

Landeshauptstadt



Hannover

### **Klärungsstelle zur Unterbringung von geflüchteten und/oder wohnungslosen Menschen**

Die Klärungsstelle für geflüchtete und wohnungslose Menschen in Hannover ist Ihre Ansprechperson bei allen Problemen in der Unterbringung, die sich auf direktem Wege im Austausch zwischen Personen und den Betreibenden nicht lösen lassen. Sie ist vor allem für die Belange von geflüchteten und wohnungslosen Menschen da, die sich in unseren Unterkünften befinden, kann aber auch von freiwillig Engagierten oder Beschäftigten kontaktiert werden, wenn andere Stellen, wie zum Beispiel die Betreibenden, nicht weiterhelfen können. Die Beschwerdestelle reagiert und agiert nach konkreten Beschwerden und geht diesen eigenverantwortlich nach. Eine Befassung mit aufenthaltsrechtlichen Fragen ist allerdings nicht möglich.

Sie kann von geflüchteten und/oder wohnungslosen Menschen und allen anderen in der Flüchtlings- und Wohnungslosenarbeit schriftlich und mündlich (während der telefonischen und persönlichen Sprechzeiten) in oben genannten Angelegenheiten mit Bezug zur Unterbringung von geflüchteten und wohnungslosen Menschen angerufen werden.

Unser Ziel ist es, für Probleme und Missstände bei der Versorgung und Unterbringung von geflüchteten und wohnungslosen Menschen zeitnah Lösungen zu finden, die zur Konfliktlösung und -vermeidung beitragen, sowie systematisch zu erfassen und zu verbessern.

Wir garantieren, dass alle Anfragen an die Klärungsstelle stets vertraulich und diskret behandelt werden und kostenlos sind. Zudem garantieren wir, dass das Vorbringen einer Beschwerde niemandem zum Nachteil gereicht und/oder Nachteile in Bezug auf die Unterbringung hat. Diese Klärungsstelle wird ergänzend zu den gewohnten Leistungen, die weiterhin von den für die Unterkünfte zuständigen Sachbearbeiter\*innen erbracht werden, geschaffen.

Die Klärungsstelle ist erreichbar unter der E-Mailadresse [56klaerungsstelle@hannover-stadt.de](mailto:56klaerungsstelle@hannover-stadt.de) oder telefonisch unter der Rufnummer **0511/16845478**.

**Jede Woche Dienstag kann die Klärungsstelle von 15 bis 16 Uhr in der Leinstraße 14, 30159 Hannover persönlich aufgesucht werden.**