

SERVICESTELLE FÜR SOZIALES

Bericht 2026



Foto: Lena-Johanna Schmidt/Stadt Marburg

Sozialplanung der
Universitätsstadt Marburg
Fachbereich Soziales und Wohnen

Marburg, April 2026

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Stadträtin Kirsten Dinnebier	2
1. Die Servicestelle für Soziales als zentrale Anlaufstelle	5
2. Verschiedene Angebote und Leistungen gebündelt an einem Ort	6
2.1 Der niederschwellige Zugang	6
2.2 Das vielfältige Beratungsangebot in der Servicestelle	7
2.3 Eine Übersicht mit den Angeboten und aktuellen Sprechzeiten	9
3. Zwei Jahre Servicestelle für Soziales im Erwin-Piscator-Haus	10
3.1 Eröffnung und Angebotsstart in 2024	10
3.2 Statistische Erhebung und Dokumentation der Anfragen	11
3.3 Beratungsschwerpunkte und Gründe der Kontaktaufnahmen	12
3.4 Rückmeldetool für Feedback der Ratsuchenden seit 2026	16
3.5 Kooperationstreffen und Netzwerkarbeit	21
Anhang	24
I. Auswertung „Feedback der Ratsuchenden“	24
II. Artikelserie in „Studier mal Marburg“	25

Vorwort der Stadträtin Kirsten Dinnebier

Die Servicestelle für Soziales der Universitätsstadt Marburg hat sich seit ihrer Eröffnung im März 2024 als zentrale, niedrighschwellige und bürger*innennahe Anlaufstelle im Erwin-Piscator-Haus etabliert. In den vergangenen zwei Jahren haben rund 2.800 Menschen Rat, Hilfe und Unterstützung in unterschiedlichen Lebenslagen erhalten.

Die Servicestelle für Soziales steht für einen modernen sozialpolitischen Ansatz, der den Zugang zu Leistungen erleichtert, Orientierung bietet und soziale Rechte für die Menschen vor Ort tatsächlich wirksam werden lässt.

Es entspricht meiner festen Überzeugung, dass der Sozialstaat für unsere Demokratie unerlässlich ist.

Die Servicestelle für Soziales sendet ein klares politisches Signal:

Eine stärkere Inanspruchnahme von Familien- und Sozialleistungen ist ausdrücklich erwünscht und als wichtige soziale Investition in die Zukunft zu betrachten. Es geht dabei nicht darum, zusätzlich Menschen in die Sozialsysteme zu drängen und fiskalische Kosten zu erhöhen.

Vielmehr ist es das Ziel, verdeckte Armut zu bekämpfen, Menschen zu ihren Rechten und berechtigten Ansprüchen zu verhelfen und sie zu einem selbstbestimmten Leben zu befähigen und zu stärken. Im Gegenteil: Die Nichtinanspruchnahme berechtigter staatlicher finanzieller Leistungen schwächt deren Wirksamkeit und Effizienz und beeinträchtigt zudem das Gerechtigkeitsempfinden.

Gerade die Erfahrungen der vergangenen zwei Jahre zeigen: Gute Sozialpolitik beginnt mit Verständlichkeit, Erreichbarkeit und Vertrauen. Wo das Sozialsystem für viele Menschen unübersichtlich, kompliziert und mit Hürden verbunden ist, setzt die Servicestelle genau dort an, wo Unterstützungsbedarf entsteht.

Mit ihrer armutssensiblen, barrierefreien und diskriminierungsfreien Ausrichtung schafft sie einen Zugang, der nicht ausschließt, sondern befähigt. Sie verbindet fachliche Beratung mit Respekt, Empathie und Wertschätzung und trägt so dazu bei, dass Menschen ihre Ansprüche erkennen, wahrnehmen und durchsetzen können.

Damit greift die Universitätsstadt Marburg zentrale Erkenntnisse aus dem ISG-Bericht¹, dem Forschungsbericht im Rahmen des Siebten Armuts- und

¹ endbericht_nia_grusi Nichtinanspruchnahme von Grundsicherungsleistungen – Motive und Hintergründe; Forschungsbericht im Rahmen des Siebten Armuts- und Reichtumsberichts, Juli 2024

Reichtumsberichts der Bundesregierung, zur Nichtinanspruchnahme sozialer Leistungen auf. Die dort benannten Empfehlungen 1, 2, 3, 7, 10, 12, 16 und 17 unterstreichen, wie wichtig aufsuchende und verständliche Information, eine aktive Unterstützung bei der Inanspruchnahme, eine bessere Verzahnung von Leistungen, eine konsequente Nutzer*innenorientierung sowie der Abbau institutioneller Hürden sind.

Genau diesen Weg geht die Servicestelle: Sie bündelt Informationen, schafft Transparenz über finanzielle Leistungen und Unterstützungsangebote und vermittelt gezielt an weiterführende Stellen und spezialisierte Dienste.

Auch die Empfehlung Nr. 3 der Kommission zur Sozialstaatsreform² weist in dieselbe Richtung. Sie macht deutlich, dass der Sozialstaat einfacher, zugänglicher und digital sowie organisatorisch besser nutzbar werden muss. Im Bericht wird u.a. eine Anlaufstelle mit der Bündelung verschiedener Sozialleistungen vorgeschlagen. Ratsuchende sollen einen einfachen Zugang zu Leistungen und Unterstützung bei der Antragsstellung erhalten. Die Servicestelle zeigt bereits seit zwei Jahren, wie dieser Anspruch auf kommunaler Ebene konkret umgesetzt werden kann: durch eine integrierte, lebenslagenorientierte Beratung, durch klare Zuständigkeiten im Hintergrund und durch einen Zugang, der sich an den realen Bedarfen der Menschen orientiert und nicht an bürokratischen Zuständigkeiten.

Die Servicestelle für Soziales ist damit weit mehr als ein Beratungs- und Unterstützungsangebot. Sie ist ein zentraler Baustein kommunaler Armutsprävention und Bekämpfung (verdeckter) Armut, ein Ort der Teilhabe und Selbstermächtigung und ein sichtbares Zeichen für soziale Verantwortung in Marburg.

Die Servicestelle für Soziales stärkt den sozialen Zusammenhalt, verbessert die Erreichbarkeit von Hilfen und trägt dazu bei, dass Unterstützung nicht vom Zufall abhängt, sondern verlässlich ankommt.

Mit der Servicestelle für Soziales wird nicht nur die Lebensqualität vieler Menschen nachhaltig gesteigert, sondern auch ein entscheidender Schritt zu mehr sozialer Gerechtigkeit getan.

Genau darin liegt ihre besondere politische und gesellschaftliche Bedeutung.

² Empfehlungen der Kommission zur Sozialstaatsreform, Januar 2026

Herzlich danke ich allen Beteiligten, Kolleg*innen und Kooperationspartner*innen, die sich mit Leidenschaft dafür engagieren, unserem Anspruch gerecht zu werden, allen Menschen in Marburg eine Perspektive auf ein würdevolles und selbstbestimmtes Leben zu eröffnen.



Marburg, im April 2026

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'K. Dinnebier', written in a cursive style.

Kirsten Dinnebier
Stadträtin

1. Die Servicestelle für Soziales als zentrale Anlaufstelle

Die Universitätsstadt Marburg bietet mit der Servicestelle für Soziales seit zwei Jahren ein breites Beratungs- und Unterstützungsangebot für Marburger*innen an. Seit der Eröffnung im März 2024 bis Mitte März 2026 wurden rund 2.800 Menschen vom Servicestellenteam in verschiedenen Lebenslagen beraten.

Der Fachbereich Soziales und Wohnen der Stadt Marburg hat mit der „Servicestelle für Soziales“ ein Angebot geschaffen, bei dem der niederschwellige Zugang zu Hilfen im Vordergrund steht. Hier erhalten Marburger*innen Informationen zu möglichen finanziellen Leistungen wie Wohngeld oder Sozialhilfe und zu Unterstützungsmöglichkeiten, wie unter anderem dem MarburgPass. Bei Bedarf wird auch der Kontakt zu weiterführenden Diensten, wie beispielsweise dem städtischen Pflegebüro hergestellt. Zudem gibt es Beratungen und regelmäßige Sprechzeiten von weiteren städtischen Fachdiensten, anderen Institutionen, Vereinen und Trägern in der Servicestelle. Das gesamte Beratungsangebot ist kostenfrei.

Die zentrale Anlaufstelle ist für alle Menschen in Marburg offen, die Fragen zu sozialen Themen haben. Die Ratsuchenden bekommen eine individuelle Unterstützung, können Anträge für verschiedene Sozialleistungen vor Ort stellen und die thematischen Sprechstunden beispielsweise zum Wohngeld nutzen.

In Marburg gibt es eine Vielfalt an sozialen Angeboten, Leistungen und Hilfen. In der Servicestelle im Erwin-Piscator-Haus werden diese verschiedenen Informationen gebündelt. Die Servicestelle für Soziales erleichtert den Menschen den Zugang zur sozialen Infrastruktur in der Universitätsstadt Marburg und zu Unterstützungsleistungen.

Durch die mitwirkenden Kooperationspartner*innen ist es möglich, einen vielfältigen und umfangreichen Service zu sehr unterschiedlichen Fragestellungen anbieten zu können. Die Sozialplanung der Stadt Marburg hat die Servicestelle bedarfsgerecht aufgebaut und organisiert die Abläufe. Sie steuert die Weiterentwicklung der Stelle und ist die Ansprechpartnerin für die Kooperationspartner*innen.

Durch die Koordinierung der Sprechzeiten und Bündelung von Angeboten werden Synergieeffekte geschaffen. Barrieren durch die unterschiedlichen Zuständigkeiten wurden durch das Zusammenführen der Hilfen abgebaut. Der Zugang zu finanziellen Hilfen wird erleichtert und Teilhabe ermöglicht.

Die Servicestelle arbeitet mit zahlreichen Partner*innen zusammen, so dass die Menschen bei vielen verschiedenen Themen vom Kindergeld, der Grundsicherung für Arbeitssuchende bis zum Schwerbehindertenrecht Unterstützung erhalten.

2. Verschiedene Angebote und Leistungen gebündelt an einem Ort

2.1 Der niederschwellige Zugang

In der Universitätsstadt Marburg gibt es zahlreiche soziale Angebote. Die Menschen kennen diese jedoch oftmals nicht. Meist fehlt das Wissen, was es gibt und wer für was zuständig ist. Ansprüche auf finanzielle Leistungen werden oft aus Unkenntnis nicht wahrgenommen oder weil die komplexen, strukturellen Gegebenheiten eine Hürde darstellen.

In der Servicestelle für Soziales erhalten Ratsuchende einen Überblick und Orientierung zu verschiedenen sozialen Fragestellungen und den Angeboten in Marburg. Informationen zu den einzelnen Leistungen und Hilfen werden gebündelt weitergegeben. Bei Bedarf vermitteln die Mitarbeiter*innen der Servicestelle auch Kontakt zu weiterführenden Diensten. Die Stelle ist barrierefrei und zentral im Erwin-Piscator-Haus in der Biegenstraße 15 in Marburg erreichbar. Das Angebot ist bewusst niederschwellig und zu den Öffnungszeiten ohne Voranmeldung frei zugänglich.

Die offenen Sprechstunden können ohne Termin genutzt werden. Geöffnet ist die Anlaufstelle an allen 5 Werktagen: montags, mittwochs und freitags von 9 bis 13 Uhr sowie dienstags und donnerstags von 9 bis 17 Uhr.

Ein Kontakt ist auch per E-Mail servicestelle-soziales@marburg-stadt.de und telefonisch (06421) 201-5050 möglich. Der Flyer der Servicestelle für Soziales ist auf der Homepage abrufbar: www.marburg.de/servicestelle.

Ein Team von Mitarbeitenden des Fachbereichs „Soziales und Wohnen“ ist für die Bürger*innen zu den angegebenen Öffnungszeiten vor Ort tätig. Die Ansprechpersonen der Stadtverwaltung informieren und helfen bei sozialen Fragen, unterstützen bei Antragstellungen und leiten die Ratsuchenden in die themenbezogenen Sprechstunden und zu den einzelnen Angeboten weiter (siehe Kapitel 2.2 zum vielfältigen Beratungsangebot in der Servicestelle).

Die Öffnungszeiten

Montag	9 bis 13 Uhr
Dienstag	9 bis 17 Uhr
Mittwoch	9 bis 13 Uhr
Donnerstag	9 bis 17 Uhr
Freitag	9 bis 13 Uhr



2.2 Das vielfältige Beratungsangebot in der Servicestelle

In der Servicestelle stehen von Montag bis Freitag Ansprechpersonen des städtischen Fachdienstes „Soziale Leistungen“ zur Verfügung. Neben einer grundlegenden Beratung bieten Mitarbeiter*innen der Stadt zudem wöchentlich thematische Sprechzeiten zur Grundsicherung für Menschen mit Altersrente und dauerhafter Erwerbslosigkeit (SGB XII-Leistungen), zum Wohngeld und zum MarburgPass. Das Angebot zum „MarburgPass“ wurde im letzten Jahr auf vier Tage ausgeweitet. Ab April 2026 gibt es eine neue monatliche Sprechzeit zur „Hilfe in Heimen“, die sich auf die Sozialhilfe bei stationärer Pflege bezieht und neben der Beratung auch Hilfe bei der Antragstellung anbietet.

Verschiedene Kooperationspartner*innen sind für die regelmäßig stattfindenden Sprechstunden persönlich vor Ort. So ist beispielsweise das KreisJobCenter des Landkreises Marburg-Biedenkopf mit einer wöchentlichen Sprechstunde zur Grundsicherung für Arbeitssuchende (SGB II-Leistungen) und den Bildungs- und Teilhabeleistungen in der Servicestelle tätig. Die Praxis GmbH hilft bei der Jobsuche und bei Antragstellungen.

Die Agentur für Arbeit Marburg bietet einmal monatlich Beratung zur Ausbildungs- und Arbeitssuche an. Parallel berät die Familienkasse Hessen zum Kindergeld und Kinderzuschlag. Das Angebot der Familienkasse in der Servicestelle wurde im Vorjahr ausgeweitet, da es einen hohen Bedarf für weitere Sprechzeiten zu den Familienleistungen gab. Die Familienkasse ist neben dem 4. Donnerstag im Monat auch jeden 2. Mittwoch im Monat parallel zur Wohngeldstelle und zur Sprechzeit des KreisJobCenters in der Servicestelle tätig.

Das Angebot „Bildungspunkt“ gibt es seit dem Vorjahr in der Servicestelle. Der Bildungspunkt berät zu allen Fragen der beruflichen Entwicklung. Das Angebot wird in einer Kooperation von der Agentur für Arbeit, der VHS – Volkshochschule der Stadt Marburg und dem Landkreis Marburg-Biedenkopf durchgeführt. Weitere Informationen sind über den Link abrufbar: <https://www.arbeitsagentur.de/vor-ort/marburg/bildungspunkt>

Zu den weiteren Angeboten gehören „Maribel – die Babybegrüßung“ mit Informationen zu „Frühen Hilfen“ für Familien mit Baby, „Marburg hilft“ - von der Einkaufshilfe bis zur Begleitung zu Behörden (Freiwilligenagentur) und die Ombudsstelle „Fair Wohnen“. Die Ombudspersonen helfen bei schwierigen Mietverhältnissen und bieten wöchentliche Beratungen in der Servicestelle und am Richtsberg an. „Fair Wohnen“ wird von der Sozialplanung der Stadt Marburg organisiert, koordiniert und von Ehrenamtlichen durchgeführt: www.marburg.de/fair-wohnen.

Das SOUL-Netzwerk ist seit fast zwei Jahren mit zwei wöchentlichen Sprechzeiten am Montagvormittag und Dienstagnachmittag im Erwin-Piscator-Haus tätig. SOUL hilft und unterstützt Menschen mit einem psycho-sozialen, mehrsprachigen Beratungsangebot.

Ebenfalls sind regelmäßig in der Servicestelle tätig der Marburger Verein für Selbstbestimmung und Betreuung (S.u.B.) und der Verein „Forum Betreuung“. Beide Vereine bieten Unterstützung bei den Themen Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und rechtliche Betreuung.

Das Hessische Amt für Versorgung und Soziales (Versorgungsamt) ist Ansprechpartner für das Schwerbehindertenrecht und Elterngeld. Der Schwerpunkt der Beratungen des Versorgungsamts in Marburg liegt aktuell auf dem Schwerbehindertenrecht.

Als besonderes Gesprächsangebot bietet die Stadträtin Kirsten Dinnebier seit 2025 eine monatliche Bürger*innensprechstunde in der Servicestelle an. Hierfür ist eine Anmeldung erforderlich. Die aktuellen Termine sind einsehbar unter Bürger*innensprechstunde: direkter Draht zum OB und zur Stadträtin | Universitätsstadt Marburg

Alle Sprechzeiten und Beratungen im Überblick mit Informationen zu den einzelnen Angeboten können über den folgenden Link abgerufen werden: <https://www.marburg.de/servicestelle>

2.3 Eine Übersicht mit den Angeboten und aktuellen Sprechzeiten

Die Übersicht mit den Sprechzeiten wird monatlich aktualisiert und veröffentlicht. Im Mail-Verteiler zur Weitergabe der neuen Informationen sind derzeit rund 190 Adressen.

Sprechzeiten in der „Servicestelle für Soziales“ im Erwin-Piscator-Haus, Biegenstraße 15

* ausgenommen sind gesetzliche Feiertage: Karfreitag 3.04 und Ostermontag 6.04. geschlossen



ZEIT	Montag – nicht am 6.04.	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag – nicht am 3.04.
9 Uhr	9-13 Uhr offene Sprechstunden des Servicestellen-Teams	9-17 Uhr offene Sprechstunden des Servicestellen-Teams	9-13 Uhr offene Sprechstunden des Servicestellen-Teams	9-17 Uhr offene Sprechstunden des Servicestellen-Teams	9-13 Uhr offene Sprechstunden des Servicestellen-Teams
10 Uhr	9-12 Uhr jede Woche MarburgPass <ul style="list-style-type: none"> Ermäßigungen für Marburger*innen mit wenig Geld 10-13 Uhr jede Woche Grundsicherung <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung für Menschen mit Altersrente und dauerhafter Erwerbslosigkeit Beratung und Hilfe bei der Antragsstellung 10-13 Uhr jede Woche SOUL - Netzwerk <ul style="list-style-type: none"> psycho-soziale, mehrsprachige Beratung 	9-12 Uhr jede Woche MarburgPass <ul style="list-style-type: none"> Ermäßigungen für Marburger*innen mit wenig Geld 9-13 Uhr 7. April <small>1. Dienstag/Monat</small> Maribel - Babybegrüßung <ul style="list-style-type: none"> Infos zu „Frühen Hilfen“ für Familien mit Baby Willkommensgeschenk für Marburger Babys im ersten Lebensjahr 10-12 Uhr jede Woche Praxis GmbH <ul style="list-style-type: none"> Hilfe bei der Beantragung sozialer Leistungen Hilfe bei der Jobsuche Infos zu Angeboten von Vereinen & Unternehmen 	10-12 Uhr jede Woche Wohngeldstelle <ul style="list-style-type: none"> Wohngeldberatung KreisJobCenter <ul style="list-style-type: none"> Bürgergeld Bildungs- und Teilhabeleistungen 10-13 Uhr 13. Mai <small>2. Mittwoch/Monat</small> Familienkasse <ul style="list-style-type: none"> Kindergeld/Kinderzuschlag 10-12 Uhr 22. April <small>4. Mittwoch/Monat</small> Marburg hilft <ul style="list-style-type: none"> Nachbarschafts- und Einkaufshilfen durch Freiwillige, Botengänge Begleitung (zur Ärztin / zum Arzt, zu Behörden) 	9-12 Uhr jede Woche MarburgPass <ul style="list-style-type: none"> Ermäßigungen für Marburger*innen mit wenig Geld 10-13 Uhr 23. April <small>4. Donnerstag/Monat</small> Agentur für Arbeit <ul style="list-style-type: none"> Ausbildungs- und Arbeitssuche Familienkasse <ul style="list-style-type: none"> Kindergeld/Kinderzuschlag 11-13 Uhr 7. Mai <small>1. Donnerstag/Monat</small> Marburger Verein für Selbstbestimmung und Betreuung e.V. (S.u.B.) <ul style="list-style-type: none"> Vorsorgevollmacht Patientenverfügung rechtliche Betreuung 	9-12 Uhr jede Woche MarburgPass <ul style="list-style-type: none"> Ermäßigungen für Marburger*innen mit wenig Geld Marburger*innen, die geringes Einkommen haben oder Sozialleistungen bekommen, erhalten auf Antrag einen MarburgPass 11-13 Uhr 17. April <small>3. Freitag/Monat</small> Forum Betreuung e.V. <ul style="list-style-type: none"> rechtliche Betreuung Vorsorgevollmachten Betreuungs- und Patientenverfügungen
13 Uhr		Mittagspause		Mittagspause	Mittagspause
14 Uhr		14-16 Uhr 21. April <small>3. Dienstag/Monat</small> Hilfe in Heimen <ul style="list-style-type: none"> Sozialhilfe bei stationärer Pflege, Beratung und Hilfe bei der Antragstellung 14-16.30 Uhr 7. April Maribel - Babybegrüßung		14-16 Uhr 7. Mai Versorgungsamt <ul style="list-style-type: none"> Schwerbehindertenrecht 15.30 Uhr 11. Juni Bürger*innensprechstunde mit Stadträtin K. Dinnebieer ! verbindliche Anmeldung: stadtraetin@marburg-stadt.de	April 2026
17 Uhr		14-17 Uhr jede Woche SOUL - Netzwerk <ul style="list-style-type: none"> psycho-soziale Beratung Bildungspunkt <ul style="list-style-type: none"> Beratung zu Fragen der beruflichen Entwicklung 	16-17 Uhr jede Woche Ombudsstelle Fair Wohnen <ul style="list-style-type: none"> Hilfe bei schwierigen Mietverhältnissen 		

3. Zwei Jahre Servicestelle für Soziales im Erwin-Piscator-Haus

3.1 Eröffnung und Angebotsstart in 2024

Die Servicestelle für Soziales wurde am 1. März 2024 im Erwin-Piscator-Haus in der Biegenstraße 15 in Marburg feierlich eröffnet. Der Fachbereich „Soziales und Wohnen“ startete mit Sprechzeiten der städtischen Mitarbeitenden und den verschiedenen Angeboten zahlreicher Kooperationspartner*innen.

Die Eröffnung der Servicestelle fand gemeinsam mit den internen und externen Mitwirkenden statt. Auf dem folgenden Bild sind die beteiligten Vertreter*innen der Stadtverwaltung, der Agentur für Arbeit Marburg, der Familienkasse Hessen, des KreisJobCenters Marburg-Biedenkopf, der Praxis GmbH, der „Servicestelle Frühe Hilfen“ skf e.V. - neu:haus, des SOUL Netzwerks und des Versorgungsamts Hessen zusammen mit der Sozialdezernentin abgebildet.

In Zusammenarbeit mit dem städtischen Fachbereich „Kinder, Jugend, Familie“ ist das Angebot „Maribel – Marburg informiert Babys Eltern“ von Anfang an eingebunden. Zu Beginn waren zudem auch die „Gesundheitslots*innen“ als Angebot des städtischen Referats für Gleichberechtigung, Vielfalt und Antidiskriminierung beteiligt.

Die Servicestelle wurde im Stadtbild mit einer Fensterfolie am Erwin-Piscator-Haus bekannt gemacht. Zudem ist eine entsprechende Fahne am Vorplatz angebracht worden.



Für die Öffentlichkeitsarbeit ist ein Flyer zur Servicestelle erstellt worden, um das Angebot zu bewerben. Dieser Flyer wurde 2026 aktualisiert und steht digital zur Verfügung: www.marburg.de/servicestelle.

3.2 Statistische Erhebung und Dokumentation der Anfragen

Für die statistische Erfassung der Anfragen und Beratungen hat die Servicestelle eine eigene Datenbank, in der die Beratungskontakte durch das Team der Servicestelle dokumentiert werden. Die Sprechzeiten der beteiligten städtischen Fachdienste beziehungsweise mitwirkenden Kooperationspartner*innen werden an dieser Stelle miterfasst, wenn es thematische Überschneidungen und gemeinsame Beratungskontakte gibt.

Die Mitarbeitenden der Servicestelle für Soziales dokumentieren alle selbstdurchgeführten Beratungen und tragen Informationen zu diesen Kontakten in die Datenbank ein. So werden beispielsweise der Grund der Kontaktaufnahme und das Thema der Anfrage eingetragen. Des Weiteren erfolgt das Erfassen von relevanten Angaben der Ratsuchenden und es wird der Verlauf der Beratung mit den Ergebnissen festgehalten. Anhand der Dokumentation ist nachvollziehbar, ob bereits ein Kontakt zu anderen Stellen besteht und welche nächsten Schritte besprochen worden sind.

Die statistische Erhebung ist für die Weiterentwicklung des Angebots sehr wichtig. Die Analyse und Auswertung der Angaben gibt unter anderem Auskunft darüber, welche Anfragen am häufigsten gestellt werden und damit, welche **Bedarfe die Ratsuchenden** haben. Die Anzahl der Nachfragen nach einzelnen Angeboten, wie beispielsweise zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung oder zum Wohngeld, ist für die Steuerung und Qualitätsentwicklung des Angebots relevant.

Auf der Grundlage der Statistik zu den Anfragen in der Servicestelle werden die **Beratungsangebote weiterentwickelt und koordiniert**. Zeitgleiche, also parallele Sprechzeiten, wie die des KreisJobCenters und der Wohngeldstelle sind erprobt und zielführend. Aufgrund der Nachfragen wurden die Angebote der Familienkasse und zum MarburgPass ausgeweitet und die Sprechzeitenfrequenzen erhöht.

Zudem lassen sich durch die statistische Auswertung auch Lücken identifizieren und es wird Kontakt zu weiteren unterstützenden Stellen aufgenommen. Die Angebote werden nach dem Bedarf der Bürger*innen gestaltet und angepasst. So ist beispielsweise 2025 die Beratung zum MarburgPass vom Sozialamt in der Friedrichstraße 36 komplett in die Servicestelle umgezogen und auf 4 Tage ausgeweitet worden. Ab April 2026 wird eine Sprechzeit zu „Hilfe in Heimen“ in der Servicestelle neu eingeführt.

3.3 Beratungsschwerpunkte und Gründe der Kontaktaufnahmen

In diesem Kapitel wird die Statistik für den Zeitraum vom 1.03.2024 bis zum 11.03.2026 betrachtet. In diesen rund zwei Jahren wurden in der Servicestelle 2.776 Menschen beraten und 2.877 Beratungen sind dokumentiert worden. Telefonische Auskünfte und kurze, informierende Gespräche wurden und werden statistisch nicht erfasst.

Die Mitarbeiter*innen des Fachbereichs Soziales und Wohnen beraten und helfen, wenn es um einen Überblick über die Vielfalt der Sozialleistungen geht. Oft ist nicht bekannt, was es für Unterstützungsmöglichkeiten gibt. Es ist gut, dass die Ratsuchenden nach einem klärenden Gespräch, direkt an die Agentur für Arbeit, das KreisJobCenter oder die Familienkasse im gleichen Raum weitergeleitet werden können. Bei Bedarf unterstützen die Berater*innen der Servicestelle auch beim Ausfüllen von Formularen – beispielsweise am bereitstehenden Computer, den die Besucher*innen nutzen können.

Nach den Angaben aus der Statistik wurden in der Servicestelle am häufigsten **soziale Leistungen** nachgefragt. Neben den Beratungen zum Wohngeld, zur Sozialhilfe, zum MarburgPass und den Leistungen der Familienkasse gab es auch Hilfestellung bei den Anträgen. In Kooperation mit den fachlichen Expert*innen sind die entsprechenden Anträge gestellt und weitere notwendige Schritte veranlasst worden. So wurden die Antragstellenden beispielsweise beim Sortieren von den erforderlichen, einzureichenden Dokumenten unterstützt. Das Zusammenstellen der notwendigen Unterlagen stellt erfahrungsgemäß meist neben der eigentlichen Antragstellung eine große Hürde dar.

Die Beratungsschwerpunkte – Gründe der Kontaktaufnahmen



Im Folgenden wird die Statistik zu den Beratungsthemen tabellarisch und alphabetisch geordnet abgebildet.

Die Angaben zeigen, welche Themen in den letzten 24 Monaten als Grund für die Kontaktaufnahme von den Ratsuchenden benannt worden sind. Die statistische Erhebung mithilfe der Datenbank wurde auf der Grundlage der Evaluation noch weiter ausgebaut. Nach einem Jahr wurde die Kategorie „gemeinsam Beratung in Kooperation“ eingeführt (graue Spalte).

Beratungen des Servicestellen-Teams vom 1.03.2024 bis 11.03.2026

Grund der Kontaktaufnahme zum Servicestellenteam – Beratungsschwerpunkt	Anzahl der Beratungen	Anzahl der Personen	davon gemeinsame Beratung in Kooperation
Anerkennung ausländischer Abschlüsse	7	7	-
Antrag Beratungshilfe	7	7	-
Arbeitslosengeld	10	10	3
Arbeitssuche	15	15	11
Asylbewerberleistungen	6	5	-
Aufenthaltsfragen	18	18	2
Ausbildung	11	11	2
Beschäftigungsoptionen für psychisch beeinträchtigte Menschen	3	3	-
Bestattungskosten	5	4	-
Bildungs- und Teilhabepaket	18	18	6
Bürgergeld	187	180	87
Diskriminierung	4	4	-
Einbürgerung	7	7	-
Elterngeld	15	15	1
Erwerbsminderungsrente	8	8	-
GEZ	21	21	1
Gesetzliche Rente	39	39	-
Grundsicherung	603	585	178
Häusliche Gewalt	1	1	-
Jobsuche	10	10	5
Kindergeld	81	80	40
Kinderzuschlag	108	108	43
Little Bird - KITA-Anmeldung	1	1	-

MarburgPass	95	95	4
Maribel	5	5	5
Nachbarschaftshilfe	2	2	-
Obdachlosigkeit	46	35	1
Patientenverfügung/ Vorsorgevollmacht	5	5	4
Pflege	34	34	-
Psychische Erkrankung	5	5	1
Psychosoziale Belastungen	27	26	12
Rechtliche Betreuung	11	11	5
Schulden	18	18	-
Schwerbehinderung	159	152	35
Schwierige Mietverhältnisse	19	19	9
Sexuelle Belästigung	1	1	-
Spracherwerb	4	4	1
Trennung	13	13	1
Unterhaltsvorschuss	11	11	1
Übersicht Beratungsstellen	33	33	2
Übersicht der Leistungen	97	97	2
Vermittlung / Kontakt zu anderen Behörden	96	92	1
Weiterbildung	4	4	4
Wohnberechtigungsschein	94	83	2
Wohngeld	502	492	203
Wohnungssuche	133	123	9
→ sonstige Anfragen	278	259	7
Gesamt	2.877	2.776	688

Die Themenvielfalt in der Servicestelle für Soziales ist sehr groß. Neben den angegebenen Gründen für eine Kontaktaufnahme und den aufgeführten Beratungsschwerpunkten ist die Komplexität der Fragestellungen jedoch in der Statistik nicht abbildbar.

Erfahrungsgemäß gibt es in der Beratungspraxis neben dem Hauptthema meist noch mehrere weitere Themen, so ist beispielsweise eine Trennung oft mit der Beantragung von Leistungen und manchmal mit einem Umzug verbunden.

Zu den wichtigen Themen zählen auch die Wohnungssuche und das Ausstellen des Wohnberechtigungsscheins. In der engen Zusammenarbeit mit dem städtischen Fachdienst „Wohnungswesen“ werden die Anfragen rund um das Thema „Wohnen“ bearbeitet. Erfahrungsgemäß wenden sich auch obdachlose Menschen an die Servicestelle, für die passgenaue Angebote zur Verfügung gestellt werden. Dies verdeutlicht auch das folgende in der Oberhessischen Presse veröffentlichte Beispiel: Marburger Lukas Schuler kämpft sich nach Obdachlosigkeit zurück ins Leben.

Ein weiteres Thema in der Servicestelle ist die Schwerbehinderung. Hierfür ist die Kooperation mit dem Hessischen Amt für Versorgung und Soziales sehr wichtig. Die Sprechzeiten des Versorgungsamtes finden bisher quartalsweise statt. Nach dem Feedback der Berater*innen in der Servicestelle übersteigen die Nachfragen das Angebot. Aufgrund des festgestellten hohen Bedarfs wird seitens der Stadt eine Erhöhung der Sprechzeitenfrequenz empfohlen.

Als „Sonstige Anfragen“ werden Themen und Beratungskontakte erfasst, die sehr speziell sind und keiner der bisher verwendeten Kategorien zugeordnet werden konnten. Ein Beispiel hierfür ist der Kontakt mit einem Menschen, der das sogenannte „Messi-Syndrom“ aufweist, welches sich durch pathologisches Ansammeln und Horten von Gegenständen äußert.

Weitere Beispiele in der Kategorie „Sonstiges“ sind Beratungen von Studierenden, denen eine Exmatrikulation drohe und die Rückfragen zu weiteren Bildungswegen haben, eine Anfrage zur Fahrerlaubnis im hohen Alter und auch Rückfragen zu Veranstaltungen im sozialen Bereich (Obdachlosenbrunch, Aktionstag für Allein- & Getrennterziehende o.ä.).

Seit der Eröffnung der Servicestelle kamen Menschen mit zahlreichen Themen, welche erst im Prozess zu einer eigenen „Beratungskategorie“ geworden sind; beispielsweise Beratungen zur GEZ-Gebührenbefreiung. Wenn sich im Laufe der Beratung herausstellt, dass unter „Sonstiges“ gefasste Fragen häufiger vorkommen, erfolgt eine Überarbeitung und Anpassung. Die Datenbank und die dazugehörige Statistik werden dahingehend permanent weiterentwickelt, so dass das Themenspektrum der Anfragen noch besser abgebildet und sichtbarer gemacht werden kann.

3.4 Rückmeldetool für Feedback der Ratsuchenden seit 2026

Marburgs Servicestelle hat Anfang des Jahres 2026 ein Feedbacktool eingeführt, denn statt eines Hürdenlaufs will die soziale Beratung im Erwin-Piscator-Haus eine niedrighschwellige, barrierefreie Anlaufstelle sein. Seit dem Jahresanfang gibt es die Möglichkeit, Feedback zur Beratung abzugeben. Über die Homepage der Servicestelle und Fragebögen, die vor Ort ausliegen, können die Menschen ihre Meinung anonym rückmelden. Waren Sie mit der Beratung zufrieden? Sind die nächsten Schritte klar? Was kann am Angebot noch weiter verbessert werden? Das Rückmeldetool für das Feedback der Ratsuchenden steht unter anderem über den Link zur Verfügung: <https://www.marburg.de/servicestelle-feedback>

Bis Ende März sind bereits 141 Feedbacks abgegeben worden und diese waren mit einem Durchschnittswert von 4,85 bei 5 für volle Zustimmung sehr positiv (siehe Anhang I – Auswertung „Feedback der Ratsuchenden“ und die detaillierten Auswertungsergebnisse ab Seite 19f). Im Sinne der **Wirkungsorientierung** ist die Möglichkeit des direkten Feedbacks zur Beratung eine neue Errungenschaft.

Statt von Behörde zu Behörde gehen zu müssen, finden die Bürger*innen in der Marburger Servicestelle eine Bündelung von Kompetenzen. Ob es um Wohngeld, den MarburgPass oder die Grundsicherung geht – die Servicestelle fungiert als Knotenpunkt. Die Berater*innen verstehen sich dabei nicht als Verwaltende, sondern als Wegweisende. Wer vor Ort Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen benötigt, erhält diese unkompliziert am Computer; wer spezifische Fragen zum Jobcenter oder zur Familienkasse hat, wird oft direkt im selben Raum weitergeleitet.

Für die Stadtverwaltung ist das positive Feedback mehr als nur Statistik. Es ist der Beleg für eine Wirkungsorientierung, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt. Rund 2.800 Menschen haben so bisher Hilfe in unterschiedlichen Lebenslagen erhalten.

Mit dem direkten Feedback wurde ein Instrument geschaffen, das zeigt, wo die Hilfe wirkt und wo nachjustiert werden muss. Was die Sozialstaatskommission für eine grundlegende Strukturreform mit einer Anlaufstelle für verschiedene Sozialleistungen vorschlägt, setzt Marburg mit der Servicestelle bereits seit 2024 um. Die Stadt bietet persönliche Beratungen neben den digitalen Zugangsmöglichkeiten.

Zur Veranschaulichung ist der Feedback-Fragebogen auf der folgenden Seite abgebildet. Daran anschließend werden die Auswertungsergebnisse dargestellt und Beispiele aus den bisherigen Rückmeldungen aufgelistet.

Rückmeldung zur Beratung in der Servicestelle



Schön, dass Sie in der Servicestelle für Soziales der Stadt Marburg waren. Helfen Sie uns, unser Angebot weiter zu verbessern und sagen Sie uns, wie zufrieden Sie mit der Beratung sind. Ihre Meinung zählt!

Ihr Feedback zur Beratung

Ihre Angaben sind freiwillig und anonym. Achten Sie daher bitte darauf, dass Sie keine personenbezogenen Daten (Name, Anschrift, Telefonnummer usw.) angeben und übermitteln.

Ich war mit der Beratung zufrieden.*

- Trifft zu 😊 😊
- Trifft eher zu 😊
- Trifft eher nicht zu 😞
- Trifft nicht zu 😞 😞
- Ich weiß es nicht ?

Ich habe verstanden, was die Beratungsperson gesagt hat.*

- Trifft zu 😊 😊
- Trifft eher zu 😊
- Trifft eher nicht zu 😞
- Trifft nicht zu 😞 😞
- Ich weiß es nicht ?

Das, was ich gehört habe, hat mir geholfen.*

- Trifft zu 😊 😊
- Trifft eher zu 😊
- Trifft eher nicht zu 😞
- Trifft nicht zu 😞 😞
- Ich weiß es nicht ?

Ich weiß, was ich als Nächstes tun soll.*

- Trifft zu 😊 😊
- Trifft eher zu 😊
- Trifft eher nicht zu 😞
- Trifft nicht zu 😞 😞
- Ich weiß es nicht ?

Nach der Beratung geht es mir besser.*

- Trifft zu 😊 😊
- Trifft eher zu 😊
- Trifft eher nicht zu 😞
- Trifft nicht zu 😞 😞
- Ich weiß es nicht ?

www.marburg.de/servicestelle-feedback

Die folgenden Auswertungsergebnisse wurden auf der Grundlage der Feedbackdaten mit der KI erstellt und von der Sozialplanerin geprüft:

Die Zufriedenheit mit der Servicestelle ist **sehr hoch**.

Laut den Bewertungsstatistiken liegt die **durchschnittliche Zufriedenheit bei 4,85 von 5 möglichen Punkten**.

Der **Median liegt bei 5,00**, was bedeutet, dass die Hälfte der Befragten die höchste Zufriedenheitsstufe (5) angegeben hat.

Auch in den einzelnen Kategorien ist die Zufriedenheit sehr hoch:

- Mit Beratung zufrieden: 4,92
- Verstanden: 4,92
- Hat geholfen: 4,87
- Nächste Schritte klar: 4,82
- Geht mir besser: 4,70

Die Menschen finden vor allem folgende Punkte gut / positiv:

1. **Hohe Hilfsbereitschaft und Effektivität**

Die Servicestelle hilft immer weiter, klärt offene Fragen, gibt Hilfestellung bei Anträgen (z.B. Rentenantrag, Wohngeld, Bürgergeld) und eröffnet neue Perspektiven. Anträge werden direkt angenommen und weitergeleitet, was als sehr praktisch empfunden wird.

2. **Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden**

Die Berater*innen werden als sehr kompetent, freundlich, hilfsbereit, geduldig, verständnisvoll und empathisch beschrieben. Sie erklären Dinge gut und einfach, reagieren super auf Fragen und zeigen einen hohen Motivationsgrad.

3. **Zentrale Anlaufstelle und Niedrigschwelligkeit**

Es wird als "sooo hilfreich" empfunden, verschiedene Bereiche und Ansprechpartner*innen (z.B. vom Versorgungsamt oder Jobcenter) an einem Ort versammelt zu haben. Die Niedrigschwelligkeit der Beratung und die Möglichkeit, Behördenangelegenheiten direkt und ohne lange Wartezeit zu erledigen, wird besonders geschätzt.

4. **Klarheit und Ergebnis**

Ratsuchende gehen mit einem besseren Gefühl, beantworteten Fragen und klaren nächsten Schritten nach Hause. Auch in schwierigen Situationen (z.B. Wohnungssuche, Probleme mit Jobcenter) wurde die Beratung als hilfreich empfunden.

5. **Persönlicher und respektvoller Umgang**

Der persönliche Umgang und die respektvolle Behandlung der Anliegen werden betont.

Zusammenfassend schätzen die Menschen die Servicestelle als eine **sehr gute, hilfreiche und unbürokratische Anlaufstelle mit kompetenten und freundlichen Mitarbeitenden**, die einen direkten und positiven Einfluss auf ihre Anliegen hat.

Beispiele für Rückmeldungen

„Die Servicestelle hilft in jedem Fall weiter, schön eine persönliche Beratung zu haben.“

„Vielen, vielen Dank für die ruhige, geduldige und einfach freundliche Hilfe!! So ein tolles Angebot!“

„Sehr freundliche, hilfsbereite und qualifizierte Mitarbeiter, die mich mehrfach beraten und kompetente Auskünfte gegeben haben. Verbesserungsvorschläge habe ich aktuell keine – ich war mit dem Service sehr zufrieden.“

„Ich wurde ernst genommen und mein Anliegen wurde schnell bearbeitet. Ich bin froh, dass es diese Beratungsstelle gibt.“

„Beratung war nett und zugewandt. Hat mir gut geholfen“

„Schön, dass man realen Menschen begegnet. Ich finde das Angebot sensationell: freundliche, schnelle, unbürokratische Hilfe – Unterlagen wurden eingescannt und direkt weitergeleitet.“

„Gut, dass es diese Stelle gibt.“

„Es ist super, dass es die Stelle gibt, da Mitarbeiter auf den Ämtern sonst nicht ansprechbar sind und man kaum / keine Rückmeldung bekommt. In der allgemeinen Beratung fühle ich mich sehr gut aufgehoben.“

„Ich war zufrieden mit der Bearbeitung und der Kommunikation. Lieben Dank! Mich freut es für mich und alle und außerdem für die Menschen, die hier im EPH neuerdings arbeiten können, da dies ein schöner und interessanter Ort ist.“

„Noch während der Beratung wurden Termine bei der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter vereinbart. Ich weiß direkt, wie es weitergeht.“

„Der Bildungspunkt hat mir heute bei dem weiteren Vorgehen sehr weiter geholfen & Dinge gut und einfach erklärt, sodass ich weiß, wie ich weiter vorgehen kann. Ich bin dankbar für die Unterstützung & Beratung von Fachpersonal.“

„Ich erhalte seit 2025 regelmäßig Hilfe von der Servicestelle und ich sowie meine Anliegen werden jedes Mal respektvoll behandelt. Ich gehe immer mit einem besseren Gefühl und beantworteten Fragen.“

„Ich konnte alle Fragen stellen und mir wurde geholfen, die richtigen Personen zu finden. Das war toll.“

„Danke für die Hilfe.“

„Nette Unterstützung beim Kontakt zur Tafel.“

„Die Servicestelle hat uns seit letztem Jahr bis heute bei Anträgen geholfen, ebenso Perspektiven eröffnet, auf die wir ohne die Beratung nicht gekommen wären.“

„Ich bin mit einem Rentenantrag zur Servicestelle gekommen. Mir wurde hier geholfen.“

„Sooo hilfreich, die verschiedenen Bereiche an einem Punkt versammelt zu haben. Der Motivationsgrad der Mitarbeiter ist sehr hoch.“

„Sehr kompetent und freundlich, gut erreichbar, persönlicher Umgang.“

„Freundliche Beratung und kompetente Menschen.“

„Widerspruch wurde unkompliziert besprochen. Ich bin zufrieden mit dem Ergebnis.“

„Nette Beratung und kompetente Menschen. Ich komme gerne wieder.“

„Sie sind toll, aber leider wissen viele Menschen nicht, dass es hier ein Servicezentrum gibt. Ich danke Ihnen sehr“

„Sehr netter Service mit einer freundlichen Atmosphäre.“

3.5 Kooperationstreffen und Netzwerkarbeit



Das vielfältige Beratungs- und Unterstützungsangebot der Marburger Servicestelle für Soziales ist nur möglich, weil zahlreiche Kooperationspartner*innen mitwirken und sich engagiert beteiligen. Zu den gemeinsamen Zielen gehört der Ansatz, Informationen gebündelt an Ratsuchende weiterzugeben. Durch regelmäßige und offene Sprechstunden ohne Anmeldung wird dies ermöglicht.

Die städtische Sozialplanung organisiert und moderiert regelmäßige Treffen mit den mitwirkenden Partner*innen, um einen übergeordneten Austausch aller Beteiligten zu ermöglichen. Dieser zweimal im Jahr stattfindende Austausch vertieft und verfestigt die Kooperationen und verbessert die Qualität und Effizienz der in der Servicestelle angebotenen Beratungsarbeit. Bei diesen Treffen geht es im Kern unter anderem um eine gemeinsame Reflexion: Was läuft gut und was muss noch weiter verbessert werden?

Das nächste Kooperationstreffen mit allen Mitwirkenden und den Beteiligten findet am 6. Mai 2026 statt.

Neben den Ansprechpersonen der Stadt Marburg sind in der Servicestelle seit Anfang an vertreten:

- Agentur für Arbeit Marburg
- Familienkasse Hessen
- KreisJobCenter Marburg-Biedenkopf
- Praxis GmbH
- Hessisches Amt für Versorgung und Soziales



Weitere Kooperationen wurden aufgebaut mit dem SOUL-Netzwerk, „Marburg hilft“ – Freiwilligenagentur Marburg-Biedenkopf, dem Marburger Verein für Selbstbestimmung und Betreuung sowie mit dem Forum Betreuung e.V..

Netzwerkarbeit: Veranstaltungen und Aktionstage

Die Einrichtung der Servicestelle für Soziales als niederschwellige Angebotsstruktur gehört zu den kommunalen Strategien zur Beseitigung der Armut. Die Servicestelle beruht auf einer „Rechtskreisübergreifenden Kooperation“. Mit dem Bündeln von Hilfen und der Möglichkeit, hier passgenaue Informationen zu erhalten, trägt die Servicestelle zur Beseitigung von „Informationsarmut“ bei und fördert gezielt die Inanspruchnahme von Sozialleistungen.

In Marburg gibt es ein Netzwerk „Familie und Armut“, welches sich aktiv für die Weiterentwicklung der sozialen Infrastruktur und die Bekämpfung von Armut einsetzt. Mit den unterschiedlichen Kooperationspartner*innen werden Veranstaltungen und Aktionstage geplant und durchgeführt, um Angebote zu bewerben und noch bekannter zu machen. Die Ziele sind die Thematisierung der Armut, das Vorstellen der vielfältigen Angebote und der zahlreichen Unterstützungsmöglichkeiten in Marburg. Im Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern werden Informationen weitergegeben und Kontakte ermöglicht.

Ein Beispiel für eine solche Veranstaltung ist der Aktionstag „Gemeinsam an einem Tisch“, den die Projektgruppe „Familie & Armut“ am 12.09.2025 zusammen mit der „Servicestelle für Soziales“ veranstaltet hat.

Foto vom Aktionstag „Gemeinsam an einem Tisch“ im September 2025



Veranstaltungen mit dem Motto „Gemeinsam an einem Tisch“ wurden bereits mehrfach von der Projektgruppe „Familie und Armut“ anlässlich des Internationalen Tags für die Beseitigung der Armut organisiert. Weitere Informationen zu diesem Netzwerk stehen online zur Verfügung: www.marburg.de/familie_und_armut

In diesem Jahr ist ein Sommerfest für Allein- und Getrennterziehende am 20.06.2026 im und vor dem Erwin-Piscator-Haus geplant. Organisiert wird diese Veranstaltung federführend von der „Gesunden Stadt Marburg“ in Kooperation mit der Sozialplanung und der Servicestelle für Soziales. Das Sommerfest in Kombination mit verschiedenen Aktionen bildet den Auftakt der Aktionswoche „Gemeinsam statt Einsam“, die vom 20. bis 26.06. in Marburg stattfindet.

Der Aktionstag für Allein- und Getrennterziehende soll den Teilnehmenden einen Überblick zu Unterstützungsleistungen und Zuständigkeiten geben. Interessierte können mit Vertreter*innen verschiedener Behörden und Beratungsstellen an Informationsständen ins Gespräch kommen. Es wird ein Einblick zu finanziellen Hilfen für Allein- und Getrennterziehende angeboten. Die Servicestelle für Soziales bietet an diesem Samstag Beratungen an. Neben dem Informations- und Beratungsangebot wird auch ein Unterhaltungsprogramm mit Theater, Basteln und Musik geboten. Eine solche Veranstaltung für die Zielgruppe fand bereits 2024 mit einem ähnlichen Ablauf statt und ist damals gut angenommen worden.

Foto vom Aktionstag für Allein- und Getrennterziehende im Jahr 2024



Anhang

I. Auswertung „Feedback der Ratsuchenden“

„Servicestelle für Soziales“ – Feedback der Ratsuchenden über das Rückmeldetool

Export am: 27.03.2026

Metriken	
Anzahl Datensätze:	141
Zeitraum:	06.01.2026 - 19.03.2026
Durchschnitt Zufriedenheit:	4,85 von 5

(Skala 1 bis 5, 5 = volle Zustimmung)

Bewertungsstatistiken der Beratungsqualität			
Frage	Mittelwert	Median	Std.Abw.
Mit Beratung zufrieden	4,92	5,00	0,40
Verstanden	4,92	5,00	0,34
Hat geholfen	4,87	5,00	0,49
Nächste Schritte klar	4,82	5,00	0,61
Geht mir besser	4,70	5,00	0,64
DURCHSCHNITT ALLER FRAGEN	4,85	5,00	0,50

II. Artikelserie in „Studier mal Marburg“

In einer Artikelserie beginnend 2024 bis April 2026 wurden alle Angebote der Servicestelle für Soziales vorgestellt und beworben. Im Folgenden ist als Beispiel der Beitrag aus dem März-Heft 2026 abgebildet.

Zwei Jahre „Servicestelle für Soziales“, Artikel aus dem März-Heft 2026
"Studier mal Marburg" - Stadtmagazin der Universitätsstadt Marburg
<https://www.marburg.de/aktuelles/studier-mal-marburg/>



Mit Feedback zum Geburtstag

■ Servicestelle: Offenheit statt Hürdenlauf

Marburgs Servicestelle Soziales feiert ihren zweiten Geburtstag – und hat pünktlich zum Jubiläum seit Anfang des Jahres ein neues Feedbacktool eingeführt. Denn statt eines Hürdenlaufs will die soziale Beratung im Erwin-Piscator-Haus niedrigschwellige, barrierefreie Anlaufstelle sein.

Und die Rückmeldungen sollen zeigen, wie das Angebot im Herzen der Stadt bei den Menschen ankommt. Schon im Januar kam von 54 Ratsuchenden Feedback – und das war mit einem Durchschnittswert von 4,77 bei 5 für volle Zustimmung sehr positiv. Statt von Behörde zu Behörde zu wandern, finden die Bürger*innen in der Marburger Servicestelle eine Bündelung von Kompetenzen. Ob es um Wohngeld, den MarburgPass oder die Grundsicherung geht – die Servicestelle fungiert als Knotenpunkt. Die Berater*innen verstehen sich nicht als Verwalter, sondern als Wegweiser. Wer vor Ort Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen benötigt, erhält diese unkompliziert am Computer; wer spezifischere Fragen zum Jobcenter oder zur Familienkasse hat, wird oft direkt im selben Raum weitergeleitet, so Beraterin Maria Mahler. Denn der städtische Fachbereich Soziales und Wohnen hat mit der Servicestelle 2024 ein offenes Beratungsangebot zu unterschiedlichen sozialen Fragestellungen geschaffen. Die Vielfalt lebt davon, dass sich auch andere Ämter, Behörden und Vereine vor Ort in der Biegenstraße beteiligen und Sprechstunden anbieten. Ansprechpartnerin für die zahlreichen Kooperationspartner*innen und zuständig für die Organisation des An-

gebots ist die städtische Sozialplanung. Es finden regelmäßige Treffen mit allen Beteiligten statt, um das breite Angebot weiterzuentwickeln und an die Bedarfe anzupassen. Über die Homepage der Servicestelle und Fragebögen, die vor Ort ausliegen, können die Menschen ihre Meinung abgeben. Waren Sie mit der Beratung zufrieden? Sind die nächsten Schritte klar? Was kann am Angebot noch weiter verbessert werden? – das sind die Fragen. „Noch während der Beratung wurden Termine bei der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter vereinbart. Ich weiß direkt, wie es weitergeht“ oder „Der Bildungspunkt hat mir heute bei dem weiteren Vorgehen sehr weitergeholfen und Dinge gut und einfach erklärt, sodass ich weiß, wie ich weiter vorgehen kann“ lauten zwei der Zitate. Für die Stadtverwaltung ist das positive Echo mehr als nur Statistik. Es ist der Beleg für eine „Wirkungsorientierung“, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt. Rund 2500 Menschen haben so bisher Hilfe in unterschiedlichen Lebenslagen erhalten. „Mit dem direkten Feedback haben wir ein Instrument geschaffen, das uns zeigt, wo unser Hilfe wirkt und wo wir nachjustieren. Was die Sozialstaatskommission für eine grundlegende Strukturreform mit einer Anlaufstelle für verschiedene Sozialleistungen vorschlägt, setzt Marburg mit der Servicestelle bereits seit 2024 um“, so Stadträtin Kirsten Dinnebiel. Die Stadt bietet dabei persönliche Beratungen neben den digitalen Zugangsmöglichkeiten. „Besonders nachgefragt werden Sozialleistungen, wie die Grundsicherung, Wohngeld und das Bürgergeld. Hilfen bei Schwerbehinderung und Familienleistungen sind auch häufige Beratungsthemen“, wirft die städtische Sozialplanerin eine Blick auf die Statistik. Das Angebot wurde an die Bedarfe angepasst.



Servicestelle FÜR SOZIALES



Marburger*innen finden mit der Servicestelle seit zwei Jahren einen offenen Anlaufpunkt für ihre Fragen. (Foto: Stadt)

So findet die Beratung zum Marburg-Pass seit dem letzten Jahr an vier Tagen in der Woche in der Servicestelle statt, erklärt Monique Meier. Alle Sprechzeiten, Kontaktdaten und Öffnungszeiten der Servicestelle im Erdgeschoss des Erwin-Piscator-Hauses können online abgerufen werden.

Sprechzeiten und Kontakt

- Geöffnet ist die Servicestelle Soziales in der Biegenstraße montags und mittwochs von 9 bis 13 Uhr, dienstags und donnerstags von 9 bis 17 Uhr und freitags von 9 bis 13 Uhr. Ein Kontakt ist auch per E-Mail unter servicestelle-soziales@marburg-stadt.de sowie auch telefonisch unter (06421) 201-5050 möglich.
- Es gibt wöchentliche Sprechzeiten zur Grundsicherung, zum Wohngeld und zum MarburgPass. Das KreisJobCenter des Landkreises Marburg-Biedenkopf ist mit einer wöchentlichen Sprechstunde zum Bürgergeld und den Bildungs- und Teilhabeleistungen in der Servicestelle vor Ort.
- Die Praxis GmbH hilft bei der Jobsuche und bei Antragstellungen. Die Agentur für Arbeit bietet regelmäßig Beratung zur Ausbildungs- und Arbeitssuche an und ist mit dem Angebot „Bildungspunkt“ vor Ort. Zum Kindergeld und Kinderzuschlag berät die Familienkasse. Zu den weiteren Angeboten gehören „Maribel – die Babybegrüßung“, „Marburg hilft“ und die Ombudsstelle „Fair Wohnen“, welche bei schwierigen Mietverhältnissen berät. Stadträtin Kirsten Dinnebiel bietet eine Bürger*innensprechstunde an.



Feedback

- Auch der Marburger Verein für Selbstbestimmung und Betreuung, Forum Betreuung und das Versorgungsamt haben Sprechstunden in der Servicestelle. Das Soul-Netzwerk unterstützt Menschen mit psychosozialer mehrsprachigen Beratung.
- www.marburg.de/servicestelle