



## **Zwischenbericht 2025 – Vier Jahre Ombudsstelle „Fair Wohnen“**

Die Ombudsstelle "Fair Wohnen" ist ein Angebot der Universitätsstadt Marburg, das seit vier 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 175 Menschen** in Anspruch genommen worden. Die städtische Sozialplanung hat das Konzept für diese Ombudsstelle erarbeitet und begleitet als hauptamtliche Koordinatorin die Umsetzung und die stetige Weiterentwicklung des Unterstützungsangebots.

Der Zwischenbericht 2025 ist die mittlerweile vierte Veröffentlichung zur Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“. Der vorliegende Bericht umfasst konzeptionelle 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. Vier Jahre Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2025 .....	3
2.1 Die Arbeit und das Team der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ .....	3
2.2 Die Beratungsstandorte.....	5
2.3 Die Ombudsverfahren: Beratungen und Themen .....	6
2.4 Gemeinsame Arbeitstreffen der Haupt- und Ehrenamtlichen .....	9
2.5 Erfahrungsbericht von Silvia Lerch-Denfeld über die ehrenamtliche Tätigkeit in der Ombudsstelle nach dem Umzug in die Servicestelle	10
2.6 Erfahrungsbericht von Bettina Böttcher-Dutton zur ehrenamtlichen Tätigkeit in der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ am Richtsberg .....	11
3. Informationen auf einen Blick .....	14

## 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. Vier Jahre Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2025**

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

Die Universitätsstadt Marburg hat das Ombudsangebot „Fair Wohnen“ im Jahr 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 und die Wohnungsbaugesellschaften 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 Marburger Einwohnerinnen und Einwohnern in Anspruch genommen werden und ist auf das Stadtgebiet Marburg begrenzt.*

## **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 2025, vier ehrenamtliche Ansprechpersonen tätig:

- **Bettina Böttcher-Dutton**
- **Helmut Fiedler**
- **Silvia Lerch-Denfeld**
- **Gerty Poletti**

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 derzeit am Mittwoch von 17 bis 19 Uhr und am Donnerstag von 16 bis 17 Uhr. Termine außerhalb der Sprechzeiten sowie Hausbesuche sind nach Absprache möglich.

Über die städtische Homepage stehen Flyer in mehreren Sprachen, die Kontaktdaten und weitere Informationen zur Verfügung:

[www.marburg.de/fair-wohnen](http://www.marburg.de/fair-wohnen).

## 2.2 Die Beratungsstandorte

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ ist aktuell an zwei Beratungsstandorten tätig. Im Beratungs- und Begegnungszentrum (BBGZ) in der Sudetenstraße 24 am Richtsberg wird seit Mai 2022 mittwochs von 17 bis 19 Uhr eine Sprechzeit angeboten. Seit September 2024 gibt es in der Servicestelle für Soziales in der Biegenstraße 15 eine offene Sprechstunde von „Fair Wohnen“: donnerstags von 16 bis 17 Uhr. Eine Übersicht ist online abrufbar: [www.marburg.de/servicestelle](http://www.marburg.de/servicestelle).

Die Ombudsstelle hatte zum Angebotsstart 2021 ein Büro im Gebäude des städtischen Fachbereichs „Soziales und Wohnen“ in der Friedrichstraße 36. Dort war die Stelle zu Beginn mit drei Sprechzeiten tätig und das Büro wurde von dem gesamten Team im Wechsel genutzt.



Nachdem die Inanspruchnahme des Beratungsangebots im Sozialamt in den letzten Jahren zurückging, ist das Angebot „Fair Wohnen“ aus der Behörde in die Servicestelle im Erwin-Piscator-Haus umgezogen. In der Friedrichstraße wird seit Ende 2024 keine Sprechzeit mehr angeboten; bei Bedarf stehen dort aber vor Ort mehrere Besprechungsräume für individuelle Termine mit Ratsuchenden zur Verfügung.

Die Auswahl der Beratungsstandorte richtet sich nach den Bedarfen und der Nachfrage. Dem entsprechend wurde das Angebot in den letzten Jahren örtlich angepasst. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass ein dezentrales Angebot der Ombudsstelle am Richtsberg sehr sinnvoll ist. Es gab und gibt nach wie vor viele Anfragen von Menschen, die am Richtsberg wohnen. Die Ombudsstelle steht zudem auch mit dem Ortsbeirat Richtsberg im Austausch und nimmt einmal jährlich an einer Beiratssitzung teil, um über die Situation und Entwicklungen zu berichten. Im Spätsommer bzw. Herbst 2025 wird das Team der Ombudsstelle erneut in einer Beiratssitzung am Richtsberg zu Gast sein, um einen Einblick in die aktuelle Arbeit zu geben.

Perspektivisch könnte das Angebot in weitere Stadtteile ausgeweitet werden. Überlegungen für diesen quartiersbezogenen Ansatz wurden im Team diskutiert und werden im nächsten Schritten mit den Ansprechpartner\*innen in den Quartieren besprochen.

## 2.3 Die 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 2025 - haben bisher rund 175 Menschen**

Kontakt zur Ombudsstelle „Fair Wohnen“ aufgenommen. Durchschnittlich hatten die Ratsuchenden zwei bis drei Gesprächstermine 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. *Auch im vierten Jahr der Arbeit hat sich gezeigt, dass die Anfragen zunehmend 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 auch 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 Ziel- und Altersgruppen vertreten. 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 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 auf den Seiten 7 und 8).

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:

- Lärmbelästigung durch einen Nachbarn → Störungsprotokoll und Unterstützung bei einem klärenden Gespräch mit dem Nachbarn und einem Brief an den Vermieter → Klärung ist erfolgt
- Schimmelproblematik in der Mietwohnung führt zu Gesundheitsbeschwerden → Kontakt zur Wohnungsbaugesellschaft und dem Hausmeister → Beseitigung des Schimmels
- 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
- Wasserschaden hinter der Spüle → Klärung ist erfolgt, Unterstützung bei Kontakten zu den Handwerkern
- Konflikte in Gemeinschaftsunterkunft → Zusammenarbeit mit Fachdienst Migration und Flüchtlingshilfe und dem zuständigen Pädagogen → Streitschlichtung
- Mieterin mit einem „Messie-Syndrom“ hat schriftliche Wohnungskündigung erhalten → Einbinden des Sozialpsychiatrischen Dienstes zum Beginn einer Therapie, Entrümpelung und Aufräumen der Wohnung mit Unterstützung der Ombudspersonen (Kleiderschrank aufgebaut etc.) → Obdachlosigkeit konnte erfolgreich abgewendet werden (siehe Kapitel 2.6, Seite 11f)
- Trennung und Auszug von Partnerin, Abschluss eines neuen Mietvertrags für dieselbe Wohnung → Unterstützung bei den Formalien
- hohe Miet- und Nebenkostenabrechnung, Überforderung mit Situation → Kontakt zum Betreuer und zum Sozialamt, Klärung des Sachverhalts
- Vermieterin lebt selbst auch im Haus und es gibt Streit mit Mieter\*innen → Kommunikation konnte verbessert werden

- Fragen zum Umfang der Renovierungsarbeiten beim Auszug  
→ direkte Klärung mit Wohnungsbaugesellschaft, vor einer geplanten Sanierung ist weder Streichen noch neue Tapete sinnvoll
- 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 dem Vermieter, Schreiben zur Mietminderung formuliert
- Mietschulden und weitere Schulden gefährden den Wohnheimplatz und die Ausbildung → Unterstützung und zusätzliche sozialpädagogische Hilfe zum Erhalt des Mietverhältnisses und der Fortführung der Ausbildung
- 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
- zwei fehlende Türen wurden vom Vermieter beim Einzug zugesichert  
→ Unterstützung bei der Klärung und Dokumentation → Schreiben an Vermieter mit Fristsetzung
- 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, Klärung, Rundschreiben erwirkt
- Wasserschaden → Unterstützung bei Kontaktaufnahme und Klärung
- 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
- Mieter hat Abmahnung erhalten, da er Allgemeinwasser für Nutzgarten verwendet → Grund ist die defekte Regenrinne – leere Regenwassertonne  
→ konstruktive Einigung, Wohnungsbaugesellschaft repariert die Regenrinne
- Mieter hat Gartenabfälle verbrannt, daher Abmahnung wegen Brandgefahr  
→ Einigung, dass zukünftig eine Gartenbaufirma die Pflanzen entsorgt

Insgesamt sind die Ombudsverfahren meist 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 2.5 und 2.6).

## **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 teil. Beispielsweise waren bei den Treffen in den letzten Monaten Vertreter der GeWoBau, der GWH und der Nassauischen Heimstätte / Wohnstadt zu Gast. Zudem nahmen auch weitere Kooperationspartner\*innen an thematischen Sitzungen teil. Beispielsweise gab es zum „Marburger Mietspiegel“ einen Austausch mit dem Leiter des städtischen Fachdienstes „Bauverwaltung und Vermessung“. Zur „Müllproblematik am Richtsberg“ war der Fachdienst „Klima-, Umwelt- und Naturschutz“ eingeladen und im Nachgang des Treffens hat sich eine eigenständige Arbeitsgruppe zur Durchführung zielgerichteter Projekte & Aktionen gegründet.

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.

In der kommenden Sitzung im Juni ist die Stadt Gießen mit Vertreter\*innen des „Amtes für soziale Angelegenheiten“ in Marburg zu Besuch. Gießen hat bereits seit längerem ein Interesse an dem Marburger Konzept und der Umsetzung der Ombudsstelle „Fair Wohnen“. Bei dem Treffen wird es darum gehen, die Arbeit in Marburg besser kennenzulernen, um das Angebot auch in Gießen zu etablieren.

## **2.5 Erfahrungsbericht von Silvia Lerch-Denfeld über die ehrenamtliche Tätigkeit in der Ombudsstelle nach dem Umzug in die Servicestelle**

Seit September 2024 ist die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ nicht mehr in den Räumen des Sozialamtes in der Friedrichstraße 36, sondern in der im März 2024 eingerichteten „Servicestelle für Soziales“ im Erwin-Piscator-Haus angesiedelt. Hier werden von verschiedenen sozialen Stellen vielfältige Beratungsangebote an verschiedenen Wochentagen und zu unterschiedlichen Tageszeiten gemacht. Die Ombudsstelle ist in der Servicestelle jede Woche mit einer Mitarbeiterin und einem Mitarbeiter im Wechsel besetzt.

Die Servicestelle ist somit ein komplexes Beratungszentrum, das für die Ratsuchenden zentral gelegen und hervorragend an die Busverbindungen angebunden ist. Bisher haben wir dennoch keine Veränderung in der Nachfragestruktur festgestellt. Die meisten Nachfragen erreichen uns weiterhin per Mail oder als Telefonate und nicht über den persönlichen, spontanen Kontakt. Nicht ganz sicher ist auszumachen, ob es seit dem Ortswechsel mehr Anfragen gibt, die zentraler gelegene Ombudsstelle also häufiger frequentiert wird als bisher am Standort Friedrichstraße.

Erstaunlicherweise gibt es gerade in der letzten Zeit aus meiner Erfahrung mehr Menschen, die berichten, erst vor Kurzem von der Existenz des Ombudsangebotes erfahren zu haben, obwohl die Stelle bereits seit vier Jahren besteht und ihr Angebot sehr ausgiebig in Wort und Bild und in verschiedenen Medien vorgestellt wurde. Auch anderen internen städtischen und externen Stellen im Umfeld des Wohnungsmarktes sind wir aufgrund von Kooperationen bekannt. Denn in vielen monatlichen Koordinationssitzungen sind Vertreter\*innen der Marburger Wohnungsbaugesellschaften sowie auch andere Mitarbeiter\*innen städtischer Ämter als Gäste eingeladen und im Austausch mit uns.

Eine ganz andere Erfahrung mit dem neuen Standort besteht darin, dass während unserer Sprechstunden in der Servicestelle immer auch hauptamtliche Mitarbeiter\*innen anwesend sind. Dadurch ergibt sich die Gelegenheit zum spontanen Austausch und zur gegenseitigen Beratung über bestimmte Konfliktfälle oder Vorgänge.

Sehr oft ist beispielsweise ein Ratsuchender in Wohnungsangelegenheiten (Konflikte mit Vermieter\*innen, Begleichung von Nebenkostenabrechnungen, Reaktion auf Kündigungen etc.) auch Sozialleistungsempfänger\*in, der als solcher u.a. vom „Allgemeinen Sozialen Dienst“ betreut wird. Die zuständige Mitarbeiterin bzw. der zuständige Mitarbeiter hat daher Zugriff auf Zahlen und Fakten und kann zu einer spezifischen Frage der Ombudsstelle bei Bedarf gezielt recherchieren und die Faktenlage an uns weitergeben.

Für uns können dadurch viele weitere Telefonate entfallen, die oft außerhalb der Sprechstunden geführt werden müssen und aufgrund mehrfacher Versuche, den zuständigen Mitarbeiter bzw. die zuständige Mitarbeiterin zu erreichen, aufwändig sind.

Nach meiner Erfahrung können diese Wege dadurch verkürzt werden und zu einer enormen Beschleunigung bei der Klärung einer Situation beitragen. Diese Beschleunigung führt zu mehr Zufriedenheit bei den Ratsuchenden und zu höherem Vertrauen in unsere Arbeit. Auch wir haben dadurch ein Erfolgserlebnis, das Zuversicht und Motivation vermittelt!

## **2.6 Erfahrungsbericht von Bettina Böttcher-Dutton zur ehrenamtlichen Tätigkeit in der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ am Richtsberg**

In unserer Sprechstunde der Ombudsstelle "Fair Wohnen" am Richtsberg, sind wir in der Funktion als Ombudsfrauen im Ehrenamt tätig. Wir, das sind Bettina Böttcher-Dutton und meine Kollegin Gerty Poletti.

Erstmalig wurden wir konfrontiert und eingebunden mit einem Fall einer Mieterin im November 2024, die, wie sich später herausstellte, unter einem Messie-Syndrom leidet.

Nach Schätzungen von Selbsthilfegruppen leben rund zwei Millionen Menschen in Deutschland mit "Messie-Syndrom". Das äußere Chaos ist meist Ausdruck einer psychischen Erkrankung. Sie sammeln Zeitungen, Elektroschrott und vieles mehr - ihr Alltag wird von Chaos und Desorganisation beherrscht. Menschen deren Leben durch das Anhäufen von Dingen bestimmt wird und die in ihrer Wohnung kaum noch Platz zum Leben finden, werden seit Ende der Neunziger Jahre als "Messies" (abgeleitet vom englischen Wort "mess" gleich Chaos, Durcheinander) bezeichnet.

Das Chaos ist das Prägnanteste: „Das innere Chaos, das sich nach außen zeigt.“ Es ist, als ob man blockiert und gelähmt auf einem Stuhl inmitten des Chaos sitzt und einfach nichts tun kann. Die Betroffenen leiden darunter, dass ihre Gedanken immer wieder um die Bewältigung der einfachsten täglich anfallenden Arbeiten kreisen, und sie erleben oft eine Hoffnungslosigkeit, dieses Problem jemals in den Griff zu bekommen.

In Chaotischen Zuständen leben – Prioritäten zu setzen, fällt unglaublich schwer.

## **Platz für ein Stück normalen Alltag**

Die Mieterin kontaktierte uns notfallmäßig im November und bat inständig um Hilfe, da die Wohnungsbaugesellschaft einen Begehungstermin in Ihrer Wohnung für den kommenden Morgen terminiert hatte. Aufgrund des Zustandes in der Wohnung konnte man eine technische Wartung nicht durchführen und dieses wurde dem Vermieter gemeldet. Daraufhin hat die Mieterin versucht, mit Hilfe eines Bekannten etwas aufzuräumen, allerdings wären sie mit dem Sortieren noch nicht fertig geworden und fühlte sich mit der jetzigen Situation völlig überfordert.

In der Kürze der Zeit organisierten wir für den folgenden Tag, dass unser Kollege Helmut Fiedler von der Ombudsstelle daran teilnehmen sollte, allerdings hatte die Mieterin aufgrund gesundheitlicher Gründe den Termin abgesagt, mit dem Versprechen, dass Sie sich bei uns zurückmeldet.

Kurz vor Weihnachten war ich persönlich vor Ort und die betroffene Mieterin öffnete mir die Tür. Sie war sehr freundlich und zuvorkommend, allerdings war das Ausmaß von Chaos in dieser Zwei-Zimmer-Wohnung unbeschreiblich. Ich konnte gerade noch so den Hausflur betreten und ich selber war persönlich schockiert darüber, wie schlecht es einem Menschen gehen muss, um so zu leben. Die Mieterin ist berufstätig und lebt in dieser Lebenssituation völlig isoliert, das Ausmaß dieser Erkrankung ist unvorstellbar.

Nun stand ich da und sah mit Schrecken an einer sichtbaren Pinnwand, dass dort schon die zweite Abmahnung vor einer fristlosen Kündigung von der Wohnungsbaugesellschaft eingegangen ist, mit einer Terminierung der Wohnungsbesichtigung, datiert für den 19.12.2024.

Gemeinsam haben wir die Situation ausführlich besprochen und die Mieterin war bereit dazu, die entsprechende Unterstützung anzunehmen. Dieser erste Schritt war notwendig, um die nächsten Maßnahmen einzuleiten. Wir haben am selben Tag eine Entrümpelungsfirma gefunden, der Inhaber war nach dem telefonischen Austausch eine Stunde später vor Ort. In dieser komplexen Lage war er menschlich sehr einfühlsam, dieses war in der Gesamtsituation sehr hilfreich und unterstützend.

Ein bezahlbarer Kostenplan wurde für die Mieterin erstellt mit der Zusage, am darauffolgenden Tag mit der Entrümpelung zu beginnen. Weiterhin gab es einen intensiven Austausch zum Sachverhalt mit dem Hausmeister und Vertretern der Wohnungsbaugesellschaft. Bis zum ersten Besichtigungstermin folgten viele Hausbesuche und Gespräche mit der Mieterin. Denn die Entsorgung der Müllberge aus der Wohnung war ein tagtäglicher Kampf, da es für die Mieterin buchstäblich eine Qual war trotz der prekären Lebenssituation, sich von den massiv angehäuften Gegenständen in der Wohnung zu trennen.

Am 19.12.2024 fand die erste Begehung gemeinsam mit dem Hausmeister, dem Techniker der Wohnungsbaugesellschaft, dem Inhaber von der Entrümpelungsfirma, der Mieterin und uns statt. Dazu erfolgte ein sehr konstruktives Gespräch, mit dem Ergebnis eine Fristverlängerung für eine weitere Begehung zum 20.01.2025 zu erwirken.

Unser gemeinsames Ziel war und ist es, eine fristlose Kündigung und eine mögliche Obdachlosigkeit mit allen Mitteln für die Mieterin zu verhindern. Bis zum nächsten Termin gab es noch viel zu tun, um gemeinsam mit der Mieterin in kleinen Schritten Veränderungen zu erarbeiten und umzusetzen. In diesem Zusammenhang wandte sich die Mieterin nochmals an den sozialpsychiatrischen Dienst zur persönlichen Beratung mit dem zukünftigen Schritt für eine therapeutische Unterstützung.

Am 20.01.2025 folgte der entscheidende Begehungstermin mit den Vertreter\*innen der Wohnungsbaugesellschaft. Die Entrümpelung war abgeschlossen, rund fünf Tonnen Müll wurden aus der Wohnung entsorgt, der erste neue Schlafzimmerschrank wurde aufgebaut und viele positive kleine Veränderungen haben stattgefunden.

Mit dem Resultat waren alle Beteiligten zufrieden und der Mieterin wurde nicht gekündigt. Wir als Ombudsstelle haben der Wohnungsbaugesellschaft in dieser Runde zugesagt, die Mieterin weiterhin zu begleiten.

### **Prävention statt Obdachlosigkeit**

Durch eine professionelle, differenzierte, jeweilige Lebenssituation abgestimmtes Hilfs- und Serviceangebot kann Obdachlosigkeit bzw. Kündigung des laufenden Mietvertrages und Verlust der eigenen Wohnung verhindert werden, sowie die Wohnsituation verbessern, um den Erhalt der eigenen Wohnung und das gewohnten Umfeld zu gewährleisten.

Der erste Schritt in diesem beschriebenen Fall ist getan und hat etwas bewegt. Allerdings ist das bisher nur gelungen mit der intensiven Teamarbeit und im Zusammenspiel aller Beteiligten in der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ und der erfolgten kontinuierlichen Vernetzung mit anderen Beratungsstellen und einer kooperativen Wohnungsbaugesellschaft in diesem speziellen Fall.

In diesem Rahmen bedanken wir uns bei allen Beteiligten, die uns in dem bisherigen Prozess begleitet haben und unserer lieben Mieterin, die bis jetzt viel Kraft und Stärke aufgebracht hat, Hilfe anzunehmen und wir immer wieder dadurch erleben, wie wunderbar es ist, für die Menschlichkeit einzustehen.

### 3. Informationen auf einen Blick

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.

- Studier mal Marburg, September 2024  
<https://www.marburg.de/portal/seiten/studier-mal-marburg-das-stadtmagazin-900000299-23001.html>
- Pressemitteilung Juli 2024  
„Fair Wohnen“ hilft Mieter\*innen Konflikte klären, Hilfe vermitteln und Lösungen finden  
<https://www.marburg.de/portal/meldungen/konflikte-klaeren-hilfe-vermitteln-und-loesungen-finden-900011750-23001.html>
- Veröffentlichung in der Integreat App, Kreisausschuss des Landkreises Marburg-Biedenkopf  
<https://integreat.app/marburg-biedenkopf/de-si/beratung/wohnung/>
- Pressemitteilung Mai 2022  
„Ombudsstelle „Fair Wohnen“ - Hilfe für bereits 54 Mieter\*innen in Marburg“
- 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“

Fair Wohnen  
Ombudsstelle

