

Protokollauszug

Sitzung des Wohnungs- und Liegenschaftsausschusses vom 02.09.2025

Zu Ö 6 Sachstandsbericht der Verwaltung über Missstände in Wohnungen im Eigentum der LEG Immobilien AG und mögliche Maßnahmen - Tagesordnungsantrag der Fraktion Die Linke vom 10.07.2025
zur Kenntnis genommen
FB 56/0622/WP18

Herr Frankenberger berichtete in der Sache.

Er teilte mit, dass es unter anderem Beschwerden über mangelnde Erreichbarkeit, Schimmel und Wasserschäden gegeben habe. Dies wurde der LEG schriftlich mitgeteilt. Daraufhin gab es am 14.08.2025 ein Gespräch und er verwies hierzu auf die mit dem Nachversand versendete Mail.

Herr Frankenberger unterrichtete weiter, dass es am 01.09.2025 eine Mail gegeben habe in der von der LEG mitgeteilt wird, dass Aufträge vergeben wurden, z.B. für Grünschnitt. Er sagte, dass der FB 56 hier intensiver begleiten und einen regelmäßigen Austausch führen werde.

Herr Baal fragte, ob das Gesundheitsamt der Städteregion eingeschaltet worden sei und auch die Bezirksregierung Köln.

Herr Frankenberger gab an, dass der FB 56 in Kontakt mit dem Gesundheitsamt stehe, die Bezirksregierung sei nicht eingeschaltet worden.

Anlage 1 WLA_2025_09_02_TOP 6_Ö_Mail LEG an FB 56

Alexandra Körlin - Wtrlt: Unser Termin vom 14.08.2025

Von: Tobias Spölgen
An: Alexandra Körlin
Datum: 27.08.2025 12:19
Betreff: Wtrlt: Unser Termin vom 14.08.2025

>>> "Flemming, Lars" <Lars.Flemming@leg-wohnen.de> 26.08.2025 17:30 >>>

Sehr geehrter Herr Frankenberger,
 sehr geehrte Frau Teichmann,

Frau Fuhrer und ich möchten uns noch einmal recht herzlich für den konstruktiven Austausch vom 14.08.2025 in Ihren Räumlichkeiten und der Möglichkeit zu diversen Themen persönlich Stellung nehmen zu können bedanken.

Der Termin war in folgende Themenblöcke untergliedert:

1. Zahlen, Daten Fakten
2. Erreichbarkeit und Kommunikation
3. Erörterung der Themenaufstellung Ihres Schreibens vom 31.07.2025
4. Weitere Themen und follow up

1. Zahlen, Daten, Fakten

Der Verwaltungsbestand der LEG (Niederlassung Köln (NL K) im Raum Aachen umfasst 2.507 Wohnungen, die sich wie folgt verteilen:

927 in Aachen

1.580 in der Region Aachen (u. a. Alsdorf, Baesweiler, Würselen, Eschweiler)

Die Niederlassung Köln betreut den Bestand vor Ort mit 2 Objektbetreuern Bestand (OBB) und 1 Technischen Kundenbetreuer (TKB). Unterstützt werden diese von weiteren Kolleginnen und Kollegen aus dem Niederlassungssitz in Köln.

Kundenanliegen werden in sogenannten Tickets erfasst und zu den jeweiligen Sachbearbeiter*innen geroutet.

Zum Zeitpunkt unseres Austauschs lagen der NL K 141 Tickets vor, von denen 41 bereits final bearbeitet waren und die verbleibenden sich in Bearbeitung befanden. Hierbei wäre noch zu erwähnen, dass wir leider immer wieder den Sachverhalt haben, dass mehrere Mieter*innen eines Hauses zum gleichen Thema anrufen, was aber jeweils ein Ticket generiert. Der Arbeitsvorrat an Anliegen ist als normal zu bezeichnen.

Unserer Betriebskostenabteilung lagen zum Zeitpunkt unseres Austausches für die Abrechnungen der Jahre 2021 – 2023 (ca. 7.600 Abrechnungen) 658 Einsprüche vor, von denen 384 bereits final bearbeitet waren. Dies entspricht einer Einspruchsquote von ca. 8%.

Unser technischen Dienstleister TSP hat seit Jahresbeginn 2.207 Aufträge für Reparaturmaßnahmen jeglicher Art erhalten, von diesen wurden 1.808 bereits final bearbeitet und abgerechnet, die verbleibenden 399 befinden sich in Bearbeitung oder Terminierung mit den Mieter*innen. Teilweise kommt es hier ab und an zu Verzögerung aufgrund von Krankheiten oder der Verfügbarkeit von geeigneten Gewerken.

Zusammengefasst sprechen wir aus LEG Sicht eher von einem unauffälligen Bestand.

2. Erreichbarkeit und Kommunikation

Es wurde seitens des Mietervereins Aachen und unserer Mieter*innen unsere Erreichbarkeit moniert.

Dieses können wir leider so nicht bestätigen, da unseren Mieter*innen verschiedene Wege der Kontaktaufnahme zur Verfügung stehen:

a. First Level (Zentraler Kundenservice)

Über die zentrale Telefonnummer landen unsere Mieter*innen bei unserem Zentralen Kundenservice, die Kolleginnen und Kollegen dieser Abteilung sind die ersten Ansprechpartner*innen und können viele Anliegen unserer Mieter*innen direkt bearbeiten. Die Anliegen, die einer eingehenden Bearbeitung bedürfen, werden dann entsprechend in den Second Level (jeweilige NL / Fachabteilung) als Ticket geroutet.

Unsere Erreichbarkeit hat sich in den letzten Jahren erheblich verbessert und die Wartezeiten wurden gleichzeitig merklich gesenkt.

b. Technische Themen

Mieter*innen, die einen Schaden / Mangel melden möchten, können dieses direkt über unsere technische Hotline vornehmen und werden direkt mit den Ansprechpartner*innen der TSP verbunden. Diese nehmen den Schaden auf und je nach Dringlichkeit des Schadens fährt am selben Tag noch ein entsprechender Handwerker die Mieter*innen an oder es wird direkt ein Termin vereinbart. Die Quote der telefonischen Annahme unter 20 Sekunden liegt bei der TSP bei ca. 90% und die Quote der direkten Terminierung bei über 80%.

c. Ansprechpartner*innen vor Ort

Unsere OBB befinden sich regelmäßig vor Ort in den Beständen und wir haben hier das große Glück, dass beide Kollegen schon mehrere Jahre den Bestand unverändert betreuen. Diverse Mieter*innen in den Beständen verfügen mittlerweile über deren Mobilnummer und gehen gar nicht mehr den Weg über den Zentralen Kundenservice. Dies ist uns soll eigentlich auch die Ausnahme sein.

Die Kollegen sichten regelmäßig den Bestand und prüfen auch die Leistungserbringung der beauftragten Dienstleister vor Ort. Bei drohender Vermüllung durch Sperrmüll oder unsachgemäßer Nutzung der Abfallbehälter beauftragen die OBB noch vor Ort die Beseitigung. Mängel oder weitere Anliegen der Mieter*innen werden ebenfalls vor Ort bearbeitet.

d. Mietersprechstunden

In Quartieren der Region Aachen (Baesweiler und Stolberg) halten wir regelmäßig Mietersprechstunden ab. Auf Ihre Frage, warum wir keine Mietersprechstunde direkt in Aachen abhalten? Möchte ich nochmals betonen, dass der Aachener Bestand sich eher unauffällig gestaltet und sich unsere Mieterbüros in Wohnungen befinden, die uns in Aachen nicht zur Verfügung stehen bzw. deren notwendige Umnutzung nicht in Relation steht.

e. Weitere Kommunikationswege

In jedem Hausflur wird auf unser Hausportal verwiesen. Neben dem QR-Code im Hausflur, hat jeder unserer Mieter*innen einen persönlichen Zugang erhalten. In dem Hausportal können sich unsere Mieter*innen über anstehende oder laufende Maßnahmen informieren.

Bei Ausfall eines Lifts erhalten Mieter*innen, die Ihre Mobilnummer hinterlegt haben, per SMS automatisch die Information wie lange die Reparatur dauern wird und/oder ob es zu Verzögerungen führt.

3. Erörterung der Themenaufstellung Ihres Schreibens vom 31.07.2025

In Ihrem Schreiben vom 31.07.2025 haben Sie diverse Themen, basierend auf den Gesprächen mit unseren Mieter*innen vor Ort aufgeführt. Viele dieser Themen haben

wir schon mit den zuvor getätigten Erläuterungen erklärt.

Wir möchten noch einmal betonen, dass uns die Kundenzufriedenheit sehr wichtig ist und wir immer versuchen die Anliegen unserer Mieter*innen schnellstmöglich zu bearbeiten und Abhilfe zu schaffen. Da wir teilweise von Dritten abhängig sind und bei uns auch „nur Menschen“ arbeiten, gelingt uns das leider nicht immer.

Leider müssen wir aber auch feststellen, dass sich das Mieterverhalten stark verändert hat und der Umgang mit dem überlassenen Wohnraum und dem Wohnumfeld zunehmend fordernder wird. Sei es Müll oder Vandalismus und die damit verbundenen Folgeerscheinungen und Kosten, mit denen wir und unsere weiteren Mieter*innen seit geraumer Zeit konfrontiert werden. In meisten Fällen können wir leider die Verursacher nicht identifizieren, so dass es teilweise zu nicht unerheblichen Kostensteigerungen, wie im Fall der Abfallentsorgung kommen kann.

4. Weitere Themen und follow up

In vielen Kommunen pflegen wir mittlerweile einen regelmäßigen Austausch mit Vertreter*innen der Stadt, Behörden oder sozialen Trägern. Dieser enge Austausch hat schon viel bewegt in der gegenseitigen Kommunikation und für die entsprechenden Quartiere.

Dieses Angebot haben wir auch mit Ihnen besprochen und meine Kolleginnen und Kollegen stehen ja nun auch bereits im direkten Austausch mit Ansprechpartner*innen aus Ihrem Haus.

Mein Kollege Herr Cremer wird sich dann auch um die Koordination unseres nächsten Treffens kümmern.

Zuletzt haben wir uns noch über die Thematik des Boxgrabens und der damit verbundenen Presseartikel, nebst Kundgebung unterhalten.

Hier bleibt festzuhalten, dass die Forderungen unter anderen nach einem Tor von uns nicht zu realisieren sind. Die Gründe hierfür haben wir Ihnen anhand von Fotos und der gemeinsamen Betrachtung von Luftbildern nähergebracht.

Auch würden wir gerne in einen Dialog mit dem Mieterverein Aachen und den von ihm zitierten betroffenen Mitglieder treten. Wir haben diesbezüglich bereits Angebote unterbreitet und unsere OBB hatten auch schon einen persönlichen Austausch mit Frau Keilhauer in dem sie ihr ihre Mobilnummer zur Verfügung gestellt haben, so dass sie die Möglichkeit hätte, etwaige Missstände direkt zu adressieren. Bis heute haben die Kollegen keinen Anruf erhalten.

Das Angebot zum Austausch möchten wir hiermit nochmals erneuern.

Wir freuen uns, den nun mit Ihnen eingeschlagenen Weg des regelmäßigen Austausches fortzuführen und verbleiben

Mit freundlichen Grüßen

Lars Flemming
Niederlassung Köln
Niederlassungsleiter

LEG Wohnen NRW GmbH
Ein Unternehmen der LEG-Immobilien-Gruppe

Tel. [02 11 / 740 740 0](tel:02117407400)

Reparatur-Hotline: [02 11 / 90 06 11 00](tel:021190061100)

Postfach 30 07 55

40407 Düsseldorf

service@leg-wohnen.de

www.leg-wohnen.de

LEG Wohnen NRW GmbH

Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf, Registergericht: Düsseldorf HRB 49 024

Aufsichtsratsvorsitzender: Lars von Lackum,

Geschäftsführung: Dr. Volker Wiegel, Anne-Marie Fuhrer, Markus Goretzky, Dr. Anja vom Hofe, Ulrike Janssen