

<b>Kenntnisnahme</b>	Vorlagen-Nr.:	<b>VO/0720/2022</b>
	Status:	öffentlich
	Datum:	23.05.2022
<b>Dezernat:</b>	III	
<b>Fachdienst:</b>	50 - Soziale Leistungen	
<b>Sachbearbeitung:</b>	Meier, Monique	

<b>Beratungsfolge</b>		
<b>Gremium:</b>	<b>Zuständigkeit</b>	<b>Sitzung ist</b>
Magistrat	Kenntnisnahme	nichtöffentlich
Ausschuss für Soziales, Gleichstellung, Antidiskriminierung und Bürger*innenbeteiligung	Kenntnisnahme	öffentlich
Ortsbeirat Richtsberg	Kenntnisnahme	öffentlich
Stadtverordnetenversammlung	Kenntnisnahme	öffentlich

## **Zwischenbericht zur Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ – ein Angebot für Mieterinnen und Mieter in Marburg**

### **Beschlussvorschlag**

Die Stadtverordnetenversammlung wird gebeten, den Zwischenbericht zur Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ (Mai 2021 - Mai 2022) zur Kenntnis zu nehmen.

### **Sachverhalt**

Die Universitätsstadt Marburg hat im Mai 2021 die Ombudsstelle "Fair Wohnen" als neues Beratungsangebot für Mieterinnen und Mieter in Marburg eingerichtet. Ehrenamtliche Ombudspersonen sind bei diesem Angebot Ansprechpartner\*innen für Marburgerinnen und Marburger, die in ihrem Mietverhältnis Beratungsbedarf haben und Unterstützung benötigen. Das Konzept für das Ombudsangebot wurde von der städtischen Sozialplanung erarbeitet und diese begleitet als hauptamtliche Geschäfts- und Koordinierungsstelle die Umsetzung und derzeitige Ausweitung des Angebots.

Der vorliegende Zwischenbericht umfasst Hintergrundinformationen zum Konzept der Ombudsstelle, gibt einen Überblick zur ehrenamtlich geleisteten Arbeit und einen Einblick in die Themenvielfalt der bisher erfolgten Beratungsarbeit.

Kirsten Dinnebier  
Stadträtin

### **Finanzielle Auswirkungen**

-

### **Anlage/n**

- 1 Zwischenbericht zur Arbeit der Ombudsstelle 'Fair Wohnen'

## **Zwischenbericht zur Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ – ein Angebot für Mieterinnen und Mieter in Marburg**

Die Universitätsstadt Marburg hat im Mai 2021 die Ombudsstelle "Fair Wohnen" als neues Beratungsangebot für Mieterinnen und Mieter in Marburg eingerichtet. Ehrenamtliche Ombudspersonen sind bei diesem Angebot Ansprechpartner\*innen für Marburgerinnen und Marburger, die in ihrem Mietverhältnis Beratungsbedarf haben und Unterstützung benötigen. Das Konzept für das Ombudsangebot wurde von der städtischen Sozialplanung erarbeitet und diese begleitet als hauptamtliche Geschäfts- und Koordinierungsstelle die Umsetzung und derzeitige Ausweitung des Angebots.

Der vorliegende Zwischenbericht umfasst Hintergrundinformationen zum Konzept der Ombudsstelle, gibt einen Überblick zur ehrenamtlich geleisteten Arbeit und einen Einblick in die Themenvielfalt der bisher erfolgten Beratungsarbeit.

### Inhalt

1. Das Ombudsangebot „Fair Wohnen“ .....	1
2. Ein Jahr Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2022 .....	2
2.1 Die Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ .....	2
2.2 Ombudsverfahren: Beratungen und Themen .....	4
2.3 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Silvia Lerch-Denfeld .....	5
2.4 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Bettina Böttcher-Dutton .....	6
2.5 Gemeinsame Arbeitstreffen der Haupt- und Ehrenamtlichen .....	8
3. Ausweitung des Angebots: Sprechzeit am Richtsberg .....	8
4. Weitere Informationen .....	9

### **1. Das Ombudsangebot „Fair Wohnen“**

Die Marburger Ombudsstelle 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 Vermieter\*innen. Die in Marburg bereits vorhandenen Strukturen sollen durch das Ombudsangebot bedarfsgerecht ergänzt werden. Im Vorfeld des Angebotsstarts fand ein fachlicher Austausch mit den regionalen Netzwerkpartner\*innen statt. Die Idee des neuen Angebots wurde vorgestellt und von den Beteiligten befürwortet.

Das Ziel eines Ombudsverfahrens ist die Verbesserung der Lage der ratsuchenden Menschen und die Beendigung von Streitigkeiten. Die Ombudsperson wirkt dabei vermittelnd, damit eine Verbesserung der Situation für die Betroffenen erreicht werden kann. Dazu steht eine Ombudsperson mit allen relevanten Akteur\*innen im stetigen Austausch. Ein Ombudsverfahren ist gekennzeichnet durch Vertrauen, Fairness und Transparenz für alle Beteiligten. Insbesondere für Personengruppen, deren Belange ansonsten wenig Beachtung finden, ist eine solche Anlaufstelle sehr wichtig.

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

Ein Kontakt auf Augenhöhe ist das Fundament des Ombudsangebots. Die Ombudspersonen unterliegen der Schweigepflicht und die ihnen mitgeteilten Informationen werden vertraulich behandelt.

Die Aufgaben von Ombudspersonen sind klar definiert und mit dem Team besprochen. Die Ehrenamtlichen unterstützen bei der Klärung von Konfliktfällen in bestehenden Mietverhältnissen. Ein bürokratischer Aufwand soll hierbei 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.

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

## **2. Ein Jahr Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2022**

### **2.1 Die Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“**

Das Ombudsangebot „Fair Wohnen“ wurde 2021 als ergänzendes Angebot zu bereits bestehenden Strukturen eingerichtet. Somit war es notwendig, bereits in der Phase der Vorbereitung die Kooperationspartner\*innen einzubinden.

Vor dem Start des Angebots wurden auf Einladung von Dr. Thomas Spies Netzwerkpartner\*innen zu einem fachlichen Austausch eingeladen, um die konzeptionellen Ideen vorzustellen.

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. sind u.a. über das Vorhaben der Universitätsstadt Marburg informiert worden. Für einen regelmäßigen fachlichen Austausch werden seit Beginn an Kooperationspartner\*innen zu den Austauschtreffen der Ombudsstelle eingeladen, um eine gute Vernetzung zu erreichen.

Die Ombudsstelle ist ein Angebot für Mieter\*innen der Wohnungsbaugesellschaften und auch für Mieter\*innen von Wohnungen privater Vermieter\*innen gedacht. Das Angebot kann nur von Bürger\*innen genutzt werden, die im Stadtgebiet Marburg wohnen. Das Ombudsangebot ist ein Bindeglied zwischen Mieter\*innen und Vermieter\*innen. Bei den Wohnungsbaugesellschaften gibt es feste Ansprechpersonen. Zu den privaten Vermieter\*innen wird durch die Ombudspersonen individuell Kontakt aufgenommen.

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.

Derzeit sind vier feste Ansprechpersonen in der Ombudsstelle tätig. Darüber hinaus gibt es eine Ombudsfrau, die im Mai 2022 begonnen hat und derzeit hospitiert sowie von Beginn an einen Ombudsmann für Vertretungssituationen:

- Bettina Böttcher-Dutton
- Helmut Fiedler
- Silvia Lerch-Denfeld
- Janina Werth
- Natalia Pauli (tätig seit Mai 2022)
- Arndt Jacob (Vertretung in Urlaubszeiten, bei Krankheit etc.)

Im Laufe des Jahres gab es mehrere Interessierte, die teilweise hospitiert und auch kurzzeitig mitgearbeitet haben. Für Vertretungssituationen sind weitere Interessierte immer herzlich im Team willkommen.

Hauptaufgaben der Ombudspersonen sind:

- Gespräche führen, sich die Sorgen und Nöte anhören (niederschwellig)
- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zum/zur Vermieter\*in, u.a. Hilfe bei der Formulierung von Anschreiben und der Darlegung des Sachverhalts
- beraten, was getan werden kann (Empfehlungen geben), nächste Schritte besprechen, Hilfestellung geben
- als Lotse zu anderen Stellen vermitteln, bspw. zur rechtlichen Beratung

Für die Ratsuchenden werden seit Mitte Mai 2021 Sprechzeiten angeboten und das Angebot wurde umfangreich beworben. Über eine Homepage und Flyer in sechs Sprachen stehen die Informationen zur Verfügung: [www.marburg.de/fair-wohnen](http://www.marburg.de/fair-wohnen)

Die Ombudsstelle hat bisher ein Büro im Dienstgebäude beim städtischen Fachbereich Soziales und Wohnen in der Friedrichstraße 36. Die Sprechzeiten, die aufgrund der Corona-Pandemie telefonisch angeboten werden, sind jeweils am Montag, Mittwoch und Donnerstag, von 17 bis 18 Uhr. Unter Einhaltung der Corona-Regelungen fanden und finden zudem persönliche Beratungstermine sowie Hausbesuche statt (Zur Ausweitung des Angebots siehe Abschnitt 3 → Sprechzeit am Richtsberg).

## 2.2 Ombudsverfahren: Beratungen und Themen

Alle Ombudspersonen führen eine gemeinsame Statistik, in der alle Ratsuchenden vermerkt und die Kontakte dokumentiert sind. Dieser Überblick umfasst allgemeine Angaben zu den Klient\*innen und es werden zudem die Beratungsverläufe dokumentiert. Neben den Vermerken zum aktuellen Sachstand werden auch die Ergebnisse verschriftlicht. So sind die Einzelverfahren für alle Ombudspersonen auch in Vertretungssituationen und für die Sozialplanung nachvollziehbar.

Zum heutigen Stand (19. Mai 2022) haben bisher **54 Menschen** Kontakt zur Ombudsstelle „Fair Wohnen“ aufgenommen, die durchschnittlich zwei bis drei Kontakte mit den Ombudspersonen hatten. Als aktuelles Zwischenfazit konnte der überwiegende Anteil der Anfragen zur Zufriedenheit aller Beteiligten geklärt werden. Grenzen gab es in der Vergangenheit oftmals bei rechtlichen Fragestellungen und bei Wohnungssuchen, wo die Ombudsstelle lediglich verweisen und an die zuständigen Stellen lotsen konnte.

Die Gründe der Kontaktaufnahmen und die Unterstützungsbedarfe sind sehr vielfältig:

- vermeintlich unzumutbare Wohnsituationen (Hausbesuche und Beratung)
- allergieauslösende Ausstattung muss erneuert werden, gesundheitliche Probleme (Klärung ist erfolgt, Teppich wurde von Vermieterin ausgetauscht)
- Kampfhunde in der Nachbarschaft (Angst vor Hund und dem Nachbarn, Klärung über Vermieter)
- Ruhestörungen in der Nachbarschaft (Mediation mit Vermieter und Nachbarn)
- gesundheitliche Beeinträchtigungen, die einen Umzug innerhalb eines Wohnungsunternehmens notwendig machen
- Unterstützung beim Kontakt zum Hauswart wegen Sperrmüllproblematik
- kein funktionsfähiges Waschbecken (Klärung mit dem Hausmeister)
- zwischenmenschliche Probleme mit Vermieter, Mieter fühlt sich ungerecht behandelt
- Probleme mit Mitmieterin in einer Wohngemeinschaft
- defekter Zustand der Fenster
- Informationen zu Wohnungsvermittlung und Lotsen an Fachdienst Wohnungswesen
- Unterstützung bei sprachlichen Hürden zur Klärung von Sachverhalten mit Vermieter (Dolmetscherservice des Landkreises involviert)
- Mäusebefall im Haus (Hausbesuch, Gespräch mit Vermieterin)
- Silberfische im Bad, Mieter schwerbehindert, Unterstützung bei Klärung notwendig
- Mängel in der Wohnung (Kooperation mit dem Mieterverein)
- feuchter Keller (Kommunikation mit Wohnungsbaugesellschaft)
- Wasserschaden hinter der Spüle (Klärung erfolgt und Unterstützung bei Kontakt zu Handwerkern)
- Rollläden sind veraltet und es hat sich Schimmel gebildet (Dachsanierung, Rücksprache mit Vermieter und Firmen)

- aufgrund eines Unfalls ist die Badewanne nicht mehr nutzbar, eine Dusche soll eingebaut werden (Gutachten, Attest zu gesundheitlicher Verschlechterung)
- Trennung und Auszug von Partnerin, Abschluss eines neuen Mietvertrags für dieselbe Wohnung
- Mobbingvorwürfe von Wohngemeinschaft (Mediation mit der Vermieterin)
- Kontakt wegen vermeintlicher Probleme mit Hausmeister und Vermieter, im Ombudsverfahren stellt sich Einsamkeit der Mieterin als eigentlicher Grund heraus (Kontakt zu „In Würde teilhaben“, Bedarf eine\*n Gesprächspartner\*in zu haben)

Um einen Einblick in die sehr vielfältige Arbeit zu geben, folgen zwei persönliche Erfahrungsberichte von Ehrenamtlichen.

### 2.3 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Silvia Lerch-Denfeld

In meiner bisherigen Mitarbeit in der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ wurde für mich zunehmend deutlich, dass es viele Menschen in völlig unterschiedlichen Lebenslagen gibt, die in Wohnungs- und Mietfragen Unterstützung benötigen, um ihre Wohnsituation zu verbessern bzw. ihre Interessen für ein angenehmes und konfliktfreies Wohnen durchsetzen zu können.

Zum einen können Störungen oder Unstimmigkeiten zwischen der Mieter- und der Vermieterseite entstehen, die auf einer kommunikativen Ebene erörtert und für die mithilfe der Ombudsstelle gemeinsam mit und zwischen beiden Parteien eine Lösung auf der „vorrechtlichen Ebene“ gefunden werden soll. Hier geht es um den Austausch von (gegensätzlichen) Argumenten, um die Abwägung weiterer Schritte der einen oder anderen Seite im Hinblick auf die Konsequenzen für eine Lösungsfindung usw.

Zum anderen gibt es auch Konflikte zwischen Mietparteien, die mit den Betroffenen gemeinsam erörtert werden. Hier hat sich gezeigt, dass Erfahrungen in der Gesprächsführung und in Mediationsverfahren hilfreich sind, um einen Konflikt zu deeskalieren, sodass Lösungsansätze gefunden werden können.

Aber auch Hilfestellung bei ganz praktischen Schritten ist gefragt, wenn beispielsweise Briefe verfasst werden müssen, bei denen Formulierungshilfen oder die Unterstützung bei technischem Know-how aufgrund fehlender Ausstattung oder mangelnder Erfahrung erforderlich sind. Die Vernetzung der Ombudsstelle mit anderen Institutionen ermöglicht es, bei Sprachproblemen von Klienten, z.B. wegen eines Migrationshintergrundes, schnell und unkompliziert einen Dolmetscher hinzuziehen.

Ein großes Problem stellen die Mietkosten und die künftig steigenden Nebenkosten dar, mit denen die Ombudsstelle konfrontiert wird. Dieses Problem ist für die Ombudsstelle nicht lösbar. Die Schaffung von ausreichend bezahlbarem Wohnraum ist wichtig, damit jeder in einer angemessenen und menschenwürdigen Wohnung leben kann. Angesichts der Wohnungsknappheit sollten Sozialwohnungen so bepreist werden (Kaltmiete) und/oder sollten Härtefallregelungen so flexibel gehandhabt werden können, dass z.B. Transferbezieher\*innen (Grundeinkommen) auf Wohnungen mit einer Sozialbindung ohne besondere Einschränkungen ein Anrecht haben.



Angesichts der Vielzahl der Probleme, mit denen die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen der Ombudsstelle konfrontiert sind, ist sowohl die gegenseitige Beratung im Team sehr hilfreich und stützend als auch der Austausch in der monatlichen stattfindenden Koordinationssitzung. Darüber hinaus ist neben der eigenen Lebenserfahrung der Erwerb von Informationen und die Aneignung von Wissen und rechtlichen Hintergrundinformationen aus dem Umfeld „Wohnen“ für eine kompetente Beratung unabdingbar.

## **2.4 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Bettina Böttcher-Dutton**

Das beginnt damit, dass wir uns als Teil einer Gesellschaft sehen, in der die Starken selbstverständlich für die Schwächeren eintreten.

Mit dem Antritt meiner ehrenamtlichen Tätigkeit als Ombudsperson in der Ombudsstelle "Fair Wohnen" erlebe ich den großen Zuspruch der Bürger\*innen aus den unterschiedlichsten Lebensverhältnissen.

Im besonderem Maße besteht eine schwierige Situation für Einkommensschwache- oder Menschen mit Migrationshintergrund auf dem Wohnungsmarkt.

Umso wichtiger ist die Anlaufstelle, um auch benachteiligten Menschen zu ermöglichen eine Stimme zu haben und berechtigte Interessen geltend zu machen, insofern es möglich ist.

In der Funktion als Mittler\*innen wird in den unterschiedlichsten Sachverhalten Hilfeleistung geleistet. Als Form von Begleitung bei Konflikten mit den Vermieter\*innen oder den zuständigen Behörden, das heißt eine Verbindung zu schaffen zu den jeweiligen Ansprechpartnern/Institutionen, um dann einen gemeinsamen Lösungsweg zu finden.

Die Fragen zum Mietrecht und anderen Gesetzgebungen sind sehr komplex und in unserer Funktion als Ombudsperson dürfen wir keine Rechtsberatung ausüben, aber informieren und unterstützen.

In der Praxis ist das nicht immer einfach. Hinter jedem Fall verbirgt sich eine Lebensgeschichte, ein Mensch! Um einen zufriedenstellendes Ergebnis für die betroffenen Personen zu erlangen, ist der Weg dorthin nicht immer leicht. Man benötigt einen langen Atem oder die sogenannte Hartnäckigkeit, den betroffenen Mieter\*innen zu helfen und das zahlt sich am Ende aus. Es gibt kein schöneres Geschenk, wenn man hilfesuchenden Mieter\*innen in den unterschiedlichsten Lebenslagen damit wieder ein Stück Respekt zurückgeben kann, den sie oft vermissen.

Denn eine Gesellschaft die füreinander einsteht, misst sich auch am Umgang mit dem Bürger\*innen, die auf andere angewiesen sind.

Das versuchen wir in unserer Funktion in der alltäglichen Arbeit als ehrenamtliche Ombudspersonen zu meistern, was allerdings aufgrund von Gesetzgebungen, der Uneinsichtigkeit von Menschen und in der eigenen Erwartung in seiner Tätigkeit, selbst an gewisse Grenzen stößt. Darum ist gerade angesichts der Vielzahl der Probleme, die interne Beratung im Team oder der Austausch und die Unterstützung in den Arbeitstreffen sehr wichtig.



In diesem Zusammenhang möchte ich in meiner Tätigkeit von einem positiven Beispiel berichten, was mich persönlich auch sehr beeindruckt hat.

Das Diakonische Werk hat eine Mieterin mit Migrationshintergrund an die Ombudsstelle vermittelt und um Unterstützung gebeten. Die angemietete Wohnung war von der Vermieterin komplett mit Teppichboden ausgelegt. Aus gesundheitlichen Gründen innerhalb der Familie musste der Teppichboden entfernt werden. Dazu ergaben sich viele Fragen: Gestattet das die Vermieterin? Wer kommt für die Kosten auf usw.?

Ich habe mich diesem Fall angenommen. Im ersten Schritt hatte mir die Mieterin den Sachverhalt geschildert und trotz sprachlicher Probleme konnte ich auf die Problematik, auch ohne Dolmetscher\*in eingehen. Sie war über ihr Anliegen und die bisher ungelösten Fragen, die sich daraus ergaben, sehr aufgewühlt, da sie sehr besorgt war um die Gesundheit ihrer Kinder.

Mit ihrem Einverständnis nahm ich telefonischen Kontakt mit der Vermieterin auf. Darauf folgte ein Treffen mit ihr und das Gespräch verlief sehr konstruktiv. Die Vermieterin hatte nichts gegen die Entfernung des Teppichbodens einzuwenden, wollte sich allerdings erstmal Kostenvoranschläge einholen und die finanzielle Vorleistung tätigen. Ich selbst war sehr positiv im gemeinsamen Gespräch über das Entgegenkommen der Vermieterin überrascht.

In dieser Zeit war allerdings die Mieterin schon sehr aktiv. Sie hatte einen Anteil der Finanzierung von anderer Stelle erhalten, in Eigenleistung den Teppichboden mit ihrem Ehemann entfernt und einen anderen Bodenbelag in der Wohnung verlegt.

Die Vermieterin hatte ihrerseits den restlichen finanziellen Anteil getätigt. Gemeinsam hatten wir ein Abschlusstreffen in der Wohnung der Mieterin.

Stolz hat sie den neu verlegten Fußboden gezeigt. Die Finanzierung war endgültig gelöst und die gesundheitlichen Auswirkungen für die Kinder in der Familie waren minimiert.

Sehr berührt hat mich die Gastfreundlichkeit und die tiefe Dankbarkeit der Familie, obwohl die Familie selbst so viel Eigeninitiative in der schwierigen Situation geleistet hat.

Des Weiteren war ich beeindruckt von dem sozialen Engagement der Vermieterin. Sie hat zugehört und ohne viele Worte gehandelt, was auch in dieser Zeit nicht immer selbstverständlich ist.

In meiner ersten äthiopischen Kaffeezeremonie habe ich bei diesem Treffen nochmals erfahren und voneinander gelernt, dass dies nicht nur dem guten Geschmack des Kaffees dient, sondern auch dem guten Zusammenleben und ein Stück Respekt zurück zu geben.

Für dieses Erlebnis bin ich persönlich sehr dankbar.

Damit bestätigt sich die dringende Notwendigkeit der Ombudsstelle und etabliert sich somit als ein wichtiger Bestandteil für die Bürger\*innen in der Stadt Marburg.

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

Einmal monatlich treffen sich alle Mitwirkenden der Ombudsstelle zum gemeinsamen Arbeitstreffen, bei dem ein Austausch zu aktuellen Anfragen und zu einzelnen Fällen erfolgt. Die Organisation und Moderation dieser Teamtreffen übernimmt die Sozialplanung als Hauptamtliche.

In diesem Rahmen findet eine kollegiale Beratung statt und es werden zudem auch organisatorische Themen besprochen. An diesen Austauschrunden nehmen zudem, wie eingangs beschrieben, auch Netzwerkpartner\*innen als Gäste teil. Beispielsweise waren schon Vertreter\*innen des Mietervereins, der GeWoBau, des KreisJobCenters Marburg-Biedenkopf und von dem Angebot „In Würde teilhaben“ zu Gast. Neben der Vorstellung der jeweiligen Aufgabenbereiche werden im Sinne der Netzwerkarbeit auch bestehende Kooperationen vertieft.

Bei der nächsten Sitzung sind beispielsweise die Kolleginnen des städtischen Fachdienstes Wohnungswesen eingeladen. Da die Ombudsstelle nicht direkt bei der Wohnungssuche unterstützt, sondern an die zuständigen Stellen weiterleitet, ist eine enge Zusammenarbeit und Abgrenzung an dieser Schnittstelle sehr wichtig.

Die gemeinsamen Arbeitstreffen und der regelmäßige Austausch miteinander bilden einen Rahmen für das Angebot. Die gute Kommunikation untereinander ist die Basis für eine gut funktionierende Ombudsstelle.

## **3. Ausweitung des Angebots: Sprechzeit am Richtsberg**

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ ist bisher zentral in der Friedrichstraße 36 beim Fachbereich Soziales und Wohnen verortet. Es steht ein Büro im Gebäude zur Verfügung (Raum -1.26), das bisher von allen Ehrenamtlichen im Wechsel genutzt wurde. Des Weiteren können für die Gespräche mit den Ratsuchenden ein kleiner und ein großer Besprechungsraum gebucht werden. Zudem finden bei Bedarf auch Hausbesuche statt.

Aufgrund der Nachfrage und Inanspruchnahme des Beratungsangebots wird dieses nun 2022 ausgeweitet. Die Arbeit des letzten Jahres hat gezeigt, dass ein dezentrales Angebot der Ombudsstelle sinnvoll ist. Da es viele Anfragen von Menschen gibt, die am Richtsberg wohnen, wird es zukünftig auch eine wöchentliche Sprechstunde am Richtsberg geben.

Am 18. Mai startete das Angebot der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ mit einer wöchentlichen Sprechstunde im Beratungs- und Begegnungszentrum in der Sudetenstraße 24 (BBGZ). Jeweils mittwochs von 17 bis 19 Uhr wird hier telefonische Beratung und nach Terminabsprache auch eine persönliche Unterstützung in den Räumlichkeiten des neuen Beratungszentrums angeboten.

Das Team der Ombudsstelle wird sich vor den Sommerferien im Ortsbeirat Richtsberg vorstellen, um über das Angebot vor Ort zu informieren.

#### 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

Die bisherige Öffentlichkeitsarbeit kann über die im Folgenden aufgeführten Links nachvollzogen werden. Für Rückfragen ist die Sozialplanerin Monique Meier die Ansprechpartnerin. Vorschläge und Impulse für die Weiterarbeit können Sie gern an Frau Meier senden: [monique.meier@marburg-stadt.de](mailto:monique.meier@marburg-stadt.de)

- [Pressemitteilung Mai 2021](https://www.marburg.de/portal/meldungen/stadt-richtet-ombudsstelle-fair-wohnen-ein-900007694-23001.html?rubrik=900000004)  
<https://www.marburg.de/portal/meldungen/stadt-richtet-ombudsstelle-fair-wohnen-ein-900007694-23001.html?rubrik=900000004>
- [Podcast „Hör mal Marburg“ - Folge 22](https://hoermalmarburg.de/)  
<https://hoermalmarburg.de/>
- [Pressemitteilung Januar 2022](https://www.marburg.de/portal/meldungen/ombudsstelle-fair-wohnen-hat-gros-sen-zuspruch-900008572-23001.html?rubrik=900000004)  
<https://www.marburg.de/portal/meldungen/ombudsstelle-fair-wohnen-hat-gros-sen-zuspruch-900008572-23001.html?rubrik=900000004>

