

Ombudsstelle

**Beratung und Unterstützung
für Mieter*innen der
Landeseigenen
Wohnungsunternehmen
Berlins**

Tätigkeitsbericht

Januar – Dezember 2024

Inhalt

1. Konzept der Ombudsstelle	3
Anlass für die Einrichtung einer Ombudsstelle	3
Aufgabe und Zuständigkeit der Ombudsstelle	5
Beratungsablauf.....	6
Die Mieter*innenberatung asum als Trägerin der Ombudsstelle.....	9
2. Einrichtung und Betrieb der Ombudsstelle	10
Aufbauphase	10
Sprechstunden und Erreichbarkeit	11
Öffentlichkeitsarbeit.....	12
Datenschutz: Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten.....	13
3. Auswertung Beratung	16
Bericht aus den Sprechstunden	20
Zwischenfazit	22

1. Konzept der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle für alle Mietparteien der landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) in Berlin hat im März 2024 ihre Beratungstätigkeit aufgenommen. Die Ombudsstelle bietet den Mieter*innen eine Beratung zu den Regelungen und Vereinbarungen zwischen dem Land Berlin und den LWU. Dies sind vorrangig die Regelungen aus der Kooperationsvereinbarung (KoopV) und dem Wohnraumversorgungsgesetz Berlin (WoVG Bln).

Die Ombudsstelle klärt über die bestehenden Regelungen auf und unterstützt gegebenenfalls bei der Kommunikation mit den LWU. Im Konfliktfall kann ein Schlichtungsverfahren durchgeführt werden. Die Ombudsstelle versteht sich als zusätzliches Instrument, den Mietparteien und den LWU bei der Umsetzung der Kooperationsvereinbarung zwischen den LWU und dem Land Berlin im Bedarfsfall zur Seite zu stehen. Mit der Einrichtung der Ombudsstelle wurden klare Zuständigkeiten mit einheitlichen Verfahrensabläufen geschaffen, um eine optimale Beratung der Mieterschaft zu gewährleisten.

Anlass für die Einrichtung einer Ombudsstelle

Die Einrichtung einer Ombudsstelle wurde in den Richtlinien der Regierungspolitik 2021 bis 2026 vom damaligen Senat benannt. Der darauffolgende Senat hat in den aktuell gültigen Richtlinien der Regierungspolitik 2023 bis 2026 beschlossen, dass „im Rahmen des Bündnisses eine unabhängige Ombudsstelle zur Schlichtung von Mietstreitigkeiten“ installiert werden soll. Im Haushaltsplan von Berlin für die Haushaltsjahre 2022/2023, Band 12, Einzelplan 12, Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen hat die damals Wohnraumversorgung Berlin (WVB) - nunmehr Sicheres Wohnen AÖR - erstmalig die notwendigen Sachmittel zur Einrichtung der Ombudsstelle erhalten. Auch im Einzelplan 12 für die Haushaltsjahre 24/25 sind wieder die notwendigen Sachmittel eingestellt.

Die damalige WVB war damit von der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen (SenStadt) beauftragt, eine unabhängige Ombudsstelle für die Mieter*innen der landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) einzurichten und in das bestehende Beratungs- und Beschwerdestellennetzwerk einzufügen. Diese soll sowohl für Mieter*innen der LWU, als auch für die Unternehmen selbst einen Mehrwert schaffen und stellt einen Baustein sozialer und nachhaltiger Wohnungspolitik in Berlin dar. Mittlerweile ist die Ombudsstelle als feste Aufgabe bei der Sicheres Wohnen – Beteiligung, Beratung, Prüfung gesetzlich verankert.¹

Zudem sollen andere Stellen von Mieter*innenanfragen und -beschwerden entlastet werden, indem diese an einer Stelle gebündelt Informationen und Beratung erhalten. Im Besonderen Abgeordnete des Berliner Abgeordnetenhauses (AGH) und Berliner Bezirksverordnete sowie SenStadt, als auch die Sicheres Wohnen AÖR selbst, erhalten eine Vielzahl von Anfragen und Beschwerden von Mieter*innen der LWU.

Um eine Doppelstruktur mit dem bestehenden umfangreichen Angebot der Mieter*innenberatung in Berlin zu vermeiden, berät und informiert die Ombudsstelle inhaltlich primär zu den spezifischen Regelungen und Vereinbarungen, die zwischen den LWU und dem

¹ Gesetz zur Errichtung der „Sicheres Wohnen – Beteiligung, Beratung, Prüfung – Anstalt öffentlichen Rechts“ (SWErG) vom 17.11.2024 s. § 2 Absatz 1; verkündet als Artikel 3 des Gesetzes über die Neuausrichtung der sozialen Wohnraumversorgung in Berlin (Berliner Wohnraumversorgungsgesetz - WoVG Bln).

Land Berlin getroffen wurden. Diese Regelungen gehen über die für alle Vermieter*innen geltenden zivilrechtlichen Regelungen des BGB hinaus. Dabei handelt es sich in der Regel um für die Mieter*innen nicht justiziable mietrechtliche Themen.

Mit der Einrichtung der Ombudsstelle, als unabhängige Beratungs- und Schlichtungsstelle wurde diese Lücke geschlossen und zudem eine zentrale Anlaufstelle für alle Mieter*innen der LWU geschaffen. Sofern die Ombudsstelle nicht zuständig ist, macht sie eine qualifizierte Verweisberatung und leitet die Anliegen der Mieter*innen an die entsprechenden Beratungsangebote weiter, z.B. bei mietrechtlichen Fragestellungen an die kostenlosen bezirklichen Mieter*innenberatungen.

Aufgabe und Zuständigkeit der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige Beratungsstelle für alle Mietparteien der LWU in Berlin. Hierzu gehören alle Mieter*innen bei den Gesellschaften degewo AG, GESOBAU AG, Gewobag Wohnungsbau-AG, HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH, STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH, WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH sowie die „klassischen“ Mietwohnungen im Eigenbestand der berlinovo Immobilien Gesellschaft mbH.

Die Ombudsstelle ist ansprechbar bei Fragen zu den spezifischen Regelungen und Vereinbarungen zwischen den LWU und dem Land Berlin oder im Falle eines vermuteten Verstoßes gegen diese. Im Zentrum der Beratung stehen daher keine zivilrechtlichen Fragen nach BGB, sondern beispielsweise Mieterhöhungen in Bezug auf die Kooperationsvereinbarung, nicht genehmigte Härtefallanträge, das sog. Leistbarkeitsversprechen oder Probleme beim Wohnungstausch.

Diese spezifischen Regelungen sind vorrangig die Kooperationsvereinbarung (KoopV) und das Wohnraumversorgungsgesetz Berlin (WoVG Bln²). Das „Gesetz über die Neuausrichtung der sozialen Wohnraumversorgung in Berlin“ (kurz: **Berliner Wohnraumversorgungsgesetz** | WoVG Bln) ist 2015 in Kraft getreten und seitdem einige Male ergänzt oder überarbeitet worden. Es enthält über das Mietrecht des BGB hinausgehende mieter*innenfreundliche Regelungen, die ausschließlich für den Bestand der LWU Geltung haben³. Dies betrifft beispielsweise Regelungen zu Begrenzungen von Mieterhöhungen, zu Modernisierungen, zum sozialen Wohnungsbau, Wohnungsvergabe, sowie zu Kündigungen oder Möglichkeit des Wohnungstauschs.

Die **Kooperationsvereinbarung**⁴ wurde zwischen dem Land Berlin und LWU geschlossen. Sie ergänzt und konkretisiert das Wohnraumversorgungsgesetz. Die aktuelle Kooperationsvereinbarung gilt seit dem 01.01.2024 für die sechs LWU und für den Eigenbestand im „klassischen Wohnen“ der berlinovo. Diese enthält ergänzende Regelungen zu Mieterhöhungen, zum Leistbarkeitsversprechen⁵, Modernisierungen, Wiedervermietung, Wohnungstausch und Mitwirkungsmöglichkeiten.

² Einen Link zum Volltext des Gesetzes finden Sie [hier](#).

³ Für den Wohnungsbestand der berlinovo findet das Berliner Wohnraumversorgungsgesetz keine Anwendung.

⁴ Den Volltext der Kooperationsvereinbarung finden Sie [hier](#).

⁵ Die Miete ist auf Antrag mit den entsprechenden Nachweisen der Mietpartei auf 27 % des Nettohaushaltseinkommens abzusken.

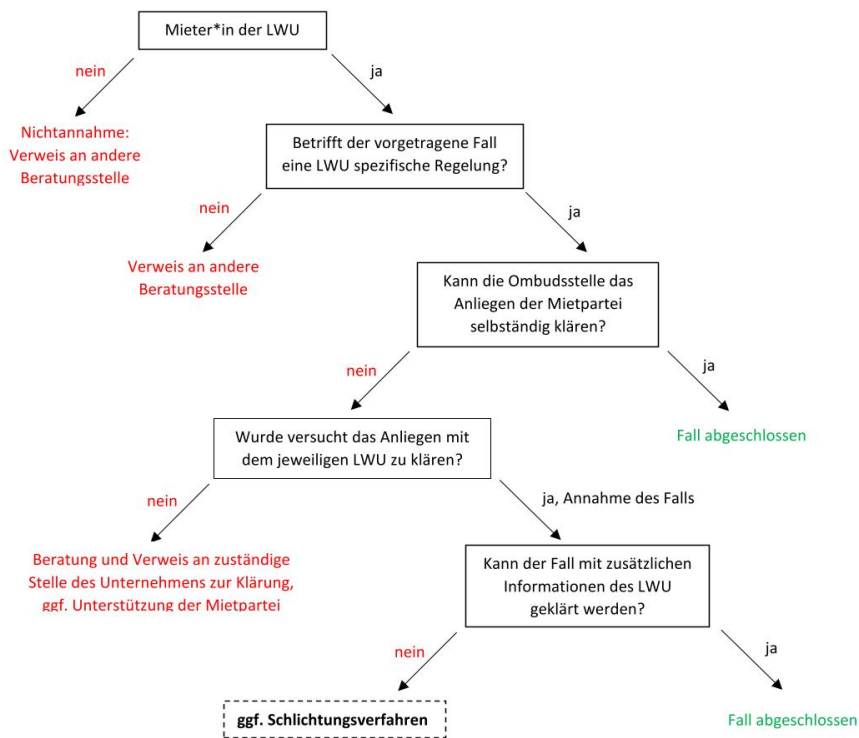
Beratungsablauf

Mieter*innen der LWU richten sich mit ihren Anfragen und Beschwerden direkt an die Ombudsstelle oder werden von anderer Stelle (bspw. SenStadt oder Sicheres Wohnen AöR) an diese verwiesen. Bei sämtlichen Anfragen von Mieter*innen wird zunächst geprüft, ob das Anliegen in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fällt. Damit übernimmt die Ombudsstelle einen Clearingprozess, indem Ratsuchende im Fall der Nichtzuständigkeit der Ombudsstelle qualifiziert an die passenden Beratungsangebote oder die zuständige Stelle für ihre jeweilige Anfrage verwiesen werden.

Die Ombudsstelle selbst wird tätig, wenn das Anliegen die spezifischen Regelungen der LWU betrifft und klärt die Mieter*innen nachvollziehbar und transparent über diese auf. Die Mieter*innen müssen zunächst versuchen, ihr Anliegen selbstständig mit dem betreffenden Unternehmen zu klären, gegebenenfalls werden die Mieter*innen bereits hierbei von der Ombudsstelle unterstützt. Bei mieter*innenseitigen Nachfragen, die von der Ombudsstelle nicht abschließend beantwortet werden können, werden die jeweiligen LWU um die notwendigen Informationen gebeten.

Sofern die Mieter*innen mit ihrem Wohnungsunternehmen keine Lösung erreichen konnten und ein Konflikt bestehen bleibt, wird ein Schlichtungsverfahren angestrebt. Die Ombudsstelle hört zu den vorgebrachten Sachverhalten das jeweilige Wohnungsunternehmen an. Besteht auf beiden Seiten die Bereitschaft zur Schlichtung, wird ein schriftlicher Vorschlag an beide Parteien geschickt. Unter Umständen werden beide Parteien zu einem gemeinsamen Gesprächstermin gebeten.

Das folgende Schema fasst den Ablauf zusammen:

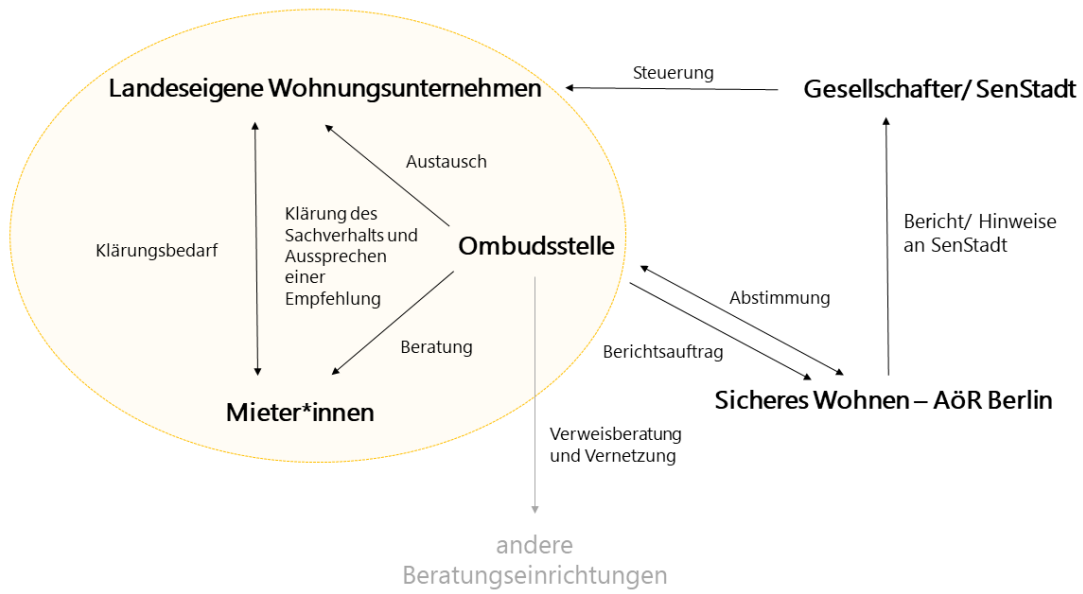


Die LWU haben für diesen Ablauf eine oder mehrere Ansprechpersonen im Unternehmen benannt, die jederzeit von der Ombudsstelle kontaktiert werden können.

Die Ombudsstelle vermittelt zwischen den Konfliktparteien mit dem Ziel der Beilegung des Konfliktes und der Fortsetzung eines einvernehmlichen Mietverhältnisses. Die Prinzipien der Mediation wie Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Informiertheit und Vertraulichkeit, werden dabei auch auf die Schlichtungsarbeit als zentrale Prinzipien der Beratungs- und Schlichtungsstelle angewandt. Die Schlichter*innen sind dabei allparteilich und fair gegenüber allen Beteiligten. Die Vertraulichkeit wird gewahrt.

Die Ombudsstelle ist in regelmäßigem Austausch mit der Sicherem Wohnen - AÖR Berlin. Dabei werden Fälle der Ombudsstelle anonymisiert besprochen.

Die Akteurskonstellation der Ombudsstellenberatung ist im folgenden Schema zusammengefasst:



Die Mieter*innenberatung asum als Trägerin der Ombudsstelle

Der asum GmbH – Angewandte Stadtforschung und Mieterberatung wurde von Seiten der damaligen WVB, heute Sicheres Wohnen AöR das Vertrauen entgegengebracht, die Einrichtung und den Betrieb der Ombudsstelle zu übernehmen. Wir verfügen über mehr als 40 Jahre Erfahrung im Bereich der Mieter*innenberatung sowie des Konfliktmanagements zwischen Mieter*innen und Vermieter*innen. Wir haben langjährige Erfahrung in der Durchführung von Sozialplanverfahren und der Begleitung sozialer Prozesse in Sanierungs- und Entwicklungsgebieten, ebenso in der allgemeinen Mietrechtsberatung, der erhaltungsrechtlichen Beratung sowie der Betreuung von Mieter*innen, die von Modernisierungsmaßnahmen betroffen sind. Zudem führen wir für verschiedene Bezirke Bürger*innenbeteiligungsverfahren durch, begleiten Beteiligungen an städtebaulichen Entwicklungsprozessen und vermitteln zwischen verschiedenen Akteur*innen der Wohnraumversorgung. In diesem Rahmen arbeiten wir immer wieder in engem Austausch mit den verschiedenen LWU zusammen. Dabei ist das vorrangige Ziel unserer Tätigkeit, einvernehmliche Lösungen zwischen Mieter*innen und Vermieter*innen zu finden und Härten für Betroffene zu mildern.

Unser Team besteht aus 14 Mitarbeiter*innen, die Qualifikationen in den Bereichen Stadtplanung, Sozialwissenschaften, Rechtswissenschaften, Moderation/Mediation, empirischer Sozialforschung, Urbanistik und Stadtgeographie mitbringen. Ergänzt wird das Team durch erfahrene Mietrechtsanwält*innen.

Für die Ombudsstelle ist ein Team aus acht Mitarbeitenden der asum zuständig.

2. Einrichtung und Betrieb der Ombudsstelle

Aufbauphase

Ab Januar 2024 haben wir als asum mit dem Aufbau der Ombudsstelle begonnen. Dazu wurden zu Beginn eine Reihe von Gesprächen mit den beteiligten Akteur*innen geführt.

Bis Mitte März 2024 gab es eine intensive Aufbauphase, in der verschiedenen Runden mit den Verantwortlichen aller LWU und SenStadt zur Abstimmung des Angebots der Ombudsstelle stattfanden. Die Einrichtung der Ombudsstelle erfolgte in enger Zusammenarbeit zwischen damaliger WVB, heute Sicheres Wohnen AÖR und asum.

Der 18. März 2024 war der offizielle Starttermin der Ombudsstelle.

Im Nachgang des offiziellen Starts gab es weitere Termine mit der Verwaltung und relevanten Akteur*innen zur Vorstellung und Erläuterung der Aufgaben und Arbeitsweise der Ombudsstelle. Diese dienten auch der Reflexion und Weiterentwicklung des Beratungsangebots der Ombudsstelle.

Sprechstunden und Erreichbarkeit

Um für die Anliegen der Mieter*innen der LWU aus ganz Berlin niedrigschwellig erreichbar zu sein, wurde für die Ombudsstelle ein Beratungsangebot eingerichtet, das über verschiedene Kanäle genutzt werden kann.

Telefonische Sprechstunden:

- Dienstag 16.00 – 18.00 Uhr
- Mittwoch 10.00 – 12.00 Uhr

Vor-Ort Beratungen:

- Charlottenburg-Nord: Haus am Mierendorffplatz
Dienstag 14.00 – 16.00 Uhr
- Lichtenberg: Kieztreff Undine, Hagenstraße 57
Donnerstag 15.00 – 17.00 Uhr

Beratungen und Terminvereinbarung

- per E-Mail (info@ombud-lwu.de und termin@ombud-lwu.de)
- Kontaktformular via LiveAgent auf der Webseite

Webseite

- www.ombud-LWU.de
- Auf der Webseite können Termine vereinbart werden und es gibt ein FAQ, das auch Informationen zu den LWU und der Arbeit der Ombudsstelle enthält.

OMBUD für Mieter*innen der landeseigenen Wohnungsunternehmen Berlins
Beratung & Unterstützung

Start Beratung Infos Leichte Sprache Über Uns

Ombudsstelle für Mieter*innen der landeseigenen Wohnungsunternehmen Berlins

Die Ombudsstelle ist eine **Beratungsstelle für alle Mietparteien der Landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU)** in Berlin. Hierzu gehören alle Mieter*innen bei den Gesellschaften *degevo*, *GESOBAU*, *Gewobag*, *HOWOGE*, *Stadt & Land*, *WBM* sowie Mieter*innen der „klassischen“ Mietwohnungsbestände der *berlinovo*.

Die Ombudsstelle bietet den Mieter*innen eine Beratung zu den Regelungen und Vereinbarungen zwischen dem Land Berlin und den landeseigenen Wohnungsunternehmen. Dies sind vorrangig die Regelungen aus der **Kooperationsvereinbarung (KoopV)** und dem **Wohnraumversorgungsgesetz Berlin (WoVG Bln)**. Dazu gehören z.B.:

- das **Leistbarkeitsversprechen**
- **Mieterhöhungen in Bezug zur Kooperationsvereinbarung**
- **Wohnungstausch**

Screenshot von der Webseite (www.ombud-LWU.de)

Öffentlichkeitsarbeit

Zum Start des Angebots wurde eine intensive Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt, um auf die neue Beratungs- und Schlichtungsstelle aufmerksam zu machen. Die Schwierigkeit hierbei bestand darin, zielgerichtet die Mieter*innen der LWU anzusprechen.

Das Beratungsangebot der Ombudsstelle wurde initial über eine Pressemitteilung der SenStadt bekannt gemacht. Darauffolgend wurden einige Zeitungsartikel über die Ombudsstelle unter anderem in Tagesspiegel, Berliner Zeitung und Süddeutsche Zeitung veröffentlicht. Es wurden Multiplikator*innen im Bereich der Berliner Wohnraumversorgung informiert, zu denen zählen unter anderem die Mietervereine und -beratungen, Quartiersmanagements, BENN Gebiete, Nachbarschaftsinitiativen in den Beständen der LWU und die Wohnungsämter der Berliner Bezirke. Der Berliner Mieterverein hat in der Mitgliederzeitschrift *MieterMagazin* auf die Ombudsstelle hingewiesen. Die gewählten Mietergremien der LWU, die Mieterbeiräte und Mieterräte, wurden durch die damalige WVB über das Angebot der Ombudsstelle informiert. Mitarbeiter*innen der Ombudsstelle haben bei einem Koordinierungstreffen der Mieterräte am 27. Februar 2024 und einem Vernetzungstreffen von Mieter*innen von LWU am 08. April 2024 noch einmal persönlich dafür geworben, Mieter*innen bei Bedarf an die Ombudsstelle zu verweisen. Im Rahmen des Dankeschön-Empfangs für die Mietergremien der LWU am 27. August konnte sich die Ombudsstelle mit einem Roll-Up präsentieren und stand für Anfragen der Mieter*innen aus den Mietergremien zur Verfügung.

In Abstimmung mit der Auftraggeberin wurden Informationsmaterialien erstellt, unter anderem Flyer und ein Aushang. Der Aushang kommt jedoch aufgrund von Bedenken der LWU noch nicht zur Anwendung. Die Flyer wurden berlinweit in Beratungsstandorten ausgelegt.

Die LWU informieren auf ihren Webseiten über das Angebot der Ombudsstelle.

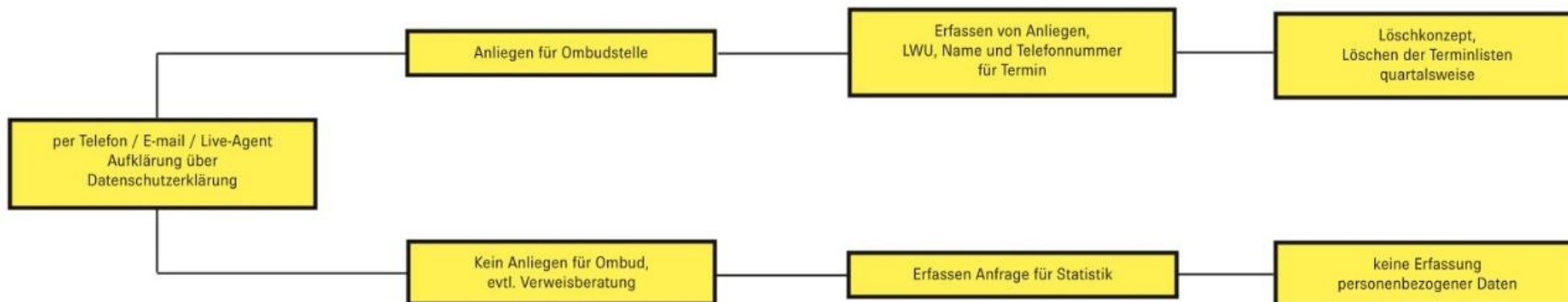
Datenschutz: Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten

Für die Arbeit der Ombudsstelle wurde ein Datenschutzkonzept erarbeitet, wodurch sichergestellt wird, dass alle Beratungen datenschutzkonform ablaufen.

Dieses Verfahren ist seit dem Start der Ombudsstelle im März 2024 in Anwendung und funktioniert bisher reibungslos. Im Folgenden sind die abgestimmten Prozesse des Datenschutzes bei Terminvergabe und den Beratungen in den Grafiken dargestellt.

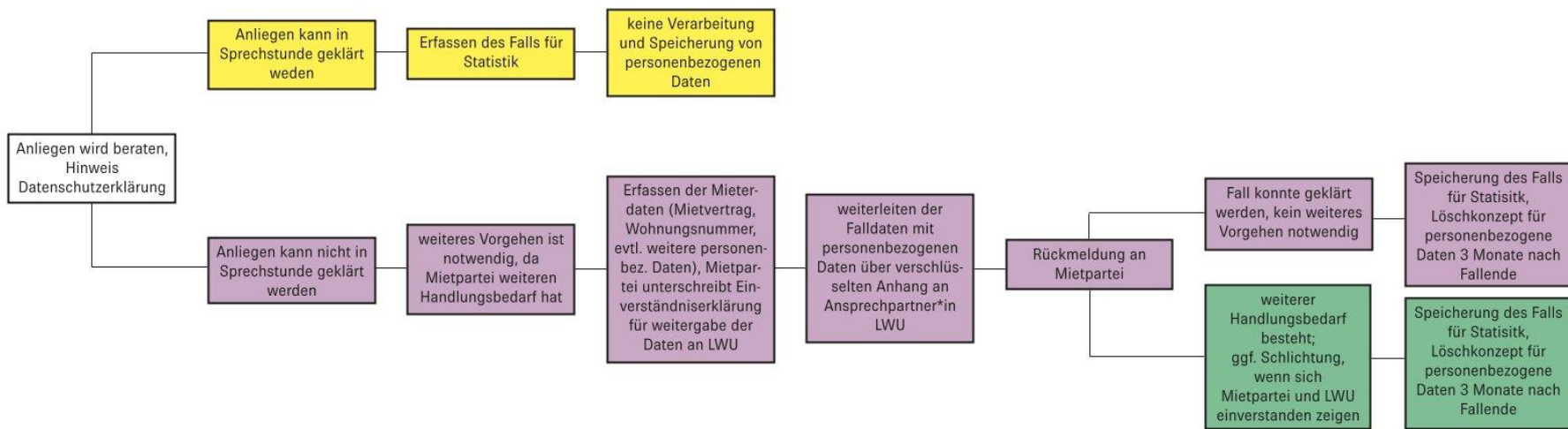
Ombudsstelle für Mieter*innen der landeseigenen Wohnungsunternehmen Berlins

Graphische Prozessdarstellung
der Verarbeitung und Speicherung
personenbezogener Daten
bei **Terminvergabe**



Ombudsstelle für Mieter*innen der landeseigenen Wohnungsunternehmen Berlins

Graphische Prozessdarstellung der Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten bei **Beratungen**



3. Auswertung Beratung

Alle Anliegen, mit denen sich Mieter*innen an die Ombudsstelle wenden, werden laufend dokumentiert. Dies betrifft sowohl Anfragen, die an andere Beratungsangebote verwiesen werden, als auch Fälle, die weiterbearbeitet werden. Im Folgenden wird die statistische Aufbereitung der Ergebnisse dargestellt. Sämtliche Statistiken zeigen den Stand zum Ende des Jahres 2024.

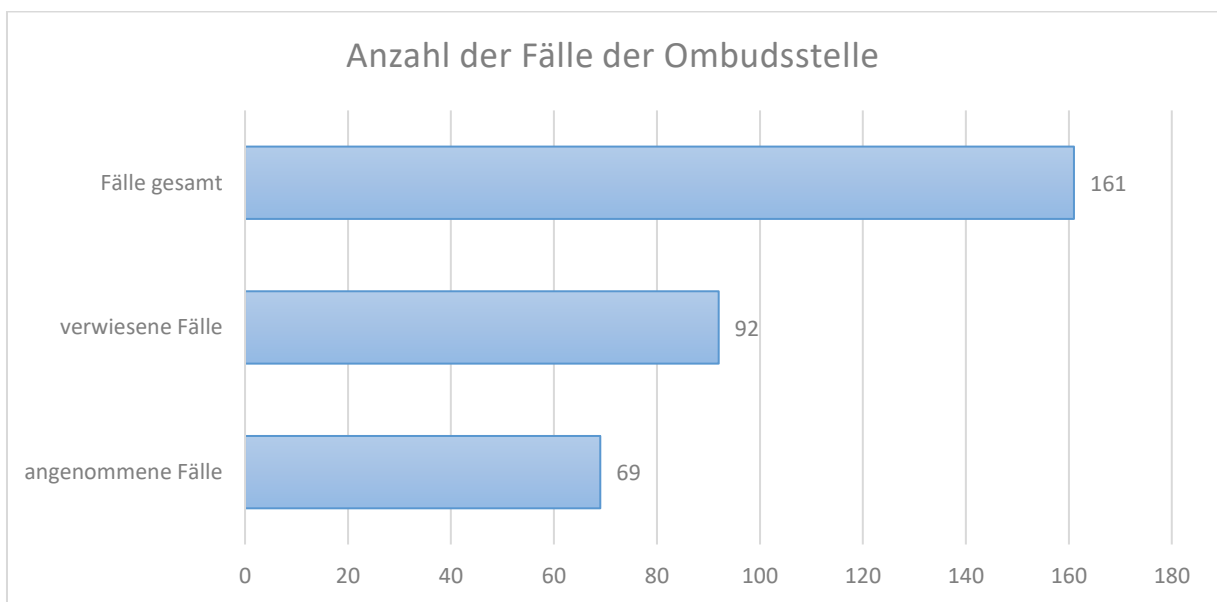


Abbildung 1: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 18.03.2024 bis 19.12.2024.

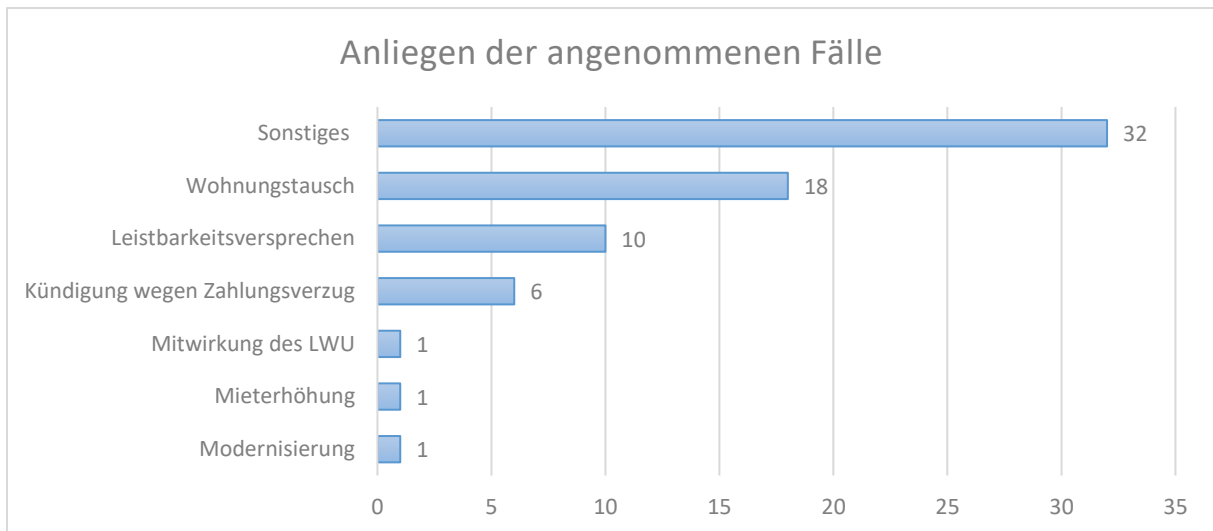


Abbildung 2: Aufschlüsselung der Anliegen der angenommenen Fälle.⁶

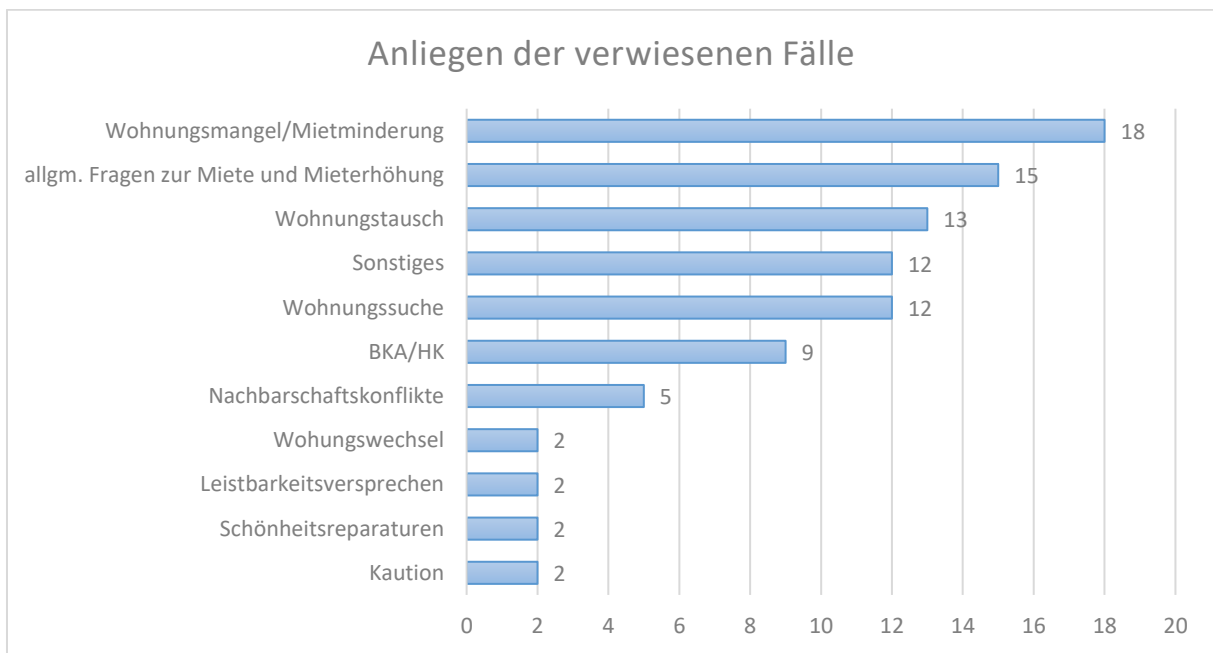


Abbildung 3: Aufschlüsselung der Anliegen der verwiesenen Fälle.⁷

⁶ Unter Sonstiges fallen Anliegen zu den Themen Mietmängel und Mietminderung, Wohnungswechsel, Weitervermietung, Hauptmieterwechsel, Kostenübernahme für Umbauten zur Barrierefreiheit, Kücheneinrichtung, Heizkosten, Kündigung aus verschiedenen Gründen, Haustierhaltung, Nachbarschaftskonflikte.

⁷ Unter Sonstiges fallen Anliegen zu den Themen: Stellplatztausch, Übernahme des Mietverhältnisses und Anmietung der Wohnung, barrierefreier Umbau, Probleme mit dem Lastschriftverfahren, Meldebescheinigung, Mietschulden.

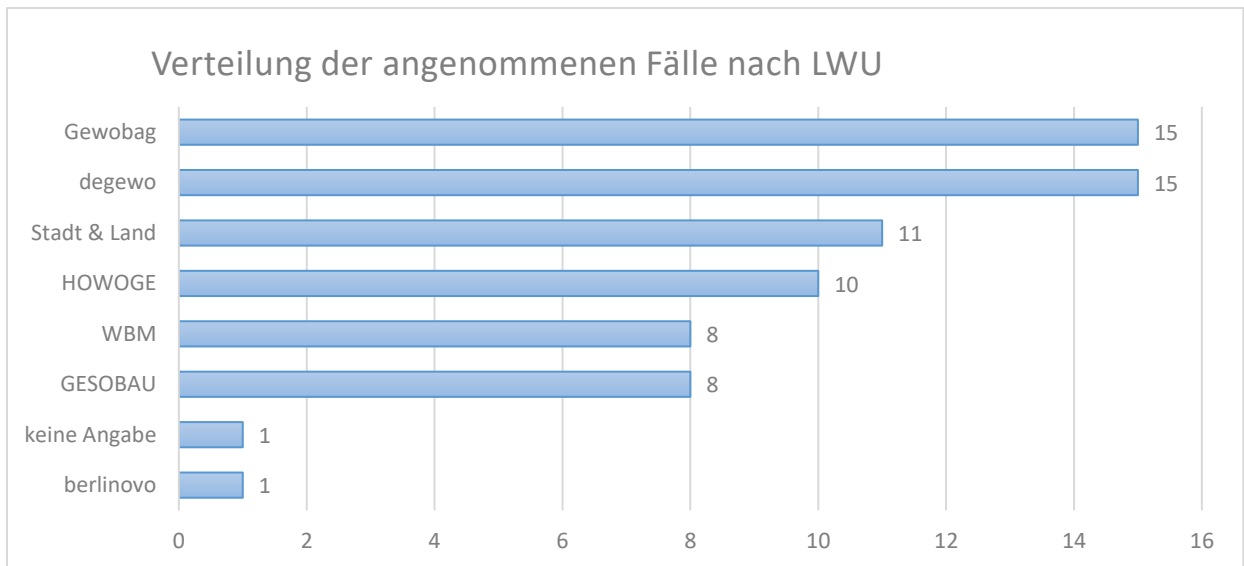


Abbildung 4: Eingegangene Fälle je LWU.

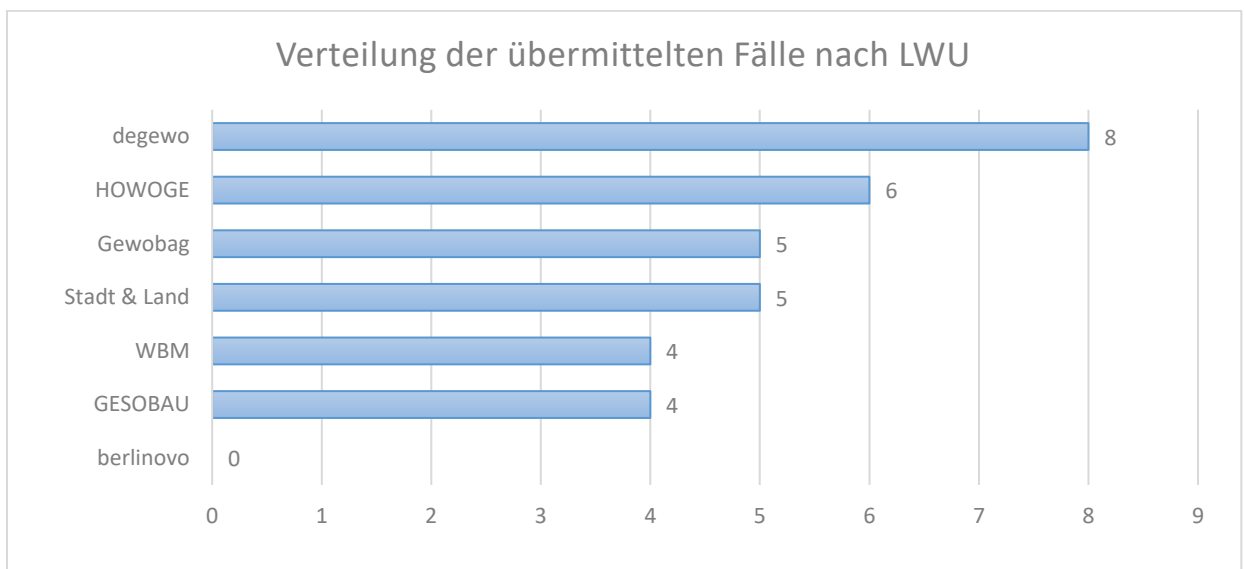


Abbildung 5: Anzahl der übermittelten Fälle je LWU.

Verteilung der angenommenen Fälle nach Bezirk der Mietpartei

- | | | |
|---------------|------------------------|------------------------------|
| ■ Lichtenberg | ■ Neukölln | ■ Friedrichshain-Kreuzberg |
| ■ Mitte | ■ Treptow-Köpenick | ■ Marzahn-Hellersdorf |
| ■ Pankow | ■ Tempelhof-Schöneberg | ■ Reinickendorf |
| ■ Spandau | ■ keine Angabe | ■ Charlottenburg-Wilmersdorf |

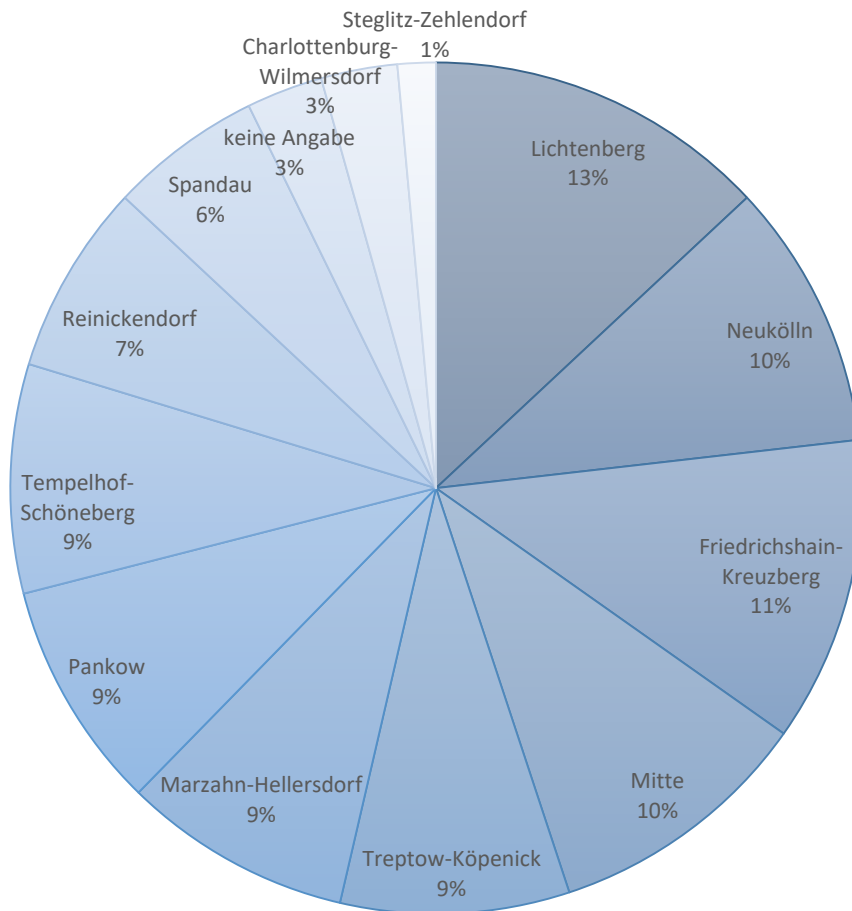


Abbildung 6: Verteilung der Fälle nach Bezirk.

Bericht aus den Sprechstunden

Wie aus Abbildung 2 zu entnehmen ist, war das häufigste Thema der bisher 69 angenommenen Fälle der Wohnungstausch, gefolgt vom Leistbarkeitsversprechen und Kündigungen wegen Zahlungsverzug. Viele Anliegen ließen sich allerdings nicht eindeutig einem Themenbereich zuordnen. Eines der häufigsten Themen war hierbei der Wohnungswechsel, welcher unter „Sonstiges“ aufgenommen wurde.

Viele Anfragen von Mieter*innen (92 Fälle) fielen nicht in den Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle und wurden daher qualifiziert verwiesen. Dies betraf Anliegen, die in den Bereich des zivilen Mietrechts fielen, vor allem zu allgemeinen Fragen zur Miete und Mieterhöhung, Wohnungsmängeln, aber auch Mieter*innen auf Wohnungssuche oder Fragen zu Betriebs- und Heizkosten (Abbildung 3).

Viele Mieter*innen haben uns die Rückmeldung gegeben, dass sie derzeit verschiedene Probleme bei den LWU wahrnehmen, die jedoch von der Ombudsstelle nur eingeschränkt bearbeitet werden können. Dazu zählt unter anderem, dass die **Erreichbarkeit der Hausverwaltung** nicht immer als gegeben empfunden wird. Insbesondere ältere Mieter*innen haben Schwierigkeiten im Umgang mit den Service Centern der LWU. Teilweise haben Mieter*innen berichtet, dass sie sehr lange auf eine Bearbeitung ihrer Anfrage warten oder nicht immer eine Antwort erhalten. Die Reduzierung der Vor-Ort-Büros bei vielen LWU hat dazu geführt, dass Mieter*innen teilweise keine Ansprechperson für ihr Anliegen finden. Aufgrund mangelnder Kommunikation steht einigen Mieter*innen zivilrechtlich nur noch der Klageweg offen, dies sollte aus unserer Sicht nach Möglichkeit vermieden werden. Zur Vermeidung aufwendiger Gerichtsverfahren haben wir diese Anliegen an die betreffenden LWU übermittelt, dabei jedoch teilweise die Rückmeldung erhalten, dass diese nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen.

Viele Mieter*innen möchten das Angebot des **Wohnungstausches** der LWU wahrnehmen. Teilweise fällt es Menschen schwer, das Wohnungstauschportal zu bedienen. Als Ombudsstelle können wir bei der Bedienung des Wohnungstauschangebotes unterstützen. Eine kontinuierliche Begleitung ist jedoch nicht möglich.

Der **Wohnungswechsel** war ein häufig nachgefragtes Thema, um die Wohnsituation an die Bedarfe der Mieter*innen anzupassen. Meist haben die Mietparteien erfolglos versucht, ihre aktuell nicht bedarfsgerechte Wohnung gegen eine passende zu tauschen. Hier gab es die Fallgruppe der Mieter*innen, die eine barrierearme/-freie Wohnung benötigen und aufgrund ihrer aktuellen Wohnsituation in ihrem Alltag eingeschränkt werden. Ein zweite Fallgruppe stellte Mieter*innen in überbelegtem Wohnraum dar. Teilweise wohnen Haushalte, meist aufgrund von Familienzuwachs, in sehr beengten Verhältnissen und würden gerne in eine größere Wohnung wechseln. Eine kleinere dritte Fallgruppe stellen Mieter*innen dar, die aufgrund von Nachbarschaftskonflikten ihre Wohnung wechseln möchten. Ein Wohnungswechsel ist laut Kooperationsvereinbarung nur in kleinere Wohnungen vorgesehen. Diese Förderung ist sinnvoll, um die durchschnittliche Wohnflächeninanspruchnahme zu reduzieren und größere Wohnungen entsprechend der Haushaltsgrößen zur Verfügung stellen zu können. Es ist jedoch auch im Sinne einer **Wohnflächensuffizienz**, wenn Haushalte aus überbelegten Wohnungen in für sie passende Wohnungen entsprechender Größe ziehen.

Daher sollte aus unserer Sicht in begründeten Härtefällen im Sinne einer bedarfsgerechten Wohnraumversorgung im Einzelfall auch ein Wohnungswechsel in größere Wohnungen ermöglicht werden.

Vergleichsweise wenige Mieter*innen haben sich aufgrund des **Leistbarkeitsversprechen** der LWU an die Ombudsstelle gewandt⁸. Diesen Mieter*innen war oftmals nicht klar, dass sie vor Inanspruchnahme des Leistbarkeitsversprechens ihren Anspruch auf Wohngeld prüfen müssen. Dies konnten wir in den Beratungen meist schnell aufklären. Wir empfehlen hier deutlichere Hinweise auf das Wohngeld in die Information über das Leistbarkeitsversprechen aufzunehmen.

Von den **gewählten Mieter*innengremien**, den Mieter*innenräten und Mieter*innenbeiräten der LWU, haben wir wiederholt die Rückmeldung bekommen, dass der Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle die Probleme vieler Mieter*innen kaum berührt. Dies betrifft häufig die Frage von Mängeln, besonders im Haus und im Wohnumfeld sowie die fehlende Erreichbarkeit der Hausverwaltung. Auch die Quartiersentwicklung bewegt viele Mieter*innen, jedoch ist die Ombudsstelle nur für individuelle Streitfälle zwischen LWU und Mietparteien zuständig. Die Rückmeldung von Seiten der Mieter*innengremien war nicht negativ, jedoch wurde die Ombudsstelle für ihre Anliegen auch nicht als wichtige Unterstützung wahrgenommen.

In Bezug auf die **Beratungsstandorte** der beiden eingerichteten Vor-Ort-Sprechstunden lässt sich auf Grundlage der Wohnorte der Mieter*innen, die sich an die Ombudsstelle wendeten, schließen, dass vor allem der östliche Standort in Lichtenberg geographisch gut gelegen ist. Über die Hälfte der Mieter*innen aller angenommenen Fälle wohnen in den Bezirken Neukölln, Lichtenberg, Treptow-Köpenick, Friedrichshain-Kreuzberg und Marzahn-Hellersdorf. Die Bezirke Pankow und Mitte hinzugenommen ergibt dies etwa 71 % der angenommenen Fälle. Aus den Westberliner Bezirken Reinickendorf, Tempelhof-Schöneberg, Charlottenburg-Wilmersdorf, Spandau und Steglitz-Zehlendorf waren es deutlich weniger Mieter*innen (siehe Abbildung 6). Dies wird in zukünftige Überlegungen zur Auswahl der Standorte sowie der Öffentlichkeitsarbeit einbezogen.

Bei den **Fallzahlen nach den betreffenden LWU** lässt sich keine klare Tendenz erkennen (Abbildungen 4 und 5). Die meisten der angenommenen Fälle kamen von Mieter*innen der Gewobag, gefolgt von degewo und Stadt & Land. Die geringe Nachfrage von Mieter*innen der berlinovo erklärt sich auch über den im Vergleich deutlich kleineren Wohnungsbestand für den die KoopV Berlinovo und das WoVG gilt.

⁸ Mieter*innen können Ihre Miete auf 27 % des Nettohaushaltseinkommens absenken, sofern diese Schwelle nach Inanspruchnahme anderer Unterstützungsleistungen wie Wohngeld noch überschritten wird.

Zwischenfazit

Die Ombudsstelle hat das Potenzial, einen wichtigen Beitrag zur sozialen Wohnraumversorgung in Berlin zu leisten. Wir konnten viele Mieter*innen beraten und über Sachverhalte aufklären. Teilweise haben wir Mieter*innen unterstützt, ihre Anliegen selbstständig mit dem jeweiligen Unternehmen zu klären. Sofern wir als Ombudsstelle das Anliegen der Mieter*innen an die LWU herangetragen haben, haben wir meist unkompliziert mit den Ansprechpersonen der LWU in Kontakt treten können und auch zeitnah zur Übermittlung der Anliegen eine Antwort erhalten. Die Zusammenarbeit mit den Ansprechpersonen der LWU, auch bei der Abstimmung zur Einrichtung der Ombudsstelle, hat aus unserer Sicht gut funktioniert.

Die Ombudsstelle stellt ein neues und unbekanntes Beratungsformat dar. Daher ist es aus unserer Sicht nicht ungewöhnlich, dass anfänglich das Angebot eher zögerlich durch Mieter*innen nachgefragt wird. Derartige Beratungsangebote benötigen nach unserer Erfahrung Zeit, um sich in der bestehenden Beratungslandschaft zu etablieren. Die Nachfrage der Ombudsstelle durch Mieter*innen der LWU kann im Rahmen des Angebots gesteigert werden. Die verhaltene Nachfrage lässt sich womöglich auf einen noch nicht ausreichenden Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle zurückführen. Eine zielgerichtete **Öffentlichkeitsarbeit** unter Einbeziehung aller beteiligten Akteur*innen könnte die Bekanntheit des Angebots erhöhen.

Der bisher auf wenige gesonderte Regelungen zwischen den LWU und dem Land Berlin zugeschnittene **Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle** könnte ebenfalls ein Teil der Erklärung für die bisherige Zurückhaltung der Mieter*innen sein. Viele Probleme von Mieter*innen der LWU betreffen zivilrechtliche Regelungen, die nur in einen großzügig ausgelegten Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen. Eine behutsame Ausweitung des Tätigkeitsbereiches könnte dazu führen, dass die Ombudsstelle stärker als bisher bei vorhandenen Problemen der Mieter*innen der LWU vermitteln kann. Teilweise wurde der Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle bereits dahingehend ausgelegt, indem Fälle übermittelt wurden, die nicht explizit die spezifischen Regelungen des WoVG oder der KoopV mit den LWU berühren, sondern beispielsweise eher in den zivilrechtlichen Bereich fallen. Hier haben wir unterschiedliche Reaktionen erhalten: Einige LWU haben keine Zuständigkeit der Ombudsstelle gesehen und den Fall nicht gemeinsam bearbeitet, mit anderen konnten die Fälle gemeinsam besprochen werden.

Teilweise werden Mieter*innen der LWU auch von bestehenden Beratungsangeboten wie der bezirklichen Mieterberatung oder den Mietervereinen abschließend beraten. Sofern keine gütliche Einigung erzielt werden kann, werden bestehende Konflikte zwischen Mieter*innen und Vermieter*innen oftmals gerichtlich geklärt. Bei Vermittlungsbedarfen verweisen andere Beratungsstellen bereits an die Ombudsstelle, jedoch kann diese nur tätig werden, wenn die Fälle in den Zuständigkeitsbereich fallen. Sofern ein gerichtliches Verfahren anhängig ist, haben wir bisher von den LWU die Rückmeldung erhalten, dass eine außergerichtliche Vermittlung durch die Ombudsstelle nicht gewünscht ist. Die Ombudsstelle hat aus unserer Sicht das Potenzial, über außergerichtliche Vermittlung den Kosten- und Zeitaufwand für Gerichtsverfahren bei den beteiligten Parteien zu reduzieren. In einigen Fällen konnte die

Ombudsstelle zu der Entwicklung einer einvernehmlichen Lösung beitragen oder auch dem Anliegen der Mieter*innen gegenüber dem LWU Gehör verschaffen.

Die Ombudsstelle sollte aus unserer Sicht stärker tätig werden, wenn Anliegen der Mieter*innen nicht eindeutig zu klären sind und eine Schlichtung doch möglich scheint. Beispielsweise kann eine Einzelfallbetrachtung von begründeten Kulanz- und Härtefällen zu Ergebnissen führen, die von den Richtlinien der LWU abweichen. Dennoch können diese im Sinne einer nachteilsausgleichenden Wirkung zu einer fairen und sozialen Wohnraumversorgung beitragen, die nicht den wichtigen Regelungen zur Gleichbehandlung widerspricht.

Als Ombudsstelle stehen wir Gesprächen über eine zukünftige Anpassung unseres Tätigkeitsbereiches offen gegenüber und freuen uns die Ombudsstelle gemeinsam mit allen Beteiligten Akteur*innen weiterzuentwickeln.

Als Berater*innen der Ombudsstelle zielen wir auf einvernehmliche und konfliktfreie Mietverhältnisse bei den LWU ab. Die Ombudsstelle kann bei bestehenden Konflikten vermittelnd tätig werden und unterstützen, diese beizulegen. Wir möchten mit unserer Arbeit zu einer guten Qualität der öffentlichen Wohnraumversorgung durch die LWU beitragen. Wir bedanken uns bei allen bisher beteiligten Akteur*innen für die gelungene Einrichtung und die ersten Monate des Betriebs der Ombudsstelle und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Das Team der Ombudsstelle