

Zweiter Zwischenbericht zur Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ - Stand Mai 2023 -

Die Ombudsstelle "Fair Wohnen" ist ein Angebot der Universitätsstadt Marburg, das seit zwei 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 90 Menschen in Anspruch genommen worden. Die städtische Sozialplanung hat das Konzept für die Ombudsstelle erarbeitet und begleitet als hauptamtliche Koordinierungsstelle die Umsetzung und eine stetige Weiterentwicklung des Unterstützungsangebots.

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

Inhalt

1. Das Ombudsangebot „Fair Wohnen“	2
2. Zwei Jahre Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2023.....	3
2.1 Die Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“	3
2.2 Zwei Beratungsstandorte seit 2022	4
2.3 Ombudsverfahren: Beratungen und Themen	5
2.4 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Silvia Lerch-Denfeld.....	7
2.5 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Bettina Böttcher-Dutton.....	8
2.6 Gemeinsame Arbeitstreffen der Haupt- und Ehrenamtlichen	11
3. Neue Themen seit 2023	11
4. Weitere Informationen	14

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 Anbieter*innen. Bei Bedarf können sich auch Vermieter*innen beraten lassen.

Die in Marburg bereits vorhandenen Strukturen werden durch das Ombudsangebot bedarfsgerecht ergänzt. Im Vorfeld der Einführung der neuen Stelle fand ein fachlicher Austausch mit den regionalen Netzwerkpartner*innen statt. Hierbei wurde das Konzept vorgestellt und die Rahmenbedingungen sind gemeinsam besprochen worden. Das Team hat dann im Mai 2021 mit der Beratungsarbeit begonnen.

Das Ziel eines Ombudsverfahrens ist es, durch Vermittlung die Lage der ratsuchenden Menschen zu verbessern und die Beendigung von Streitigkeiten zu erreichen. Dazu steht eine Ombudsperson mit allen relevanten Akteurinnen und Akteuren im 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 Menschen berücksichtigt werden. Die Ehrenamtlichen sind in den Prozessen als Vermittler*innen tätig, um die 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 für alle Beteiligten zufriedenstellend sein.*

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

Die Aufgaben der 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. Zwei Jahre Ombudsstelle von Mai 2021 bis Mai 2023

2.1 Die Arbeit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“

Die Universitätsstadt Marburg hat das Ombudsangebot „Fair Wohnen“ 2021 als ein 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 gab es auf Einladung des Oberbürgermeisters einen fachlichen Austausch mit den Netzwerkpartner*innen, um die konzeptionelle Idee vorzustellen. Die Einführung der 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 der städtische Fachdienst Wohnungswesen (Wohnraumvermittlung) oder der Landkreis Marburg-Biedenkopf werden zu den regelmäßig stattfindenden Treffen der Ombudsstelle eingeladen, um eine gute Vernetzung zu gewährleisten.

Das Ombudsangebot wird als Bindeglied zwischen Mieter*innen und Vermieter*innen verstanden, um Schwierigkeiten und Konflikte zu klären. Die Ombudsstelle ist hierbei ein Unterstützungsangebot für Mieter*innen der Wohnungsbaugesellschaften und für Mieter*innen von Wohnungen privater Vermieter*innen. Bei Bedarf können sich auch Vermieter*innen an die Stelle wenden, wenn eine Hilfestellung oder eine Mediation gewünscht wird (s. auch Abschnitt 3. „Neue Themen seit 2023“).

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

Das Team der Berater*innen

Das Team der Ombudspersonen wurde 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 fünf Ansprechpersonen tätig:

- Bettina Böttcher-Dutton
- Helmut Fiedler
- Silvia Lerch-Denfeld
- Natalia Pauli
- Janina Werth

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

Hauptaufgaben der Ombudspersonen sind:

- Gespräche führen, sich die Sorgen und Nöte anhören (niederschwellig)
- beraten, was getan werden kann (Empfehlungen geben)
- 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 Mitte Mai 2021 feste Sprechzeiten angeboten. Die Sprechstunden sind jeweils am Montag, Mittwoch und Donnerstag, von 17 bis 18 Uhr. Persönliche Beratungstermine sowie Hausbesuche sind nach Absprache möglich. Über eine Homepage und Flyer in sechs Sprachen stehen nähere Informationen zur Verfügung: www.marburg.de/fair-wohnen.

Die Ombudsstelle hat seit dem Angebotsbeginn ein Büro beim Fachbereich Soziales und Wohnen in der Friedrichstraße 36. Seit Mai 2022 ist dann ein zweiter Standort im Beratungs- und Begegnungszentrum am Richtsberg (BBGZ) in der Sudetenstraße 24 hinzugekommen. Hier sind die Ombudspersonen jeweils mittwochs von 17 bis 19 Uhr vor Ort (→ siehe zur Ausweitung des Angebots auch den folgenden Abschnitt 2.2).

2.2 Zwei Beratungsstandorte seit 2022

Die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ war zu Beginn nur zentral in der Stadtmitte verortet. In der Friedrichstraße 36 hat die Ombudsstelle ein Büro beim Fachbereich Soziales und Wohnen, das zunächst von allen Ehrenamtlichen im Wechsel genutzt wurde. An diesem Standort können Gespräche mit den Ratsuchenden in dem Büro „Raum -1.26“ und zudem auch in einem kleinen oder einem großen Besprechungsraum stattfinden. Je nach Bedarf werden auch Hausbesuche durchgeführt.

Aufgrund der Nachfrage und Inanspruchnahme des Beratungsangebots wurde dieses 2022 ausgeweitet. Die Arbeit des ersten Jahres hatte gezeigt, dass auch ein dezentrales Angebot der Ombudsstelle sinnvoll ist. Da es viele Anfragen von Menschen gab und gibt, die im Stadtteil Richtsberg wohnen, wurde hier ein neuer Beratungsstandort geschaffen und eine wöchentliche Sprechstunde eingeführt.

Im Mai 2022 startete das Angebot „Fair Wohnen“ mit Sprechzeiten im Beratungs- und Begegnungszentrum in der Sudetenstraße 24 (BBGZ). Jeweils mittwochs von 17 bis 19 Uhr wird hier eine telefonische Beratung angeboten und nach Terminabsprache ist auch eine persönliche Unterstützung in den Räumlichkeiten des Beratungszentrums möglich. Das Team der Ombudsstelle hat sich 2022 im Ortsbeirat Richtsberg vorgestellt, um über das neue Angebot vor Ort zu informieren. Es wurde hierbei verabredet, dass die Mitarbeiter*innen der Ombudsstelle fortan einmal jährlich in den Ortsbeirat Richtsberg kommen, um über die aktuelle Situation zu berichten. Voraussichtlich im Juli 2023 wird das Team wieder zu Gast in einer Ortsbeiratssitzung sein, um einen Einblick in die Arbeit zu geben.

2.3 Ombudsverfahren: Beratungen und Themen

Alle Ombudspersonen führen eine gemeinsame Statistik, in der alle Ratsuchenden vermerkt und die Kontakte dokumentiert sind. Dieser 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 2023) haben bisher 90 Menschen Kontakt zur Ombudsstelle „Fair Wohnen“ aufgenommen. Durchschnittlich hatten die Ratsuchenden zwei bis drei Kontakte mit den Ombudspersonen.

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

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

Die Gründe für eine Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle sind sehr vielfältig. Im zweiten Jahr der Arbeit hat sich dies noch einmal deutlicher gezeigt. Zu der Zielgruppe gehören Menschen jeglichen Alters mit sehr verschiedenen Fragestellungen. Von Senior*innen bis zu Studierenden sind alle Altersgruppen vertreten, wobei der Schwerpunkt bei den älteren Ratsuchenden liegt. Die Studierenden wurden in einigen Fällen an die studentische Rechtsberatung verwiesen, wenn sich der Sachverhalt nur durch eine rechtliche Prüfung klären ließ.

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 ließen sich beraten. Sozialräumlich betrachtet, lebt ein Großteil der Ratsuchenden am Richtsberg, so dass der zweite Beratungsstandort in diesem Quartier nach wie als sinnvoll eingeschätzt wird.

Der Unterstützungsgrund ist bei den Menschen individuell ebenso verschieden wie der Umfang der benötigten Hilfe. Die bisherigen Ombudsverfahren können somit nicht verallgemeinert werden. Auf 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 Ombudsverfahren).

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

Die folgende Aufzählung gibt einen Einblick in die Vielfalt der Anfragen und bisherigen Ombudsverfahren:

- 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 (Kontakt zum Vermieter)
- Unterstützung beim Kontakt zum Hauswart wegen Sperrmüllproblematik
- kein funktionsfähiges Waschbecken (Klärung mit dem Hausmeister)
- zwischenmenschliche Probleme mit Vermieter, Mieter fühlt sich ungerecht behandelt (Gespräch)
- Unterstützung bei sprachlichen Hürden zur Klärung von Sachverhalten mit Vermieter (Dolmetscherservice des Landkreises involviert)
- Mäuse im Haus (Hausbesuch, Gespräch mit Vermieterin)
- Silberfische im Bad, Mieter schwerbehindert, Unterstützung und Hilfestellung waren bei der Klärung notwendig
- Mängel in der Wohnung (Kooperation mit dem Mieterverein)
- feuchter Keller (Kommunikation mit Wohnungsbaugesellschaft)
- Wasserschaden hinter der Spüle (Klärung ist erfolgt und Unterstützung bei Kontakt zu den 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 (Attest zu gesundheitlicher Verschlechterung, Gutachten)
- Trennung und Auszug von Partnerin, Abschluss eines neuen Mietvertrags für dieselbe Wohnung (Unterstützung bei Formalia)
- Mobbingvorwürfe von Wohngemeinschaft (Mediation mit der Vermieterin)
- Kontakt wegen vermeintlicher Probleme mit Hausmeister und Vermieter, im Ombudsverfahren stellt sich Einsamkeit als eigentlicher Grund heraus (Kontakt zu „In Würde teilhaben“, Bedarf Gesprächspartner*in zu haben)
- Schimmelbefall im Kinderzimmer, bei dem Kind wurde nun Asthma diagnostiziert (Kontakt mit Vermieter wurde hergestellt)
- Schwierigkeiten mit der Zahlung der Miete (Abklären der Situation und des Sachstandes)
- hohe Miet- und Nebenkostenabrechnung (Überforderung mit Situation, Kontaktaufnahme zum Betreuer, Klärung des Sachverhalts, Kontakt Sozialamt)
- Vermieter hat Renovierung der WG veranlasst, Renovierung erfolgte unsachgemäß, Möbel wurden auf die Straße gestellt und verschwanden (Brief an Vermieter formuliert, Schadensersatz)
- Studierender hat Schimmel im Bad, Vermieter spricht von Fehlverhalten (Baumängel betreffen mehrere Wohnungen, → studentische Rechtsberatung)
- Mängel der Wohnung führen zu hohen Heizkosten (Empfehlung: Beauftragung einer Fachfirma zur Begutachtung)

- geplante Modernisierung führt zu Mieterhöhung, Härtefallklausel im Anschreiben wurde aufgrund der Sprachkenntnisse nicht verstanden (Brief zum Widerspruch formuliert und Schilderung der persönlichen Härte, Wohngeldantrag)
- Mängel in der Küche (Hausbesuch, Wohnungsbegehung gemeinsam mit Vermieter, Schreiben zur Mietminderung formuliert)
- Betriebskostenerhöhung, Nachzahlung (Beratungsgespräch)
- großer Familie wurde aufgrund Eigenbedarfs gekündigt (Konflikt verhärtert, Kontakt Rechtsberatung, Überleitung Fachdienst Wohnungswesen, WBS)
- kaputte Heizung (Kontakt zum Vermieter, dieser hat Heizungsmonteur beauftragt und Kosten übernommen)
- Nachbarschaftskonflikte, Schikanen (Ursachenklärung, Gespräch mit Mietparteien, Unterstützung der Familie durch FD Migration und Flüchtlingshilfe, Kontakt zum Fachdienst Wohnungswesen, Umzug angestrebt)
- Mietverhältnis seit mehreren Wochen, privater Vermieter kündigt Mietvertrag nicht aus, Mieter hat sich daher noch nicht beim Einwohnermeldeamt offiziell gemeldet (Einwohnermeldeamt, Kontakt zum Mieterverein)

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

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

2.4 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Silvia Lerch-Denfeld

Im Verlauf meiner bisherigen Mitarbeit bei der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ habe ich den Eindruck gewonnen, dass die Probleme der Ratsuchenden vielschichtiger geworden sind. Sie sind nicht immer eindeutig oder ausschließlich auf Fragen des Wohnens, der Wohnverhältnisse oder der Mietkosten bezogen, sondern vielmehr handelt es sich zunehmend häufiger um ein Problembündel, das in seinen Einzelementen entschlüsselt werden muss, damit gezielt und sinnvoll beraten werden kann.

Da es hierbei oft auch um persönliche Probleme geht, die mit einem Wohn- beziehungsweise Mietproblem verbunden sind, ist bei der Beratung einerseits sehr viel Empathie und Fingerspitzengefühl gefragt, um im gemeinsamen Gespräch mit der/dem Ratsuchenden die gesamte Problemlage zu erfassen, um dann die Wohnproblematik herauszufiltern. Andererseits müssen wir als Beratende zugleich andere Beratungsstellen und deren Arbeit kennen, um diese als Kooperationspartner*innen einbeziehen und die richtige Spur für die Beratung legen zu können bzw. als Lotsin/Lotse die Ratsuchenden an andere geeignete Stellen zu vermitteln. Da wir keine Rechtsberatung durchführen, könnte zum Beispiel an den Mieterverein zur Anschlussberatung verwiesen werden.

Sehr hilfreich ist es dabei, dass wir in einem gut funktionierenden Team arbeiten, in dem wir bei Bedarf einzelne Fälle besprechen, uns gegenseitig beraten, Tipps und Ideen geben können, wie im Weiteren vorgegangen werden könnte, um möglichst gute Lösungen für die Betroffenen zu finden. Besonders in komplexeren Problemlagen ist es wichtig, dass die Beratung im Team funktioniert und man auf der Basis des gegenseitigen Vertrauens und der Offenheit gemeinsam den Fall erörtert. Immer wieder entscheiden wir uns auch zu einer gemeinsamen Bearbeitung einer Anfrage von Beginn an oder führen gemeinsam ein gewünschtes bzw. erforderliches Gespräch, um sich anschließend auf der Basis des gleichen Kenntnisstandes auszutauschen und die Problemlage zu bewerten.

Vor diesem Hintergrund ist die Beratung aufwändiger geworden und hat sich zugleich die Bearbeitungszeit für bestimmte Fälle deutlich verlängert. Ich glaube, dass unser Vorgehen der internen Beratung nicht nur für uns Beratende entlastend, sondern auch erfolgreich ist, denn wir haben gute und zufriedenstellende Lösungen in einigen Konfliktfällen gefunden. Über einen guten Abschluss sind auch wir sehr zufrieden, weil unser zentrales Anliegen, die Schwächeren der Gesellschaft zu stärken, erfüllt werden konnte.

Hinzu kommt, dass wir als ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle an eine städtische Einrichtung angebunden sind und auf diesem Hintergrund agieren. Dies erhöht die Akzeptanz unserer Beratungsarbeit, sodass Konfliktgespräche auf Augenhöhe geführt werden können.

Unsere monatlich stattfindenden Koordinationstreffen mit den Hauptamtlichen (Fachbereichsleitung und Sozialplanung) dienen dem regelmäßigen Austausch und der gegenseitigen Unterstützung. Hier erhalten wir wertvolle Anregungen, die wir in unsere Beratungsarbeit einfließen lassen.

2.5 Erfahrungsbericht von der Ombudsfrau Bettina Böttcher-Dutton

Für den Zusammenhalt unserer Gesellschaft ist der Respekt vor der Verschiedenheit der Menschen und ihrer Lebensentwürfe eine der wichtigsten Grundlagen. Sorgen wir für gleiche Teilhabe und mehr Zusammenhalt! Benachteiligte Menschen zu stärken und den berechtigten Forderungen eine Stimme zu geben, ist mit eine der Aufgaben der Ombudsstelle "Fair Wohnen".

Die Entscheidung, das Angebot der Ombudsstelle im größten Marburger Stadtteil Richtsberg mit einer Sprechstunde im Beratungs- und Begegnungszentrum (BBGZ) in der Sudetenstraße 24, jeweils mittwochs von 17.00 Uhr bis 19.00 Uhr stattfinden zu lassen, war ein richtiger und wichtiger Schritt, um bürgernah vor Ort zu sein.

Insbesondere mit der hohen Anzahl von Bewohner*innen mit Migrationshintergrund weist der Stadtteil auch eine überdurchschnittlich hohe Anzahl an Personen auf, die öffentliche Mittel in Form von Transferleistungen beziehen.

In der Funktion als Ombudsperson versuchen wir für Bewohner*innen, die sich unter diesen schwierigen Lebenssituationen an uns wenden, im Rahmen unserer Möglichkeiten alles auszuschöpfen, um eine adäquate Unterstützung zu gewährleisten.

Das stellt uns vor immer größere Herausforderungen und gleichzeitig wächst der Mut, die geforderten Aufgaben zuversichtlich anzugehen.

Wir wollen benachteiligte Menschen mit bestehenden Schwierigkeiten ihres Mietverhältnisses, mit Beratung und Unterstützung stärken und ihre berechtigten Interessen geltend machen. Denn der Respekt vor der Würde aller Bürger*innen heißt, dass alle ein Recht auf gleiche Verwirklichungschancen und ein sicheres Leben haben und dieses immer wieder eingefordert werden muss. Allerdings stoßen auch wir in unserem Ehrenamt in gewissen Situationen an unsere Grenzen, die mitunter menschlich sehr berührend sind und man dem hilflos gegenübersteht, da alle Möglichkeiten ausgeschöpft sind.

In unserer Sprechstunde, in der ich im Team mit meiner Kollegin Natalia Pauli tätig bin, erleben wir nicht nur die Probleme mit den Vermieter*innen und Nachbar*innen im Wohnumfeld, sondern es verbergen sich dahinter auch die einzelnen menschlichen Schicksale.

Die Vereinsamung aufgrund von Armut, gesundheitliche Einschränkungen physischer und psychischer Art und sprachliche Defizite der deutschen Sprache von Menschen mit Migrationshintergrund. Für viele Menschen führt das in ihrer Lebenssituation zur Isolation und dies bedeutet einen gravierenden Einschnitt ihrer Lebensqualität. Das sogenannte selbstbestimmte Leben findet quasi in der theoretischen Diskussion statt, die Realität ist leider eine andere.

Darum ist es umso wichtiger, dass wir als Stadtgesellschaft davor die Augen nicht verschließen, sondern in Form unserer Verantwortung gemeinsam etwas bewegen, denn das zeichnet unsere Menschlichkeit aus. Darum übe ich dieses Ehrenamt aus.

Die Zeit im Wandel - die Digitalisierung und was haben diese Themen mit der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ zu tun

Das berechtigte Ziel ist eine moderne bürgernahe Stadt, die allen Bürger*innen einen einfachen, digitalen Zugang zu ihren Dienstleistungen bietet, aber was heißt das in der alltäglichen Praxis und in unseren Sprechstunden, wo konkrete Probleme dazu angesprochen werden und man um unsere Hilfe bittet.

Einige Rentner*innen hatten sich hilfesuchend an die Ombudsstelle gewandt und berichtet, dass die jeweiligen Wohnungsbaugesellschaften aufgrund der neuen Heizkostenverordnung vom 01.12.2021 für Wohnungen, die mit zentraler Heizungs- und /oder Warmwasserversorgung beheizt werden, verpflichtet sind, die Mieter*innen monatlich über den eigenen Verbrauch zu unterrichten. Das ist grundsätzlich eine richtige und wichtige Information.

Allerdings hat die weitere geschilderte Information eine Folge und Konsequenz für benachteiligte Bürger*innen und stellt die Menschen vor ungeahnte Herausforderungen. Die Option für die Mieter*innen ist, dass man die Information des eigenen Verbrauchs digital abrufen kann, sollte das allerdings nicht möglich sein, fällt bei einem monatlichen Briefversand eine jährliche Pauschale von 30,00 Euro bis zu 60,00 Euro für den Verwaltungsaufwand an. Damit entstehen wieder zusätzliche Kosten für Menschen mit geringem Einkommen, die nicht im Besitz von digitalen Geräten oder auch mit der technischen Anwendung überfordert sind.

Der berechtigte Hinweis, dass digitale Informationen Ressourcen schonen und damit einen Beitrag zum Klimaschutz leisten, ist für Menschen, die von einer geringen Rente leben, nicht nachvollziehbar. Sie können die Mehrkosten nicht aufbringen.

Eine weitere Schwierigkeit beinhaltet das Verfahren der digitalen Bewerbung für eine Wohnung, dieses betrifft Wohnungsbaugesellschaften sowie private Vermieter*innen. Menschen mit Migrationshintergrund, mit teilweise sprachlichen Defiziten, ältere Menschen mit fehlendem digitalen Equipment und dem Nichtwissen der Anwendung sind ohne entsprechende Unterstützung bei der Wohnungssuche benachteiligt.

Die eigentlich als bürgernah gedachte Digitalisierung führt unter diesen Umständen im Alltag ungewollt für einige Menschen zu Schwierigkeiten.

Digitale Teilhabe wird zu einer zentralen Voraussetzung für soziale Teilhabe

Die Bürger*innen sollten zur digitalen Selbstbestimmung befähigt werden und dies braucht digitale Bildung und Weiterbildung für alle Generationen. Aus meiner Sicht als Ombudsfrau sollte der Zugang zum Netz kostengünstig oder kostenfrei sein. Alle Bürger*innen sollten zur digitalen Selbstbestimmung befähigt werden. Die Herkunft oder die Umstände der Lebenssituation dürfen davon nicht abhängig sein. Aus meiner Sicht braucht es einen Austausch am runden Tisch der sozialen Arbeit im Quartier mit allen Beteiligten in Form der praktischen und finanziellen Umsetzung.

Als ein Zwischenfazit meiner bisherigen Arbeit wäre es ein guter Ansatz, dass die Wohnbaugesellschaften, Beratungsstellen etc. ein kostenfreies Terminal für die Bewohner*innen für die digitale Anwendung zur Verfügung stellen.

Wir als Team der Ombudsstelle haben uns an den Oberbürgermeister Herrn Dr. Thomas Spies gewandt, um für diese Thematik zu sensibilisieren. Daraufhin folgte ein sehr konstruktiver Austausch. Die entsprechenden Fachdienste sind in Kenntnis gesetzt worden. Diese Entwicklung ist ein wichtiger und richtiger Schritt zur digitalen Teilhabe für benachteiligte Bürger*innen in Marburg.

2.6 Gemeinsame Arbeitstreffen der Haupt- und Ehrenamtlichen

Alle Mitwirkenden der Ombudsstelle treffen sich regelmäßig zu gemeinsamen Arbeitstreffen, bei denen ein Austausch zu aktuellen Anfragen und zu einzelnen Fällen erfolgt. Die Organisation und Moderation dieser Teamtreffen übernimmt die Sozialplanung als hauptamtliche Mitarbeiterin.

In diesem Rahmen findet eine kollegiale Beratung statt und es werden zudem auch organisatorische Themen besprochen. An diesen Austauschrunden nehmen, wie eingangs bereits 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“ (Träger: Arbeit und Bildung e.V.) zu Gast.

Zu weiteren Gästen gehörten auch die Mitarbeiter*innen des städtischen Fachdienstes Wohnungswesen. 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 unterstützen die gute Zusammenarbeit.

Zudem gibt es auch neue Kooperationen. So fand aktuell ein Austauschtreffen mit dem Studentenwerk zum Angebot „Wohnen für Hilfe“ statt. Auch bei Wohnpartnerschaften und Untermietverhältnissen können Schwierigkeiten auftreten, bei denen die Ombudsstelle zur Unterstützung eingeschaltet werden kann.

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.

3. Neue Themen seit 2023

Das Angebot der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ entwickelt sich bedarfsgerecht weiter.

Mit den steigenden Energiekosten ist beispielsweise der Bedarf an Informationen zu Beratungs- und Hilfsangeboten gestiegen. Menschen machen sich Sorgen, wie sie die steigenden Kosten bezahlen sollen und benötigen Unterstützung. Die Zugänge zu den sozialen Leistungen sind hierbei wichtig, wenn bspw. die Kosten für die Wohnung nicht mehr durch das Einkommen gedeckt werden können.

Die Universitätsstadt Marburg hat zu Beginn des Jahres 2023 das neue Wohngeld beworben. Da mehr Menschen wohngeldberechtigt sind, hat die Stadt Marburg neue Stellen im Fachdienst Wohngeld geschaffen und mit der Bewerbung des Wohngeldes eine Hotline für die Bürger*innen zum Thema „Wohngeld“ eingerichtet: 201-5555. Ein Erklär-Video zum Wohngeldantrag soll beim Ausfüllen des Antrags unterstützen:

<https://www.marburg.de/wohngeldantrag-anleitung>.

Alle erwachsenen Marburger*innen wurden angeschrieben und haben Informationen zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten erhalten. Der Fachbereich Soziales und Wohnen veröffentlichte einen neuen Flyer, der allen Schreibern beigelegt war. Hier sind Kontaktdaten zur Energieschuldenberatung der Verbraucherzentrale, zur Energieberatung der Stadtwerke, zum kostenfreien Stromsparcheck und zur Kampagne „Kleiner Dreh – Große Wirkung“ zusammengefasst. Zudem werden die Leistungen „Sozialhilfe“, „Bürgergeld“ und „Wohngeld“ kurz beschrieben und Ansprechpersonen genannt („Steigende Energiekosten“ - Flyer: www.marburg.de/sozialplanung).

Das Team der Ombudsstelle ist sensibilisiert, auf die Sozialleistungen hinzuweisen und an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten. Schwierigkeiten, die durch hohe Betriebs- oder Heizkostenabrechnungen, Stromschulden sowie steigende Mietkosten entstanden sind, können so durch gezielte Informationen geklärt werden.



© Stadt Marburg

Ein weiteres neues Thema in diesem Jahr ist die Unterstützung älterer Vermieter*innen. Für Eigenheimbesitzer*innen in der Nachfamilienphase kann es bei Untermietverhältnissen sehr hilfreich sein, Ansprechpersonen im Hintergrund zu haben.

Die Universitätsstadt Marburg möchte Wohnpartnerschaften fördern und auch hier ein „Faires Wohnen“ in Untermietverhältnissen unterstützen. So gibt es bspw. viele allein-stehende, ältere Menschen, die in einem großen Haus leben und deren Kinder bereits ausgezogen sind. Eine Untervermietung an Einzelpersonen oder Familien wird hier zwar oft als Bereicherung, aber auch als persönliche Herausforderung erlebt. Was ist, wenn Schwierigkeiten auftreten und Konflikte entstehen?

Neue Kooperation mit dem Studentenwerk

Im Idealfall unterstützen sich die Bewohner*innen gegenseitig, so wie es u.a. bei dem bereits bestehenden Projekt „Wohnen für Hilfe“ gedacht ist. Bei diesem Angebot des Marburger Studentenwerks und der Freiwilligenagentur werden Wohnpartnerschaften vermittelt. Hier können sich interessierte Vermieter*innen und Studierende melden. Es geht darum, Wohnraum anzubieten und dafür von den Studierenden Unterstützung im Alltag zu erhalten. Die Mietkosten werden entsprechend angepasst bzw. vollständig erlassen.

Das Projekt des Studentenwerks wendet sich zwar in erster Linie an Senior*innen als „Wohnraumanbietende“ - aber auch andere Wohnpartnerschaften sind möglich. Etwa die junge Familie, die Hilfe bei der Kinderbetreuung oder im Alltag benötigt oder der Singlehaushalt, der das Haustier in guten Händen wissen möchte u.s.w.. Auch sie können Wohnraum für Studierende anbieten. Es gibt eine Datenbank für Wohnraum-Anbietende und Wohnraum-Suchende. Des Weiteren existieren Bewerbungsbögen für Studierende und Bewerbungsbögen für Vermieter*innen. Die Verträge für die Wohnpartnerschaften werden semesterweise geschlossen, und in diesen ist der Umfang der zu leistenden Hilfen festgeschrieben.

Im April 2023 hat sich das Team der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ mit der Verantwortlichen des Studentenwerks getroffen, um mehr über das Angebot „Wohnen für Hilfe“ zu erfahren. Neben dem Austausch zu dem Angebot für Studierende, welches bereits seit 2011 besteht, wurde auch das Aufgabenspektrum von „Fair Wohnen“ erläutert und über eine zukünftige Zusammenarbeit gesprochen. Das Studentenwerk vermittelt im Jahr rund 20 bis 30 Wohnpartnerschaften für die Zielgruppe der Studierenden. Bei auftretenden Schwierigkeiten kann fortan die Ombudsstelle „Fair Wohnen“ einbezogen werden. *Es wurde eine Kooperation verabredet und im Juni wird die ehrenamtliche Mitarbeiterin von „Wohnen für Hilfe“ zu Gast sein.*

Ausblick

Die Unterstützung und Beratung von Wohnpartnerschaften „Jung hilft alt - Alt hilft jung“ wird von der Ombudsstelle „Fair Wohnen“ als Schwerpunkt weiterverfolgt. Im Team wurde zudem die Idee einer Marburger Wohnungsbörse diskutiert, die unabhängig von der Zielgruppe der Studierenden tätig ist. Ein solches Portal für „Vermieter*innen und „potentielle Mieter*innen“ wäre aufgrund des vorhandenen Wohnraumpotentials in Marburg sinnvoll.

Eine Wohnungsbörse für neue Wohnpartnerschaften ist nur eine Möglichkeit, um Wohnraum zu mobilisieren. Eine weitere Überlegung bezieht sich auf sogenannte Wohnungstauschbörsen, bei der es um einen organisierten Tausch des Wohnraums geht („kleine Wohnung gegen große Wohnung“). Dieses Modell wird unter anderem bereits in der Stadt Freiburg umgesetzt: <https://www.wohnungstausch.freiburg.de/>.

Bei beiden Ansätzen steht die Wohnraummobilisierung und damit die Verbesserung der Wohnraumversorgung für die Bevölkerung im Vordergrund. Wenn eins der Modelle „Wohnungsbörse“ oder „Wohnungstauschbörse“ in Marburg umgesetzt werden soll, müsste aus Sicht der Sozialplanung eine hauptamtliche Koordinierungsstelle zur Umsetzung eingerichtet werden.

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 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

Die bisherige Öffentlichkeitsarbeit kann über die im Folgenden aufgeführten Links nachvollzogen werden.

- Pressemitteilung Mai 2021
„Stadt richtet Ombudsstelle „Fair Wohnen“ ein“
<https://www.marburg.de/portal/meldungen/stadt-richtet-ombudsstelle-fair-wohnen-ein-900007694-23001.html?rubrik=900000004>
- Podcast „Hör mal Marburg“ - Folge 22
„Marburg und die Ombudsstelle Fair Wohnen“
<https://hoermalmarburg.de/>
- Pressemitteilung Januar 2022
„Einmaliges Angebot in Marburg - Ombudsstelle hat großen Zuspruch“
<https://www.marburg.de/portal/meldungen/ombudsstelle-fair-wohnen-hat-gro-sen-zuspruch-900008572-23001.html?rubrik=900000004>
- Pressemitteilung Mai 2022
„Ombudsstelle „Fair Wohnen“ - Hilfe für bereits 54 Mieter*innen in Marburg“
<https://www.marburg.de/portal/meldungen/ehrenamtliche-haben-in-einem-jahr-54-mieter-innen-geholfen-900008969-23001.html>

