# HERZLICH WILLKOMMEN zu Hause

Handbuch für unsere Mieter*innen

Hier wohnt Berlin.

GESOBAU

## Translate via QR-Code

Die Übersetzung erfolgt durch einen Drittanbieter; die GESOBAU steht für die Richtigkeit nicht ein. Maßgeblich ist der deutsche Text.

**GESOBAU Berlin: Die Mieter-App**

Seite 20

## Schön, dass Sie da sind!

Wir freuen uns mit Ihnen über Ihre neue Wohnung und möchten Ihnen mit unserem kleinen Handbuch das Ankommen erleichtern. Hier finden Sie Hinweise und Tipps rund ums Wohnen. Wie kann ich Strom und Wasser sparen? Wie heize ich klimaschonend? Wie verhalte ich mich richtig im Notfall? Was kann ich tun, damit gute Nachbarschaft gelingt?

Wir wünschen Ihnen viel Freude in den neuen vier Wänden!

Ihre GESOBAU

**INHALT**


5 Vor dem Einzug
6 In der Wohnung
10 Rund um die Miete
14 In der Nachbarschaft
16 Hier bekommen Sie Hilfe (Notfall)
18 Haben Sie andere Sorgen? (Soziale Beratung)
20 Kontakt zur GESOBAU

# Vor dem Einzug

Der Umzug in eine neue Wohnung ist ein großer Schritt. Aufregung, Vorfreude, und dann sind da noch so viele Dinge, an die man denken muss. Für die Planung hier eine Checkliste:

- ○ Der neue Wohnsitz muss innerhalb von zwei Wochen beim zuständigen **Einwohnermeldeamt** gemeldet werden. Eine Wohnungsgeberbescheinigung bekommen Sie bei der GESOBAU.
  **Mehr Infos:** https://service.berlin.de/standorte/buergeraemter
- ○ Denken Sie daran, **Strom und ggf. Gas** anzumelden. Den Anbieter können Sie frei wählen. Bitte vergessen Sie nicht, den Zählerstand anzugeben.
- ○ Für jede Wohnung muss ein **Rundfunkbeitrag** bezahlt werden. Manche werden von dieser Pflicht befreit, zum Beispiel durch einen Nachweis vom Jobcenter.
  **Mehr Infos:** www.rundfunkbeitrag.de
- ○ Teilen Sie wichtigen Stellen Ihre **neue Adresse** mit, zum Beispiel Bank, Versicherungen, Arbeitgeber*innen, der Schule/Kita etc.
- ○ Stellen Sie rechtzeitig einen **Nachsendeantrag** bei der Post.
  **Mehr Infos:** www.deutschepost.de/de/n/nachsendeservice.html
- ○ Es ist wichtig, eine **Haftpflicht- und Hausratversicherung** abzuschließen.

# In der Wohnung

Regeln und Hinweise rund um das Gebäude und Ihre Wohnung finden Sie in unserer Hausordnung. Wir geben Ihnen hier einen Überblick über die wichtigsten Informationen rund ums Wohnen in Ihrem neuen Zuhause.

## Antennen

Bei der GESOBAU werden keine besonderen Antennen benötigt. Das Anbringen von Satellitenschüsseln ist nicht erlaubt. In der Regel ist die Wohnung bereits mit einem Kabelanschluss für Fernsehen, Internet und Telefon ausgestattet.

## Balkone und Fensterbänke

Blumenkästen, Blumentöpfe oder andere Gegenstände gehören nicht auf die Balkonbrüstung oder Fensteraußenbänke. Sichern Sie alle Gegenstände auf dem Balkon bei Wind oder Sturm, wo keine entsprechende Vorrichtung vorhanden ist.

## Besuch

Wichtig ist, dass sich auch Gäste an die Hausordnung halten. Sollte der Besuch länger als sechs Wochen mit in der Wohnung wohnen, muss die GESOBAU informiert werden. Bei einer Untervermietung wird vorher die Zustimmung der Vermieterin benötigt.

## Ruhezeiten und Feste

Nehmen Sie Rücksicht auf Ihre Nachbar*innen und halten Sie sich an die Hausordnung. Sie regelt die Ruhezeiten auch zu Ihrem Schutz. Bei einer anstehenden Feier informieren Sie Ihre Nachbar*innen über einen Aushang im Haus. Auch an lauschigen Sommerabenden mit Freund*innen auf dem Balkon muss die sogenannte Zimmerlautstärke eingehalten werden. Das Entsorgen von Zigarettenkippen oder anderen Gegenständen über die Balkonbrüstung ist strengstens verboten. Sie haften für entstandene Schäden, die durch Ihre Gäste verursacht wurden.

## Kabelanschluss

Die GESOBAU hat einen Vertrag mit den Netzbetreibern PŸUR und Vodafone. Bei Problemen mit dem TV-Empfang wenden Sie sich bitte an den zuständigen Netzbetreiber. Im Hausaushang finden Sie die entsprechenden Servicenummern.

## Fluchtwege

Das Treppenhaus und der Hausflur sind Fluchtwege. Sie müssen frei gehalten werden, damit diese im Notfall ungehindert genutzt werden können.

## Haustiere

**Hunde:** Bevor ein Hund mit einzieht, brauchen Sie eine schriftliche Genehmigung der Vermieterin. Es muss stets auf Sauberkeit, gute Betreuung des Tieres und die Leinenpflicht auf den Grundstücken der GESOBAU geachtet werden.

**Katzen und Kleintiere:** Die Haltung von Katzen und Kleintieren ist ohne Genehmigung erlaubt.

**Exoten:** Für die Haltung von großen Vögeln wie Papageien und Exoten jeder Art (z. B. Spinnen, Reptilien, Amphibien oder exotische Säugetiere) bedarf es einer Genehmigung der Vermieterin.

**Vögel:** Das Füttern von Tauben und anderen frei fliegenden Vögeln ist auf dem gesamten Gelände der GESOBAU verboten. Für das Anbringen von Taubennetzen am Balkon benötigen Sie vorher die Zustimmung der GESOBAU. Wir bitten um die Einhaltung der Auflagen für die Genehmigung. Nach Zustimmung der GESOBAU dürfen Sie die Handwerker*innen selbstständig mit der Montage beauftragen. Die GESOBAU übernimmt keine Kosten dafür.

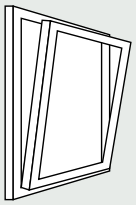
## Heizen

Heizen Sie bitte alle Räume ausreichend und gleichmäßig. Die ideale Temperatur für Wohnräume liegt bei 20 bis 21 Grad Celsius, für Flur, Schlafzimmer und Küche reichen 18 bis 19 Grad. Drehen Sie bei geöffnetem Fenster immer die Heizung aus.

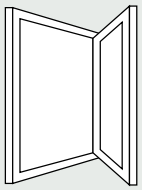
## Lüften

Ein paar wichtige Regeln:

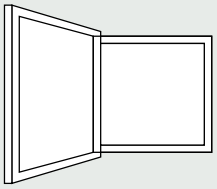
- Öffnen Sie die Fenster zwei- bis viermal am Tag vollständig.
- Beim Lüften drehen Sie die Heizung aus.
- Alle Räume bitte ausreichend und gleichmäßig heizen.
- Lüften Sie bitte zu jeder Jahreszeit, auch im Winter.
- Stoßlüften: Lüften Sie immer bei vollständig geöffnetem Fenster. Nur so ist ein vollständiger Luftaustausch in kurzer Zeit möglich.



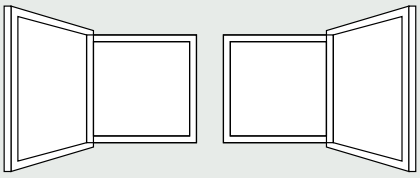
**FENSTER GEKIPPT**
*1–2 Stunden*



**HALB GEÖFFNETES FENSTER**
*6–12 Minuten*



**WEIT GEÖFFNETES FENSTER**
*5–10 Minuten*



**QUERLÜFTUNG**
*1,5 Minuten*

## Rauchwarnmelder

Alle GESOBAU-Wohnungen sind mit Rauchwarnmeldern ausgerüstet. Es werden fernwartbare Funk-Rauchwarnmelder mit 10-Jahres-Batterie installiert. Die Geräte prüfen selbstständig ihre Funktionsfähigkeit.

## FI-Schutzschalter im Sicherungskasten

Eine Abschaltung erfolgt, wenn die Belastung des Stromkreises zu hoch ist. Dies passiert, wenn zu viele Geräte gleichzeitig eingeschaltet sind oder bei einem Kurzschluss durch defekte Elektrogeräte.

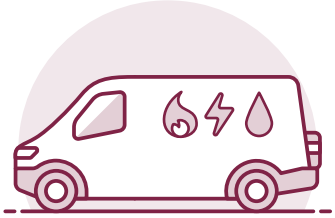
## Schönheitsreparaturen

Schönheitsreparaturen führen die Mieter*innen während der Mietzeit und vor dem Auszug durch. Sie umfassen das Tapezieren, Anstreichen oder Kalken der Wände und Decken sowie die sachgemäße Pflege der Fußböden, das Streichen von Heizkörpern und Heizrohren, der Innentüren sowie der Fenster und Außentüren (innen). Mit Kündigung der Wohnung findet eine Vorbesichtigung mit der Vermieterin statt, wo alle Notwendigkeiten besprochen werden.

## Trinkwasser

Wenn Wasser längere Zeit nicht fließt, sagt man, es „stagniert“. Durch längere Stagnationszeiten können Geschmacksveränderungen auftreten oder sich Keime und andere Krankheitserreger (z. B. Legionellen) innerhalb der Trinkwasserleitung bilden. Bitte sorgen Sie dafür, dass durch Ihre Leitungen regelmäßig Wasser fließt. Mindestens alle drei Tage sollte ein kompletter Wasseraustausch in den Leitungen in Ihrer Wohnung erfolgen.

Sind Sie längere Zeit abwesend, lassen Sie das Wasser einige Minuten heiß und kalt durchlaufen, bevor es wieder bedenkenlos zum Kochen, Trinken oder Waschen genutzt werden kann.



## Leitungen

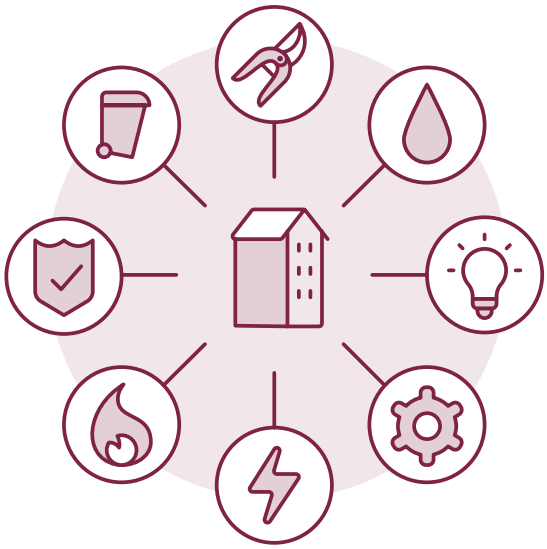
Arbeiten an Gas-, Wasser-, Heizungs- und Elektroanlagen dürfen nur zugelassene Fachfirmen ausführen.

# Rund um die Miete

Mit Unterzeichnung des Mietvertrages zahlen Mieter*innen ein monatliches Entgelt: die Miete. Welche Kosten das im Einzelnen sind, wie die Abrechnung erfolgt und welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt, erfahren Sie hier im Überblick.

## Kaltmiete
Die Kaltmiete – auch Netto- oder Grundmiete genannt – richtet sich unter anderem nach der Größe und Lage der Wohnung bzw. dem Baujahr des Hauses. Darin sind noch keine Nebenkosten enthalten.

## Warmmiete
Die Warmmiete ist die Gesamtmiete, die monatlich für eine Wohnung gezahlt werden muss. Sie besteht aus der Kaltmiete und den Nebenkosten.



## Nebenkosten
Nebenkosten sind die Kosten, die der GESOBAU durch die Bewirtschaftung der Häuser entstehen. Gemäß der derzeit geltenden Betriebskostenverordnung sind das: u. a. Grundsteuer, Kosten für Warmwasserversorgung, Wasserkosten (Versorgung und Entwässerung), Heizkosten, Kosten für Gebäudereinigung und Müllbeseitigung, Gartenpflege, Beleuchtung, Schornstein-Reinigung, Sach- und Haftpflichtversicherung, Kosten für die Hausmeisterin oder den Hausmeister und Betriebsstrom.

## Nebenkostenabrechnung
Die Nebenkosten werden einmal im Jahr abgerechnet. In der Nebenkostenabrechnung werden Vorauszahlungen und tatsächliche Verbräuche ausgerechnet. Dann muss entweder Geld nachgezahlt werden oder man hat ein Guthaben.

## Lastschriftverfahren
Dieses Verfahren wird auch SEPA-Mandat genannt. Es erlaubt der GESOBAU, die Miete von Ihrem Konto abzubuchen. Sie müssen sich um nichts kümmern und die Miete wird immer pünktlich bezahlt.

## Kaution
Die Kaution bietet der GESOBAU Sicherheit und beträgt drei Kaltmieten. Wenn beim Auszug Schäden in der Wohnung hinterlassen werden oder offene Forderungen (bspw. Mietschulden, Nebenkostenabrechnung etc.) bestehen, kann die Vermieterin die Kaution dafür nutzen und anteilig einbehalten.

## Wohngeld

Wohngeld ist ein Zuschuss zur Miete, den Geringverdienr*innen erhalten. Es ist eine Sozialleistung nach dem Wohngeldgesetz (WoGG). Weitere Informationen gibt es auf:

https://service.berlin.de/dienstleistung/120656/
oder bei den Berliner Bürgerämtern

## Wohnberechtigungsschein

Mit einem Wohnberechtigungsschein (WBS) können Sie in eine Wohnung ziehen, die mit öffentlichen Mitteln gefördert wurde. Ob Sie einen WBS benötigen, ist von der Wohnung abhängig, die Sie bewohnen wollen. Wie Sie einen WBS beantragen können, erfahren Sie hier:

https://service.berlin.de/dienstleistung/120671/

## Kündigung

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Wenn die Wohnung nicht allein bewohnt wird, müssen alle Vertragspartner*innen die Kündigung unterschreiben. Sonst ist sie unwirksam.

## Kündigungsschutz

Die GESOBAU darf Mieter*innen natürlich nicht ohne Grund kündigen. Mögliche Gründe können aber sein: z. B. Nichtzahlung der Miete, Missachtung der Hausordnung oder Störung des nachbarschaftlichen Friedens.

## Scheidung / Trennung / Auflösung einer Wohngemeinschaft

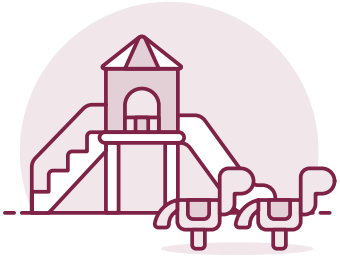
Alle, die den Mietvertrag unterschrieben haben, haften mit allen Rechten und Pflichten gemeinsam für die Wohnung. Änderungen der Vertragspartner*innen müssen der GESOBAU mitgeteilt werden und bedürfen der Zustimmung. Der Vertrag kann dann entsprechend geändert werden.

# Hallo neue*r Nachbar*in!

„Hallo Nachbar“ ist das Mietermagazin der GESOBAU. Hier finden Sie viele inspirierende Geschichten über unsere Mieter*innen und unsere Kieze sowie Initiativen und Projekte. Viel Freude beim Lesen! **www.hallonachbar.berlin**

# In der Nachbarschaft

Damit sich alle Mieter*innen bei uns wohlfühlen, ist ein rücksichtsvolles, nachbarschaftliches Miteinander wichtig. Bitte behandeln Sie die Gemeinschaftsplätze und Grünflächen gut. Unsere wichtigsten Tipps und Regeln auf einen Blick:



## Gemeinschaftseinrichtungen

Das Treppenhaus, der Hof, der Garten und der Kinderspielplatz – diese Orte sind für alle Mieter*innen da. Deshalb ist es wichtig, Rücksicht auf die anderen zu nehmen. Bitte lagern Sie dort keine Sachen und halten Sie die gemeinschaftlichen Plätze sauber.

## Grillen

Das Grillen ist in den Wohnanlagen, auf dem Balkon, auf Terrassen und in Loggien nicht erlaubt. Dies gilt auch für Gartenwohnungen und Innenhöfe. Das Grillen ist nur an speziell angelegten und gekennzeichneten Plätzen gestattet.

## Müll und Sperrmüll

Der Müll gehört in die richtige Tonne. Das Abstellen an anderen Orten wie z. B. Fluren, Treppenhäusern und Kellern ist unzulässig. Damit schonen wir Ressourcen und Umwelt. Durch die richtige Mülltrennung werden auch Nebenkosten spürbar reduziert. Sperrmüll und Schadstoffe müssen von den Mieter*innen zum BSR-Recyclinghof gebracht werden.

www.bsr.de/recyclinghoefe

## Freiflächen im Außenbereich

Aus Sicherheitsgründen ist der private Aufbau von festen oder mobilen Spielgeräten, Trampolinen und Schwimmbassins nicht gestattet. Auch das Aufstellen von Stühlen und Gartenmöbeln auf den Freiflächen ist untersagt. Bei Zuwiderhandlungen bestehen keine Haftungsansprüche gegenüber der GESOBAU.

Wenn Sie den Innenhof nutzen, hinterlassen Sie ihn bitte sauber und ordentlich. Bitte denken Sie auch an die Einhaltung der Ruhezeiten.

## Mieterbeiräte

Mieterbeiräte werden in einer Siedlung oder einem Quartier gewählt. Sie sind als Einzelpersonen oder kleine Gruppe Ansprechpartner*innen und Vertrauenspersonen für mal 300, mal 1.000 Wohnungen bzw. deren Mieter*innen. Rund 50 Mieterbeiräte engagieren sich in ihren Siedlungen, um das direkte Wohnumfeld mitzugestalten. Sie sind Sprachrohr zwischen ihrer Hausgemeinschaft und der GESOBAU.

www.gesobau.de/mieterbeirat

## Mieterrat

Der Mieterrat besteht aus sieben GESOBAU-Mieter*innen und wird für jeweils fünf Jahre von den Mieter*innen gewählt. Er beschäftigt sich übergeordnet mit den Unternehmensplanungen der GESOBAU und bringt sich in die allgemeine soziale Quartiersentwicklung ein.

www.gesobau.de/mieterservice/mieterrat

# Hier bekommen Sie Hilfe

Das Licht funktioniert nicht mehr? Die Wohnung steht plötzlich unter Wasser? Oder befinden Sie sich in einer anderen privaten Notsituation? Folgen Sie unserem Rat zur ersten Hilfe.

## Stromausfall

Wenn es nur Ihre Wohnung betrifft, prüfen Sie bitte die Sicherungen und den FI-Schalter im Stromverteilerkasten. Wenn das ganze Haus oder der Straßenzug betroffen ist, ist ein Ausfall im Niederspannungsnetz wahrscheinlich. Hier kann nur der Netzbetreiber helfen.

## Kabel-TV-Empfang

Ist der Kabel-TV-Empfang gestört? Bitte überprüfen Sie zunächst alle Anschlüsse: Sind TV-Gerät und Antennendose korrekt verbunden? Ist das TV-Gerät in Ordnung? Vielleicht liegt eine schadhafte Ummantelung des Antennenkabels vor? Wenn das Problem weiterbesteht, wenden Sie sich bitte an den Kabel-TV-Dienstleister.

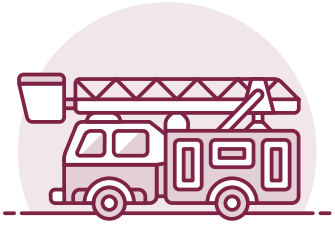
## Gasgeruch

Erdgas ist von Natur aus geruchslos. Um Gas in Gefahrensituationen wahrnehmen zu können, wird dem normalen Stadtgas ein Zusatzstoff beigemischt. Nehmen Sie schweflig-faulen Ei-Geruch wahr: Öffnen Sie sofort alle Fenster. Vermeiden Sie jedes Feuer und jeden Funken. Benutzen Sie weder Handy noch Telefon. Informieren Sie Ihre Nachbar*innen – nicht klingeln. Verlassen Sie das Haus umgehend.

## Wasserleitung oder Heizung

Wenn die Wasserleitung tropft, schließen Sie bitte den Haupthahn. Tropft der Heizkörper, stellen Sie das Thermostatventil auf „0“. Informieren Sie Ihre*n Hausmeister*in.

Im Notfall erreichen Sie uns über unsere Hotline (030) 40 73-0



## Feuer

Brennt es in Ihrer Wohnung, verlassen Sie Ihre Wohnung und schließen Sie die Tür. Bringen Sie sich über die Treppe in Sicherheit – benutzen Sie niemals den Aufzug!

Brennt es im Treppenhaus oder besteht starke Rauchbildung, bleiben Sie in der Wohnung. Rufen Sie die Feuerwehr und warten Sie am Fenster.

**Havarie (Stromausfall, Rohrbruch und Heizungsausfall) umgehend melden:**

**an die GESOBAU (über die Hotline 030 40 73-0)**

**und an die Netzgesellschaft (Telefon: 030 78 72-72)**

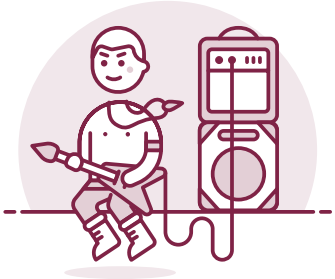
# Haben Sie andere Sorgen?

Ob persönliche Nöte oder aus Sorge um Ihre Nachbar*innen – Sie wünschen sich Hilfe, Beratung und Unterstützung? Wir sind für Sie da und helfen, wo wir können – von Sozial- bis Konfliktberatung oder mit Förderungen und Einzelfallhilfen in Notfällen.

## Probleme mit der Miete

Mieter*innen, die in einer geförderten Wohnung des sozialen Wohnungsbaus leben, können in finanzieller Notlage einen Zuschuss zu ihrer Miete bekommen. Informationen zur Förderung und zum Stellen eines Antrages finden Sie hier:

https://www.ibb.de/de/foerderprogramme/mietzuschuss-in-sozialwohnungen.html



## Probleme mit Nachbar*innen

Konflikte im Zusammenleben sind normal. Unparteiische Konfliktberater*innen des Schlichtungsbüros helfen, wenn es im Miteinander hakt, bevor ein Riesenkrach entsteht. Die Berater*innen arbeiten kostenlos, neutral und ehrenamtlich. Kontaktieren Sie uns vertraulich für einen ersten Schritt zur friedlichen Einigung.

GESOBAU STIFTUNG

## Stiftung der GESOBAU AG

Neben der Förderung von Schulen, Kindergärten, Senioreneinrichtungen, Sportvereinen und Jugendeinrichtungen leistet die GESOBAU-Stiftung finanzielle Einzelfallhilfe für in Not geratene Mieter*innen, vor allem ältere Menschen und Familien in individuellen Notlagen.

www.gesobau.de/stiftung

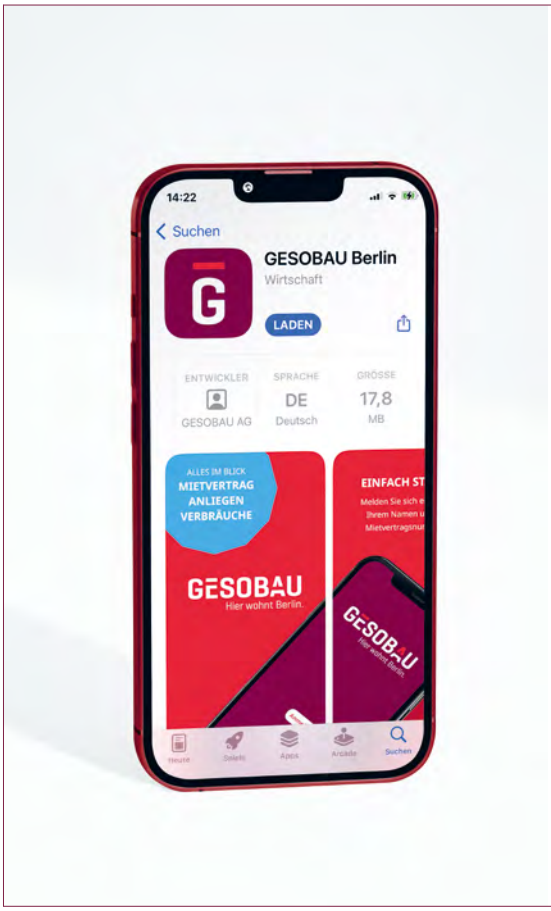
## Hilfe im Einzelfall

Sie stecken in einer persönlichen oder gesundheitlichen Krise, die den Erhalt Ihrer Wohnung gefährden könnte, und wünschen sich Beratung oder Unterstützung? Oder machen Sie sich Sorgen um einen Nachbarn, der Hilfe benötigt? Bei Sorgen und Nöten helfen unsere Sozialmanager*innen. Vereinbaren Sie einen Termin, auf Wunsch auch bei Ihnen zu Hause. Das Angebot ist kostenlos.

www.gesobau.de/mieterservice/sozialmanagerinnen/

# Wir sind für Sie da!

Bei Fragen zum Mietvertrag oder zur Hausordnung nehmen Sie Kontakt mit Ihrer Kundenbetreuung auf. Sie erreichen uns über die App „GESOBAU Berlin“, per E-Mail, Brief oder telefonisch. Die Kontaktinformationen zu Ihrer Kundenbetreuung finden Sie in Ihren Unterlagen und auf einem Aushang in Ihrem Haus.




## GESOBAU Berlin: Die Mieter-App

Mit der Mieter-App „GESOBAU Berlin“ können Sie viele Mietsachen schnell und einfach digital erledigen. Sie ist leicht zu bedienen, immer verfügbar und bietet viel Service für Mieter*innen. Ob Schadensmeldung, Terminwunsch, Auskunft über aktuelle Zählerstände oder den Status der Bearbeitung – mit wenigen Klicks verwalten Sie Ihre Daten direkt und unkompliziert.

Laden Sie sich GESOBAU Berlin im App Store oder Google Play Store kostenlos herunter. Alternativ können Sie den Mieterbereich auch als Web-Anwendung nutzen via https://berlin.gesobau.de

Bitte beachten Sie: Ohne vorherige Registrierung können Sie sich nicht in der App anmelden. Bei Problemen bei der Registrierung wenden Sie sich an Ihre*n Kundenbetreuer*in.

## Ihre Ansprechpartner*innen

**In dringenden Fällen rufen Sie bitte Ihre*n Hausmeister*in oder die Kundenbetreuung an. Für Anliegen außerhalb der Arbeitszeit rufen Sie bei der Hotline der GESOBAU an (030) 4073-0.**

**Hausmeister*in und Kundenbetreuung**
Rufnummern des Hausmeisterservices bzw. der Kundenbetreuer*innen finden Sie im Schaukastenaushang im Eingangsbereich Ihres Wohnhauses.

**Konfliktberater*innen des Schlichtungsbüros**
Sprechzeiten:
donnerstags von 16:00 bis 18:00 Uhr
Rufnummer 030 / 41 508 588

**Sozialberatung**
Sprechzeiten:
dienstags von 10:00 bis 15:00 Uhr
Rufnummer 030 / 4073-1507
E-Mail: sozialberatung@gesobau.de

**Sprechstunde für Senior*innen**
Sprechzeiten:
freitags von 10:00 bis 14:00 Uhr
Rufnummer 030 / 4073-2443

**Mieterbeiräte**
Postalisch über die GESOBAU-Zentrale
Ihre Ansprechpartner*innen:
www.gesobau.de/mieterbeirat

## Bleiben wir in Kontakt!

Sie möchten gern mehr erfahren über aktuelle Projekte und künftige Vorhaben der GESOBAU? Folgen Sie uns gern:

# Notizen

## Impressum

**Herausgeber:**
GESOBAU AG
Stiftsweg 1, 13187 Berlin
www.gesobau.de

**Redaktion:**
GESOBAU AG

**Konzeption, Layout und Satz:**
Studio GOOD, Berlin

**Druck:**
JWD – Jedro s Weißenseer Druckhaus GmbH, Berlin

**Bildnachweise:**
S. 3: Maskot Images, S. 4: miniseries/istockphoto.com, S. 6: Johner Images/Alamy Stock Foto, S. 10: kokouu/istockphoto.com, S. 14: FangXiaNuo/istockphoto.com, S. 16: RightFramePhotoVideo/istockphoto.com, S. 18: adamkaz/istockphoto.com

3/2024