



## **Zwischenbericht 2024 – Drei Jahre Ombudsstelle „Fair Wohnen“**

Die Ombudsstelle "Fair Wohnen" ist ein Angebot der Universitätsstadt Marburg, das seit drei Jahren besteht. Ein Team aus ehrenamtlichen Ansprechpersonen unterstützt Marburger\*innen, die Schwierigkeiten in einem bestehenden Mietverhältnis haben und Hilfe benötigen. Die Ratsuchenden werden kostenfrei beraten, um Unstimmigkeiten zu klären und eine gute Lösung für alle Beteiligten zu finden. Eine Ombudschaft steht für „gerechte Vermittlung“ beziehungsweise „unparteiische Schlichtung“.

Die Beratungsstelle für ein faires Wohnen in Marburg gibt es seit Mai 2021. Seit der Einrichtung der Stelle ist das Angebot von **rund 140 Menschen** in Anspruch genommen worden. Die städtische Sozialplanung hat das Konzept für diese Ombudsstelle erarbeitet und begleitet als hauptamtliche Koordinierungsstelle die Umsetzung und die stetige Weiterentwicklung des Unterstützungsangebots.

Der vorliegende Zwischenbericht ist die mittlerweile dritte Veröffentlichung zur Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“. Der Bericht umfasst die konzeptionellen Hintergrundinformationen zu dem Angebot, bietet einen Überblick zu der ehrenamtlich geleisteten Arbeit und gibt einen Einblick in die Themenvielfalt der erfolgten Beratungsarbeit.

### Inhalt

1. Das Ombudsangebot „Fair Wohnen“ .....	2
2. Drei Jahre Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2024.....	3
2.1 Die Arbeit und das Team der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ .....	3
2.2 Die beiden Beratungsstandorte.....	5
2.3 Ombudsverfahren: Beratungen und Themen .....	6
2.4 Gemeinsame Arbeitstreffen der Haupt- und Ehrenamtlichen .....	9
2.5 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Silvia Lerch-Denfeld.....	10
2.6 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Bettina Böttcher-Dutton.....	13
2.7 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Gerty Poletti .....	17
2.8 Grundsätzliches nach mehreren Jahren - Ombudsstelle „Fair Wohnen“ im Spannungsverhältnis des Wohnungsmarktes zum Recht, Beitrag des Ombudsmanns Helmut Fiedler .....	18
3. Aktuelle Themen und Entwicklungen.....	20
4. Weitere Informationen .....	24

## 1. Das Ombudsangebot „Fair Wohnen“

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ der Stadt Marburg bietet Beratung und Unterstützung an, um die Lage von ratsuchenden Menschen bezüglich ihrer Wohnsituation zu verbessern. Das Angebot richtet sich sowohl an Mieter\*innen von Wohnungen der Wohnungsbaugesellschaften als auch an Mieter\*innen von Wohnungen privater Anbieter\*innen. Bei Bedarf können sich ebenso Vermieter\*innen beraten lassen.

Die bereits vorhandenen Strukturen in der Universitätsstadt Marburg werden durch das Ombudsangebot bedarfsgerecht ergänzt. Im Vorfeld der Einführung der Stelle fand ein fachlicher Austausch mit den Netzwerkpartner\*innen statt. Das Konzept ist den regionalen Akteurinnen und Akteuren vor der Umsetzung vorgestellt und mit ihnen besprochen worden. Das Team der Ombudspersonen hat dann im Mai 2021 mit der Beratungs- und Unterstützungsarbeit begonnen.

Das Ziel der Ombudsverfahren ist es, durch Vermittlung und Hilfestellung die Lage der ratsuchenden Menschen zu verbessern und eine Beendigung von Streitigkeiten zu erreichen. Dazu steht die Ombudsperson mit allen relevanten Beteiligten im Austausch und wirkt vermittelnd. Ein solches Ombudsverfahren ist gekennzeichnet durch Vertrauen, Fairness und Transparenz für alle Involvierten. Insbesondere für Personengruppen, deren Belange ansonsten wenig Beachtung finden, ist eine solche Anlaufstelle sehr wichtig und von hoher Bedeutung.

Ombudspersonen arbeiten ehrenamtlich. Dieses Amt steht für eine unparteiische Vorgehensweise, wobei die Interessen der ratsuchenden Menschen berücksichtigt werden. Die Ehrenamtlichen sind in den Prozessen als Vermittler\*innen tätig, um Unstimmigkeiten zu klären. Dabei nehmen sie die Sichtweise der Ratsuchenden sehr ernst, ergreifen jedoch für keine Seite Partei. Statt eine feste Position einzunehmen, wird die jeweilige Situation sachlich, unvoreingenommen und moderierend geklärt. *Das angestrebte Ergebnis soll schlussendlich für alle Beteiligten zufriedenstellend sein.*

Ein Kontakt auf Augenhöhe ist das Fundament eines solchen Angebots. Die Ombudspersonen unterliegen der Schweigepflicht, und die ihnen mitgeteilten Informationen werden vertraulich behandelt.

Die Aufgaben der Ombudsleute sind klar definiert. Die Ehrenamtlichen unterstützen bei der Klärung von Konfliktfällen in bestehenden Mietverhältnissen. Hierbei soll ein bürokratischer Aufwand vermieden werden. Dies geschieht durch:

- eine unabhängige, objektive Betrachtung des einzelnen Falls,
- Abwägung der von beiden Seiten vorgebrachten Argumente,
- Vergleich von Schaden, Aufwand und Kostenfaktoren,
- Erreichen einer zufriedenstellenden Lösung,
- oder Aussprechen einer empfohlenen Lösung für den entsprechenden Fall.

Rechtsberatung findet im Rahmen des Ombudsangebots nicht statt. Die Stelle gibt Auskunft über die Rechtslage in Schlichtungsfällen und bei Bedarf wird ein Kontakt zu einem geeigneten Rechtsbeistand vermittelt.

## **2. Drei Jahre Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2024**

### **2.1 Die Arbeit und das Team der Ombudsstelle „Fair Wohnen“**

Die Universitätsstadt Marburg hat das Ombudsangebot „Fair Wohnen“ 2021 als ergänzendes Angebot zu bereits bestehenden Strukturen eingerichtet. Bereits in der Phase der Vorbereitung sind Kooperationspartner\*innen informiert und eingebunden worden. Vor dem Start des Angebots gab es auf Einladung des Oberbürgermeisters einen fachlichen Austausch mit Netzwerkpartner\*innen, um die konzeptionelle Idee vorzustellen. Die Einführung einer Ombudsstelle „Fair Wohnen“ wurde befürwortet und der Rahmen für die Arbeit ist festgelegt worden.

Der Mieterverein Marburg und Umgebung e.V., die GeWoBau Marburg-Lahn (Gemeinnützige Wohnungsbau GmbH), die GWH (Wohnungsgesellschaft mbH Hessen), die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte / Wohnstadt, die Verbraucherberatung e.V. / Verbraucherzentrale Hessen e.V. und der Marburger Anwaltverein e.V. waren von Beginn an in das Vorhaben involviert. Die verschiedenen Kooperationspartner\*innen, wie beispielsweise der städtische Fachdienst Wohnungswesen, der Landkreis Marburg-Biedenkopf oder das städtische Pflegebüro werden zu den regelmäßig stattfindenden Treffen der Ombudsstelle eingeladen, um eine gute Vernetzung und Zusammenarbeit zu gewährleisten.

Das Ombudsangebot wird als ein Bindeglied zwischen den Mietenden und den Vermietenden verstanden, um Schwierigkeiten und Konflikte zu klären. Die Ombudsstelle ist ein Unterstützungsangebot für Mieter\*innen, gleich ob die Wohnung von einer Wohnungsbaugesellschaft oder von Privat gemietet wird. Bei Bedarf können sich auch Vermieter\*innen an die Stelle wenden, wenn eine Hilfestellung oder ein vermittelndes Gespräch gewünscht wird. In Einzelfällen wurde in der Vergangenheit auch bei Konflikten innerhalb der Nachbarschaft Hilfestellung gegeben.

*Die Unterstützung durch die Ombudsstelle kann ausschließlich nur von Bürger\*innen in Anspruch genommen werden, die im Stadtgebiet Marburg wohnen.*

## **Das Team der ehrenamtlichen Berater\*innen**

Die Ombudspersonen wurden in der Kooperation mit der Freiwilligenagentur Marburg-Biedenkopf e.V. und auch durch persönliche Ansprache für die ehrenamtliche Tätigkeit gewonnen. Ehrenamtsverträge bilden die Grundlage der Arbeit und geben einen Rahmen für die Umsetzung der Aufgaben in der Ombudsstelle.

Im Team der Ombudsstelle sind aktuell, im Mai 2024, fünf Ansprechpersonen tätig. Anfang des Jahres ist eine Ehrenamtliche aus Marburg weggezogen. Zum Team gehören:

- Bettina Böttcher-Dutton
- Helmut Fiedler
- Silvia Lerch-Denfeld
- Natalia Pauli
- Gerty Poletti seit dem 01.10.2023
- Janina Werth bis zum 31.03.2024

Für Vertretungssituationen, bspw. bei Krankheit, Urlaub etc., sind weitere interessierte Mitwirkende herzlich willkommen.

Die Hauptaufgaben der Ombudspersonen sind:

- Gespräche führen, sich die Sorgen und Nöte anhören (niederschwellig)
- beraten, was beim jeweiligen Anliegen getan werden kann (Empfehlung)
- nächste Schritte besprechen, Hilfestellung geben
- Unterstützung bei Kontaktaufnahmen, bspw. zum/zur Vermieter\*in, zum/zur Hausmeister\*in, im laufenden Ombudsverfahren zu Handwerkerfirmen etc.
- Hilfe beim Formulieren von Anschreiben und der Darlegung des Sachverhalts
- je nach Bedarf Informationen und Kontaktdaten weitergeben
- als Lotsin bzw. Lotse zu anderen Stellen vermitteln, beispielsweise zu einer rechtlichen Beratung.

Für die Ratsuchenden werden seit Mai 2021 feste Sprechstunden angeboten. Die Stelle ist per E-Mail: [fair-wohnen@marburg-stadt.de](mailto:fair-wohnen@marburg-stadt.de) und telefonisch erreichbar: 0157/83927153. Die Sprechzeiten sind jeweils am Montag und Donnerstag, von 17 bis 18 Uhr sowie am Mittwoch von 17 bis 19 Uhr. Persönliche Termine sowie Hausbesuche sind nach Absprache möglich.

Über eine Homepage und Flyer in sechs Sprachen stehen nähere Informationen und die Kontaktdaten zur Verfügung: [www.marburg.de/fair-wohnen](http://www.marburg.de/fair-wohnen).

## 2.2 Die beiden Beratungsstandorte

Die Ombudsstelle hat seit dem Angebotsbeginn 2021 ein Büro im Gebäude des Fachbereichs „Soziales und Wohnen“ in der Friedrichstraße 36. Seit Mai 2022 ist ein zweiter Standort im Beratungs- und Begegnungszentrum (BBGZ) in der Sudetenstraße 24 am Richtsberg hinzugekommen.

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ war zu Beginn zunächst mit drei Sprechzeiten zentral in der Stadtmitte verortet. Das Büro in der Friedrichstraße 36 wurde von dem gesamten Team im Wechsel genutzt. An diesem Standort können Gespräche mit den Ratsuchenden in dem Büro und zudem auch in einem kleinen oder einem großen Besprechungsraum stattfinden. Je nach Bedarf werden auch Hausbesuche durchgeführt.

Aufgrund der Nachfrage und Inanspruchnahme des Beratungsangebots ist dieses im Jahr 2022 angepasst worden. Die Erfahrungen hatten gezeigt, dass auch ein dezentrales Angebot der Ombudsstelle sinnvoll ist. Da es viele Anfragen von Menschen gab (und gibt), die im Marburger Stadtteil Richtsberg wohnen, wurde hier ein zweiter Beratungsstandort geschaffen und eine wöchentliche Sprechstunde vor Ort eingeführt.

Seit Mai 2022 gibt es das Angebot „Fair Wohnen“ mit Sprechzeiten im Beratungs- und Begegnungszentrum in der Sudetenstraße 24 (BBGZ). Jeweils mittwochs von 17 bis 19 Uhr wird hier eine telefonische Beratung angeboten und nach Terminabsprache ist auch eine persönliche Unterstützung in den Räumlichkeiten des Beratungszentrums möglich.

Das Team der Ombudsstelle steht mit dem Ortsbeirat Richtsberg im Austausch. Seit der Vorstellung des Angebots im Beirat nehmen die Ombudspersonen seither einmal jährlich an einer Sitzung teil, um über die aktuelle Situation und die Entwicklungen zu berichten. Auch im Sommer 2024 wird das Team wieder zu Gast in einer Ortsbeiratssitzung sein, um einen Einblick in die Arbeit zu geben.

Perspektivisch wird es nach den Sommerferien 2024 Veränderungen des Beratungsangebots „Fair Wohnen“ geben. Es ist eine wöchentliche Sprechstunde in der „Servicestelle für Soziales“ im Erwin-Piscator-Haus zentral in der Biegenstraße 15 geplant.

## 2.3 Ombudsverfahren: Beratungen und Themen

Alle Ombudspersonen führen eine gemeinsame Statistik, in der die Informationen zu den Anfragen der Ratsuchenden vermerkt und die Kontakte dokumentiert sind. Dieser detaillierte Überblick umfasst neben den allgemeinen Angaben zu den Klientinnen und Klienten auch eine Dokumentation der Beratungsverläufe.

In dieser Übersicht wird jeweils der aktuelle Sachstand vermerkt und auch die Ergebnisse werden verschriftlicht. So sind alle Ombudsverfahren für das gesamte Team in Vertretungssituationen und für die Sozialplanung nachvollziehbar.

Zum aktuellen Stand (Mai 2024) haben rund 140 Menschen Kontakt zur Ombudsstelle „Fair Wohnen“ aufgenommen. Durchschnittlich hatten die Ratsuchenden zwei bis drei Kontakte mit den Ombudspersonen.

Als Zwischenfazit konnte der weit überwiegende Anteil der Anfragen zur Zufriedenheit aller Beteiligten geklärt werden. Grenzen gab es bei rechtlichen Fragestellungen und bei dem Wunsch das Mietverhältnis zu beenden. In diesen Fällen verweist das Team an die zuständigen Fachstellen und nimmt bei Bedarf auch Kontakt zu den jeweiligen Ansprechpersonen auf.

Einige Konflikte waren soweit verhärtet, dass nur ein Umzug in eine andere Wohnung als Option blieb. Hier wurde der Kontakt zum städtischen Fachdienst Wohnungswesen hergestellt und auch bei der Beantragung eines Wohnberechtigungsscheins unterstützt.

Die Gründe für eine Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle sind sehr vielfältig. Im dritten Jahr der Arbeit hat sich gezeigt, dass die **Anfragen komplexer** werden. Meist sind hinter dem Hauptgrund für die Kontaktaufnahme einige weitere Fragestellungen und Unterstützungsbedarfe zunächst verborgen, die nur durch Kontakte zu weiteren Anlaufstellen geklärt werden können. Hierzu gehören beispielsweise finanzielle oder gesundheitliche Probleme der Ratsuchenden.

Insgesamt wenden sich Menschen jeglichen Alters mit sehr verschiedenen Fragestellungen an die Ombudsstelle „Fair Wohnen“. Von Studierenden bis zu Senior\*innen sind alle Altersgruppen vertreten, wobei der Schwerpunkt bei den älteren Ratsuchenden liegt. Die Studierenden wurden in einigen Fällen an die studentische Rechtsberatung verwiesen, wenn sich der Sachverhalt nur durch eine rechtliche Prüfung klären ließ. Auch an die Rechtsberatung des Ausländerbeirats ist in mehreren Fällen verwiesen worden.

Herausforderungen in bestehenden Mietverhältnissen betreffen vor allem **Menschen mit einem geringen Einkommen und im Sozialleistungsbezug**. Alleinlebende in den verschiedenen Lebensphasen, Paare und Familien mit Kindern lassen sich beraten. Sozialräumlich betrachtet, lebt ein Großteil der Ratsuchenden am Richtsberg.

Der Beratungsstandort am Richtsberg wird weitaus stärker frequentiert als die Sprechzeiten am Montag und Donnerstag in der Friedrichstraße 36.

Der Unterstützungsgrund ist bei den Menschen individuell ebenso verschieden wie der Umfang der benötigten Hilfe. Die bisherigen Ombudsverfahren können somit nicht verallgemeinert werden. Auf dieser und der folgenden Seite werden verschiedene Praxisbeispiele in einer Übersicht dargestellt, um einen Einblick in die Arbeit zu geben, und um die Vielfalt der Anfragen zu verdeutlichen → siehe Liste der beispielhaften Ombudsverfahren.

Besonders beratungsintensiv waren Ombudsverfahren, wenn es um Konflikte und Streitigkeiten ging. Die Kommunikation ist die Grundlage für die Verständigung. Bei Ratsuchenden mit Migrationshintergrund wurde bei Bedarf der DolMa - Dolmetscherservice involviert und Kontakt zum städtischen Fachdienst Migration und Flüchtlingshilfe aufgenommen. In einigen Fällen erfolgte eine Vermittlung an Rechtsberatungen, wenn die Fragestellung nur noch rechtlich zu klären war.

Die folgende Aufzählung gibt einen Einblick in die Vielfalt der Anfragen und bisherigen Ombudsverfahren. Es handelt sich um ausgewählte Beispiele:

- allergieauslösende Ausstattung muss erneuert werden, gesundheitliche Probleme → Klärung erfolgt, Teppich wurde von Vermieterin ausgetauscht
- Ruhestörungen in Nachbarschaft → klärendes Gespräch mit dem Vermieter und den Nachbar\*innen
- gesundheitliche Beeinträchtigungen, die einen Umzug innerhalb eines Wohnungsunternehmens notwendig machen → Kontaktaufnahme zum Vermieter und Unterstützung bei der notwendigen Kommunikation
- Unterstützung beim Kontakt zum Hauswart wegen Sperrmüllproblematik
- kein funktionsfähiges Waschbecken → Klärung mit dem Hausmeister
- Mäuse im Haus → Hausbesuch, klärendes Gespräch mit Vermieterin
- Mängel in der Wohnung → Kooperation mit dem Mieterverein
- Wasserschaden hinter der Spüle → Klärung ist erfolgt, Unterstützung bei Kontakt zu den Handwerkern
- Rollläden sind veraltet und es hat sich Schimmel gebildet → Dachsanierung, Rücksprache mit Vermieter und den Firmen
- Trennung und Auszug von Partnerin, Abschluss eines neuen Mietvertrags für dieselbe Wohnung → Unterstützung bei den Formalien
- Kontakt wegen vermeintlicher Probleme mit Hausmeister und Vermieter, im Ombudsverfahren stellt sich Einsamkeit als eigentlicher Grund heraus → Bedarf Gesprächspartner\*in zu haben, Kontakt zu „In Würde teilhaben“
- Schimmelbefall im Kinderzimmer, bei dem Kind wurde Asthma diagnostiziert → Kontakt mit dem Vermieter wurde hergestellt, Unterstützung in der Kommunikation
- hohe Miet- und Nebenkostenabrechnung, Überforderung mit Situation → Kontakt zum Betreuer und zum Sozialamt, Klärung des Sachverhalts

- Vermieter hat Renovierung der WG veranlasst, Renovierung erfolgte unsachgemäß, Möbel wurden auf die Straße gestellt und verschwanden → Brief an Vermieter formuliert, Schadensersatz
- Studierender hat Schimmel im Bad, Vermieter spricht von Fehlverhalten → Baumängel betreffen mehrere Wohnungen, studentische Rechtsberatung
- geplante Modernisierung führt zu Mieterhöhung, Härtefallklausel im Anschreiben wurde nicht verstanden → Brief zum Widerspruch formuliert, Schilderung der persönlichen Härte, Wohngeldantrag
- Mängel in der Küche → Hausbesuch, Wohnungsbegehung gemeinsam mit Vermieter, Schreiben zur Mietminderung formuliert
- kaputte Heizung → Kontakt zum Vermieter, dieser hat Heizungsmonteur beauftragt und Kosten übernommen
- Mietverhältnis seit mehreren Wochen, privater Vermieter kündigt Mietvertrag nicht aus, Mieter hat sich daher noch nicht beim Stadtbüro / Einwohnermeldeamt offiziell gemeldet → Einwohnermeldeamt, Kontakt zum Mieterverein
- Angst, die Miete nicht mehr zahlen zu können → Termin Rentenberatung
- Mobbing durch andere Mieter\*innen → Konfliktschlichtung
- behindertengerechte Wohnung und Nutzung eines Parkplatzes für Besucher\*innen → Kooperation mit EUTB e.V., Klärung mit Vermieter
- falsche Zählerzuordnung, dadurch Stromkosten für Gesamtgebäude in Rechnung gestellt → Unterstützung beim Kontakt zum Vermieter
- defekte Balkontür und mündlich zugesagte Gartennutzung → Unterstützung bei Klärung
- Angst vor Vermieter aufgrund von Einschüchterungen → Konfliktschlichtung
- mündliche Zusage zur Parkplatznutzung → Formulieren einer schriftlichen Erklärung zur Nutzungsberechtigung
- Bedarf einer behindertengerechten Ausstattung → Kontakt zum Pflegebüro, behindertengerechte Wohnung notwendig → Fachdienst Wohnungswesen
- Heizung nicht richtig angeschlossen, betraf mehrere Mieter\*innen → Kontakt mit Wohnungsbaugesellschaft, Rundschreiben erwirkt, Klärung
- bestehendes Mietverhältnis soll aufgrund von Konflikten in Nachbarschaft beendet werden → Kontakt Fachdienst Wohnungswesen, Sozialwohnung
- Wasserschaden → Unterstützung bei Kontaktaufnahme und Klärung
- defekte Therme → kein technisches Problem, Mieterin stellt Therme immer wieder selbst ab, Raumthermostat wird ausgebaut, Kontakt zu „In Würde teilhaben“ – Gesprächsangebot und Hausbesuche
- Warmwasser funktioniert nicht → Klärung mit Wohnungsbaugesellschaft
- Zweier-Wohngemeinschaft, eine Person zieht aus → Unterstützung bei Kontakt mit Vermieter, eigener Mietvertrag + Mängel verschriftlicht
- Gemeinschaftswaschraum, Heizung ist an, Fenster immer auf → Klärung
- Umbau barrierefreies Bad → Kontakt mit Wohnungsbaugesellschaft, Umbau folgt
- Hochbeet wurde bei Bauarbeiten beschädigt → Kosten werden erstattet

Insgesamt sind die Ombudsverfahren meist sehr komplex und oftmals sind in einem Verfahren auch mehrere Mitarbeiter\*innen aus dem Team der Ombudsstelle beteiligt, um ein gute Lösung zu erwirken.

Um einen tieferen Einblick in die sehr vielfältige Arbeit zu geben, umfasst der Zwischenbericht auch persönliche Erfahrungsberichte von den Ehrenamtlichen (siehe hierzu die Erfahrungsberichte, Kapitel 2.5 bis 2.7).

## **2.4 Gemeinsame Arbeitstreffen der Haupt- und Ehrenamtlichen**

Alle Mitwirkenden der Ombudsstelle kommen einmal monatlich zu gemeinsamen Arbeitstreffen zusammen, bei denen ein Austausch zu aktuellen Anfragen und zu einzelnen Fällen erfolgt.

Die gemeinsamen Arbeitstreffen und der regelmäßige Austausch miteinander bilden einen Rahmen für das Angebot „Fair Wohnen“. Die gute Kommunikation untereinander im Team ist die Basis für eine gut funktionierende Ombudsstelle. Die Organisation und Moderation dieser Teamtreffen übernimmt die städtische Sozialplanung als hauptamtliche Mitarbeiterin.

In diesem Rahmen findet eine kollegiale Beratung statt und es werden zudem auch organisatorische Themen besprochen. Die Arbeitstreffen sind zweistündig und in der ersten Stunde nehmen, wie eingangs bereits beschrieben, regelmäßig Netzwerkpartner\*innen als Gäste teil. Beispielsweise waren Vertreter\*innen des Mietervereins, der GeWoBau, der GWH, der Nassauischen Heimstätte/Wohnstadt, des Landkreises Marburg-Biedenkopf und des Studierendenwerks zu Gast. Zudem nahmen auch weitere Kooperationspartner\*innen an Austauschrunden teil, wie beispielsweise die Mitarbeiter\*innen des Angebots „In Würde teilhaben“ vom Träger Arbeit und Bildung e.V. oder die Beraterinnen des städtischen Pflegebüros.

Zu den mehrmaligen Gästen gehörte der städtische Fachdienst Wohnungswesen mit den Themen „Wohngeld“ und „Sozialwohnungssuche“. Da die Ombudsstelle nicht bei der Suche nach einer neuen Wohnung unterstützt, sondern die Ratsuchenden an die zuständige Wohnungsvermittlung weiterleitet, ist eine enge Zusammenarbeit an dieser Schnittstelle sehr wichtig.

Durch die zu den Treffen eingeladenen Gäste wird die Netzwerkarbeit vertieft. Der persönliche Kontakt und ein gegenseitiger Austausch ermöglichen eine gute Zusammenarbeit. Es entstehen Synergieeffekte, um die Menschen gemeinsam zu unterstützen und zu helfen, die Lebensbedingungen zu verbessern.

Aktuell gibt es auch **neue Kooperationen**. So fand im April ein Austauschtreffen zur Müllproblematik am Richtsberg mit den Fachdiensten „Umwelt-, Klima- & Naturschutz“ und „Gefahrenabwehr und Gewerbe“ statt. Es sind Aktionen zum Thema „Mülltrennung“ im Stadtteil Richtsberg angedacht. Hintergrund sind zusätzliche Kosten für die Müllentsorgung durch eine externe Firma. Die Kosten werden bisher auf alle Mietparteien der betreffenden Häuser umgelegt.

Zudem hat die Stadt Marburg eine Antidiskriminierungsstelle eingerichtet, welche Menschen berät, die Diskriminierung erleben. Die Ombudsstelle hat Kontakt zu den neuen Ansprechpartner\*innen aufgenommen und möchte zukünftig eng mit der Stelle zusammenarbeiten. In der Vergangenheit gab es Erfahrungen, bei denen Ratsuchende diskriminiert worden sind und eine Unterstützung durch die Antidiskriminierungsstelle wird als sehr hilfreich angesehen (siehe Kapitel 2.5).

## 2.5 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Silvia Lerch-Denfeld

Endlich! Es ist geschafft – zumindest fast! Nach mehr als einem Jahr intensiver Begleitung und Beratung in der Wohnungsfrage durch die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ der Universitätsstadt Marburg konnte die alleinerziehende Mutter dreier Kinder im Alter zwischen drei und sechs Jahren Anfang Mai in eine andere Wohnung umziehen. Ermöglicht wurde dies vor allem durch die enge Zusammenarbeit der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle „Fair Wohnen“, mit dem städtischen Fachdienst Migration und Flüchtlingshilfe, zeitweise dem Fachdienst Wohnungswesen, und das involvierte Kreisjobcenter musste der neuen Wohnung und dem Umzug zustimmen. Denn die Klientin äthiopischer Herkunft erhält SGB II-Leistungen, und somit werden auch die Miete und der Umzug vom Kreisjobcenter (KJC) finanziert.

Eigentlich lebte die Mutter mit ihren Kindern bis zum Umzug in einer relativ geräumigen Wohnung mit ausreichend vielen Zimmern. Ihre Kinder hatte sie nach und nach zur Betreuung wohnortnah in Kindergärten ihres Stadtteils untergebracht, was nicht einfach war, denn die Betreuungsplätze sind rar. Doch hier zeigte sie großen Ehrgeiz, ihre Kinder zu fördern, und sie entwickeln sich im Miteinander mit anderen Kindern gut, sprechen schon besser die deutsche Sprache als noch vor einigen Monaten. Soweit schien alles in Ordnung zu sein. Doch – so lautet das hier zutreffende Sprichwort - „... kann der Frömmste nicht in Frieden leben, wenn es dem Nachbarn nicht gefällt“. Zwar geht es im folgenden Sachverhalt nicht um die Religion, doch es geht um Herkunft, Ausländerfeindlichkeit und schließlich um offenen Rassismus, der von Teilen der Nachbarschaft gegen die äthiopische Frau gerichtet worden ist.

Händeringend kam sie mit ihren Kindern – das kleinste noch im Kinderwagen – in die Ombudsstelle und suchte nach Hilfe und Lösung für ihre Situation. Die täglich gegen sie und ihre Familie gerichteten Aktionen, die Beschimpfungen und Drohungen, die sie über sich ergehen lassen musste, waren für uns zunächst unfassbar. Sie wirkte verängstigt und eingeschüchtert von dem übergriffigen Verhalten insbesondere eines Nachbarn und wollte aus diesem aggressiven und fremdenfeindlichen Umfeld weg. Sogar ihre Freundin scheute sich, das Haus zu betreten und sie zu besuchen. Sie hatte Angst vor den Attacken. Nachdem wir - über lange Strecken haben wir zu zweit die Klientin betreut - die Unhaltbarkeit der Situation realisiert hatten, war uns aber auch klar, dass auf dem äußerst angespannten Wohnungsmarkt so schnell keine neue Wohnung gefunden werden konnte und wir deshalb Zeit gewinnen mussten.

Daher haben wir uns entschlossen, mit der betreffenden Nachbarschaft ein Gespräch zu führen, um ihre Gründe zu hören und um Ein- bzw. Nachsicht für die alleinerziehende Mutter zu werben und gemeinsam eine gütliche Lösung zu finden. Der Nachbarschaft – so die vorgebrachte Beschwerde - seien die Kinder angeblich zu laut, diese würden bis in den späten Abend lärmern und auch im Aufzug und Treppenhaus viel Schmutz hinterlassen. „Solche Leute wie diese Frau mit ihren unerzogenen Kindern würden schmarotzerhaft Geld kassieren“, war noch der mildeste Angriff. Nach wenigen Minuten mussten wir einsehen, dass ein ruhiges Gespräch auf rationaler, sachlicher Ebene mit diesen Leuten nicht zu führen war. Uns schlug vielmehr offener, aggressiver Rassismus entgegen, der mit moderaten Gesprächen und sachbezogenen Argumenten nicht zu kanalisieren ist. Wenig effektiv erschien uns eine Anzeige bei der Polizei, die in ein langwieriges Verfahren gemündet und die Aggressionen gegen die äthiopische Familie eher noch gesteigert hätte. Es schien uns zielführender, in konzertierter Aktion mit den zuständigen städtischen Behörden eine Wohnung zu suchen.

Doch auch wir sind an Bedingungen gebunden, mussten Beschränkungen hinnehmen, uns an bestimmte Verfahren halten, während wir bei den Besuchen immer wieder von den Übergriffen hörten und uns fragten, wann endlich eine Wohnung und somit für diese Familie eine Lösung in greifbare Nähe rückt. Die Situation war schließlich so unerträglich für die Klientin und ihre Kinder, dass sie lieber in eine Wohnung gezogen ist, die eigentlich für vier Personen zu klein ist, denn die Kinder werden mit zunehmendem Alter mehr Platz beanspruchen. Das KJC hatte vor der Genehmigung des Wohnungswechsels bereits auf diesen Sachverhalt hingewiesen und betont, dass es einem erneuten Umzug wegen der mangelnden Größe nicht zustimmen werde. In Kenntnis dieser Sachlage hat sich unsere Klientin dennoch für die kleinere Wohnung entschieden.

Für uns ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war diese Erfahrung erschütternd, da sich wohl niemand von uns bis dahin vorstellen konnte, dass es Menschen gibt, die anderen aus Gründen einer anderen Herkunft, der Hautfarbe und des Geschlechts so abgrundtief feindselig gesonnen sind und diese Feindseligkeit auch so offen als Bedrohung ausagieren. Vor allem handelt es sich hier um eine Konkretisierung eines sonst eher abstrakten oder fernerer Vorgangs, und dann machen die erlebten Auswirkungen sehr betroffen.

Wir fragten uns häufig, wie diese Ausländerfeindlichkeit gedeihen kann und was ihr Nährboden ist. Sicherlich spielt Gleichgültigkeit und Ichbezogenheit vieler Menschen gegenüber solchen Erscheinungen eine Rolle, denn auch das haben wir erfahren, dass es keine Lobby gibt zum Schutz dieser Betroffenen. Offenbar waren weder die anderen Nachbarn noch die Hausverwaltung bereit oder in der Lage, hier Einhalt zu gebieten. Doch leider muss man befürchten, dass einige Menschen auch gegenüber Fremden feindselig sind, weil sie eine Stufung benötigen, an deren Spitze sie stehen, weil sie vermeintlich gefährdete Privilegien verteidigen wollen usw. Solche Erfahrungen zeigen, dass ein Umdenken dringend erforderlich ist, sodass Ich-Bezogenheit und Ausgrenzung nicht länger als neoliberale Werte positiv in unserer Gesellschaft konnotiert werden. Im Gegensatz zu den feindseligen Nachbarn hat sich unsere Klientin ihre Freundlichkeit erhalten und für die erfahrene Unterstützung ausdrücklich bedankt.

In Marburg wurde zur **Antidiskriminierungsarbeit und -beratung** aktuell eine Stelle eingerichtet. Diese kümmert sich um die Vernetzung mit städtischen Gremien, Institutionen und freien Träger\*innen, die sich gegen Diskriminierung und für Gleichbehandlung und Vielfalt einsetzen. Zudem können sich Menschen beraten lassen, wenn sie Diskriminierung erleben.

Die Antidiskriminierungsstelle berät auf Deutsch, Englisch, Arabisch, Türkisch und Französisch. Sie unterstützt bei Bedarf mit Dolmetschenden für Gebärdensprache und anderen Sprachen. Ansprechpartner\*innen sind Dr. Nadia Aboushady und Deniz Oeztuna. Weitere Informationen sind online abrufbar: <https://www.marburg.de/portal/seiten/anti-diskriminierung-900000414-23001.html>.

Wir haben die Mitarbeiter\*innen der Antidiskriminierungsstelle zu einem Austausch eingeladen (siehe auch Kapitel 2.4 – Absatz „neue Kooperationen“).

## 2.6 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Bettina Böttcher-Dutton

### **Eine Gesellschaft des Respekts, das Recht auf Wohnen – sozial gerecht, bezahlbar und transparent.**

Der Respekt steht für gleiche Teilhabe und gleiche Lebenschancen für alle – konsequent gegen jede Form von Diskriminierung, egal ob es um soziale Herkunft, Geschlecht, Migrationsbiografie, Religion, Behinderung oder sexuelle Orientierung geht.

Eine Grundvoraussetzung für ein gemeinsames Leben in einer Gesellschaft mit der Gewissheit, dass man dazugehört, dass man unabhängig von seiner familiären Migrationsbiografie akzeptiert ist - Menschen aus unterschiedlichen Kulturen, mit unterschiedlichen Lebenskonzepten und in verschiedenen Lebensumständen leben.

### **Jeder Fall ist individuell und vielfältig und benötigt unterschiedliche Phasen der Begleitung und beinhaltet auch die Vermittlung an andere Institutionen zur Hilfestellung.**

In den Sprechstunden und Hausbesuchen der Ombudsstelle "Fair Wohnen" am Richtsberg erleben wir Menschen, die in ihrer alltäglichen Lebenssituation auf viele gesellschaftliche Barrieren stoßen.

Der größte Stadtteil mit rund 8.500 Menschen, mit einem hohen Anteil von ausländischen- und Menschen mit Migrationshintergrund.

Menschen, die in schwierige Lebensverhältnissen, aufgrund veränderter Einkommensverhältnisse, Transferleistungen, sei es durch Geburt von Kindern, Trennungssituationen, Arbeitslosigkeit, Eintritt ins Rentenalter, Erkrankungen, Schulden oder körperlichen Handicaps dringend Unterstützung in ihrer Wohn- oder in der Lebenssituation benötigen.

### **Bezahlbares Wohnen ist die soziale Frage unserer Zeit.**

**Große Wohnungsnachfrage**, obwohl wir in unserer Funktion als Ombudsstelle keine Wohnungen vermitteln können und sollen, kommen immer wieder Anfragen und Bitten von Bürgerinnen und Bürger und auch von Ämtern, diesen Prozess zu unterstützen.

Häufig hängt das Wohnen und damit die gesellschaftliche Teilhabe davon ab, ob Rechtsansprüche und gesetzliche Leistungen bekannt sind.

Allerdings stellt der „Wust“ an Formularen, Anträgen und die bürokratische Sprache und Nichtwissen eine erhebliche Barriere dar und erschwert noch zusätzlich die Probleme im Alltag.

### **Die Verzweiflung und Not der Menschen ist unendlich groß, um geförderten bezahlbaren Wohnraum zu erhalten.**

Aber nicht nur die Wohnungsknappheit, sondern auch der Prozess des Verfahrens der Wohnungssuche stellt Menschen im Alltag vor ungeahnte Schwierigkeiten. Die Hürden der digitalen Bewerbung für eine Wohnung sind sehr komplex und somit findet eine Überforderung und damit eine Ausgrenzung von einem Teil der Menschen statt. Insbesondere der Menschen, die mit sprachlichen Defiziten, der Finanzierbarkeit oder der bestehenden Hemmnisse, die mit dem Umgang eines digitalen Endgerätes zu kämpfen haben. Deshalb ist der Abbau digitaler Barrieren zwingend notwendig.

In vielen Fällen werden wir als Ombudsperson für die Bewerbungen einer Wohnung, der jeweiligen betroffenen Personen tätig und stoßen dabei leider selbst auch an unsere Grenzen. Was für alle Beteiligten am Ende nicht sehr befriedigend ist, besonders für die Menschen, die sich ohnehin in verletzlichen Lebenslagen befinden.

### **Auch die Kriterien zur Auswahl der Wohnungssuchenden um eine Wohnung zu erhalten, wirft unterschiedliche Fragen auf.**

Hierzu schildere ich zur Wohnungssuche zwei unterschiedliche Fälle, die bis jetzt zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis geführt haben.

Eine alleinerziehende Mutter mit zwei Kindern, aus dem Herkunftsland Äthiopien, wohnhaft in einer Zwei-Zimmer-Wohnung, die für die jetzigen Lebensumstände der drei Personen zu beengt ist.

Erschwerend kommt hinzu, dass das jüngere Geschwisterkind ständig in der Nacht aufwacht und die ältere Tochter dadurch gestört wird und somit ermüdet in die Grundschule geht. In ihrer Not hat sich die Mutter an die Ombudsstelle gewandt und eindringlich um Hilfe gebeten. Aufgrund ihrer sprachlichen Defizite in der deutschen Sprache ist es ihr unmöglich die Bewerbung für eine Wohnung in digitalen Form zu schreiben und ihre persönliche schwierige Lebenssituation zu formulieren.

In dem Mietshaus, wo die Familie wohnhaft ist, sind mehrmals Drei-Zimmer-Wohnungen frei geworden.

Trotz der Bewerbungen und Gespräche mit der Wohnungsbaugesellschaft war es bis jetzt nicht möglich, eine Wohnung zu erhalten. Bei Nachfragen erklärte diese, dass bei dem Auswahlverfahren, die eigenen Mieter\*innen nicht bevorzugt behandelt werden. Weitere Bewerbungen bei anderen

Wohnungsbaugesellschaften und stattfindenden Wohnungsbegehungen blieben auch erfolglos. Mittlerweile befindet sich die Wohnungssuche im zweiten Jahr.

Ein ähnlich gelagerter Fall einer wohnungssuchenden Familie, verheiratet, mit einem Kleinkind, aus dem Herkunftsland Marokko, wohnhaft in der Kernstadt, in einer Zwei-Zimmer-Wohnung, die zu beengt ist. In diesem Fall ist der jetzige Vermieter eine Wohnungsbaugesellschaft. Die Familie hatte erfahren, dass von dem selbigen Vermieter im Damaskeweg eine Drei-Zimmer-Wohnung frei wird. Nach mehreren vergeblichen Kontaktaufnahmen zum Vermieter, hat sich der Mieter an die Ombudsstelle gewandt und um Unterstützung gebeten.

Nach gelungener Kontaktaufnahme mit der Wohnungsbaugesellschaft wurde mitgeteilt, dass die Wohnung öffentlich gefördert ist und das bedeutet, dass die Wohnungsbaugesellschaft für diese Wohnung die Mieter\*innen nicht frei wählen kann, sondern Nachmietervorschläge durch das Wohnungsamt Marburg getätigt werden. Daher sollte sich der Mieter an das Wohnungsamt Marburg wenden und diesen mitteilen, dass die Familie an der Wohnung interessiert ist. Wenn die Wohnungsbaugesellschaft die Wohnung dann an die Stadt Marburg freimeldet, kann er ggf. für die Wohnung vorgeschlagen werden.

Daraufhin wurde der Fachdienst 55 - Wohnungswesen kontaktiert. Dieser teilte mit, dass die Familie als wohnungssuchend registriert ist. Allerdings sind sehr viel mehr wohnungssuchende Haushalte in der Datenbank, als freie Wohnungen zur Verfügung stehen. Somit kann die Vermittlung einer passenden Wohnung sehr lange dauern. Wohnungssuchende werden nach Dringlichkeitsstufe eingestuft und danach vermittelt.

Aufgrund der stark angespannten Wohnungslage in Marburg, wird empfohlen generell die Suche auch auf die umliegenden Gemeinden und Städte auszuweiten. Auch diese Familie ist weiterhin wohnungssuchend.

Bei einer anderen Wohnungssuche mit digitaler Bewerbung, für eine vierköpfige Familie wurde eine sozialgeförderte Wohnung in der entsprechenden Größe angeboten. Allerdings gab es innerhalb von wenigen Stunden am selben Tag weit über 100 Bewerbungen. Da stellt sich unweigerlich die Frage, nach welchen Auswahlkriterien der Vermieter seine Entscheidung trifft, abgesehen von den Vorgaben des Wohnungsamtes.

Nochmals ist als weiteres defizitäres Merkmal anzumerken, dass man bei der digitalen Bewerbung nicht immer eine Rückmeldung der jeweiligen Vermieter erhält und damit die Nachvollziehbarkeit zusätzlich erschwert. Beschämend ist es, dass die Zugänge zum Wohnungsmarkt nicht frei von Diskriminierung sind und das derzeit gültige Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) noch keinen ausreichenden Schutz bietet.

**Die Bereitschaft, die Integration zu unterstützen, den gesellschaftlichen Zusammenhalt in den Wohneinheiten zu unterstützen und zu stärken und soziale Integration auf mehreren Ebenen für Neuzugewanderte und für Ortsansässige zu schaffen**

Probleme der Warmwasserversorgung in einem Mietshaus und die Unsicherheit bei fehlender sprachlicher Kommunikation der Bewohnerinnen und Bewohner, mit einer Wohnungsbaugesellschaft in der Sudetenstraße.

In der Vorweihnachtszeit hatte die Ombudsstelle Beschwerden von Mieter\*innen erhalten, dass die Warmwasserversorgung in den einzelnen Wohnungen nicht gewährleistet ist. Dazu gab es unterschiedliche Stellungnahmen von Mietenden und dem Vermieter.

Deshalb bin ich mit meiner Kollegin Frau Janina Werth direkt vor Ort gewesen, um uns eine wertfreie Meinung zu diesem Fall zu bilden. Wir waren bei allen Mieter\*innen vorstellig und bei Übersetzungsschwierigkeiten haben uns die Nachbar\*innen unterstützt. Die Menschen haben viel von ihren Problemen und der Wohnungssituation erzählt und in diesen Zusammenhang auch teilweise formuliert, dass sie Angst haben, sich gegenüber dem Vermieter zu äußern, weil sie das Gefühl haben, dass die Beschwerden nicht ernst genommen werden und man auf unbestimmte Zeit vertröstet wird.

Daraufhin haben wir in einem gewissen Zeitrahmen konstruktive Gespräche mit dem Vermieter geführt und uns mit den Anliegen der Mieter\*innen auseinandergesetzt und an die Mieter\*innen rückgekoppelt. Technisch bedurfte es einem längeren Zeitraum das Problem der Warmwasserversorgung zu beseitigen. Weiterhin haben wir auch eindringlich auf die sprachlichen Kommunikationsschwierigkeiten hingewiesen und darum gebeten, die Ankündigungen an die Mieter\*innen mehrsprachig zu richten, um Irritationen entgegenzutreten. Dieses wird zurzeit vom Vermieter geprüft, inwieweit neben bereits praktizierten mehrsprachigen Regelinformationen, die Ankündigungen von Arbeiten durch Übersetzungsprogramme mehrsprachig an die Mieter\*innen zu richten. Auch Mieter\*innen der Nachbarhäuser hatten zum Abschluss der Modernisierungsmaßnahmen zum Energieverbrauch der Belüftungen in den Küchen, sowie in den Toiletten, noch offenstehende Fragen. Diese waren allerdings noch nicht offiziell vom Vermieter kommuniziert worden und hat in der Mieterschaft zu unbeabsichtigten Irritationen geführt. Dazu soll ein Rundschreiben erfolgen.

In Gesprächen mit dem Vermieter und mit der Rückkopplung der Mieter\*innen wird versucht, zukünftig für eine verständliche Kommunikation zu sorgen und Ängste und Vorbehalte abzubauen. Wir sind auf einem gemeinsamen konstruktiven Weg, um einander besser zu verstehen.

**Eine Gesellschaft des Respekts, liegt in der handelnden politischen Verantwortung und beginnt mit uns, die Menschenwürde zu achten.**

## 2.7 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Gerty Poletti

Im September 2023 habe ich entschieden, bei der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ mitzuarbeiten. Nette Kolleg\*innen, die schon länger dabei sind, haben mich als „Neuling“ bei dem Einstieg in die Arbeit unterstützt. Ich habe zunächst hospitiert.

Die Ombudsstelle will dabei helfen, Konflikte zwischen Mieter\*innen und Vermieter\*innen zu lösen.

Erschreckend für mich war als Erstes, wie groß die Wohnungsnachfrage in Marburg wirklich ist. Eine junge Mutter aus Äthiopien mit zwei Kindern bat uns um die Begleitung bei einer Besichtigung einer größeren Wohnung. Sie war sehr dankbar, dass wir sie begleitet haben.

Aber der Andrang überraschte mich sehr. Sehr viele Bewerber\*innen wurden eingeladen.

Leider bekam die Mutter aus Äthiopien die Wohnung nicht und muss weitersuchen.

Viele Wohnungssuchende sind alleinerziehende Mütter mit Migrationshintergrund. Und könnte dann noch die Hautfarbe ein Hindernis sein?

Als zweites Beispiel möchte ich eine andere Anfrage schildern:

Seit Februar steht in Marburg eine Wohnung leer; der Vormieter ist verstorben. Ein schwerbehinderter Mann hat sich für diese Wohnung beworben. Er hat aktuell eine Drei-Zimmerwohnung und ist verwitwet. Die kleinere Wohnung im Erdgeschoss wäre für ihn ideal. Bis heute - Ende Mai - gibt es jedoch leider noch keine Entscheidung.

Erwähnenswert sind auch die positiven Ombudsverfahren, bei denen sich Mieter\*innen und Vermieter\*innen einigen.

Zum Beispiel: Eine Vermieterin verlangte, nachdem der Mieter die Wohnung gekündigt hatte, dass der Mieter die Wohnung neu zu streichen hätte.

Nach einem Besuch bei der Ombudsstelle und dem Einwand des Mieters, er habe die Wohnung beim Einzug nicht renoviert übernommen, konnte der Mieter die Wohnung so wie übernommen verlassen. Das war sehr positiv für den Mann.

Es kommt auch schon mal vor, dass Klientinnen und Klienten uns aufsuchen und eigentlich juristischen Rat brauchen, zum Beispiel zur Nebenkostenabrechnung oder bei Räumungsklagen. In diesen Fällen muss ein Anwalt aufgesucht werden. Hier endet der Aufgabenbereich der Ombudsstelle (siehe auch den Text von Ombudsmann Helmut Fiedler).

## 2.8 Grundsätzliches nach mehreren Jahren - Ombudsstelle „Fair Wohnen“ im Spannungsverhältnis des Wohnungsmarktes zum Recht, Beitrag des Ombudsmanns Helmut Fiedler

Seit der Wohnungsmarkt immer kritischer und bezahlbarer Wohnraum immer seltener wird, werden wir als Ombudsstelle zunehmend von Personen angesprochen, die über nur ein geringes Einkommen verfügen. Finanzielle Mittel z.B. für eine Rechtsschutzversicherung stehen nicht zur Verfügung; der Gang zu Rechtsanwält\*innen wird auch und gerade aus Kostengründen gescheut; Kenntnisse über Beratungshilfe und Verfahrenskostenhilfe sind oftmals nicht gegeben.

Eine Ombudsstelle noch dazu mit dem Attribut „fair wohnen“ kommt daher gerade recht.

Aber: In Deutschland ist die außergerichtliche Rechtsberatung durch das [Rechtsdienstleistungsgesetz](#) gesetzlich reglementiert: Eine uneingeschränkte, außergerichtliche rechtliche Beratung im Einzelfall dürfen danach nur bestimmte Personen vornehmen, nämlich im Wesentlichen nur [Rechtsanwält\\*innen](#), [Rechtsbeistände](#), [Steuerberater\\*innen](#) und [Patentanwälte\\*innen](#).

Verschiedene andere Personen und Personengruppen können jedoch unter bestimmten Voraussetzungen rechtliche Beratung im Rahmen ihres Aufgaben- und Zuständigkeitsbereichs erbringen. Die [Verbraucherzentralen](#) etwa sind nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz zur außergerichtlichen Rechtsberatung im Rahmen ihres Aufgaben- und Zuständigkeitsbereichs legitimiert.

Ombudsstellen sind allerdings nicht genannt, so dass ihnen untersagt ist, rechtliche Beratung durchzuführen. Damit stößt aber jede Ombudsstelle, auch die unsrige, sehr schnell an ihre Grenzen:

Wie gehen wir z.B. damit um, wenn eine Nebenkostenabrechnung bereits wegen Fristablauf verwirkt ist, also nicht mehr geltend gemacht werden kann? Dies dürfen wir den ratsuchenden Bürger\*innen nicht sagen. Diese verstehen das nicht, auch nicht, warum wir ihm\*ihr keine ordentliche rechtliche Beratung zuteilwerden lassen. Uns bleibt nur, die Bürgerin bzw. den Bürger an Rechtsanwält\*innen zu verweisen. Dann kommt die Angst vor den Kosten, aber auch vor „denen da oben“ durch; unser Hinweis, dass ggf. der Staat über die Beratungshilfe die Kosten des Rechtsanwalts trägt, verfängt oftmals nicht („Ein Rechtsanwalt nimmt uns doch nicht ernst“). Wenn dann noch bekannt ist, dass die Rechtsanwaltsgebühren in Beratungshilfesachen weitaus geringer sind als bei der „normalen“ Berechnung, wird das Engagement des Rechtsanwalts weiter in Frage gestellt. Stattdessen fragen sich die Bürger\*innen, warum denn die Ombudsstelle als Teil „ihrer\*seiner“ Stadt Marburg nicht für sie\*ihn so tätig werden darf, dass er ihre\*seine Interessen ggf. dann allein mit Aussicht auf Erfolg vertreten kann.

Diese Frage können wir ihr\*ihm nur so beantworten, dass wir uns hinter die Hürde des Rechtsdienstleistungsgesetzes zurückziehen.

Deutlich wird aber sicherlich unsere Situation:

Aus der Sicht der ratsuchenden Bürger\*innen können wir oft nur ansatzweise Unterstützung leisten, immer mit der Schere „Rechtsberatung“ im Kopf.

Aus der Sicht insbesondere von großen Wohnungsunternehmen beeinflusst das Rechtsdienstleistungsgesetz offenkundig deren Kooperationsbereitschaft. Nur ein Beispiel: Uns erreicht eine Mitteilung, dass in einem Wohnblock mit insgesamt 12 Mietparteien seit Jahren das Warmwasser nur sporadisch (auch im Winter!) zur Verfügung steht, Hinweise darauf aber ebenfalls seit Jahren von dem Wohnungsunternehmen missachtet worden sind. Auf unsere Vorsprache bei dem Unternehmen wird uns durch die Geschäftsleitung erklärt, dass die Beschwerdeführer ausgesprochen querulatorisch veranlagt sind. Später wird durch das Wohnungsunternehmen eingeräumt, dass die Beschwerden, auch die zum Nichthandeln, seit Jahren berechtigt sind.

Wir konnten nur durch persönlichen Druck eine Änderung der Herangehensweise des Wohnungsunternehmens erreichen. Beratungen der Mieter\*innen z.B. über einstweiligen Rechtsschutz, Mietminderung, etc. hätten sicherlich früher und schneller zu einem Ergebnis geführt, mussten jedoch unterbleiben. Das ist dem Unternehmen wohl bekannt.

Die vorgenannten Beispiele ließen sich unschwer fortsetzen.

Eine Schlussfolgerung aber ist aus unserer Sicht zwingend:

Das Rechtsdienstleistungsgesetz muss so geändert werden, dass auch Ombudsstellen im Rahmen ihres Auftrages rechtliche Beratung durchführen können.

Wenn Verbraucherzentralen dies ermöglicht wurde, kann dies bei entsprechendem Willen der Verantwortlichen auch für Ombudsstellen, noch dazu für von der Kommune eingerichtete, möglich werden. Natürlich kann die Stadt Marburg dies nicht eigenständig beschließen; jedoch könnte über die kommunalen Spitzenverbände agiert werden; die Fraktionen im Stadtparlament könnten über ihre Parteien ebenfalls bis nach Berlin bzw. Wiesbaden wirken.

Ein Bekenntnis und ein Anfang dazu würde uns als Ombudsstelle schon viel helfen! Eine positive Rückwirkung auf die Stadt Marburg selbst würde zudem ebenfalls eintreten. Und: Was in anderen Ländern längst gegeben ist, würde auch in Deutschland funktionieren, ohne dass unser Rechtssystem Schaden nimmt.

### 3. Aktuelle Themen und Entwicklungen

Das Angebot der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ entwickelt sich bedarfsgerecht weiter. Zu den aktuellen Themen gehören u.a. die Schnittstelle zur Suche nach einer neuen Wohnung, unbegründete Mieterhöhungen, die Komplexität der Anfragen und die Digitalisierung von Angeboten. Im Folgenden werden diese einzelnen Themenfelder und Schnittstellen zur Ombudsstelle „Fair Wohnen“ kurz beschrieben.

#### Sozialwohnungssuche

Sozialwohnungen sind finanziell geförderte Wohnungen für Menschen, die ihren Wohnbedarf auf dem freien Wohnungsmarkt nicht decken können. Nur Wohnberechtigte sollen in diesen Wohnungen wohnen<sup>1</sup>. Durch den Wohnberechtigungsschein (WBS) weist ein\*e Wohnungssuchende\*r den persönlichen Bedarf nach. So wird sichergestellt, dass eine belegungsgebundene Wohnung nur denjenigen Wohnungssuchenden zugutekommt, für die die Wohnung mit Steuermitteln subventioniert wurde.

Der Wohnberechtigungsschein beinhaltet eine angemessene Wohnungsgröße unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse (zum Beispiel bei Menschen mit Behinderungen) und ist in Hessen ein Jahr lang gültig. Im städtischen Fachdienst Wohnungswesen werden die Wohnberechtigungsscheine für eine Sozialwohnung ausgestellt und Anfragen statistisch erfasst (siehe Sozialberichterstattung 2024: [www.marburg.de/sozialberichterstattung](http://www.marburg.de/sozialberichterstattung)).

Die Stadt Marburg setzt 2024 die „Sozialwohnungsüberlassungsverordnung“ um, die auch ein sogenanntes „Benennungsrecht“ umfasst. Hierdurch ergeben sich für den Fachdienst Wohnungswesen verbesserte Möglichkeiten, *Menschen eine Sozialwohnung zu vermitteln*. Nach der Regelung in der Verordnung schlägt der Fachdienst für eine freie Sozialwohnung bestimmte Personen vor und die Wohnungsbaugesellschaft überlässt einer dieser benannten Personen die entsprechende Sozialwohnung.

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ verweist Ratsuchende, die eine Sozialwohnung in der Stadt Marburg suchen direkt an den Fachdienst Wohnungswesen. Die Ombudspersonen helfen, wenn noch kein WBS vorliegt und unterstützen bei der Überleitung.

---

<sup>1</sup> Gesetz zur Sicherung der Zweckbestimmung von Sozialwohnungen (Wohnungsbindungsgesetz - WoBindG) [https://www.gesetze-im-internet.de/wobindg/\\_8.html](https://www.gesetze-im-internet.de/wobindg/_8.html) [Stand: 16.01.2024]

## **Qualifizierter Mietspiegel ab Sommer 2024**

In Marburg wird derzeit ein qualifizierter Mietspiegel erstellt. Dieser hilft bei der Orientierung auf dem Wohnungsmarkt, soll Mieter\*innen vor unbegründeten Mieterhöhungen schützen und die Wirtschaftlichkeit des Eigentums für Vermietende sichern: Mietspiegel sind ein bewährtes System, um Mieten zu vergleichen. Städte oder Gemeinden mit mehr als 50.000 Einwohnerinnen und Einwohnern sind gesetzlich verpflichtet einen Mietspiegel zu erstellen.

Die Stadt Marburg hat das ALP Institut für Wohnen und Stadtentwicklung GmbH aus Hamburg mit der Erstellung des Mietspiegels beauftragt. Beim nächsten Runden Tisch „Preiswerter Wohnraum“ im Juni 2024 wird der Prozess der Erstellung des Mietspiegels vorgestellt. Geplant ist dann ein in Kraft treten des „Qualifizierten Marburger Mietspiegels“ ab August 2024.

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ informiert darüber, dass es einen solchen Mietspiegel ab dem Sommer 2024 in Marburg geben wird. Einem qualifizierten Mietspiegel kommt im Streitfall eine höhere Beweiskraft zu als einem einfachen. Der Mietspiegel weist die monatliche Durchschnittsmiete nettokalt ortsübliche Vergleichsmiete in Euro pro Quadratmeter aus. Grundlage sind die Nettokaltmieten, die in den letzten 6 Jahren neu vereinbart, oder geändert wurden. Diese Vergleichsmiete kann für jede einzelne Wohnung höher oder niedriger ausfallen. Die Kriterien dafür sind im Mietspiegel aufgelistet.

## **Komplexität der Anfragen und Digitalisierung**

Zu den aktuellen Entwicklungen gehört auch die Komplexität der Anfragen. Beispielsweise ist der Bedarf an Informationen zu Beratungs- und Hilfsangeboten mit den steigenden Energiekosten gestiegen. Menschen machen sich Sorgen, wie sie die angestiegenen Kosten bezahlen sollen und benötigen Unterstützung. Die Zugänge zu den sozialen Leistungen sind hierbei wichtig, wenn bspw. die Kosten für die Wohnung nicht mehr durch das Einkommen gedeckt werden können.

Die Universitätsstadt Marburg hat 2023 das neue Wohngeld beworben und eine Hotline für die Bürger\*innen zum Thema „Wohngeld“ eingerichtet: 201-5555. Ein Erklär-Video zum Wohngeldantrag soll beim Ausfüllen des Antrags unterstützen: <https://www.marburg.de/wohngeldantrag-anleitung>.

Das Ausfüllen des Antrags ist digital möglich und insgesamt wurden die digitalen Dienstleistungen ausgebaut: [www.digital.marburg.de](http://www.digital.marburg.de).

Das Team der Ombudsstelle ist sensibilisiert, auf Sozialleistungen hinzuweisen und an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten. Der Fachbereich Soziales und Wohnen hat zum 1.03.2024 die „Servicestelle für Soziales“ im Erwin-Piscator-Haus in der Biegenstraße 15 eröffnet<sup>2</sup>. Ratsuchende erhalten Informationen zum Beispiel zum Wohngeld oder Sozialhilfe, Hilfen für Eltern sowie zum Marburgpass oder zur Orientierung im Gesundheitssystem. Komplexe Fragestellungen können hier durch gezielte Informationen geklärt werden.

Die Servicestelle bietet ein breites Beratungs- und Unterstützungsangebot für Marburger\*innen in allen Lebenslagen – kostenlos und ohne vorherige Anmeldung. Zudem gibt es ein Terminal mit einem Internetzugang und einem Drucker. Bei Bedarf erhalten Bürger\*innen auch Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen. Informationen zu den Sprechzeiten der Verwaltung und den regelmäßigen Angeboten der Kooperationspartner\*innen vor Ort sind online abrufbar: [www.marburg.de/servicestelle](http://www.marburg.de/servicestelle).

Der Flyer ist auf der folgenden Seite abgebildet.

Bei Bedarf vermitteln die Mitarbeiter\*innen der Servicestelle direkt den Kontakt zu weiterführenden Diensten wie zum städtischen Pflegebüro, zum Fachdienst Migration und Flüchtlingshilfe oder zur Kindertagesbetreuung. In der Kooperation mit der „Servicestelle für Soziales“ ist auch ein Involvieren der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ bei Anfragen zu Schwierigkeiten in bestehenden Mietverhältnissen zentral. Durch die Zusammenarbeit erhalten Ratsuchende bedarfsgerechte Hilfe und Unterstützung.

**Nach den Sommerferien 2024 ist eine wöchentliche Sprechzeit der Ombudspersonen in der Servicestelle für Soziales im Erwin-Piscator-Haus geplant.**

---

<sup>2</sup> Pressemitteilung der Stadt Marburg: <https://www.marburg.de/portal/meldungen/neue-servicestelle-fuer-soziales-in-der-stadtmitte-900011208-23001.html?rubrik=900000004>

Abbildung: Flyer der „Servicestelle für Soziales“

## Liebe Bürgerinnen und Bürger,

in Marburg gibt es eine Vielzahl von sozialen Angeboten und Hilfen. Oft fehlt jedoch das Wissen, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt und die Zuständigkeiten sind nicht bekannt. In der Servicestelle werden die vielfältigen Informationen gebündelt.

Die Servicestelle für Soziales bietet einen Überblick und Orientierung über Angebote & Sozialleistungen. Sie erhalten Informationen zu finanziellen Hilfen und Unterstützung beim Kontakt zu weiterführenden Diensten.

In der Servicestelle stehen Ihnen neben persönlichen Ansprechpartner\*innen des Fachbereiches Soziales & Wohnen auch verschiedene Kooperationspartner\*innen in wöchentlichen Sprechstunden zur Verfügung. Eine Übersicht zum Beratungsangebot steht online: [www.marburg.de/servicestelle](http://www.marburg.de/servicestelle).

Kommen Sie gern in die Servicestelle und nutzen Sie das kostenfreie Angebot. Mit Ihren Fragen sind Sie herzlich willkommen!

  
**KIRSTEN DINNEBIERE**  
 Stadträtin





**Servicestelle für Soziales im Erwin-Piscator-Haus**

Biegenstraße 15  
35037 Marburg

**Öffnungszeiten und Kontakt**

Montag und Mittwoch: 9–13 Uhr  
Dienstag und Donnerstag: 9–17 Uhr  
Freitag: 9–15 Uhr

06421 201-5050  
servicestelle-soziales@marburg-stadt.de  
[www.marburg.de/servicestelle](http://www.marburg.de/servicestelle)



**Herausgeber**

Magistrat der Universitätsstadt Marburg  
Fachbereich Soziales und Wohnen  
Sozialplanung

**Kooperationen**

  
BUNDNIS FÜR FAMILIE

  
Bundesagentur für Arbeit  
Agentur für Arbeit Marburg

  
Familienkasse  
Hessen

  
Familienkasse  
für Sozialleistungen

  
LANDKREIS  
MARBURG  
BIEDENKOPF

  
Praxis GmbH

  
HESSISCHES AMT FÜR VERSORGUNG  
UND SOZIALES GIESSEN

© Foto EPH: Georg Kronenberg



## Servicestelle FÜR SOZIALES



Layout & Satz: © by GOLDTEAM ART



Zentrale Anlaufstelle für Beratung und Vermittlung in Marburg

**im Erwin-Piscator-Haus  
Biegenstraße 15**

## Servicestelle für Soziales – BERATUNG UND UNTERSTÜTZUNG



**Anlaufstelle**  
für alle Menschen in Marburg bei sozialen Fragen



**Beratung**  
und Hilfe für verschiedene Lebenslagen



**Lassen Sie sich kostenlos beraten ...**

**... von Mitarbeitenden der Stadt Marburg zu**

- Wohngeld
- Sozialhilfe
- Teilhabepass
- Gesundheitslots\*in
- Maribel - Marburg informiert Babys Eltern

**... von Ansprechpersonen der Kooperationen zu**

- Arbeits- und Ausbildungssuche, Arbeitslosengeld etc. (Agentur für Arbeit)
- Kindergeld, Kinderzuschlag etc. (Familienkasse Hessen)
- Bürgergeld, Bildung und Teilhabe, sonstigen Hilfeangeboten (KreisJobCenter Marburg-Biedenkopf)
- Hilfe bei Jobsuche, Beantragung sozialer Leistungen, Angeboten gemeinnütziger Vereine und Unternehmen (Praxis GmbH)
- Elterngeld, Schwerbehinderung (Versorgungsamt)

**Orientierung**  
wer wofür zuständig ist



**Unterstützung**  
an wen ich mich weiter wenden kann



**Information**  
welche sozialen und finanziellen Leistungen es in Marburg gibt





Kommen Sie gerne ohne Termin zu den angegebenen Öffnungszeiten in die Servicestelle.

**WIR FREUEN UNS AUF SIE.**

## Vorbildwirkung

Abschließend ist an dieser Stelle zu berichten, dass das Marburger Ombudsangebot „Fair Wohnen“ Vorbildwirkung für andere Kommunen hat. Die Stadt Gießen plant den Aufbau einer Ombudsstelle nach dem Marburger Vorbild und die Leiterin des Amtes für soziale Angelegenheiten sieht die Stelle als nachahmungswert an – siehe hierzu auch den Presseartikel:

<https://www.giessener-allgemeine.de/giessen/trotz-des-baubooms-guenstiger-wohnraum-ist-mangelware-91824206.html>.

Die Stadt Gießen hat Anfang 2024 Kontakt zur Sozialplanung der Stadt Marburg aufgenommen und sich zur Konzeption und Umsetzung einer Ombudsstelle „Fair Wohnen“ beraten lassen.

## 4. Weitere Informationen

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ hat eine Homepage, auf der alle Informationen und auch der Flyer in 6 Sprachen veröffentlicht sind:

<https://www.marburg.de/fair-wohnen>.

Die Stelle ist per E-Mail: [fair-wohnen@marburg-stadt.de](mailto:fair-wohnen@marburg-stadt.de) und telefonisch erreichbar: 0157/83927153

Hauptamtliche Ansprechpartnerin ist die städtische Sozialplanerin Monique Meier. Bei Rückfragen zur Arbeit der Ombudsstelle und auch bei Anregungen für die Weiterentwicklung des Angebots können Sie sich an die Sozialplanung wenden: [monique.meier@marburg-stadt.de](mailto:monique.meier@marburg-stadt.de)

Die Öffentlichkeitsarbeit kann über die im Folgenden aufgeführten Links abgerufen werden.

- Pressemitteilung Mai 2022  
„Ombudsstelle „Fair Wohnen“ - Hilfe für bereits 54 Mieter\*innen in Marburg“

<https://www.marburg.de/portal/meldungen/ehrenamtliche-haben-in-einem-jahr-54-mieter-innen-geholfen-900008969-23001.html>

- Pressemitteilung Januar 2022  
„Einmaliges Angebot in Marburg - Ombudsstelle hat großen Zuspruch“

<https://www.marburg.de/portal/meldungen/ombudsstelle-fair-wohnen-hat-grossen-zuspruch-900008572-23001.html?rubrik=900000004>

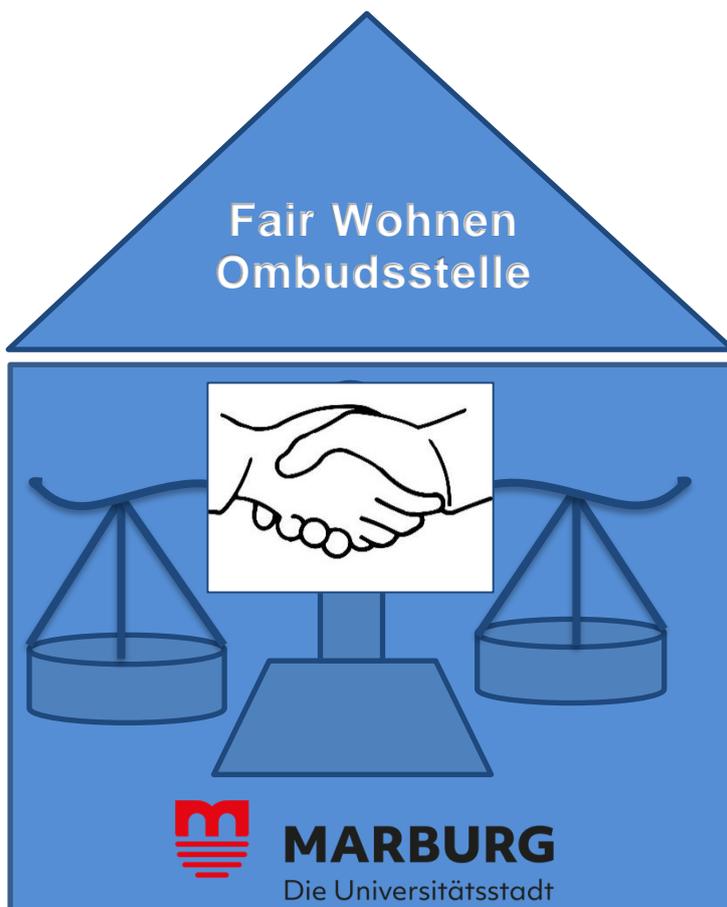
- Podcast „Hör mal Marburg“ - Folge 22  
„Marburg und die Ombudsstelle Fair Wohnen“

<https://hoermalmarburg.de/>

- Pressemitteilung Mai 2021  
„Stadt richtet Ombudsstelle „Fair Wohnen“ ein“

<https://www.marburg.de/portal/meldungen/stadt-richtet-ombudsstelle-fair-wohnen-ein-900007694-23001.html?rubrik=900000004>

Fair Wohnen  
Ombudsstelle



Kostenlose  
**Beratung**