwortlich. Aus diesem Grunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass weiterhin Wohnungsangebote auch durch die Wohnungsverwaltung erfolgen sollen. Ferner sollen hier weiterhin alle übrigen Vertragsangelegenheiten erledigt werden.

4. Beschreibung der Tätigkeiten im Vermietungsladen

4.1. Kundensteuerung

Durch den zusätzlichen Eingang durch den Vermietungsladen haben sich die Kundenströme hierhin verlagert. Den MitarbeiterInnen des Vermietungsladens obliegt es, die Kunden an die gewünschten Gesprächspartner weiterzuleiten.

4.1.1. Grundsätzliches

Kein Kunde soll alleine durch das Bürogebäude gehen. Nach Möglichkeit sollen alle Kunden im EG bedient werden. Der im hinteren Bereich gelegene Arbeitsplatz (bisher vom Vertrieb genutzt) kann hierfür genutzt werden. Eine Ausweichmöglichkeit ist im Doppelbüro des Vermietungsladens gegeben. An den in den genannten Räumlichkeiten platzierten PCs muss sich jeder Sachbearbeiter in SAP anmelden.

4.1.2. Information über Kundenanwesenheit

Der im Vermietungsladen auftretende Kunde wird dort begrüßt und nach seinem Anliegen gefragt. Kann er nicht im Vermietungsladen direkt bedient werden, ist der erforderliche Sachbearbeiter des Bestandsmanagements telefonisch und per Mail über die Kundenanwesenheit zu informieren. Der Kunde wird in die Wartezone gebeten.

4.1.3. Bareinzahler

Bareinzahler werden ausschließlich im EG bedient. Es steht in vorhandenen Rollcontainer eine Wechselgeldkasse zur Verfügung. Der Rollcontainer wird vom zuständigen Sachbearbeiter bzw. seiner Vertretung nach Verlassen des Raumes stets verschlossen. Das eingenommene Geld wird täglich über den Kassenbericht abgerechnet. Wird der Wunsch nach Bareinzahlung von Miete bei Abwesenheit der Sachbearbeiter geäußert, ist dieser abzulehnen und auf den Sachbearbeiter zu verweisen.

4.1.4. Kunden für die Wohnungsverwaltung, Mahn- und Klageabteilung, BK/HK-Abteilung

Die Sachbearbeiter werden durch Telefonat und Mail über die anwesenden Kunden informiert und nehmen diese ebenfalls im EG in Empfang. Für Besprechungen steht das hintere Büro zur Verfügung. Die Kunden werden in die Wartezone gebeten, wo sie dann abgeholt werden.

4.1.5. Kunden für alle übrigen Abteilungen

Auch hier werden die angefragten Mitarbeiter per Telefon und Mail über die Anwesenheit informiert. Der weitere Verlauf wird von den Abteilungsleitern bestimmt.

4.1.6. Verlassen des Büros

Jeder Mitarbeiter des Bestandsmanagements informiert den Vermietungsladen beim Verlassen des Büros und gibt den Zeitraum seiner Abwesenheit an. Dies erfolgt durch Verlassen des Gebäudes durch den Vermietungsladen und persönliche Abmeldung am Tresen.

4.2. Neukundenaufnahme

Die Aufnahme der persönlichen Daten des neuen Kunden mit den entsprechenden Wünschen erfolgt auf dem Bewerberbogen. Der Bogen muss vom Bewerber unterschrieben werden. Idealerweise werden die Bewerberdaten von den MitarbeiterInnen direkt in das Interessentemanagement eingegeben. Die Vorlage des Personalausweises ist obligatorisch (siehe auch „Dienstweisung für die Wohnungsverwaltung“ Punkte 1.2.4. und 1.2.5.).

Die Neukunden sind anschließend von den Mitarbeitern des Vermietungsladens in das Interessentemanagement einzugeben. Ebenfalls werden alle weiteren im Hause der BREBAU eingehenden Bewerberbögen von den Mitarbeitern des Vermietungsladens in das Interessentemanagement eingegeben.

Alle Bewerberbögen werden zentral im Vermietungsladen chronologisch abgelegt und im Vermietungsfalle den zuständigen Sachbearbeiter in der Wohnungsverwaltung im Original übergeben.

4.3. Angebotserstellung

Die Mitarbeiter des Vermietungsladens bieten alle verfügbaren Wohnungen potentiellen Kunden schriftlich an. Dies geschieht durch persönliches Aushändigen, Postversand oder per Mail. Um möglichst viele Informationen bereits möglichst frühzeitig zu haben, werden von der Wohnungsverwaltung alle Laufzettel nach Kündigungsbearbeitung in Kopie an den Vermietungsladen gegeben

Für die Angebotserstellung ist es unerheblich, ob es sich um einen neuen oder bereits gespeicherten Bewerber handelt. Bei der Angebotsunterbreitung haben die Mitarbeiter des Vermietungsladens die Belegungsvorgaben aus der Wohnungsverwaltung (siehe hierzu Punkt 5.2.) zu beachten und befolgen.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die MitarbeiterInnen des Vermietungsladens auch Angebote an bereits vorgemerkte Kunden ohne deren persönliche Anwesenheit oder telefonische Aufforderung erstellen sollen.

4.4. Internetanfragen

Zu den Aufgaben der Mitarbeiter des Vermietungsladens gehört es, alle vermietungsrelevanten Anfragen (Bewerberbögen, Vermietungsanfragen) über unsere Homepage zu bearbeiten bzw. bei Beschwerden usw. diese an den entsprechenden Bearbeiter weiterzuleiten.

4.5. Vermietungszusage des Bewerbers, Reservierung

Da auf allen Angeboten des Vermietungsladens nur die Kontaktdaten des Vermietungsladens abgedruckt sind, kann die Vermietungszusage des Bewerbers nur dort erfolgen. In Ausnahmefällen mag dies auch in der Wohnungsverwaltung erfolgen.

Die verbindliche Zusage der BREBAU erfolgt ausschließlich durch die Wohnungsverwaltung. Dies ist den Bewerbern von den Mitarbeitern des Vermietungsladens mitzuteilen. Der die Zusage annehmende Mitarbeiter gibt sofort in „Details Vertragsangebot“ im Interessentenmanagement das Datum der Zusage und den Wunschtermin des Vertragsbeginns ein. Mit dem Laufzettel und den mit dem Kunden verabredeten Daten sowie allen Originalunterlagen wird diese Interessentenzusage an den entsprechenden Bearbeiter der Wohnungsverwaltung übergeben. Eine Kopie der Unterlagen verbleibt im Vermietungsladen. Zur weiteren Bearbeitung der Interessentenzusage siehe Punkt 5.3.

Die MitarbeiterInnen von Vermietungsladen und Wohnungsverwaltung sollen gemeinsam über Reservierungen entscheiden. Hiermit soll ausgeschlossen werden, dass Wohnungen für Kunden reserviert werden, über die Uneinigkeit besteht. Grundsätzlich wird eine einmal eingetragene Reservierung von niemandem gelöscht, es sei den man hat den Reservierer informiert und Einigkeit über die Löschung der Reservierung erzielt.

4.6. Ausdrucken von Bescheinigungen

Das Ausdrucken und Aushändigen von einfachen Bescheinigungen (z.B. über die Höhe der Miete) erfolgt im Vermietungsladen. Werden umfassendere Bescheinigungen benötigt und besteht Erklärungsbedarf werden die Kunden an die zuständigen Sachbearbeiter verwiesen und dort angemeldet.

4.7. Kunden- und Behindertentoilette

Das Herren-WC im EG ist Kundentoilette. Ein Behinderten-WC steht im 2. OG (Springstein Albers Finanzplanung) zur Verfügung. Nutzer müssen von Mitarbeitern des Vermietungsladens dorthin begleitet werden.

4.8. Nachweiserbringung, Statistik

Die Bewerberbögen bzw. die Eingabe in das Interessentenmanagement und Angebote sind der Nachweis für die Vermietungsanbahnung durch den Vermietungsladen. Der verantwortliche Mitarbeiter des Vermietungsladens erstellt monatlich Übersichten über die Zahl der aufgenommenen Bewerber, die erstellten Angebote und zugesagten Wohnungen. In der Besucherstatistik sind alle Kunden des Hauses nach Abteilungen zu erfassen. Wöchentlich wird die Übersicht an die Abteilungsleitung gegeben.

Die Sammlung der Bewerberbögen erfolgt im Vermietungsladen.

5. Beschreibung der Aufgaben der Wohnungsverwaltung in Bezug auf den Vermietungsladen

5.1. Übersicht aller disponiblen Wohnungen

Die Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung haben sicher zustellen, dass alle gekündigten Wohnungen (mit Ausnahme der Verkaufswohnungen) zur Vermietung angeboten werden können. Wohnungen, die nicht angeboten werden können (schlechte Mieteinheit) oder sollen (fehlende Daten, siehe Punkt 5.2), sind zu sperren (siehe auch „Dienstanweisung für die Wohnungsverwaltung“ Punkte 2.5. ff.). Nach Wegfall des Sperrkriteriums sind diese dem Vermietungsprozess wieder zuzuleiten.

Hierfür wird wöchentlich eine Übersicht aller gekündigten und nicht bereits wieder vermieteten Wohnungen erstellt, die von allen am Vermietungsprozess Beteiligten auszufüllen ist. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass alles unternommen wird, um die Wohnungen schnell wieder vermarkten zu können.

5.2. Kündigungsbearbeitung

Die Bearbeitung aller eingehenden Kündigungen erfolgt ausschließlich durch die Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung.

Grundsätzlich ist die Telefonnummer und das Einverständnis des ausziehenden Mieters zur Weitergabe der Telefonnummer einzuholen und in die Mieterauskunft einzutragen. Solange ist die Wohnung für die Vermietung zu sperren.

Bei der Kündigungsbearbeitung haben die Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung festzulegen, an welche Personengruppe die Wohnung vergeben werden soll. Ebenso sollen Informationen zur Ausstattung (modernisiert, Bad-Mod. Badumbau, Maler neu, Boden neu usw.) gemacht werden. Ferner werden weitere Informationen über erforderliche Arbeiten durch die BREBAU und damit verbunden spätere Vermietungstermine eingegeben. Dies erfolgt durch Eingabe in der Mieteinheit unter dem Reiter „Ausstattung“.

Außerdem wird im Mietobjekt unter dem Reiter „Konditionen“ die vorgegebene Miete zum Termin der frühesten Neuvermietung eingegeben (siehe auch „Dienstanweisung für die Wohnungsverwaltung“ Punkt 2.5.).

5.3. Ablehnung von Bewerbern

Stellt ein Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung nach erfolgter Zusage des Bewerbers fest, dass der Mietvertrag nicht geschlossen werden soll (schlechte CEG, schlechte Informationen zur Person usw.) wird dies dem Bewerber telefonisch innerhalb von 24 Stunden mitgeteilt. Ferner erfolgt eine schriftliche Mitteilung unter Nennung des Grundes.

Die Bonität des Bewerbers wird im Interessentenmanagement auf „3“ gesetzt und es wird eine Notiz in das Notizfeld gestellt, die die Ablehnung begründet. Die Mitarbeiter

des Vermietungsladens sind hierüber durch Kopie des Ablehnungsschreibens zu informieren.

5.4. Mietvertragsabschluss

Die Mietvertragserstellung und die Abwicklung des Vermietungsvorganges erfolgt durch die Mitarbeiter der Wohnungsverwaltung.

Bei der Aushändigung der Vertragsunterlagen ist dem Wunsch des Bewerbers zu entsprechen. Soll die Aushändigung durch den Vermietungsladen erfolgen, sind die Unterlagen vollständig und unterschrieben zuzuleiten (siehe auch „Dienstanweisung für die Wohnungsverwaltung“ Punkt 2.1.).

6. Werbliche Maßnahmen

Alle für die Vermietung der Wohnungen erforderlichen werblichen Maßnahmen werden mit der Abteilungsleitung abgestimmt. Anzeigenschaltungen (Fließtexte usw.) sollen durch den Vermietungsladen in Abstimmung mit der Wohnungsverwaltung initiiert werden. Die Kontaktaufnahme aus diesen Maßnahmen erfolgt ausschließlich über den Vermietungsladen.

7. Informationsflüsse

Die Mitarbeiter des Vermietungsladens sind als Bestandteil des Bestandsmanagements der BREBAU über alle Aktivitäten, Werbeaktionen, Veranstaltungen in den Stadtteilen (Feste), Kooperationen mit anderen Unternehmen/Institutionen zu informieren. Wichtige Informationen über Maßnahmen in den Wohngebieten (Modernisierungen, Sanierungen usw.) sind auch aus den einzelnen Bereichen der Wohnungsverwaltung weiterzugeben.

Diese Dienstanweisung ersetzt ab sofort die Dienstanweisung vom 21.08.2013.

Bremen, 29.02.2016



Das Notizfeld

Name (Herr):* Max Mustermann Familienstand: verheiratet
Beruf: Lehrer
Geburtsdatum: 01.01.1981 Arbeitgeber: Land Bremen
Geburtsort: Musterort Einkommen: Einkommen über 1500 EUR
Straße Hausnr.:* Musterstr. 1 Kostenübernahme:
Postleitzahl:* 99999 laufendes Insolv.:
Ort:* Musterort laufende Pfändung:
Ortsteil: - Räum. in letzt. 5 J.:
Land:* DE
E-Mail-Adresse: bla@bla.de
Telefon privat: 547465424
Telefon mobil:
 Fragebogen unterschrieben Personalausweis gesehen
 CEG-Adresse einblenden

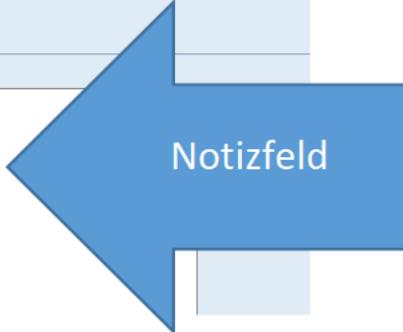
CEG

Name (Frau):* Monika Mustermann Familienstand:
Beruf:
Geburtsdatum:
Geburtsort:
Straße Hausnr.:*
Postleitzahl:
Ort:
Ortsteil: -
Land: DE
E-Mail-Adresse:
Telefon privat:
Telefon mobil:
 Fragebogen unterschrieben Personalausweis gesehen
 CEG-Adresse einblenden

Bearbeitungsinfos

Angelegt von: Geändert von:
Erstellt am: 16.09.2016 Geändert am: 26.03.2019
Angelegt um: 12:00:45 Geändert um: 12:07:17

[Notizen ausblenden](#)
Notiz: Testkundin KR 20.09.2016



Was muss abgefragt werden:

- Neueste Notiz IMMER NACH OBEN
- Aufenthalt bis: → Abkürzung A bis (Monat/Jahr)
- Aussehen: ob gepflegt, ordentlich
- Kopftuch, wenn vorhanden → Abkürzung KT
- E40 (schwarz)
- Welcher Stadtteil zu dem Interessenten passt
- Wenn gleichgeschlechtliche Suche, ob Paar oder WG
- Kündigungsfrist vorhanden, falls ab sofort gesucht wird, nachfragen wieso
- Deutschkenntnisse: Verständigung möglich, schwierig, oder nicht möglich

Sollte eine Räumung oder ähnliches durch die MuK vorgenommen worden sein, wird durch diese oben im Notizfeld UVP (unerwünschter Vertragspartner) eingetragen werden mit dem heutigen Datum und dem jeweiligen Kürzel. Dazu wird die Bonität des Kunden auf eine 3 gesetzt werden, sodass kein weiteres Vertragsverhältnis eingegangen wird.

Heutiges Datum und Kürzel nicht vergessen

Wichtige Information zum Notizfeld: sollte ein Kunde nach den Daten fragen, ist es möglich den Bildschirm zeigen, bevor dies passiert muss das gesamte Notizfeld ausgewählt werden (siehe Bild) → strg+c gleichzeitig drücken, nun alles entfernen **NICHT SICHERN!** Nachdem die Person das Notizfeld gesehen hat, bitte strg+z drücken, danach erscheinen die Notizen wieder

Phase 2 öffnen
Phase 3 öffnen

GeschPartner:

Anrede: * Frau

Zielgruppe: Studenten/Auszubildende

Kommunikationsweg: E-Mail

Pers. im Haush.: 1

Anzahl Kinder: 0

WBS vorhanden Premiumpartner Versorgt

CEG

Name (Frau): *

Geburtsdatum: *

Geburtsort: *

Straße Hausnr.: *

Postleitzahl: *

Ort: *

Ortsteil: *

Land: DE

E-Mail-Adresse: *

Telefon privat: *

Telefon mobil: *

Fragebogen unterschrieben Personalausweis gesehen

CEG-Adresse einblenden

Sperkennzeichen: frei

Rentität: 2

CEG Pers.1: 0

CEG Pers.2: 0

CEG-Details anzeigen

Hausstier: 2 Hauskatzen

Geburtsjahr der Kinder: *

Familienstand: ledig

Beruf: Studentin

Arbeitgeber: div. Nebenjobs/Bafög

Einkommen: Einkommen zwischen 1000 EUR und 1500 EUR

Kostenübernahme:

laufendes Insolv.:

laufende Pfändung:

Räum. in letzt. 5 J.:

Besuchsdaten

heutigen Besuch vermerken

heutiges Telefonat vermerken

21.05.2019

21.05.2019

[... alle Einträge zeigen](#)

Bearbeitungsinfos

Angelegt von: * Geändert von: *

Erstellt am: 13.05.2019 Geändert am: 21.05.2019

Angelegt um: 14:23:10 Geändert um: 14:49:54

Notizen ausblenden

Notiz: ruhige Frau, ein wenig komisch, aber gepflegt, studiert Kunst, merkt man, passt aber grundlegend in unseren Bestand und alle Stadtleute, gerne versorgen, 21.05.2019, JO

Kontaktdaten telef. angegeben, 14.05.2019 AM

FB per Mail, Anfrage Falkenstr., 13.05.2019 AM

0089.0137 Interesse. Kommt heute wg. Phase 2. 21.05.2019

Strg+c drücken

BREBAU Vertragsabslüsse nach Jahrgängen und Staatsangehörigkeit

Vertragsbeginn Jahr	Anzahl Verträge	Nationalität erfasst	Nationalität nicht DE	Prozentualer Anteil Verträge nicht deutsch
2020	729	622	171	27,49
2019	682	595	179	30,08
2018	603	509	140	27,50
2017	562	457	118	25,82
2016	586	498	132	26,51
2015	670	609	136	22,33

Bestand aktuelle Mietverträge mit Vertragsbeginn ab Oktober 2019

Auswertung aktuelle Mieter	Vertragsbeginn nach Okt. 2019	Nationalität erfasst	Nationalität nicht DE	Prozentualer Anteil Verträge ab Okt. 2019	Anteil "Ausländische Bevölkerung" Ortsteilatlask 2019 (Statistik Bremen)
Insgesamt	1091	934	291	31,16	18,2%
Arsten	304	261	73	27,97	8,8%
Aumund	40	31	19	61,29	15,6%
Bahnhofsvorstadt	40	34	9	26,47	32,6%
Fesenfeld	5	5	0	0,00	11,9%
Findorff	68	63	5	7,94	13,0%
Grolland	13	12	1	8,33	4,8%
Gröpelingen	160	138	81	58,70	36,7%
Habenhausen	22	2	0	0,00	4,1%
Huchting	0	0	0		26,2%
Kattenturm	167	139	36	25,90	25,9%
Lesum	0	0	0		11,9%
Marßel	90	86	29	33,72	11,9%
Neustadt	57	43	7	16,28	12,2%
Oberneuland	2	2	0	0,00	7,5%
Oslebshausen	45	43	17	39,53	24,8%
Schwachhausen	34	33	1	3,03	10,3%
Vegesack	43	41	13	31,71	15,7%

BREBAU Kaltmiete je qm nach Stadtteilen

Zeilenbeschriftungen	Summe von Wfl / m²	Summe von Kaltmiete / €	Anzahl von BA	€/m²
Arsten	55.831,42	356.879,87	857	6,39
Aumund	12.673,69	79.477,91	248	6,27
Bahnhofsvorstadt	15.376,10	120.985,35	260	7,87
Fesenfeld	3.071,57	24.369,35	44	7,93
Findorff	22.632,73	186.834,12	385	8,26
Grolland	4.311,14	30.511,39	88	7,08
Gröpelingen	48.727,94	308.520,80	1.017	6,33
Habenhausen	1.764,16	20.055,17	22	11,37
Huchting	431,66	2.725,76	4	6,31
Kattenturm	58.679,92	335.462,53	1.045	5,72
Lesum	171,89	918,76	3	5,35
Marßei	51.203,96	295.675,28	804	5,77
Neue Vahr-Süd	323,52	2.510,00	102	7,76
Neustadt	11.490,97	97.875,22	201	8,52
Oberneuland	1.306,83	8.443,54	18	6,46
Oslebshausen	15.253,84	89.128,88	297	5,84
Schwachhausen	7.592,19	66.232,85	138	8,72
Vegesack	21.372,83	131.300,66	385	6,14
Gesamtergebnis	332.216,36	2.157.907,44	5.918	6,50

Stand: 31.05.2021

Sie sind Eigentümer?

Auch wenn Sie eine Eigentumswohnung oder ein eigenes Haus bewohnen, kann das Jobcenter Bremen die damit verbundenen Kosten in angemessener Höhe übernehmen.

Dazu gehören insbesondere:

- angemessene Zinsen auf Hypotheken
- Grundsteuer
- Wohngebäudeversicherung
- Erbbauzins
- Nebenkosten (wie bei Mietwohnungen)

Weitere Informationen

Die Verwaltungsanweisung § 22 SGB II für die Kosten der Unterkunft ist auf der Internetseite www.soziales.bremen.de veröffentlicht.

Wir helfen Ihnen

Bitte wenden Sie sich bei Fragen an Ihre Ansprechpartnerin bzw. Ihren Ansprechpartner in der für Sie zuständigen Jobcenter-Geschäftsstelle. Die Zuständigkeit richtet sich nach der Postleitzahl Ihrer Wohnung.

Nutzen Sie auch unser Servicecenter:

Tel: 0421 / 5660-0 (zum Ortstarif)

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

www.jobcenter-bremen.de



Informationen zum Arbeitslosengeld II

Wohnen, Heizung, Unterkunft

Herausgeber

Jobcenter Bremen

28217 Bremen

Stand: 05 / 2020

0421 / 5660-0 (Ortstarif)

www.jobcenter-bremen.de

MKL Druck GmbH & Co. KG



Unterkunft

Wenn Sie Anspruch auf Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II (SGB II) haben, bekommen Sie vom Jobcenter Bremen die Kosten für Unterkunft und Heizung, soweit diese angemessen sind. Die Beurteilung darüber richtet sich nach dem Einzelfall. Dazu zählt z.B. insbesondere die Zahl der Familienangehörigen.

Wenn Sie Arbeitslosengeld II bekommen, haben Sie keinen zusätzlichen Wohngeld-Anspruch.

Es gibt bundesweit in jeder Gemeinde Unterschiede bei den Richtwerten.

Innerhalb der Stadtgemeinde Bremen können in der Regel folgende Richtwerte für Unterkunftskosten anerkannt werden:

Euro / Haushalt mit

471	1 Person
481	2 Personen
599	3 Personen
657	4 Personen
765	5 Personen
857	6 Personen
949	7 Personen
+92	für jede weitere Person

In den oben stehenden Richtwerten sind die Nebenkosten einschließlich Wasser und Abwasser enthalten. Nicht enthalten sind die Heizkosten!

Für einige Stadtteile gibt es Zuschläge:

10% für Findorff, Oberneuland, Östliche Vorstadt und Walle (ohne Überseestadt)

15% für Neustadt und Überseestadt

25% für Horn-Lehe, Schwachhausen, Mitte und Borgfeld



Heizkosten

Die Anerkennung der Heizkosten richtet sich nach den in der unten stehenden Tabelle maximalen Quadratmetern. Ist die Wohnung kleiner, richtet sich die Berechnung der Heizkosten nach der tatsächlichen Wohnungsgröße. Zu den Heizkosten gehören sowohl laufende als auch einmalige Kosten. Die Beurteilung der Angemessenheit der Heizkosten richtet sich nach den Besonderheiten des Einzelfalles und seinen individuellen Verhältnissen.

Größe des Familienhaushaltes	Wohnfläche
1 Person	bis zu 50 m ²
2 Personen	bis zu 60 m ²
3 Personen	bis zu 75 m ²
4 Personen	bis zu 85 m ²
jede weitere Person	+ 10 m ²

Für einige Kosten müssen Sie jedoch grundsätzlich selbst aufkommen, da diese bereits in der Regelleistung enthalten sind. Dazu gehören u.a. die Kosten für Strom oder Ihren Telefonanschluss.

Sie wollen umziehen?

Bitte setzen Sie sich vor Abschluss eines Mietvertrages unbedingt mit dem konkreten Mietangebot mit dem Jobcenter Bremen in Verbindung! Grundsätzlich: Nur wenn eine Zusage des Jobcenters Bremen für die neue Unterkunft vorliegt, kann gewährleistet werden, dass Ihnen keine finanziellen Nachteile entstehen.

Bei Umzügen innerhalb der Stadt Bremen ist die Jobcenter-Geschäftsstelle Ihres bisherigen Stadtteils der richtige Ansprechpartner. Bei Umzügen von außerhalb in die Stadt Bremen sollten Sie – vor dem Umzug – mit dem Jobcenter Ihres bisherigen Wohnortes Kontakt aufnehmen und alle anfallenden Fragen klären. Dasselbe gilt auch für den umgekehrten Fall.

Sie sind unter 25 Jahre?

Achtung! Wenn Sie unter 25 Jahre alt sind, kann eine Zusage der Kostenübernahme nur in besonderen Härtefällen gewährt werden. Ohne diese vorherige Zusage des Jobcenters Bremen werden keinerlei Kosten übernommen! Diese Regelung gilt sowohl bei einem erstmaligen Auszug aus der elterlichen Wohnung als auch bei jedem folgenden Umzug.



Anlage 1: Auswertung aktueller Mietverträge – Stand 17.05.2021 (Datum Auswertung: 31.05.2021)

Auswertung aktuelle Mieter	Insgesamt	Nicht-deutsch klingender Name	Prozentualer Anteil	Vertragsbeginn nach Okt. 2019	davon mit nicht-deutschem Namen	Prozentualer Anteil Verträge ab Okt. 2019
Insgesamt	5775	2403	41,61	1091	503	46,10
Arsten	854	410	48,01	304	147	48,36
Aumund	245	164	66,94	40	26	65,00
Bahnhofsvorstadt	256	102	39,84	40	19	47,50
Fesenfeld	34	8	23,53	5	2	40,00
Findorff	382	68	17,8	68	16	23,53
Grolland	88	12	13,64	13	3	23,08
Gröpelingen	940	553	58,83	160	109	68,13
Habenhausen	22	1	4,55	22	1	4,55
Huchting	3	2	66,67	0	0	
Kattenturm	1029	367	35,67	167	61	36,53
Lesum	3	2	66,67	0	0	
Marßel	793	355	44,77	90	50	55,56
Neustadt	201	91	45,27	57	16	28,07
Oberneuland	18	2	11,11	2	1	50,00
Oslebshausen	292	99	33,9	45	24	53,33
Schwachhausen	132	25	18,94	34	7	20,59
Veogesack	381	142	37,27	43	21	48,84

Die Einschätzung „nicht-deutsch klingender Name“ (NdkN) erfolgte subjektiv und wurde durch mindestens zwei Personen vorgenommen.

BREBAU-Informationen zu AWO-Fällen

15. 0540.0112. schlechter Eingang, schwieriges Haus, sehr unruhig, viele Streitereien, kleine Wohnungen, überwiegend Einzelpersonen (Männer!) mit persönlichen Problemen, für Mutter mit Kind sicher nicht das richtige Umfeld. Der Wohnungszuschnitt mit Durchgangszimmer bei nur 2 Zimmern ist sicher nicht geeignet für die Mieterin.
14. 0031.0076. BA 31 ist insgesamt ein schlechter BA, da wurden schon immer schwierige Mieter untergebracht, schwieriges Haus (10 Wohnungen, 9 vermietet, davon 6 x Migranten), ungepflegter Eingang (schmutzig und schlecht riechend), schlichte Ausstattung der Wohnungen, sehr unruhig, kleine Wohnungen, überwiegend Einzelpersonen mit persönlichen Problemen und Migrationshintergrund, insgesamt sehr schlechte Deutschkenntnisse in dem Haus.
13. 0540.0112. siehe 15. Hier würde ich keiner Frau ein Angebot machen.
12. 0014.004. es wurde mit der AWO verabredet, dass nur Interessenten mit Deutschkenntnissen (auch geringen) oder in Begleitung eines Dolmetschers oder Betreuers zur Datenaufnahme kommen. Hin und wieder sind Interessenten alleine gekommen. Wenn eine Verständigung nicht möglich war, wurde kein Angebot gemacht. So ist es auch mit der AWO verabredet worden (siehe Vermerk vom 17.12.2013). Manchmal wurden die Angebote auch an andere Flüchtlinge weitergegeben und die Flüchtlinge sind alleine gekommen.
11. 0583.0006. in diesem Bereich der Neustadt gibt es bereits eine sehr große Community an Afrikanern.
10. 0014.0165. keine Erklärung. In dem Haus werden von 5 Wohnungen 2 von Migranten bewohnt. Insgesamt gibt es in Oslebshausen einige Afrikaner, aber nicht sehr viele.
9. 0540.0116. siehe 15. und 13., Wohnung seit 01.05.2020 an **einen** „Schwarzen“ vermietet. Hier hat die Vermieterin auch der AWO mehrfach mitgeteilt, dass diese Wohnungen dort nicht an Alleinerziehende vermittelt werden sollen, mehrfach wurden aber alleinerziehende „schwarze“ Frauen vorbeigeschickt, daher die Aussage. (Die Vermieterin hat diesen Fall mehrfach dem Unterzeichner berichtet)
8. 0012.0195. das Haus hat 5 Wohnungen, davon wird eine von einem „Schwarzen“ bewohnt. Es ist nicht klug, hier einen weiteren „Schwarzen“ einziehen zu lassen. Verteilung ist besser als Ballung! Vermietung ab 16.04.2020 an einen Syrer.
7. 0508.0167. 32 Parteien, davon 25 Migranten, ein „Schwarzer“, Wohnung vermietet zum 01.04.2020 an syrische Großfamilie.
6. 0508.0173. siehe 7. Wohnung zum 16.02.2020 vermietet an eine kurdische Familie.
5. 0014.0020. keine Erklärung für die Aussage. Vielleicht wollte man, weil der Vormieter eine Katastrophe war und eine fristlose Kündigung wegen dauerhafter Störungen bekommen hat, kein „Risiko“ eingehen, um den

Bewohnern ein „Zeichen“ zu senden. Latenter Vorwurf an uns in solchen Fällen: Ihr schaut nicht richtig hin, an wen ihr vermietet“. Vermietung an deutsche Frau.

4. 0012.0205. sehr kleine Wohnung im 1. OG, nur Einzelpersonen im Haus, Altbau. Der Interessentin wurde in der Vermietung ein Angebot unterbreitet. Die Kundenbetreuerin hat dann in Vertretung die Interessentin aus nachvollziehbaren Gründen(siehe oben) abgelehnt.
3. 0062.0055. sehr intakte, langjährige Hausgemeinschaft aus überwiegend älteren alleinstehenden Frauen (auch Migrantinnen). Der Bereich ist „gutbürgerlich“, bisher keine „Schwarzen“.
2. 0076.0008. Angebot am 20.08.2019 an AWO, Angebot am 27.08.2019 an Interessenten aus Eritrea, Mietübernahme vom 29.08.2019, Vertragsbeginn 16.09.2019. Das lief perfekt.
1. 0098.0206. langjährige überwiegend deutsche Hausgemeinschaft. Wohnung vermietet an syrische Familie zum 16.10.2019. Ein paar Eingänge weiter haben wir damals Probleme mit dem Wohnverhalten einer afrikanischen Familie (Alleinerziehend) gehabt (ständige nächtliche laute Besuche, lautes telefonieren in der Nacht, missbräuchliche Kellernutzung durch Vermüllung usw.). Vielleicht hat sich die Kundenbetreuerin nicht getraut, wieder „Ärger“ ins Haus zu holen.

Bremen, 30.06.2021



Antwort der AWO auf Anfrage

Sehr geehrte Frau Thies, sehr geehrter Herr Prof. Stauch,

zu Ihrer Anfrage bezüglich der Zusammenarbeit unseres von der *Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport* geförderten Projektes „Mehr Wohnraum für Geflüchtete in Bremen“ mit der BREBAU kann ich folgende Auskünfte geben:

Bereits seit dem Jahre 2014 stellte die BREBAU uns als AWO-Projektkoordination monatlich zwischen zwei und vier Wohnungen zur Unterbringung von Bewohner*innen aus Übergangwohnheimen für Geflüchtete in Bremen zur Verfügung.

Von Juni 2018 bis August 2020 geschah dieses im Rahmen des „*Integrationsvertrages zur Hans-Hackmack-Straße*“ über eine schriftliche Kooperationsvereinbarung zwischen der *Senatorischen Behörde* und der BREBAU.

Die Zusammenarbeit zwischen der BREBAU und den Mitarbeitenden des Projektes war und ist sehr gut, vertrauensvoll und erfolgreich. Die Wohnungen wurden bedarfsorientiert ausgesucht und uns zur Verfügung gestellt. Es gab regelmäßig zweimal jährlich Treffen zwischen den beteiligten Mitarbeitenden der BREBAU und der AWO-Projektkoordination, um Erfahrungen auszutauschen, ggf. Probleme zu besprechen und Verfahrensabläufe optimal zu entwickeln.

Aufgrund der Zufriedenheit und der guten Zusammenarbeit erklärte sich die BREBAU bereit, auch nach Ablauf des Integrationsvertrages unserem Projekt weiterhin monatlich zwei bis drei Wohnungen für Bewohner*innen aus Übergangwohnheimen zur Verfügung zu stellen. Außerdem konnten wir jederzeit Kontakt aufnehmen, um bei besonderem Bedarf ggf. zusätzlich direkte Wohnungsangebote für unsere Klient*innen zu erhalten.

Als kleiner Eindruck:

Von Januar 2018 bis Mai 2021 erhielten wir insgesamt 111 Wohnungsangebote zur Vermittlung von der BREBAU. 100 Angebote konnten an Familien oder Einzelpersonen mit 20 unterschiedlichen Nationalitäten vermittelt werden, eine befindet sich noch in Bearbeitung und 10 Wohnungen mussten aus verschiedenen Gründen leider zurück gegeben werden.

Trotz der wirklich sehr guten Zusammenarbeit muss allerdings erwähnt werden, dass einige Wohnungsangebote seit August 2019 plötzlich mit bestimmten Einschränkungen/Vorgaben hinsichtlich der zukünftigen Mieter*innen versehen waren.

Anfang 2020 haben wir dann dazu das Gespräch mit der BREBAU gesucht und dadurch Veränderungen/Verbesserungen herbeiführen können. Angebote mit Vorgaben kamen nur noch vereinzelt vor, in einigen Fällen konnten Begründungen nachvollzogen werden. Außerdem konnten in Einzelfällen über Telefonate oder E-Mails entsprechende Vermittlungsprobleme manchmal geklärt werden.

Diese Einschränkungen bezogen sich auf Nationalitäten, die Hautfarbe, vorhandene Deutschkenntnisse, das Alter oder den Familienstand (alleinerziehend) der potentiellen Mieter*innen. Von den 111 Wohnungsangeboten betraf dieses 15 Wohnungen.

Im Anhang befinden sich unsere beiden Tabellen mit den Wohnungsangeboten der BREBAU insgesamt sowie mit den Wohnungen, die Ausschlusskriterien enthielten für den Zeitraum von Januar 2018 bis Mai 2021.

Ich hoffe, damit Ihre Fragen ausreichend beantwortet zu haben. Gerne können Sie mich jederzeit wieder kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen

[Redacted signature]

AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH

[Redacted contact information]

Internet www.awo-bremen.de

Ergebnisse Prüfung Einträge in „Freitextfelder“

1) Hintergrund der Prüfung

Die Brebau GmbH („Brebau“) hat die im CRM-System hinterlegten Daten von Interessent*innen/Bewerber*innen in eine Excel-Tabelle extrahieren lassen, um die darin enthaltenen Felder mit Einträgen von Kundenbetreuer*innen („Freitexte“) sichten zu können.

Die Excel-Tabelle umfasst 28.342 Zeilen. Die vorhandenen Freitexte wurden durch externe Rechtsberater gesichtet und verschiedenen Kategorien zugeordnet. Die Zuordnung dient einer vorläufigen Qualifizierung im Hinblick auf die in Frage stehenden Vorwürfe der Diskriminierung. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass diese Qualifizierung lediglich als vorläufiger Überblick zur Einschätzung der Betroffenheit und als Grundlage der weiteren ggf. erforderlichen Einzelfallprüfung dient.

Die Excel-Tabelle enthält personenbezogene Daten, deren Verarbeitung und (interne wie externe) Weitergabe datenschutzrechtlichen Anforderungen unterliegt. Deshalb wird vorerst von einer Weitergabe der Excel-Tabelle in ihrer jetzigen Form abgesehen. Sollte dies erforderlich werden, können nach datenschutzrechtlicher Prüfung und ggf. Aufbereitung Auszüge der Excel-Tabelle übermittelt oder zur Einsicht bereitgestellt werden.

2) Vorgehen und Erläuterung der Prüfung

Zur übersichtlichen Bewertung der verschiedenen relevanten Themen und Risiken wurden folgende farbliche Markierungen vorgesehen (s. hierzu auch die beigefügte Legende):

- Rot: Diese Farbe betrifft Einträge mit erhöhtem Risiko im Kontext „mögliche Diskriminierung“ aufgrund von persönlichen Merkmalen (so etwa die im in der Presse fokussierten Vermerk genannten Kürzel wie „KT“ oder „E40“, Angaben zur Herkunft/Rasse/Religion, Angaben zu Sprachkenntnissen etc.) sowie potentiell herablassende Äußerungen zur Person. Aufgrund der erfolgten Berichterstattung/dem konkreten Vorwurf der Diskriminierung aufgrund der Herkunft, Religion und Hautfarbe/Rasse wurde die Kategorie „Rot“ zunächst auf diese Informationen beschränkt und weitere Informationen, die ebenfalls potentiell das Risiko einer Diskriminierung in sich tragen (Alter, Behinderung, sexuelle Orientierung) der Kategorie „Orange“ (s. im Folgenden) zugeordnet.
- Orange: Diese Farbe betrifft Einträge, die sog. besondere Datenkategorien im Sinne von Art. 9 DSGVO (z. B. Gesundheitsdaten/Behinderung, sexuelle Orientierung) oder in sonstiger Weise sensible Informationen (z. B. Alter, besondere familiäre Umstände wie Kinder/Trennung, besondere persönliche Umstände wie Haft, Unterbringung in sozialen Einrichtungen oder kritische Bonität/Vorverhalten) sowie subjektive sehr kritische Anmerkungen des

- jeweiligen Sachbearbeiters, die über rein sachliche Bewertungen für die Wohnungsvergabe hinausgehen (z. B. „stinkt“, „komisch“) enthalten.
- Gelb: Diese Farbe betrifft personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO.

Die ggf. einschlägigen „Schlagworte“ für die Kategorien „Rot“ und „Orange“ (s. hierzu auch die beigefügte Legende) wurden in einer zusätzlichen Spalte in die Excel-Tabelle eingefügt. Darüber hinaus wurde in dieser Spalte cursorisch eine Markierung „#“ aufgenommen. Diese kennzeichnet durchgeführte Stichproben im Hinblick auf potentiell kritische Informationen, bei denen sich jedoch aus dem jeweiligen Eintrag die Tendenz ablesen lässt, dass hier kein Fall von Diskriminierung (sondern eher das Bemühen der Brebau um positive Berücksichtigung im Rahmen der Wohnungsvergabe) vorliegt.

3) Ergebnisse

Von den 28.342 Zeilen wurden 16.871 Einträge wie folgt den verschiedenen Kategorien zugeordnet:

- Rot: 4.077 Einträge
- Orange: 5.721 Einträge
- Gelb: 7.073 Einträge

Insgesamt zeigt sich ein Bild, wonach unabhängig von den Merkmalen gemäß der Kategorie „Rot“ (Herkunft/Rasse/Religion/Sprachkenntnisse) mögliche Ablehnungen in der Regel mit negativem persönlichen Verhalten der Personen oder weiteren für die Wohnungsvergabe relevanten Merkmalen (z. B. schlechte Zahlungsmoral/Miethistorie) einhergehen. Eine systematische Diskriminierung auf Grundlage dieser Merkmale konnte nicht festgestellt werden. Vielmehr ist durchaus die Tendenz erkennbar, dass man bemüht ist, die Interessenten anderer Herkunft, Rasse etc. im Rahmen der Wohnungsvergabe fair zu versorgen. Es finden sich in dieser Kategorie zahlreiche positive Aussagen („guter Eindruck“, „nett“, „bemüht sich“, „gerne versorgen“), selbst bei negativen Eindrücken wird oft um die zweite Meinung eines Kollegen gebeten. Auch im Hinblick auf Merkmale gemäß der Kategorie „Orange“ (z. B. finanziell oder sozial schwierige Situationen) sind den Einträgen Hinweise darauf zu entnehmen, dass man versucht, Menschen in schwieriger Lage zu helfen (z. B. „wohnt in Einrichtung Innere Mission, ich würde ihr eine Chance geben, vllt Neustadt oder Ba“). Zudem ist im Hinblick auf die möglichen eher kritischen Datenkategorien zur Gesundheit (insb. Behinderung) oder auch Angaben zum Alter eher davon auszugehen, dass diese Informationen im Bestreben zur Vermittlung geeigneten Wohnraums (z. B. barrierefreies Wohnen) genutzt wurden.

Diese Einschätzung wird auch durch eine parallel Brebau-intern durchgeführte Prüfung im Hinblick auf die Wohnungsvergabe bezogen auf die betroffenen Personen bestätigt. Verträge wurden in folgendem Umfang geschlossen:

- Insgesamt (28.342): 37% (10.626)
- Kategorie „Rot“ (4.077): 34% (1.401)
- Kategorie „Orange“ (5.721): 47% (2.693)

- Kategorie „Gelb“ (7.073): 48% (3.373)
- Ohne Kategorie (11.471); 28% (3.159)

In Summe erhielten 44% der Betroffenen, für welche ein Eintrag hinsichtlich einer der Kategorien vorhanden war (16.871), eine Wohnung; mit diesen wurde somit ein entsprechender Vertrag abgeschlossen.

Von den Betroffenen, für welche kein Eintrag hinsichtlich einer der Kategorien vorhanden war (11.471), wurden - wie oben erwähnt - lediglich 28% bei der Wohnungsvergabe berücksichtigt und entsprechend versorgt.

Erkennbar ist allerdings eine Tendenz, Interessenten mit bestimmten Merkmalen bestimmte Wohnlagen/Objekten anzubieten (z. B. „Kommt für gewünschten Stadtteil nicht in Frage“, „passt in Stadtteil“, „Nicht Schw.“, „Nicht gute Häuser in Ast Kat od. Grö“). Ob und in welchem Umfang diese Auswahl von weiteren Überlegungen (z. B. finanziellem Rahmen und Mietkosten, Wohnungsbeschaffenheiten etc.) abhängig ist, lässt sich aus den Einträgen selbst nicht entnehmen. Hierzu ist eine weitere Einzelfallprüfung erforderlich.

Ablauforganisation

Ablauforganisation bezeichnet in der Organisationstheorie die Ermittlung und Definition von Arbeitsprozessen unter Berücksichtigung von Raum, Zeit, Sachmitteln und Personen, während sich die Aufbauorganisation hauptsächlich mit der Strukturierung einer Unternehmung in organisatorische Einheiten – Stellen und Abteilungen – beschäftigt.

Die Aufbauorganisation und die Ablauforganisation stehen in einem Abhängigkeitsverhältnis und betrachten somit gleiche Objekte unter verschiedenen Aspekten. Während es bei der Aufbauorganisation um die Bildung von organisatorischen Ressourcen geht, beschäftigt sich die Ablauforganisation mit der finalen oder temporalen Kette einzelner Arbeitsschritte unter Nutzung dieser Ressourcen.

- Anweisung Rechnungswesen
- Anweisung zur Prüfung der Rechnungen in der Kleinen Instandhaltung
- Arbeitsanweisung Datenversand und Auskunft
- Arbeitsanweisung für die Nutzung von IT-Equipment und Kommunikationsmedien am Arbeitsplatz
- Arbeitsanweisung zur Rechnungsbearbeitung 1
- Arbeitsanweisung für die Beauftragung von Instandhaltungsleistungen u. a. durch die BREBAU für Eigentümergemeinschaften
- Dienstanweisung Bestandsmanagement - Hauswarte
- Dienstanweisung Bestandsmanagement - Mietenbuchhaltung
- Dienstanweisung Bestandsmanagement - Rechnungsprüfung für fremdverwaltete Objekte
- Dienstanweisung Bestandsmanagement - Vermietungsladen
- Dienstanweisung Bestandsmanagement - Wohnungsverwaltung
- Dienstanweisung Vertrieb
- Richtlinie zur Nutzung von Geschäftsverbindungen der BREBAU zu Handwerksunternehmen durch Mitarbeiter der BREBAU für private Zwecke

Fragebogen für Wohnungsbewerber

Kundennummer: _____

1. Wohnungsangebot und Besichtigung

Wohnungsbewerber (1)

Anrede: Frau Herr

Name: _____

Vorname: _____

Straße/Nr.: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Mobil: _____

eMail: _____

Personenzahl: _____

Wohnungsbewerber (2)

Anrede: Frau Herr

Name: _____

Vorname: _____

Straße/Nr.: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Mobil: _____

eMail: _____

Haustier: _____

max. Gesamtmiete € _____ max. Kaltmiete € _____

Fläche m² von _____ bis _____

Zimmeranzahl von _____ bis _____

Stadtteil _____

Untergeschoß Erdgeschoß Mittelgeschoß Dachgeschoss

Allgemeine Hinweise/ Erläuterungen:

Mir ist bekannt, dass durch Ausfüllen dieses Bogens kein Anrecht auf eine Wohnung erworben wird.

Wir weisen darauf hin, dass die mit diesem Fragebogen erhobenen personenbezogenen Daten zum Zwecke der Erstellung und Unterbreitung geeigneter, Ihren und unseren Vorstellungen / Bedürfnissen entsprechender Angebote unter Einsatz von EDV verarbeitet und genutzt werden. Ihre mit den Mietinteressentenbogen ermittelten Daten werden grundsätzlich zwölf Monate nach letzter Kontaktaufnahme vollständig gelöscht, sofern nicht anderweitige gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen oder die Aufbewahrung der Daten der Rechtsverfolgung dienen. Insofern wird auf das beiliegende Informationsblatt zur Informationspflicht gem. Art. 13 DSGVO verwiesen.

Datum

Unterschrift Bewerber (1)

Unterschrift Bewerber (2)

Fragebogen für Wohnungsbewerber

Kundennummer: _____

2. Zusage durch den Mietinteressenten (nur bei Interesse an der angebotenen Wohnung ausfüllen)

Wohnungsbewerber (1)

Name: _____

Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Geburtsort: _____

Familienstand: _____

Beruf: _____

Arbeitgeber: _____

monatl. Netto-
Einkommen unter 1.000 €
 1.000 bis 1.500 €
 über 1.500 €

Kostenübernahme durch Dritte

Lfd. Insolvenzverfahren

Lfd. Pfändung

Räumungstitel in den letzten 5 Jahren

Wohnungsbewerber (2)

Name: _____

Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Geburtsort: _____

Familienstand: _____

Beruf: _____

Arbeitgeber: _____

monatl. Netto-
Einkommen unter 1.000 €
 1.000 bis 1.500 €
 über 1.500 €

Kostenübernahme durch Dritte

Lfd. Insolvenzverfahren

Lfd. Pfändung

Räumungstitel in den letzten 5 Jahren

Allgemeine Hinweise/ Erläuterungen:

Mir ist bekannt, dass durch Ausfüllen dieses Bogens kein Anrecht auf eine Wohnung erworben wird.

Wir weisen darauf hin, dass die mit diesem Fragebogen erhobenen personenbezogenen Daten zum Zwecke der Erstellung und Unterbreitung geeigneter, Ihren und unseren Vorstellungen / Bedürfnissen entsprechender Angebote unter Einsatz von EDV verarbeitet und genutzt werden. Ihre mit den Mietinteressentenbogen ermittelten Daten werden grundsätzlich zwölf Monate nach letzter Kontaktaufnahme vollständig gelöscht, sofern nicht anderweitige gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen oder die Aufbewahrung der Daten der Rechtsverfolgung dienen. Insofern wird auf das beiliegende Informationsblatt zur Informationspflicht gem. Art. 13 DSGVO verwiesen.

Ich bin/Wir sind damit einverstanden, dass über meine Person/unsere Personen im Falle eines Abschlusses eines Mietvertrages in berechtigten Einzelfällen bei der CEG Creditreform eine Auskunft eingeholt wird. Bei einer Negativ-auskunft, die zum Versagen eines Mietvertrages führen kann, erhalte ich/ erhalten wir unverzüglich eine Information; auf Wunsch teilt die BREBAU den Inhalt der Auskunft mit.

Zum Abschluss, zur Durchführung oder Beendigung eines Vertrages erheben oder verwenden wir Wahrscheinlichkeitswerte für Ihr zukünftiges Zahlungsverhalten. Zur Berechnung dieser Wahrscheinlichkeitswerte werden auch Anschriftendaten verwendet.

Datum

Unterschrift Bewerber (1)

Unterschrift Bewerber (2)

29. Juni 2021

**Stellungnahme des vdw zur Anfrage des Sonderermittlers in Sachen BREBAU,
Herrn Prof. Dr. Matthias Stauch, vom 23.6.2021**

Am Nachmittag des 23.6.2021 fand ein Telefonat zwischen dem vom Aufsichtsrat der BREBAU beauftragten Sonderermittler, Herrn Prof. Dr. Matthias Stauch, und Verbandsdirektorin Frau Dr. Susanne Schmitt statt.

Herr Prof. Stauch bittet den vdw um Stellungnahme zu einigen Fragen, die von grundsätzlicher Bedeutung für die Wohnungswirtschaft sind und eine weitere und breite Wirkung entfalten könnten.

Dabei wurden seitens Herrn Prof. Dr. Stauch mündlich folgende Themenkomplexe angesprochen:

- 1. Wie geht die Wohnungswirtschaft üblicherweise mit Zielgruppen bzw. Zielgruppendefinitionen um?**
- 2. Wie werden üblicherweise persönliche Eindrücke und Einschätzungen der Mitarbeiter im Vermietungsprozess aus den Bewerbungsgesprächen mit den Mietbewerbern erfasst und im Unternehmen genutzt? Ein Problem ist das Notizfeld bei der von BREBAU genutzten Software. Wie machen das andere Unternehmen?**
- 3. Wie weit gehen die Pflichten eines Geschäftsführers nach §§ 35, 43 GmbHG im Hinblick auf die diskriminierungsfreie Vermietung von Wohnungen?**

...

Der vdw Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Niedersachsen Bremen vertritt die Interessen von 178 Wohnungsunternehmen. In ihren rund 400.000 Wohnungen leben fast eine Million Menschen. In Niedersachsen gehört jede fünfte Mietwohnung zum Bestand der vdw-Mitgliedsunternehmen, im Land Bremen liegt der Anteil sogar bei mehr als 40 Prozent. Die vdw-Mitgliedsunternehmen sind somit die wichtigsten Anbieter von Mietwohnungen in den beiden Ländern. Der vdw ist gesetzlicher Prüfungsverband gemäß § 54 GenG.

Seitens des vdw nehmen wir zu den angesprochenen Fragen in Abstimmung mit unserem Spitzenverband, dem GdW, wie folgt Stellung:

1. Wie geht die Wohnungswirtschaft üblicherweise mit Zielgruppen bzw. Zielgruppendefinitionen um?

- 1.1 Nach unseren Erkenntnissen gibt es bei den im vdw organisierten sozialen Wohnungsunternehmen keine strukturierte Diskriminierung oder Ausgrenzung von bestimmten Zielgruppen, auch nicht anhand fester Zielgruppendefinitionen.

Nach unserem Eindruck sind alle vdw-Mitgliedsunternehmen den Grundsätzen von diskriminierungsfreier Vermietung verpflichtet unter Beachtung der besonderen Bedarfe von Menschen mit Hemmnissen auf dem freien Wohnungsmarkt und tragen unternehmensspezifisch dafür Sorge, dass diese Grundsätze bei der Vermietung berücksichtigt werden.

Selbstverständlich hat die Vermietung durch Wohnungsunternehmen ohne Diskriminierung bestimmter Zielgruppen aufgrund deren religiöser Zugehörigkeit oder ethnischen Herkunft, aufgrund des Geschlechts, Alters oder der sexuellen Identität etc. zu erfolgen. Diesen Grundsatz und die Bedeutung der diskriminierungsfreien Vermietung vermitteln wir im vdw Niedersachsen und Bremen sowie im GdW unseren Mitgliedsunternehmen bereits seit mindestens 2007 durch unterschiedliche Handreichungen und Seminarangebote.

Die Rahmenbedingungen und Wertevorstellungen einer diskriminierungsfreien Vermietungspraxis haben viele unserer Mitgliedsunternehmen seit Langem in Leitbildern verankert. Im Dezember 2020 haben wir gemeinsam mit unseren Mitgliedsunternehmen mit der Erarbeitung eines übergreifenden Wertekodex begonnen, der neben Fragen der Nachhaltigkeit ebenfalls die diskriminierungsfreie Vermietung zum Gegenstand hat.

Unser Bundesverband GdW hatte ebenfalls bereits vor Bekanntwerden des Vorgangs BREBAU damit begonnen, sich einen Überblick über die von unseren Mitgliedsunternehmen praktizierten Wohnungsvergabeverfahren zu verschaffen. Ziel ist es, verschiedene Wege zu einer diskriminierungsfreien, transparenten, nachvollziehbaren und praktikablen Form der Wohnungsvergabe aufzuzeigen, die als Vorbild für Wohnungsunternehmen dienen und Grundlage für Weiterbildungsmaßnahmen sein sollen.

Neben den Leitbildern in den Wohnungsunternehmen gibt es vom GdW einen Handlungsleitfaden „Mieter mit Migrationshintergrund“ sowie eine Vertiefungsstudie von minor. Im vdw bieten wir Schulungen zur diskriminierungsfreien Wohnungsvergabe sowie Leitfaden zu Quartiersentwicklung und -management an.

Parallel dazu befinden wir uns sowohl in den Regionalverbänden als auch im GdW in einem engen Austausch mit Vertretern von Wissenschaft und Migrantenorganisationen zu diesem Thema.

...



- 1.2 Wir stellen fest, dass unsere Mitgliedsunternehmen die diskriminierungsfreie Vermietung sehr ernst nehmen. Dazu gehören auch erhebliche Anstrengungen der sozialen Wohnungswirtschaft, um letztlich weitere gesellschaftliche Aufgaben zu lösen. Dies bedeutet, dass einerseits bereits bei der Vermietung die Grundlagen für ein friedliches Miteinander in Nachbarschaften gelegt sowie andererseits Menschen in besonders schwierigen Lebenssituationen unterstützt werden. Zu diesem Zweck sorgen die Wohnungsunternehmen mit zusätzlichen Leistungen und Angeboten, z. B. durch Sozialarbeiter in sozialen Brennpunkten oder gefährdeten Quartieren, für erhebliche Verbesserungen von Lebenssituationen und sozialer Integration. Zur Gewährleistung einer fairen und diskriminierungsfreien Wohnungsvergabe gibt es teilweise sogar eine Ombudsperson bei unseren Mitgliedsunternehmen, die abgelehnten Bewerbern die Möglichkeit der Überprüfung bietet.

Seit Jahren versuchen wir, bei diesen Bemühungen auch die Unterstützung der politischen Ebenen zu erhalten. Auf der Ebene der Länder gibt es hierzu gemeinsame Projekte. Auf der Bundesebene sind diese Bitten um übergeordnete Unterstützung bei der Arbeit in schwierigen Quartieren bisher bei allen Ressorts in Leere gelaufen. Hier bedarf es dringend eines Umdenkens und weiterer politischer Förderung.

In der wohnungswirtschaftlichen Praxis zeigt sich allerdings die Unumgänglichkeit der Definition von bestimmten Zielgruppen. So werden z. B. für die Zielgruppe der Rollstuhlfahrer Wohnungen vorgehalten, die dann anderen Wohnungssuchenden nicht zur Verfügung gestellt werden können. Es gibt besondere Angebote für ältere Menschen, Familien mit Kindern, Alleinerziehende, für Frauen, die aus Frauenhäusern wieder den Weg in eine selbständige Wohnung suchen, oder für Obdachlose. Gerade im Rahmen der Bemühungen um eine sozial gerechte und diskriminierungsfreie Vermietung ist es unerlässlich, diese Gruppen zu berücksichtigen und zu unterstützen. Vor dem Hintergrund dieses beabsichtigten Unterstützungszwecks kann aus Angeboten für diese Zielgruppen deswegen nicht abgeleitet werden, dass dadurch andere Zielgruppen diskriminiert werden.

- 1.3 Die Organisation der Vermietungsprozesse ist in der wohnungswirtschaftlichen Praxis sehr unterschiedlich. Dies ist durch die Verschiedenheit der spezifischen und regionalen Wohnungsmärkte bedingt:

- In Ballungszentren und in deren Umland gibt es teilweise andere zielgruppenspezifische Bedarfe als in eher ländlich geprägten Regionen.
- Es gibt große Unterschiede zwischen wachsenden und eher schrumpfenden oder stagnierenden Märkten.
- Die jeweilige Geschäftstätigkeit wird folglich stark vom regionalen Umfeld geprägt. Schon der Vergleich zwischen Bremen und Bremerhaven zeigt, dass es eine ganz unterschiedliche Nachfragesituation mit entsprechenden Auswirkungen auf das Geschäft gibt: In manchen Gebieten gibt es lange Wartelisten und viel mehr Bewerber als Wohnungen; dort muss eine Auswahl der Mieter durch das Unternehmen stattfinden. In anderen Bereichen gibt es hohe Leerstände, was zu einer größeren Chance der jeweiligen Bewerber führt.
- Hinzu kommt die wichtige Aufgabe der Wohnungswirtschaft, durch eine kluge und passende Belegung ihrer Wohnungen sozial stabile Bewohnerstrukturen, ausgeglichene Siedlungsstrukturen und damit insgesamt zu einem Ausgleich kultureller, sozialer und wirtschaftlicher Verhältnisse beizutragen.

...



Um diesen jeweiligen regionalen Besonderheiten gerecht zu werden, müssen Anbieter von Wohnungen die Möglichkeit haben, ihre Mieter entsprechend flexibel auszuwählen. Letztlich hat die sozial orientierte Wohnungswirtschaft damit einen erheblichen Beitrag zu einem friedlichen Miteinander in unseren Kommunen zu leisten.

1.4 Neben diesen regionalen und gesellschaftlichen Unterschieden darf nicht verkannt werden, dass die im vdw organisierten Unternehmen in unterschiedlicher Weise verfasst und in ihrer Struktur durch die verschiedenen regionalen und gesellschaftlichen Gegebenheiten geprägt sind.

- Die Wohnungsbaugenossenschaften sind von ihrem Förderauftrag her zuallererst dem Interesse ihrer jeweiligen Mitglieder an bezahlbaren und modernen Wohnungen verpflichtet. Um eine genossenschaftliche Wohnung zu erhalten, muss der Mietinteressent der Genossenschaft erst einmal als Mitglied beitreten. Das wesentliche Kriterium für die Vermietung der Wohnung ist dann die Dauer der Zugehörigkeit und die Länge des Wartens. Von diesem Hauptkriterium wird dann abgewichen, wenn im Einzelfall besondere Gründe vorliegen. Genossenschaften dienen dazu, für die ihnen angehörigen Mitglieder Wohnungen zur Verfügung zu stellen. Die Mitgliederstruktur bildet dabei grundsätzlich alle Schichten der Bevölkerung ab.
- Die kommunalen Wohnungsunternehmen dagegen haben keine persönlichen Mitglieder und können somit grundsätzlich Wohnraum an jedermann vermieten. Allerdings haben sie in der Regel den besonderen Auftrag der Kommune, einkommensschwächeren Menschen oder Menschen, denen besondere Hindernisse den Zugang zu einer Wohnung auf dem freien Markt verwehren, Wohnraum anzubieten. Die im vdw organisierten Wohnungsgesellschaften vermieten in diesem Sinne eine Vielzahl ihrer Wohnungen an Wohnscheinberechtigte, an Menschen mit kleinerem Einkommen, mit Migrationshintergrund, mit Behinderungen, oder allgemein gesagt: Menschen, die es aus den verschiedensten Gründen auf dem Wohnungsmarkt insgesamt nicht immer einfach haben, eine passende Wohnung zu finden.
- Die Wohnungsbaugesellschaften und die -genossenschaften sind ihrerseits wieder sehr unterschiedlich strukturiert. Ein kleines Unternehmen mit wenigen Hundert Wohnungen ist völlig anders aufgestellt als ein Unternehmen mit mehreren Zigtausend.

Aus dieser regionalen, gesellschaftlichen und unternehmerischen Vielfalt lässt sich ableiten: In der Wohnungswirtschaft ist generell ein Umgang mit Zielgruppen erforderlich; dieser erfordert allerdings immer die Berücksichtigung aller Umstände im Einzelfall und kann nicht standardisiert werden.

2. Wie werden üblicherweise persönliche Eindrücke und Einschätzungen der Mitarbeiter im Vermietungsprozess aus den Bewerbungsgesprächen mit den Mietbewerbern erfasst und im Unternehmen genutzt? Ein Problem ist das Notizfeld bei der von BREBAU genutzten Software. Wie machen das andere Unternehmen?

Es gibt viele Wohnungsunternehmen, die bisher noch gar keine entsprechende Vermietungssoftware einsetzen. Dies wird sich bei zunehmender Digitalisierung ändern. Bei der Entwicklung entsprechender Tools sind vor allem auch die verschiedenen Anbieter von Software einzubeziehen, damit der Vermietungsprozess auch digitalisiert im Sinne des AGG gewährleistet werden kann.

...



Wie vom GdW bereits richtigerweise initiiert, müssen sowohl die Erhebung der in unseren Mitgliedsunternehmen praktizierten Wohnungsvergabeverfahren als auch die daraus hergeleiteten Erkenntnisse zwingend durch wissenschaftlichen Sachverstand begleitet werden. Denn es geht auch um die wirtschaftsethisch bedeutsame Frage, ob und wie sich positive Auswahlkriterien mit dem Gebot von Transparenz und Chancengleichheit vereinbaren lassen. Die für die Beantwortung dieser Frage erforderliche Erhebung und Auswertung ist zwar vom GdW bereits in Arbeit, zurzeit aber noch nicht abgeschlossen.

3. Wie weit gehen die Pflichten eines Geschäftsführers nach §§ 35, 43 GmbHG im Hinblick auf die diskriminierungsfreie Vermietung von Wohnungen?

Selbstverständlich ist es eine Aufgabe der Geschäftsführung, grundsätzlich für eine jeweils sachgerecht diskriminierungsfreie Vermietung zu sorgen. Wie oben dargelegt, muss es aufgrund der Besonderheiten in der Vermietungsbranche aus den genannten Gründen auch immer zu einer Auswahl kommen. Ob die entsprechenden Vorkehrungen der Geschäftsleitung ausreichend waren und diese von allen Mitarbeitern/innen im Einzelfall hinreichend beachtet wurden, muss im Einzelfall betrachtet und beurteilt werden.

Zu den Geschäftsführerpflichten gem. §§ 35, 43 GmbHG und der daraus erwachsenden Haftung gibt es eine umfangreiche Rechtsprechung, auf die wir verweisen. Die Konkretisierung dieser Pflichten entwickelt sich mit neuen Gesetzen, Vorgaben und Regelungen stetig weiter.



Dr. Susanne Schmitt
Verbandsdirektorin



Gerhard Viemann
Prüfungsdirektor

